

**ПРАВИЛА  
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ  
ООО «НеоМедикал»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «НеоМедикал» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-ХП (далее – Закон с изменениями и дополнениями), Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, иных нормативных правовых актов и размещаются в холле ООО «НеоМедикал» в доступном для пациентов месте, а также на сайте.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «НеоМедикал» (далее - Медицинский центр) утверждаются приказом директора ООО «НеоМедикал» и регламентируют:

- права и обязанности пациента;
- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю.

3. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

4. Пациент либо его законный представитель знакомятся с Правилами устно.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

5. При обращении пациента в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

6. Пациент имеет право на:
- получение медицинской помощи при обращении в Медицинский центр;
  - выбор лечащего врача при обращении в Медицинский центр;
  - участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
  - пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
  - уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;
  - получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с его согласия на медицинское вмешательство;

реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

#### 7. Пациент обязан:

заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

уважительно относиться к работникам Медицинского центра и другим пациентам;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла);

своевременно являться на прием к врачу;

при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее чем за сутки;

производить 100-процентную оплату по факту оказания медицинских услуг (если не предусмотрены другие условия);

выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

8. Лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения не обслуживаются.

### 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

9. Пациент получает медицинскую услугу у врача Медицинского центра по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

10. Обращение пациента в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

11. Запись на прием к врачу производится 1) при непосредственном обращении в Медицинский центр (г. Минск, ул. Романовская слобода, 26); 2) по телефонам, 3) с помощью сайта - рубрика «Записаться на прием».

12. При обращении пациента в Медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги пациенту оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

13. Пациенту может быть отказано в приеме:

при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;

при несоблюдении рекомендаций врача;

при опоздании на прием к врачу более 5 минут;

при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников Медицинского центра о невозможности явиться на прием;

при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

14. При обращении в Медицинский центр у специалистов регистратуры пациент может получить информацию:

о режиме работы врачей, уровне их квалификации;

о правилах внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;

о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, комитета по здравоохранению Мингорисполкома;

о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

о ближайших и дежурных аптеках;

о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

15. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (полностью) пациента;

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес и номер контактного телефона законного представителя;

16. При разовом обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации Пациенту выдается консультативное заключение.

17. Медицинская помощь может быть оказана анонимно гражданам Республики Беларусь в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

18. Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

19. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту,

согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

20. При проведении медицинских вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

21. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента производится с письменного согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей.

22. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе Медицинского центра на основании оформленного отчета о медицинских услугах в электронном виде, сформированном в базе медицинского учёта. Отчет о медицинских услугах предоставляется по требованию пациента.

23. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями – родителями, усыновителями или попечителями.

Несовершеннолетние пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

24. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

25. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент, как правило, должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

#### 4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

26. Граждане имеют право на обращение в Медицинский центр путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора Медицинского центра.

27. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

28. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента.

29. Письменные обращения должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

30. Электронные обращения, поступившее на адрес электронной почты Медицинского центра либо размещенные на официальном сайте Медицинского центра в глобальной компьютерной сети Интернет должны содержать:

наименование и (или) адрес Медицинского центра либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

адрес электронной почты заявителя.

31. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится в регистратуре и предоставляется пациентам по первому требованию.

Реквизиты книги "Дата внесения замечания и (или) предложения", "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина", "Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

32. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организации (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

33. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

## 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

34. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, либо другим должностным лицом Медицинского центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

По просьбе несовершеннолетнего пациента либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему пациенту предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

35. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

36. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям, а в отношении лиц, по состоянию здоровья не способных к принятию осознанного решения, - супругу(ге) или близким родственникам.

37. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

39. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из медицинской карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Медицинская карта является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту не выдается.

## 7. ВРЕМЯ РАБОТЫ «ЦЕНТРА» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

40. Медицинский центр работает ежедневно

Время работы: понедельник-воскресенье: с 8.00 до 21.00

41. Информация о времени работы Медицинского центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Медицинского центра и на сайте.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

42. Медицинский центр несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.