

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Типовые правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее – Правила) разработаны на основании требований Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении», в редакции Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 г. № 164-З, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104, Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-З, Постановления Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 22.12.2003 г. № 183, с дополнениями и изменениями, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.09.2010 г. № 117, постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 № 73, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 № 710, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.12.2000 г. № 630-А, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 г. № 3165, Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 и регламентируют порядок обращения Пациента в организацию здравоохранения, определяют права и обязанности Пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации организацией здравоохранения и распространяются на всех Пациентов, находящихся в организациях здравоохранения.

1.1. Внутренний распорядок салона красоты ОРИЕНТАЛ, для Клиентов (Пациентов) – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками салона красоты ОРИЕНТАЛ, обеспечивающий получение Пациентом медицинских услуг надлежащего качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка салона красоты ОРИЕНТАЛ для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в салон красоты ОРИЕНТАЛ;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между салоном красоты ОРИЕНТАЛ и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- время работы салона красоты ОРИЕНТАЛ и ее должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка салона красоты ОРИЕНТАЛ обязательны для всех Пациентов, получающих медицинские услуги в салоне красоты ОРИЕНТАЛ. С правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения Пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

1.4. В целях обеспечения прав потребителя на информацию, в соответствии с утвержденными Министерством юстиции Республики Беларусь от 19.07.2010 г. Рекомендациями по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе, оказываемых услугах и порядке обращения граждан в организацию здравоохранения, в салоне красоты ОРИЕНТАЛ, обеспечивается размещение информационных стендов в доступном для потребителя месте, а также в сети Интернет на официальном сайте <https://oriental-salon.by/>

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении в организацию здравоохранения для получения медицинской помощи Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

2.2. При необходимости получения первичной медицинской помощи Пациент, как правило, обращается к администратору салона красоты ОРИЕНТАЛ

2.3. Организация предварительной записи Пациента на прием к специалисту может осуществляться:

- при непосредственном обращении Пациента в салон красоты ОРИЕНТАЛ администратором;
- по телефону;
- через электронную интернет связь.

2.5. Предварительная запись накануне дня приема должна быть подтверждена пациентом в любой удобной для него форме: по телефону, при непосредственном обращении в Центр, при помощи сети Интернет, мобильной связи путем sms-сообщений на номера, указанные в контактах лазерного центра, посредством мессенджеров Viber, WhatsApp, Instagram. Для удобства пациентов для подтверждения записи администратор связывается по указанному пациентом номеру телефона для связи за день до предполагаемой даты посещения

Неподтвержденные записи аннулируются, в том случае, если данное время хочет занять другой пациент. Претензии по поводу аннулированной записи не принимаются. Следующая запись на прием осуществляется по мере наличия свободного времени в другое удобное для пациента время.

2.6. Пациенты, неоднократно (2 и более раз) ранее записавшиеся на процедуры, подтвердившие свое посещение за сутки, и не пришедшие на процедуру без уважительных причин, подтвержденных документально, могут записаться через электронную интернет связь, либо при непосредственном обращении Пациента в салон красоты ОРИЕНТАЛ, либо по телефону, при этом их запись становится актуальной и подтверждается

ТОЛЬКО после осуществления Пациентом предварительной оплаты при непосредственном обращении в салон.

Произведенная предоплата за предварительно заказанную процедуру возврату не подлежит в случае отказа Пациента от посещения салона красоты ОРИЕНТАЛ без уважительных причин. Под уважительной причиной в данном случае понимается наличие обстоятельств, подтвержденных документально, и возникших после подтверждения накануне пациентом своей предварительной записи.

2.7. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), Пациент, как правило, должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь по телефону (103).

2.8. Информацию о времени приема специалистов салона красоты ОРИЕНТАЛ всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема о порядке предварительной записи на прием к специалистам клиент может получить у администратора в устной форме.

2.9. В целях соблюдения прав Пациентов, врач предоставляет Пациенту общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги, в виде памятки или другого информационного материала.

2.10. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию, к директору салона красоты ОРИЕНТАЛ согласно графику приема граждан по личным вопросам:

- график приема по личным вопросам размещен на информационных стендах;
- прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись производится при непосредственном обращении гражданина к администратору салона красоты ОРИЕНТАЛ.

2.11. Медицинские вмешательства осуществляются с письменного согласия пациента. Медицинские вмешательства детям до 18 лет в салоне красоты ОРИЕНТАЛ проводятся с письменного согласия, подписанного в присутствии сотрудника центра, одного из родителей (законных представителей).

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА С ПАЦИЕНТОМ НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги в салоне красоты ОРИЕНТАЛ оказываются на основании Публичного договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного в сети Интернет на официальном сайте <https://oriental-salon.by/> и на информационных стендах салона:

- реквизитами Заказчика (Пациента) в Публичном договоре на оказание платных медицинских услуг считается информация, предоставленная Заказчиком (Пациентом) при заполнении титульного листа медицинской карты амбулаторного больного формы № 025/у-07;

- публичный договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента проставления Заказчиком (Пациентом) личной собственноручной подписи в медицинской карте амбулаторного пациента формы № 025/у-07
- 3.2. Публичный договор, является публичным договором-офертой (предложением) в адрес физических или юридических лиц, принимающих предложение и выражающий намерение заключить Договор. С момента совершения Пациентом конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами салона красоты ОРИЕНТАЛ (акцепт оферты), в соответствии со ст.408 ГК РБ. Публичный договор считается сделкой, заключенной в письменной форме и действует до момента расторжения договора.

4.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении в салоне красоты ОРИЕНТАЛ Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- информирование об услуге, работе и исполнителях услуг (ст. 5 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»);
- просвещение в области защиты прав потребителей;
- свободный выбор работ, услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы организации и имеющегося свободного времени для приема у специалиста;
- обследование, лечение, получение процедур в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- перевод к другому специалисту с разрешения руководителя салона красоты ОРИЕНТАЛ;
- добровольное согласие информированного Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Для обеспечения объективной оценки качества лечебно-профилактического процесса в целом, а также объема и качества оказанных медицинских услуг отдельно взятому Пациенту, установлены критерии, включающие:
 - — оценку правильности и полноты заполнения медицинских форм (наличие обязательных записей в медицинской карте и других медицинских документах);
 - — оценку диагностических, лечебных и других мероприятий по оказанию медицинской услуги;
 - — оценку выполнения установленного набора манипуляций и действий (соответствие принятым стандартам, протоколам);

- — оценку достаточности выполнения стандарта.
- обращение с жалобой к должностным лицам салона красоты ОРИЕНТАЛ, в котором ему оказываются медицинские услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, лечении и проведении процедур за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, лечения, проводимых процедур, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности салона красоты ОРИЕНТАЛ.

4.2. Пациент обязан:

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;
- предоставлять врачу, оказывающему медицинские услуги, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, проводимые ранее ;
- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, гепатит и др., а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами
- перед посещением кабинетов для выполнения правил сан эпид. режима, верхнюю одежду оставлять в гардеробе и находиться в салоне в одноразовых бахилах
- выполнять медицинские предписания и рекомендации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- соблюдать правила внутреннего распорядка салона красоты ОРИЕНТАЛ для Пациентов и бережно относиться к имуществу предприятия.

5. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

5.1. салон красоты ОРИЕНТАЛ оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

Безвозмездную (бесплатную) медицинскую помощь Пациент может получить в амбулаторных поликлиниках г. Минска, оказывающих медицинскую помощь за счет средств бюджета.

5.2. Консультация врача-специалиста оказывается на возмездной основе. Коллектив салона красоты ОРИЕНТАЛ приложат максимум усилий, чтобы Пациент получил качественную медицинскую услугу.

5.3. Врач на каждого Пациента оформляет медицинскую документацию (медицинская карта амбулаторного больного формы № 025/у-07) в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

Форма № 025/у-07 ведется на каждого Пациента, которому оказывается медицинская помощь в салоне красоты ОРИЕНТАЛ (консультативная, диагностическая, лечебная, профилактическая) при каждом посещении Пациентом специалиста.

5.4. Титульный лист медицинской карты амбулаторного больного формы № 025/у-07 заполняется врачом салона красоты ОРИЕНТАЛ при первом обращении Пациента за медицинской помощью. Фамилия, имя, отчество Пациента, его пол, дата рождения, адрес постоянного места жительства в Республике Беларусь заполняются со слов Пациента. Услуги, оказываемые Центром, могут проводиться анонимно при подписании пациентом соответствующего заявления.

5.5. Для получения консультации того специалиста, который сможет оказать наиболее действенную помощь либо оказать необходимую услугу, необходимо как можно подробно описать суть проблемы администратору. В этом случае Пациенту будет выделено удобное для него время и тот специалист, квалификация которого соответствует данному профилю.

5.6. На приеме Пациенту необходимо ответить на дополнительные вопросы врача-специалиста о состоянии здоровья, имеющихся сопутствующих заболеваниях и пр. Врач, при необходимости, может направить Пациента на дополнительное обследование.

5.7. Пациент обязан приходить на прием заранее к назначенному времени, в случае если какое-либо обстоятельство препятствует его визиту — заблаговременно сообщить об этом администратору. Если Пациент опаздывает на прием более чем на 10 минут, не предупредив администратора салона красоты ОРИЕНТАЛ, его лечение в этот день будет проводиться только в том объеме, в котором позволяет время до следующего пациента по записи, при условии, что специалист в данный момент не занят на приеме следующего пациента по записи.

5.8. Перед началом лечения Пациент САМОСТОЯТЕЛЬНО ознакомливается со всеми внутренними локальными документами. Претензии, связанные со ссылкой на незнание, либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

Присоединение Пациента к публичному договору, то есть принятие (акцепта) Пациентом условий публичного договора является подтверждением ознакомления с текстом договора, «Правилами внутреннего распорядка для пациентов» и иными документами.

5.9. Акцептуя публичный договор, Пациент подтверждает свое согласие и признает для себя обязательным выполнение и соблюдение условий договора, а также условий, предусмотренных настоящими правилами.

5.10. Каждый врач начинает первичный прием с опроса Пациента, выслушивает жалобы и пожелания. Пациент при этом должен задать врачу

интересующие его вопросы, а также узнать об альтернативных методах лечения либо процедурах и о том, как может повлиять та или иная процедура на его повседневную жизнь в дальнейшем.

5.11. Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информация о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, о результатах проведенных процедур, а также даются необходимые рекомендации.

5.12. Получив в доступной форме вышеуказанную информацию Пациент предоставляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

5.13. В ходе лечения и по его окончании, проведении процедур для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания врача по режиму, гигиеническим правилам.

5.14. Оплата за оказанные услуги производится за каждый прием, то есть за те манипуляции, которые проведены на момент посещения, в соответствии с Прейскурантом, действующим на день приема.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ салоном красоты ОРИЕНТАЛ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

— оказание Пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);

— нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью Пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

— преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния Пациента;

— нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении Пациента, его родственников.

6.2. В случае возникновения разногласий между салоном красоты ОРИЕНТАЛ, выступающим в качестве Исполнителя и Заказчиком (Пациентом) по поводу качества оказания услуги, иным условиям заключенного договора или причинам, стороны решают спор посредством переговоров с привлечением администрации (Директора) салона красоты ОРИЕНТАЛ, путем письменного обращения к руководителю салона красоты ОРИЕНТАЛ .

6.3. Конфликтные ситуации с Пациентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.4. Письменные обращения Пациентов в адрес салона красоты ОРИЕНТАЛ, в соответствии со статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц», должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

6.5. О ходе рассмотрения письменного обращения, вынесенном решении и принятых мерах Пациент уведомляется лично.

6.6. В случае нарушения прав Заказчика (Пациента), он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору салона красоты ОРИЕНТАЛ.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами салона красоты ОРИЕНТАЛ. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах оказанных услуг, проведенных процедур и лечения, и возможных осложнениях.

7.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья он собственноручно делает соответствующую запись в медицинскую документацию.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или его законному представителю в организации здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200 от 26.04.2010 г. «Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлениям граждан».

8.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур Пациент обращается в администрацию салона красоты ОРИЕНТАЛ с документом удостоверяющим личность.

8.3. В течение пяти календарных дней со дня получения заявки о предоставлении выписки из медицинской документации, Пациенту на руки (либо посредством почтовой заказной корреспонденции) выдается выписка из медицинской документации.

9. ВРЕМЯ РАБОТЫ салона красоты ОРИЕНТАЛ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

9.1. Время работы салона красоты ОРИЕНТАЛ, его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка салона красоты ОРИЕНТАЛ, с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

9.2. салона красоты ОРИЕНТАЛ работает:

с 9-21 часов с понедельника по субботу, с 9-19-часов в воскресенье.
выходной день - 1 января.

9.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются директором салона красоты ОРИЕНТАЛ в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с сотрудниками.

9.4. График и режим работы салона красоты ОРИЕНТАЛ утверждается директором

9.5. Прием Пациентов и их родственников директором салона красоты ОРИЕНТАЛ осуществляется согласно установленным дням и часам.

9.6. Информация о времени работы салона красоты ОРИЕНТАЛ и его должностных лиц вывешена на видном месте в холле предприятия, а также указана на сайте.

10.ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ. ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

10.1. Медицинские услуги оказываются салоном на платной основе. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в салоне красоты ОРИЕНТАЛ, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется лицензией на медицинскую деятельность, а также законодательством Республики Беларусь

Цены на платные виды медицинских услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке.

Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в Центре, стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах, а также в сети Интернет на официальном сайте салона красоты ОРИЕНТАЛ.

10.2. салона красоты ОРИЕНТАЛ несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее оказание платных медицинских услуг, а также других услуг населению.