Общество с ограниченной ответственностью
«Династия Мед»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Династия Мед»

_____ И.А.Кундер
06.10.2026 г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов ООО «Династия Мед»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Династия Мед» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-XII «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), Законом Республики Беларусь от 07.01.2012 № 340-З «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Примерными правилами внутреннего распорядка для пациентов (утв. постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104) и другими нормативными правовыми актами Республики Беларусь, а также Уставом ООО «Династия Мед».

1.2. Настоящие Правила являются локальным правовым актом ООО «Династия Мед» (медицинский центр «Династия») (далее также – Исполнитель), регламентирующим отношения, связанные с возмездным оказанием медицинских услуг (далее – Услуги) физическим лицам – Пациентам, и имеют целью создание благоприятной обстановки для оказания Услуг, надлежащего выполнения Исполнителем своих обязательств по договорам возмездного оказания услуг, безопасных условий для работников и Пациентов, комфортного пребывания Пациентов в помещениях Исполнителя. Правила размещаются в общем доступе в помещениях регистрации Исполнителя (далее – регистратура).

1.3. Настоящие Правила определяют график работы Исполнителя, права и обязанности Пациента, установленные для него запреты, правила поведения в общественных местах, права и обязанности Исполнителя, порядок обращения Пациента к Исполнителю, порядок предоставления Услуг, порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Пациентом и Исполнителем (его работниками), порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок, выписок из медицинской документации, особенности оказания Услуг и пребывания Пациентов в помещениях Исполнителя в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации, другие требования и правила, необходимые для реализации прав Пациента и Исполнителя и выполнения ими своих обязанностей.

1.4. Наряду с настоящими Правилами права и обязанности Исполнителя и Пациента, порядок обращения Пациента к Исполнителю, порядок предоставления Услуг определяются:

Публичным договором возмездного оказания медицинских услуг (далее – Публичный договор);

Информацией об Услугах (виды Услуг, цена Услуг (ориентировочные цены, действующие на дату заключения договора), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация), которая размещена на Сайте Исполнителя по адресу: https://dinastia.by (далее – Сайт) и в регистратуре Исполнителя. Указанная Информация является неотъемлемой частью Публичного договора;

подробным прейскурантом цен на Услуги, действующим на дату заключения договора, который размещен в регистратуре. Указанный прейскурант является неотъемлемой частью Публичного договора.

Пациент знакомится с указанными документами по соответствующим ему Услугам самостоятельно.

1.5. В Правилах используются термины и их определения в значениях, определенных Законом о здравоохранении и Публичным договором, в том числе:

Заказчик – совершеннолетнее физическое лицо, обратившееся для заказа (приобретения) и получения Услуги (Услуг) к Исполнителю для себя лично (как Пациента) или для иного лица – Пациента (в том числе законно представляемого лица – несовершеннолетнего или недееспособного), либо получающее Услуги, либо получившее их ранее, заключившее договор возмездного оказания услуг с Исполнителем (в том числе путем дачи акцепта в установленном Публичным договором порядке). Для целей настоящих Правил понятия «Пациент» и «Заказчик» тождественны, если в конкретных случаях прямо не указаны соответственно «Пациент» и «Заказчик»;

документ, удостоверяющий личность – паспорт гражданина Республики Беларусь; вид на жительство в Республике Беларусь; удостоверение беженца; идентификационная карта гражданина Республики Беларусь; биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина; биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства; документ, удостоверяющий личность, обязан иметь каждый достигший четырнадцатилетнего возраста гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин и лицо без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, иностранный гражданин и лицо без гражданства, которым предоставлен статус беженца в Республике Беларусь; в целях удостоверения личности гражданин Республики Беларусь может быть документирован либо паспортом гражданина Республики Беларусь, либо идентификационной картой гражданина Республики Беларусь (п. 1.1. Указа Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь»); паспорт иностранного гражданина; свидетельство о рождении ребенка;

Пациент – совершеннолетнее физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) и получить Услуги Исполнителя для себя лично, либо заказывающее (приобретающее) Услуги, либо получающее Услуги для себя лично, либо получившее их ранее, заключающее (заключившее) договор возмездного оказания услуг с Исполнителем (в том числе путем дачи акцепта в установленном Публичным договором порядке). Для заключения договора возмездного оказания услуг до начала получения Услуг Пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность (далее – документ, удостоверяющий личность), что необходимо для оформления соответствующей виду Услуг медицинской карты (далее – медицинская карта) и иной медицинской документации (далее, если не указано отдельно, понятия «медицинская карта» и «иная медицинская документация» охватываются понятием «медицинская документация»). Оказание медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, анонимно без предъявления документа, удостоверяющего личность, не допускается (Инструкция о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно: утв. постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 № 111));

несовершеннолетний пациент – пациент в возрасте до восемнадцати лет, являющийся потребителем Услуг Исполнителя, в интересах которого Заказчик (родитель, иной законный представитель) имеет намерение заказать (приобрести) или заказывает (приобретает) для него Услугу, а равно такой пациент, который получает или ранее получил Услугу (несовершеннолетний пациент охватывается понятием «Пациент», если не оговорено иное). Для оказания Исполнителем Услуг несовершеннолетнему пациенту Заказчик как Законный представитель заключает договор возмездного оказания услуг с Исполнителем (в том числе путем дачи акцепта в установленном Публичным договором порядке). Особенности оказания Услуг несовершеннолетним пациентам (в том числе с учетом их возраста) определяются Публичным договором и настоящими Правилами;

недееспособный пациент – признанный таковым пациент, являющийся потребителем Услуг Исполнителя (для целей настоящих Правил – за исключением несовершеннолетнего пациента), в интересах которого Заказчик – его опекун как законный представитель имеет намерение заказать (приобрести) или заказывает (приобретает) для него Услугу, а равно такой пациент, который получает или ранее получил Услугу. Для оказания Исполнителем Услуг недееспособному пациенту Заказчик как Законный представитель заключает договор возмездного оказания услуг с Исполнителем (в том числе путем дачи акцепта в установленном Публичным договором порядке);

законный представитель – родитель, усыновитель (удочеритель), опекун, попечитель несовершеннолетнего пациента, а также опекун недееспособного пациента, заключающий (заключивший) с Исполнителем договор возмездного оказания услуг представляемому лицу – такому пациенту (в том числе путем дачи акцепта в установленном Публичным договором порядке). Для заключения договора возмездного оказания услуг представляемому лицу – недееспособному или несовершеннолетнему пациенту – Законный представитель обязан предъявить до начала Услуг работнику Исполнителя документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие его статус законного представителя, а также документ, удостоверяющий личность представляемого им лица, что необходимо для оформления медицинской карты и другой медицинской документации (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются), а также присутствовать при оказании Услуг представляемому лицу – недееспособному пациенту или несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет, а несовершеннолетнему пациенту в возрасте 14–18 лет – по требованию Исполнителя;

доверенное лицо – совершеннолетнее физическое лицо, которое действует в интересах несовершеннолетнего пациента на основании удостоверенного нотариально или предоставленного Исполнителю согласия родителя (иного законного представителя) на право обращения за оказанием медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту. Доверенное лицо на основании согласия осуществляет права и обязанности Законного представителя, предусмотренные Публичным договором (далее для целей настоящих Правил Доверенное лицо охватывается понятием «Законный представитель», если не указано иное). Для заключения договора возмездного оказания услуг представляемому лицу – несовершеннолетнему пациенту Доверенное лицо обязано предъявить до начала Услуг работнику Исполнителя документ, удостоверяющий его личность, согласие законного представителя и документ, удостоверяющий личность представляемого лица, что необходимо для оформления медицинской карты и другой медицинской документации (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются), а также присутствовать при оказании Услуг представляемому лицу – несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет, а несовершеннолетнему пациенту в возрасте 14–18 лет – по требованию Исполнителя;

Услуги – платные медицинские услуги Исполнителя в соответствии с лицензией Министерства здравоохранения Республики Беларусь на право осуществления медицинской деятельности № М-8508 от 14.04.2022: функциональная диагностика, иммунологическая лабораторная диагностика, экспресс-исследования, ультразвуковая диагностика, кардиология, неврология, ревматология; платные немедицинские услуги, которые Исполнитель предоставляет Заказчику (Пациенту) в рамках заключенного договора возмездного оказания услуг.

1.6. Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами и работниками Исполнителя. Пациент должен ознакомиться с Правилами самостоятельно до обращения за Услугой (заключения договора возмездного оказания услуг). Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем его присоединения к Публичному договору.

1.7. Исполнитель вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила, а также в Публичный договор, Информацию об Услугах, прейскурант, которые вступают в силу с момента размещения новых редакций названных документов на Сайте и (или) в регистратуре Исполнителя и подлежат применению ко всем Заказчикам, совершающим заказ и получающим Услуги после размещения новых редакций документов. Заказчик знакомится с изменениями (новыми редакциями документов) самостоятельно на Сайте или в регистратуре.

1.8. Информация об Исполнителе и графике его работы:

общество с ограниченной ответственностью «Династия Мед» (медицинский центр «Династия»), юридический и почтовый адрес: 220089, г. Минск, ул. Прилукская, 60-220, тел.: +375 29 370-89-89, +375 17 370-89-89, +375 44 519-22-40, адрес электронной почты: hello@dinastia.by;

режим работы: понедельник – пятница: 8.00 – 21.00; суббота: 9.00 – 20.00; воскресенье: 9.00 – 18.00.

1.9. Информация о режиме работы Исполнителя размещается в общем доступе, в том числе на Сайте.

1.10. Услуги, оказываемые Исполнителем, подлежат лицензированию: лицензия М-8508 от 14.04.2022 на медицинскую деятельность. Перечень разрешенных работ и услуг: функциональная диагностика, иммунологическая лабораторная диагностика, экспресс-исследования, ультразвуковая диагностика, кардиология, неврология, ревматология. Срок действия лицензии – бессрочно. Лицензия размещена в общем доступе в Едином реестре лицензий за № 32220000069565.

1.11. Услуги оказываются Исполнителем по месту его нахождения: г. Минск, ул. Прилукская, 60-220.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА, УСТАНОВЛЕННЫЕ ДЛЯ НЕГО ЗАПРЕТЫ, ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ

2.1. Пациент имеет права и несет обязанности, предусмотренные статьями 41 и 42 Закона о здравоохранении, а также Публичным договором и настоящими Правилами.

2.2. **Пациент** в соответствии со статьей 41 Закона о здравоохранении **имеет право на**:

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача и организации здравоохранения;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;
- 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;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абз. 2 ч. 11 ст. 46 Закона о здравоохранении;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом о здравоохранении;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения;
- реализацию иных прав в соответствии с Законом о здравоохранении, иными актами законодательства и настоящими Правилами.

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

2.4. Конкретные права Заказчика (Пациента) определяются также Публичным договором.

2.5. **Пациент** в соответствии со статьей 42 Закона о здравоохранении **обязан**:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения 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 у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, 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, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о здравоохранении, иными актами законодательства и настоящими Правилами.

2.6. Конкретные обязанности Заказчика (Пациента) определяются также Публичным договором.

2.7. Заказчик (Пациент) наряду с иными обязанностями, определенными законодательством, Публичным договором и настоящими Правилами, также обязан:

- ознакомиться с настоящими Правилами и их соблюдать, бережно относится к имуществу Исполнителя и иных лиц;
- при нахождении в помещениях Исполнителя использовать бахилы (если предлагаются Исполнителем) или чистую сменную обувь;
- оставить верхнюю одежду в установленном месте;
- выполнять общепринятые правила поведения в общественных местах, придерживаться норм морали и этики в отношениях с работниками Исполнителя и иными лицами, относиться к ним уважительно, не создавать им помех и беспокойства;
- соблюдать правила безопасности (электро-, пожарной, экологической безопасности и др.) – лично в отношении себя, а также в отношении работников Исполнителя, пациентов и иных лиц, в отношении имущества и помещений Исполнителя;
- о возникновении опасности для самого Заказчика (Пациента) или иных лиц немедленно сообщить работнику Исполнителя;
- самостоятельно принимать меры к обеспечению сохранности своих личных вещей, не оставлять их без присмотра; Исполнитель (его работники) ответственность за их сохранность не несут;
- бережно относится к имуществу Исполнителя, его работников, пациентов и иных лиц, не допускать их уничтожения или повреждения;
- потерянные или забытые вещи иных лиц передать в регистратуру;
- возместить ущерб, причиненный имуществу и помещениям Исполнителя вследствие противоправных действий (бездействия) Заказчика.

2.8. **Заказчикам (Пациентам) запрещается**:

- находиться в любых помещениях Исполнителя в грязной обуви, в кабинетах Исполнителя – в верхней одежде;
- осуществлять фото- или видеосъемку, а также аудиозапись при нахождении в любых помещениях Исполнителя без предварительного получения разрешения администрации Исполнителя;
- распространять в сети Интернет, в том числе размещать в социальных сетях фото-, аудио-, видеоматериалы, изготовленные при нахождении в помещениях Исполнителя, без предварительного получения разрешения администрации Исполнителя, а также предварительного согласия на это всех лиц, изображения которых имеются в фото-, видеоматериалах;
- использовать средства мобильной связи во время оказания Услуг;
- шуметь, производить громкие звуки при нахождении в помещениях Исполнителя;
- отвлекать работников Исполнителя во время приема других пациентов;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- оставлять без присмотра личные вещи, деньги и документы;
- иметь при посещении помещений Исполнителя животных;
- заходить в служебные помещения, кабинеты Исполнителя без разрешения и / или без сопровождения работников Исполнителя;

- изымать из папок, стендов, выносить из помещений Исполнителя документы, предназначенные для общего ознакомления;
- размещать в помещениях Исполнителя какие-либо объявления, информацию без разрешения администрации Исполнителя;
- приносить в помещения Исполнителя и иметь при себе: оружие любого вида, боеприпасы, взрывчатые и огнеопасные вещества, пиротехнические изделия, наркотические, психотропные, токсические, одурманивающие, другие психоактивные вещества; в случае если эти действия (ношение, хранение и т.д.) образуют признаки преступления, предусмотренного Уголовным кодексом Республики Беларусь, или административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях, Исполнитель (его работники) обязан сообщить об этом в правоохранительные органы;
- подавать ложные сигналы об угрозе жизни и здоровью человека, имуществу, создавать панику;
- употреблять непристойные выражения и жесты, входить в конфронтацию с работниками Исполнителя, пациентами и иными лицами, применять к ним агрессию, запугивание, издевательства, унижение личности, моральное давление, доставлять им беспокойство, проявлять неуважение, выражать оскорбления, применять физическую силу;
- при нахождении в помещениях Исполнителя курить, использовать электронные системы курения, употреблять алкогольные, слабоалкогольные напитки, наркотические, психотропные, токсические, одурманивающие, другие психоактивные вещества;
- прибывать в помещения Исполнителя, находится в помещениях Исполнителя в состоянии алкогольного опьянения, или в состоянии, вызванном потреблением названных выше веществ, а равно в неадекватном состоянии;
- приносить в помещения Исполнителя коляски, детские автомобили, велосипеды, самокаты и другие средства индивидуальной мобильности;
- нарушать правила безопасности, создающие угрозу причинения вреда самому Пациенту, работникам Исполнителя, пациентам и иным лицам, имуществу и помещениям Исполнителя;
- совершать деяния, образующих признаки административного правонарушения или преступления, предусмотренные соответственно Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях и Уголовным кодексом Республики Беларусь.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Конкретные обязанности Исполнителя определяются соответствующим Публичным договором.

3.2. Исполнитель наряду с иными правами, предусмотренными законодательством, Публичным договором и настоящими Правилами, также вправе:

- требовать от Заказчика полной оплаты Услуг в размере и порядке, определенным Публичным договором;
- требовать от Заказчика (Пациента) предъявления до начала Услуг (в каждом случае приема) документа, удостоверяющий его личность (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются);
- требовать от Законного представителя (Доверенного лица) предъявления до начала Услуг (в каждом случае приема) документов, удостоверяющих его личность и подтверждающих его статус законного представителя (доверенного лица), а также документа, удостоверяющего личность представляемого им лица – несовершеннолетнего или недееспособного пациента (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются);
- требовать от Законного представителя (Доверенного лица) присутствовать при оказании Услуг представляемому им лицу – несовершеннолетнему пациенту, от Законного представителя – присутствовать при оказании Услуг недееспособному пациенту;
- самостоятельно определять и изменять формы, методы и способы оказания Услуг (в том числе характер и объем диагностики, лечения, манипуляций, иных мероприятий, необходимых для сохранения витальных функций, устранения осложнений, применяемых

анестезии, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других расходных материалов, количество выполняемых диагностических мероприятий, необходимых для оказания Услуг Заказчику (Пациенту) в рамках плана лечения, и т.д.);

- изменять Информацию об Услугах, прейскурант, настоящие Правила;
- осуществлять видеонаблюдение (в том числе с аудиозаписью) в помещениях Исполнителя без согласия Заказчика (Пациента) и иных лиц при наличии правовых оснований для этого, определенных законодательством и отраженных в Политике видеонаблюдения с аудиозаписью (без распространения видео- и аудиоматериалов, полученных в результате видеонаблюдения; для цели уникальной идентификации лиц в автоматическом режиме видеонаблюдение не осуществляется);
- запретить Заказчику (Пациенту) производить без согласия Исполнителя фото-, видеосъемку, аудиозапись в помещениях Исполнителя, в том числе в процессе оказания Услуг;
- требовать от Заказчика своевременного предоставления Исполнителю полной и достоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг, в том числе о состоянии здоровья Заказчика (Пациента), имеющихся инфекционных заболеваниях, ранее перенесенных заболеваниях, медицинских вмешательствах, хронических, наследственных заболеваниях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, непереносимости веществ, аллергических реакциях и т.д., которая необходима и (или) может повлиять на ход и результаты Услуг;
- при наличии уважительных причин перенести ранее определенные дату и время приема, заранее сообщив об этом Заказчику;
- осуществлять замену лечащего врача, другого специалиста при оказании Услуг;
- направлять Заказчика (Пациента) в случае необходимости на дополнительные консультации, обследование у профильных специалистов, проведение диагностики, исследований в иных организациях и учреждениях с целью уточнения диагноза, определения противопоказаний, уточнения методик лечения;
- требовать от Заказчика соблюдения настоящих Правил, а также выполнения обязанностей, предусмотренных Публичным договором;
- требовать от Заказчика возмещения ущерба, причиненного имуществу и помещениям Исполнителя вследствие противоправных действий самого Заказчика либо представляемых им Пациентов.

3.3. Кроме того, **Исполнитель имеет право не допустить на прием Заказчика (Пациента) (отказать ему в оказании Услуг) в любом из случаев**:

- при наличии у Заказчика (Пациента) медицинских противопоказаний, выявлении или возникновении иных обстоятельств, препятствующих качественному оказанию Услуг;
- если требуемые Заказчиком (Пациентом) услуги не входят в план лечения, зафиксированный в его медицинской документации;
- если Заказчик (Пациент) не представил необходимые для оказания конкретных видов Услуг результаты исследований (анализов, заключений), определенные Исполнителем, а равно при отказе Заказчика (Пациента) пройти такие исследования, несмотря на требование Исполнителя;
- если врачу, другому специалисту не удалось установить с Заказчиком (Пациентом) контакт (при соблюдении работником Исполнителя требований законодательства о здравоохранении) и у Исполнителя отсутствуют в штате иные врачи, специалисты соответствующей квалификации;
- если Заказчик (Пациент) не дал предварительное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказался от его проведения;
- если Заказчик (Пациент) не согласен с планом лечения (объемом оказания Услуг) и (или) с условиями настоящего Публичного договора, других документов Исполнителя;
- при непредъявлении до начала Услуг (в каждом случае приема) документа, удостоверяющего личность Заказчика (Пациента), либо отказе его предъявить (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются);
- при непредъявлении Заказчиком – Законным представителем (Доверенным лицом) до начала Услуг (в каждом случае приема) документов, удостоверяющих его личность и

подтверждающих его статус законного представителя (доверенного лица), и (или) документа, удостоверяющего личность представляемого им лица – несовершеннолетнего или недееспособного пациента, либо отказе предъявить указанные документы (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются);

- в случае отсутствия Законного представителя (Доверенного лица) при оказании Услуг представляемому им несовершеннолетнему или недееспособному пациенту (за исключением предварительно оформленного у Исполнителя письменного согласия Законного представителя (Доверенного лица) на оказание Услуг несовершеннолетнему пациенту в возрасте старше четырнадцати до восемнадцати лет в отсутствие Законного представителя (Доверенного лица), когда отсутствие Законного представителя (Доверенного лица) не препятствует оказанию Услуг);
- при признаках нахождения Заказчика (Пациента) в состоянии алкогольного опьянения или в состоянии, вызванном потреблением наркотических, психотропных, токсических, одурманивающих, других психоактивных веществ, либо в неадекватном состоянии;
- при нарушении Заказчиком (Пациентом) санитарно-гигиенических норм в помещениях Исполнителя;
- при неподтверждении Заказчиком (Пациентом), несмотря на предварительное информирование Исполнителем об этом, явки на прием не менее, чем за 24 часа до начала приема;
- в случае опоздания Заказчика (Пациента) на прием в согласованное с ним время на 10 минут и более;
- при неоднократных (двух или более раз) неявках Заказчика (Пациента) на прием, либо отменах им приема к врачу, либо опозданиях на прием, либо срывах приема, что привело к невозможности оказания Услуг;
- если поведение либо высказывания Заказчика (Пациента) некорректны, агрессивны, или создают угрозу общественной безопасности, или нарушают общественный порядок, или подстрекают к таким нарушениям, или угрожают окружающим, или оскорбляют их;
- если Пациент не соблюдает режим лечения, врачебные рекомендации и назначения;
- если Заказчик (Пациент) не соблюдает Правила внутреннего распорядка для пациентов;
- при предоставлении Заказчиком (Пациентом) неполной или недостоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг;
- в случае распространения Заказчиком недостоверной, порочащей либо иной наносящей вред деловой репутации Исполнителя информации об Услугах и (или) об Исполнителе (его работниках) любым способом, включая, без ограничений, посредством сети Интернет, в социальных сетях, любого рода рассылок. Заказчик после получения соответствующего требования Исполнителя обязан незамедлительно (не позже одного дня с даты получения требования) удалить такую информацию или опубликовать официальное опровержение распространенной недостоверной информации (по выбору Исполнителя).

Дополнительные основания недопуска Заказчика (Пациента) на прием (отказа ему в оказании Услуг) определяются соответствующим Договором.

3.4. При угрожающих жизни или здоровью Заказчика (Пациента) состояниях изменение объема и видов Услуг производится по усмотрению Исполнителя, в остальных случаях – по согласованию с Заказчиком (Пациентом).

3.5. **Исполнитель также вправе отказаться от исполнения договора, расторгнуть договор возмездного оказания услуг в одностороннем порядке (отказать в оказании Услуг)**, уведомив (при возможности) об этом Заказчика (Пациента), **в любом из случаев**:

- при несогласии Заказчика (Пациента) с предложенным Исполнителем изменением плана лечения, вида и объема Услуг, когда это вызвано необходимостью, и (или) изменением обусловленной этим цены Услуг;
- при отказе Заказчика (Пациента) от продолжения лечения (оказания Услуг), а равно при систематических (более двух раз) неявке Заказчика (Пациента) на согласованный

предварительно прием, либо опоздании на прием без предварительного уведомления об этом (независимо от уважительности причин), либо срыве приема;

- при отказе Заказчика (Пациента) от продолжения лечения (оказания Услуг);
- при невыполнении Заказчиком (Пациентом) обязанностей и (или) нарушении запретов, установленных Публичным договором и Правилами внутреннего распорядка для пациентов;
- при изменении у Исполнителя лечебно-диагностических, кадровых или технических возможностей для надлежащего оказания Услуг, а равно вследствие независящих от Исполнителя решений государственных органов и организаций, обязательных для Исполнителя.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗАКАЗЧИКА (ПАЦИЕНТА) К ИСПОЛНИТЕЛЮ. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Заказ Услуг может быть оформлен Заказчиком:

4.1.1. в рабочее время с понедельника по пятницу с 8.00 до 21.00 и в субботу с 9.00 до 20.00 (кроме праздничных дней) – при личном обращении в регистратуру либо по номерам телефона: +375 29 370-89-89, +375 17 370-89-89, +375 44 519-22-40;

4.1.2. в рабочее время в воскресенье с 9.00 до 18.00 и в праздничные дни – только по номерам телефона, указанным в п. 4.3.1 настоящего Публичного договора;

4.1.3. круглосуточно – путем оформления заявки на прием в форме онлайн-записи на Сайте Исполнителя, обращения на электронную почту Исполнителя hello@dinastia.by, обращения в мессенджерах Вайбер, Инстаграм Директ. В этом случае заявки на прием обрабатываются в рабочее время Исполнителя.

4.2. Независимо от способа оформления заказа Услуг Заказчик безоговорочно принимает и соглашается со всеми условиями Публичного договора в целом, без каких-либо изъятий и оговорок, в том числе с являющимися неотъемлемой частью Публичного договора Информацией об Услугах (виды Услуг, цена Услуг (ориентировочные цены, действующие на дату заключения договора), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация), которые размещены на Сайте и в регистратуре Исполнителя, а также подробным прейскурантом цен на Услуги, действующим на дату заключения договора (также является неотъемлемой частью Публичного договора), и настоящими Правилами, которые размещены в регистратуре. С указанными документами, Информацией об Услугах, прейскурантом Заказчик знакомится самостоятельно. Акцептуя Публичный договор, Заказчик подтверждает, что он с ними ознакомился. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо неознакомление (невнимательное ознакомление) с данными документами, Информацией об Услугах, прейскурантом, Исполнителем не принимаются.

Заключая Договор, Заказчик подтверждает, что он ознакомился с Договором и настоящими Правилами. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо неознакомление (невнимательное ознакомление) с данными документами, Исполнителем не принимаются.

4.3. Заказчик самостоятельно оплачивает Услуги в сроки и способами, определенными в Публичном договоре. При необходимости Заказчик может получить дополнительную информацию об Услугах в регистратуре Исполнителя, либо посредством телефонной связи с Исполнителем (его работником) по указанному контактному номеру телефона, либо в переписке в используемых Сторонами мессенджерах, в том числе путем записи на консультацию на Сайте.

4.4. При оформлении заказа Заказчик указывает выбранную им Услугу и в соответствии с Политикой Исполнителя в отношении обработки персональных данных предоставляет следующие данные о себе: фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер телефона, адрес проживания, иную информацию по своей инициативе.

4.5. Исполнитель после заказа Услуг (записи Заказчика (Пациента) на прием, заключения Договора) заблаговременно по телефону и (или) путем направления СМС (в т.ч. в мессенджерах Вайбер, Инстаграм Директ) может напоминать ему о визите (приеме) и необходимости подтверждения визита, а также уведомляет Заказчика (Пациента) об изменении даты, времени приема, других обстоятельствах оказания Услуг. Получение

согласия Заказчика (Пациента) на такое информирование не требуется (абзац 15 статьи 6 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных»).

4.6. Обратная связь от Заказчика с подтверждением явки на прием не позднее, чем за 24 часа до начала приема, является обязательной. Неподтвержденный Заказчиком заказ Услуг (запись) может быть аннулирован и претензии Исполнителем по этому поводу не принимаются.

4.7. Если после получения заказа обнаруживается, что Исполнитель не может оказать конкретные Услуги, Исполнитель информирует об этом Заказчика.

4.8. Исполнитель обеспечивает качественное оказание Услуг при условии выполнения Заказчиком (Пациентом) всех предписаний и назначений Исполнителя, а также положений Публичного договора и настоящих Правил. Под качеством Услуг понимается совокупность характеристик Услуг, отражающих своевременность и необходимость их оказания, а также соответствие Услуг клиническим протоколам и иным нормативным документам Республики Беларусь в области здравоохранения.

4.9. Перечень действий (вид и объем Услуг), которые должен совершить Исполнитель в рамках исполнения договора возмездного оказания услуг, а также другая информация, являющаяся существенной для оказания Услуг, определяются Исполнителем в соответствии с медицинскими показаниями, состоянием здоровья Заказчика (Пациента), лечебно-диагностическими, кадровыми и техническими возможностями Исполнителя и фиксируются в медицинской документации Заказчика (Пациента).

4.10. Объем планируемых Услуг в соответствии с предварительным общим планом лечения, а также объем фактически оказанных Услуг (в том числе с учетом изменений плана лечения) в случае, когда это предусмотрено для конкретного вида Услуг, фиксируются Исполнителем в медицинской карте Заказчика (Пациента) и иной медицинской документации. Указанными записями подтверждается факт оказания Услуг Заказчику (Пациенту).

4.11. Медицинская карта Заказчика (Пациента) и другая медицинская документация являются собственностью Исполнителя, хранятся у Исполнителя и выдаче Заказчику (Пациенту) на руки не подлежат. Заказчик может ознакомиться с содержанием сведений из своей медицинской карты и другой медицинской документации в регистратуре Исполнителя без права самостоятельного изготовления копий и ее фотографирования, видео-, аудиозаписи.

4.12. Исполнитель самостоятельно:

- назначает дату и время приема (оказания Услуг) по согласованию с Заказчиком с учетом графиков работы Исполнителя и его конкретных работников, ранее оформленных заказов, занятости работников Исполнителя, технологических процессов, обусловленных конкретными видами Услуг, технических возможностей оказания Услуг;
- определяет показания, противопоказания и необходимость выполнения медицинских вмешательств, манипуляций, исследований, их виды и сроки выполнения, применяемые при этом лекарственные средства, изделия медицинского назначения и другие расходные материалы.

4.13. Необходимым условием исполнения договора является предварительное информированное добровольное согласие Заказчика на медицинское вмешательство (в случаях, предусмотренных законодательством), отраженное в медицинской документации. Стороны договорились, что такое согласие является также подтверждением того, что Исполнитель достаточно и в доступной форме предоставил Заказчику всю необходимую информацию, предусмотренную законодательством о здравоохранении и о защите прав потребителей, а также является выражением предварительного добровольного информированного согласия Заказчика на предложенное медицинское вмешательство и оказание Услуг в соответствии с настоящим Публичным договором и требованиями законодательства о здравоохранении.

4.15. Услуги несовершеннолетнему пациенту оказываются только в присутствии его Законного представителя (Доверенного лица), недееспособному пациенту – только в присутствии его Законного представителя. Оказание Услуг несовершеннолетнему пациенту в возрасте старше четырнадцати до восемнадцати лет допускается в отсутствие Законного представителя (Доверенного лица) при наличии предварительно оформленного у Исполнителя письменного согласия Законного представителя (Доверенного лица) на оказание Услуг такому

несовершеннолетнему пациенту в отсутствие Законного представителя (Доверенного лица) при условии, что отсутствие Законного представителя (Доверенного лица) не будет препятствовать оказанию Услуг. В противном случае Законный представитель (Доверенное лицо) обязаны присутствовать по требованию Исполнителя при оказании Услуг несовершеннолетнему пациенту в возрасте старше четырнадцати до восемнадцати лет.

4.16. Цена Услуг определяется Исполнителем в соответствии с действующими нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь и закрепляется в прейскуранте. Цена Услуг в прейскуранте может изменяться Исполнителем в одностороннем порядке в связи с изменением стоимости материалов и услуг, внесением изменений в нормативные документы.

4.17. Информация об Услугах (виды Услуг, цена Услуг (ориентировочные цены, действующие на дату заключения договора), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация) доводится до сведения Заказчиков путем размещения в общем доступе на Сайте и в регистратуре Исполнителя. Подробный прейскурант цен на Услуги, действующий на дату заключения договора, размещен в регистратуре Исполнителя. Указанные Информация об Услугах и прейскурант являются неотъемлемой частью Публичного договора.

4.18. Порядок оплаты (в том числе сроки оплаты, предварительной оплаты, поэтапной оплаты, оплаты при предоставлении внутренней рассрочки, оплаты Сертификатом, оплаты по страховому полису на основании договора добровольного страхования медицинских расходов, оплаты, когда плательщиками Услуг за Заказчика (Пациента) выступают третьи лица – банковские организации, благотворительные фонды или иные юридические лица) определяется для различных видов Услуг в соответствии с конкретным Публичным договором.

4.19. Оплата Услуг производится в белорусских рублях одним из способов по выбору Заказчика:

наличными денежными средствами с использованием кассового оборудования Исполнителя;

в безналичной форме:

- с использованием системы «Расчет» (ЕРИП);
- с использованием платежного терминала Исполнителя по месту оказания Услуг, в том числе с использованием карт рассрочек (если такая опция есть у Исполнителя);
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре.

4.20. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств в безналичной форме, несет Заказчик.

4.21. Документ, подтверждающий оплату оказания Услуг в безналичной форме, Заказчик формирует самостоятельно.

4.22. При оплате Услуг наличными денежными средствами Исполнитель выдает Заказчику кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату оказания Услуг, в соответствии с законодательством.

4.23. Датой оплаты Услуг считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или день внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя.

4.24. Подтверждением факта оказания Услуг является запись об объеме оказанных Услуг в медицинской документации.

4.25. В случае неоплаты либо неполной или несвоевременной предварительной оплаты Услуг, когда такая предварительная оплата предусмотрена Публичным договором, а равно задолженности по оплате ранее оказанных Услуг Исполнитель к оказанию Услуг не приступает либо их приостанавливает (отменяет прием, в том числе когда лечение не считается оконченным) и при этом не несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг.

4.26. В случае задолженности Заказчика по ранее оказанным Услугам Исполнитель вправе требовать у Заказчика оплаты Услуг в установленный Исполнителем срок, а при невыполнении этого требования взыскать задолженность в установленном законодательством порядке, при этом соблюдение претензионного порядка не является обязательным.

4.27. В случае возникновения у Заказчика потребности в Услугах Исполнителя, прямо не предусмотренных при первоначальном оформлении медицинской документации, в том числе предложенных Исполнителем (его работником) и с которыми Заказчик согласился, эти Услуги оплачиваются Заказчиком дополнительно.

4.28. Исполнитель оставляет за собой право:

- расширять, сокращать предложение конкретных видов Услуг;
- изменять формы, методы и способы оказания Услуг, Информацию об Услугах, прейскурант, Правила внутреннего распорядка для пациентов;
- приостанавливать или прекращать оказание отдельных Услуг по своему усмотрению (в том числе при изменении у Исполнителя лечебно-диагностических, кадровых или технических возможностей для надлежащего оказания отдельных Услуг, а равно вследствие независящих от Исполнителя решений государственных органов / организаций, обязательных для Исполнителя) –

с доведением информации об этом до сведения Заказчиков / Пациентов.

4.29. Заказчик (Пациент) при обращении в регистратуру для заключения договора возмездного оказания услуг до начала получения Услуг обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность (далее – документ, удостоверяющий личность), что необходимо для оформления соответствующей виду Услуг медицинской карты и иной медицинской документации (далее, если не указано отдельно, понятия «медицинская карта» и «иная медицинская документация» охватываются понятием «медицинская документация»). Оказание медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, анонимно без предъявления документа, удостоверяющего личность, не допускается (Инструкция о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно: утв. постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 № 111)).

4.30. Законный представитель – родитель, усыновитель (удочеритель), опекун, попечитель несовершеннолетнего пациента, а также опекун недееспособного пациента для заключения договора возмездного оказания услуг представляемому лицу – несовершеннолетнему или недееспособному пациенту обязан предъявить до начала Услуг работнику Исполнителя документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие его статус законного представителя, а также документ, удостоверяющий личность представляемого им лица, что необходимо для оформления медицинской карты и другой медицинской документации (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются), а также присутствовать при оказании Услуг представляемому лицу – недееспособному пациенту или несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет, а несовершеннолетнему пациенту в возрасте 14–18 лет – по требованию Исполнителя.

4.31. Доверенное лицо – совершеннолетнее физическое лицо, которое действует в интересах несовершеннолетнего пациента на основании удостоверенного нотариально или предоставленного Исполнителю согласия родителя (иного законного представителя) на право обращения за оказанием медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту, для заключения договора возмездного оказания услуг представляемому лицу – несовершеннолетнему пациенту обязано предъявить до начала Услуг работнику Исполнителя документ, удостоверяющий его личность, согласие законного представителя и документ, удостоверяющий личность представляемого лица, что необходимо для оформления медицинской карты и другой медицинской документации (заключение договора и оказание медицинских услуг анонимно не допускаются), а также присутствовать при оказании Услуг представляемому лицу – несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет, а несовершеннолетнему пациенту в возрасте 14–18 лет – по требованию Исполнителя.

4.32. Заказчик (Пациент) должен явиться в регистратуру за 10 минут до назначенного времени оказания Услуг (приема) для оформления оказания Услуг, составления и подписания необходимых документов.

4.33. В случае опоздания Пациента на прием в согласованное с ним время на 10 минут и более прием не осуществляется. Прием может быть осуществлен в этот же день с учетом возможностей Исполнителя, а при отсутствии такой возможности прием переносится по согласованию с Пациентом на другой день путем записи в регистратуре.

4.34. При незапланированном возникновении обстоятельств, препятствующих приему Пациента в согласованное с ним время, Исполнитель своевременно уведомляет его об этом по телефону, указанному Пациентом при записи на прием, и согласовывает дату и время следующего приема (оказания Услуг).

4.35. Согласованное с Заказчиком (Пациентом) время приема может изменяться по объективным причинам, в том числе в случае сложной или непрогнозируемой клинической ситуации на приеме предыдущего пациента, о чем Заказчика (Пациента) информируют работники Исполнителя.

4.36. На Пациента в регистратуре оформляется медицинская карта, другая медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

4.37. В регистратуре персональные данные Пациента (фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, адрес проживания, паспортные данные (данные иного документа, удостоверяющего личность), идентификационный номер, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о состоянии здоровья, назначенном лечении, другая информация, предусмотренная законодательством о здравоохранении для заполнения и ведения медицинской документации, иная информация, сообщенная субъектом для этой цели, данные, необходимые для качественного оказания Услуг) вносятся в медицинскую документацию и локальную электронную медицинскую базу Исполнителя. Обработка персональных данных Заказчика (Пациента) осуществляется Исполнителем в строгом соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» и Политикой Исполнителя в отношении обработки персональных данных (размещена в регистратуре и на Сайте).

4.38. В соответствии со статьями 6 и 8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» согласие Заказчика (Пациента) как субъекта персональных данных на обработку его персональных данных не требуется (в том числе):

- при получении Исполнителем персональных данных Заказчика (Пациента) на основании заключаемого (заключенного) договора в целях совершения действий, установленных этим договором;
- в случаях, когда обработка персональных данных является необходимой для выполнения Исполнителем обязанностей и (или) реализации полномочий, предусмотренных законодательными актами, в том числе Законом о здравоохранении;
- при обработке специальных персональных данных (о здоровье) в целях организации оказания Пациенту медицинской помощи (при условии, что такие персональные данные обрабатываются медицинским, фармацевтическим или иным работником здравоохранения, на которого возложены обязанности по обеспечению защиты персональных данных и в соответствии с законодательством распространяется обязанность сохранять врачебную тайну).

4.39. Если обработка персональных данных Пациентов в целях организации оказания медицинской помощи осуществляется Исполнителем только на бумажных носителях, согласие Пациента на обработку его персональных данных не требуется.

4.40. Обработка персональных данных Пациентов с использованием средств автоматизации (включая внесение сведений в информационные ресурсы (системы)) осуществляется на основании согласия Заказчика (Пациента) на такую обработку в соответствии с Политикой Исполнителя в отношении обработки персональных данных.

4.41. Публичный договор (размещенный на Сайте и в регистратуре) содержит оферту, то есть предложение Исполнителя считать себя заключившим договор возмездного оказания услуг с любым адресатом – Заказчиком, которым будет принято предложение на условиях Публичного договора.

4.42. Договор возмездного оказания услуг считается заключённым на условиях Публичного договора с момента обращения Заказчика в регистратуру Исполнителя с документом, удостоверяющим личность, для оформления медицинской документации и оказания Услуг, а также совершения Заказчиком любых действий, свидетельствующих о его согласии с условиями Публичного договора, включая, но не ограничиваясь, заказ Услуг способами, определенными Публичным договором (в том числе посредством телефонной

связи с Исполнителем, онлайн-записи), а также оплату Услуг (пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

4.43. На оказание отдельных Услуг заключается Договор в письменной форме.

4.44. При составлении медицинской документации Пациент должен ознакомиться с настоящими Правилами, подтвердить ознакомление своей подписью и их соблюдать.

4.45. В соответствии со статьей 44 Закона о здравоохранении необходимым условием оказания медицинской помощи Пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего Пациента (или Заказчика – законного представителя Пациента), ознакомленного с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

4.46. Согласие на простое медицинское вмешательство дается Заказчиком (Пациентом) устно, о чем делается запись в медицинских документах. Несовершеннолетние Пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его, о чем делается запись в медицинских документах.

4.47. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего Пациента (или Заказчика – законного представителя несовершеннолетнего или недееспособного Пациента), которое вносится в медицинские документы и подписывается Пациентом (законным представителем) и лечащим врачом. Согласие на сложное медицинское вмешательство может быть отозвано Пациентом (законным представителем), за исключением случаев, когда медицинское вмешательство уже началось и его прекращение либо возврат к первоначальному состоянию невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья пациента. Отзыв согласия на сложное медицинское вмешательство и информация о невозможности удовлетворения отзыва с указанием причин оформляются записью в медицинских документах и подписываются Пациентом (законным представителем) и лечащим врачом.

4.48. В соответствии с названными нормативными положениями при оформлении медицинской документации Заказчику (Пациенту) предлагается добровольно дать согласие на соответствующее медицинское вмешательство, что подтверждается личной подписью Заказчика (Пациента). Подписывая данное согласие, Заказчик (Пациент) тем самым подтверждает, что Исполнитель достаточно и в доступной форме предоставил Пациенту всю необходимую информацию, предусмотренную законодательством о здравоохранении, а также дает предварительное добровольное информированное согласие на предложенное медицинское вмешательство и оказание Услуг в соответствии с договором и требованиями Закона о здравоохранении.

4.49. Заказчик (Пациент), который дал такое согласие, имеет в последующем право отказаться от проведения медицинского вмешательства в любое время до начала и в ходе его проведения (за исключением названных выше случаев). При этом Заказчик (Пациент) обязан оплатить фактические оказанные ему Услуги и понесенные Исполнителем затраты.

4.50. В случае отказа Заказчика (Пациента) от подписания согласия на медицинское вмешательство Услуга, оказание которой предполагает такое медицинское вмешательство, Пациенту не оказывается. Перечень медицинских вмешательств, требующих обязательного письменного согласия пациента, определен законодательством о здравоохранении.

4.51. Госпитализация Пациентов с приема, нуждающихся в скорой медицинской помощи, а также госпитализация больных по экстренным показаниям осуществляются в установленном законодательством порядке.

4.52. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), Пациент самостоятельно обращается в службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефону 103, а в случаях, когда Пациент самостоятельно это сделать не может, обращение осуществляет работник Исполнителя.

4.53. Подтверждением факта оказания Услуг и выполнения Исполнителем своих обязательств перед Заказчиком в полном объеме являются запись в медицинской карте, заказ-

наряде и составляемый Исполнителем единолично Акт об оказании услуг (п. 5 ст. 10 Закона Республики Беларусь «О бухгалтерском учете и отчетности», п. 1 постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58») (далее – Акт).

4.54 Не предполагается и не требуется обмен экземплярами Акта между Сторонами, а равно подписание Акта Заказчиком. При необходимости (по запросу Заказчика) второй экземпляр Акта может быть выдан ему на руки либо направлен ему почтовым отправлением или в мессенджере.

4.55. Услуги считаются принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний, если Заказчик в срок не более 3 (трех) дней после последнего дня оказания ему Услуг письменно не заявит Исполнителю мотивированные претензии по качеству и полноте оказанных ему Услуг.

4.56. Тексты документов (их копий) и сообщений, переданных и полученных по адресам электронной почты, либо в мессенджерах Вайбер, Инстаграм Директ по сообщенным Пациентом своим контактным данным, имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе, и считаются доставленными адресату в надлежащей форме.

4.57. Пациент обязуется своевременно проверять корреспонденцию, поступающую на его адрес электронной почты, а также сообщения в указанных мессенджерах. Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие несоблюдения требований этого пункта настоящего Публичного договора, несет Пациент.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ (ЕГО РАБОТНИКАМИ)

5.1. Пациент в случае возникновения претензий к качеству оказываемых Услуг, конфликтных ситуаций с работниками Исполнителя или другими пациентами имеет право устно обратиться в регистратуру или к администрации Исполнителя, которые принимают все возможные меры для оперативного их разрешения.

5.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Заказчика (Пациента) он может обратиться к Исполнителю лично, по телефонам: +375(29)3708989, +375(17)3708989, +375(44)5192240, направить обращение по адресу: ООО «Династия Мед», 220089, г. Минск, ул. Прилукская, 60-220, на адрес электронной почты: hello@dinastia.by либо в мессенджерах Вайбер, Инстаграм Директ.

5.3. Пациент имеет право обратиться к директору Исполнителя на личный прием в соответствии с графиком личного приема либо подать письменное обращение в находящуюся в регистратуре книгу замечаний и предложений, или в адрес директора Исполнителя, или в вышестоящие организации здравоохранения.

5.4. Книга замечаний и предложений находится в регистратуре и предъявляется Заказчику / Пациенту по его первому требованию. При этом в соответствии со ст. 4, 16, 17 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» и пунктом 2 Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (утв. постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12.11.2025 № 635) указанная книга предъявляется в развернутом виде на очередной свободной для заполнения странице, исключая ознакомление гражданина с предыдущими записями, внесенными в книгу другими гражданами, во избежание незаконного предоставления или доступа к персональным данным предыдущих заявителей.

5.4. Обращения подаются и рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

5.5. Все возникающее споры Исполнитель будет стараться решить путем переговоров, в том числе с помощью процедуры медиации. При недостижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА, ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Информация о факте обращения Пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании Пациенту медицинской помощи, составляют врачебную тайну.

6.2. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента (законного представителя), допускается только в случаях, прямо предусмотренных статьей 46 Закона о здравоохранении.

6.3. Информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется лечащим врачом непосредственно Пациенту (его законному представителю). Совершеннолетний Пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

6.4. Информация о состоянии здоровья Пациента, тактике и методах лечения, результатах медицинских обследований и иная информация, предусмотренная в настоящих Правилах при определении прав Пациента и обязанностей Исполнителя, излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

6.5. 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. Недееспособному Пациенту подобная информация не предоставляется.

6.6. По желанию Пациента, уполномоченных им лиц или законного представителя Исполнитель выдает выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья Пациента, в порядке, установленном Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (пункты 7.6, 7.9).

Заказчику по его просьбе могут быть выданы результаты УЗИ и иных исследований на бумажных или портативных электронных носителях (CD/DVD-диски, USB-флеш-накопители).

6.7. Выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья, результаты обследований, заключения и рекомендации врачей, другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья Пациента, выдаются Исполнителем по просьбе (заявлению) Пациента ему лично или определенному им лицу либо направляются Пациенту почтовым отправлением по указанному им адресу.

6.8. Направление Пациенту по его просьбе (заявлению) на его электронную почту, а также в мессенджерах Вайбер, Инстаграм Директ результатов обследований, заключений и рекомендаций врачей, других документов, содержащих информацию о состоянии здоровья Пациента, допускается только на основании предварительно полученного согласия Пациента на такую обработку его персональных данных (порядок получения согласия определен в Политике Исполнителя в отношении обработки персональных данных). В случае отказа Пациента дать согласие в указанных целях названные документы и информация, содержащие сведения о состоянии здоровья Пациента, ему посредством электронной почты или в мессенджерах не направляются, вместе с тем ему предлагается получить их лично у Исполнителя или почтовым отправлением.

7. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОМЕЩЕНИЯХ ИСПОЛНИТЕЛЯ В ПЕРИОД НЕБЛАГОПРИЯТНОЙ ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ

7.1. В период неблагоприятной эпидемиологической ситуации запись на плановый прием проводится только дистанционно способами, определенными настоящими Правилами.

7.2. При необходимости сопровождения Пациента разрешается вход в помещения Исполнителя только одному сопровождающему.

7.3. До оформления на прием Заказчик (Пациент) тщательно опрашивается в регистратуре на предмет его самочувствия, подозрительных симптомов и посещения стран, входящих в зону риска, при необходимости измеряется температура тела Пациента.

7.4. Прием Пациентов при необходимости осуществляется с применением средств индивидуальной защиты.

7.5. При нахождении в помещениях Исполнителя Заказчики (Пациенты) обязаны соблюдать установленную дистанцию, которая определяется в объявлении при входе.

7.6. Заказчикам (Пациентам) предоставляются жидкое мыло и (или) антисептик. До и после приема они обязаны вымыть с мылом и (или) продезинфицировать антисептиком руки.

7.7. О подозрении на наличие инфекционного заболевания Исполнитель сообщает в территориальные учреждения здравоохранения.

7.8. Исполнитель и Заказчики (Пациенты) выполняют иные правила, принимаемые в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА (ПАЦИЕНТА) ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

8.1. Нарушение требований настоящих Правил может повлечь привлечение Заказчика (Пациента) к ответственности, установленной законодательными актами (административной, уголовной, гражданско-правовой).

8.2. В случаях, предусмотренных Публичным договором и настоящими Правилами, Исполнитель имеет право отказать Пациенту в оказании Услуг – не допустить Пациента на прием и (или) расторгнуть договор возмездного оказания услуг в одностороннем порядке.

8.3. В случае нарушения Заказчиком (Пациентом), иными посетителями требований настоящих Правил, общественного порядка работники Исполнителя вправе делать им соответствующие замечания, при необходимости – вызвать сотрудников органов внутренних дел.