

Общество с ограниченной ответственностью
«Династия Мед»

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов

15.04.2022
г. Минск



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила внутреннего распорядка для пациентов в обществе с ограниченной ответственностью «Династия Мед» (далее – Правила) разработаны на основании Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года N 2435-ХП «О здравоохранении», Закона «О защите прав потребителей», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 N 104 "Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов" и иных нормативно-правовых актов.

- 1.1. Настоящие Правила размещаются для ознакомления в общедоступном месте.
- 1.2. Пациенты и Посетители Центра самостоятельно ознакомляются с данными Правилами.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов Центра утверждаются приказом директора общества с ограниченной ответственностью «Династия Мед» (далее - Центр) и регламентируют:

- права и обязанности Пациента;
- запреты для Пациентов и Посетителей Центра;
- порядок обращения Пациента в Центр;
- правила приема Пациента;
- порядок обращения граждан в Центр;
- порядок разрешения Центром претензий (жалоб) Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или его законному представителю;

- время работы Центра, часы приема должностных лиц;
 - ответственность;
 - другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Пациента.
- 1.4. Центр оказывает медицинские услуги на основании лицензии №М-8508, номер лицензии в ЕРЛ 32220000069565, выданной 14.04.2022 года Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые при оказании медицинской помощи.

Медицинская помощь – комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, изменение и поддержание эстетического вида пациента, включающий медицинскую профилактику, диагностику, лечение, медицинскую абилитацию, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

Пациент – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

Посетитель – любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы. (Этого определения законодательства не дает, но рекомендую его включить, чтобы было понимание отличий пациента от посетителя)

Лечащий врач – врач-специалист, который организует и оказывает медицинскую помощь Пациенту в период его медицинского наблюдения и лечения в Центре.

Законные представители несовершеннолетнего – лица, которые совершают от имени несовершеннолетних все действия. К ним относятся их родители усыновители, опекуны и попечители. Бабушки, дедушки, сестры, братья, тети, дяди, кузены, кузины, не являются законными представителями несовершеннолетних и не могут совершать действий в интересах несовершеннолетних.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении Пациента в Центр для получения медицинских услуг Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

3.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в Центр;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других работников

Центра;

- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- информацию о квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Центре в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинских документах и подписывается Пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона о здравоохранении, и лечащим врачом. При этом Пациенту лечащим врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Центра;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии здоровья Пациента;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона «О здравоохранении»;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в Центре и отражающими информацию о состоянии здоровья Пациента, фактах обращения за медицинской помощью (Порядок ознакомления указан в разделе 10 Правил);
- 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.

3.3. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам 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 у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, в том числе вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- информировать медицинских работников о состоянии своего здоровья, аллергических реакциях, ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, о результатах предыдущих обращений за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- предоставлять администратору Центра паспорт или другой документ удостоверяющий личность (вид на жительство, удостоверение беженца, ID-карту), для оформления медицинской карты;
- соблюдать требования законодательства, касающиеся обработки персональных данных;
- соблюдать правила санэпидрежима, в том числе всегда оставлять верхнюю одежду в гардеробе при входе в Центр, не входить в кабинеты в верхней одежде;
- отключать звук в средствах мобильной связи перед входом в кабинеты Центра в целях исключения негативного воздействия радиоволн и электромагнитного излучения на работу электронных приборов, используемых в Центре для диагностики, лечения и проведения процедур;
- в периоды эпидемического подъема заболеваемости в соответствии с данными государственных органов Республики Беларусь и Министерства здравоохранения, требующие организации и проведения санитарно-противоэпидемических мероприятий, участвовать в проведении термометрии бесконтактным термометром и находиться в Центре в медицинской маске;
- соблюдать данные Правила, бережно относиться к имуществу Центра;
- подписывать информированное добровольное согласие (при необходимости) на медицинское вмешательство и другие документы Центра;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- посещать Центр в соответствии с установленным графиком работы;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, подписать его и неукоснительно соблюдать (в

случае составления Плана лечения);

- исполнять все рекомендации и предписания лечащего врача;
- немедленно информировать администратора Центра об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения для того, чтобы они могли данный вопрос урегулировать с лечащим врачом или руководством Центра;
- не совершать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Центра;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным Пациентам и работникам Центра;
- бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину;
- своевременно являться на прием. В случае невозможности по каким-либо причинам явиться на прием в Центр, как можно раньше информировать об этом администратора Центра;
- своевременно производить оплату медицинских услуг (работ);
- при чрезвычайных ситуациях (пожар и т.п.) следовать указаниям персонала;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

4. ЗАПРЕТЫ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЦЕНТРА

4.1. Курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества на всей территории Центра;

4.2. Использовать средства мобильной связи при нахождении в Центре, в том числе во время оказания медицинской помощи.

4.3. Проносить и находиться в здании Центра с запрещенными предметами и веществами, которые могут представлять угрозу для безопасности других Пациентов, посетителей и работников Центра, а также со спиртными напитками.

4.4. Находиться в Центре с крупногабаритными предметами (в т.ч. рюкзаками, чемоданами и пр.), детскими колясками, самокатами, роликами и т.п. В случае наличия таковых, их необходимо оставить в вестибюле.

4.5. Приносить с собой и употреблять пищу в коридорах и других помещениях;

4.6. Изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов Центра.

4.7. Производить фото-, аудио- и видеосъемку без предварительного письменного согласования с администрацией Центра. Данный запрет распространяется на все время нахождения Пациента, его законных представителей и Посетителей в Центре (нахождение в коридорах, холле, кабинетах и прочих помещениях Центра).

В случае необходимости (например, пожилого возраста Пациента), Пациент может производить аудиозапись приема или рекомендаций врача, но только после информирования об этом врача или сотрудника Центра, получения от них согласия на запись, с обязательным внесением данной информации в медицинские документы Пациента.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении в Центр для получения медицинских услуг, Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными законодательными актами.

5.2. При первичном обращении в Центр, Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, ID-карту). При лечении несовершеннолетних необходимо присутствие законных представителей несовершеннолетнего для ознакомления и подписания необходимой документации, согласования Плана лечения, графика визитов и оплаты. При себе обязательно иметь документ, подтверждающий правовой статус официального представителя несовершеннолетнего, а также свидетельство о рождении или паспорт несовершеннолетнего Пациента.

5.3. Запись на прием к врачу-специалисту производится следующими способами:

- при непосредственном обращении к администратору Центра
- через мессенджеры - Instagram, WhatsApp, Viber
- путем предварительной записи по телефонам:

+375(17)3708989, +375 (29)3708989,

Запись осуществляется согласно графику работы на свободное время врача-специалиста в соответствии с расписанием приема Пациентов.

Прием ведется по предварительной записи.

5.4. При обращении Пациента в Центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других Пациентов.

5.5. При обращении в Центр у администратора Пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;

- о месте размещения Правил и их содержании;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Центра, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Управления по здравоохранению Гродненского облисполкома.
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

5.6. В целях соблюдения прав Пациентов, администратор Центра предоставляет Пациенту общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги.

5.7. Обязанности для Пациентов, которые получают медицинские услуги по страховке:

Застрахованное лицо обязано предъявить документ, удостоверяющий личность, а именно:

- паспорт гражданина Республики Беларусь,
- ID-карту,
- вид на жительство в Республике Беларусь,
- удостоверение беженца,
- для иностранных граждан и лиц без гражданства – действительный паспорт или иной

документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу, а также индивидуальную карточку застрахованного лица или договор страхования.

При обращении несовершеннолетнего лица за медицинской помощью по договору страхования, законным представителям необходимо предъявить паспорт ребенка или свидетельство о рождении.

При отсутствии оригинала документа, удостоверяющего личность, медицинские услуги застрахованным лицам будут оказываться за счет их собственных средств.

5.8. Непредоставление Пациентом документа, удостоверяющего личность при оформлении медицинской карты, является правом Центра отказать в оказании ему медицинской услуги.

В случае, если руководством Центра принято решение об оказании медицинской услуги, в медицинской карте данные Пациента указываются с его слов.

В данном случае, Центр переводит такого Пациента на 100% предварительную оплату тех услуг, которые будут оказываться данному Пациенту.

Кроме того, данному Пациенту не может быть представлена выписка из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья Пациента, на него не распространяются гарантийные обязательства на работы и услуги.

Порядок выдачи таких документов предусмотрен Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 N 200 "Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан" и Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-XII (ред. от 11.12.2020) "О здравоохранении" и предусматривает их выдачу при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

5.8. При возникших неотложных и сложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приема следующего Пациента по записи вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по записи Пациента.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его законный представитель) должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

6. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТА

6.1. Центр оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе, в том числе первичные консультации.

6.2. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

6.3. Для подтверждения явки и оформления документов, необходимых для оказания медицинской услуги, Пациент должен явиться к администратору Центра не позднее, чем за 10 минут до назначенного времени приема.

6.4. В случае, если Пациент опаздывает более, чем на 5 минут, его прием может быть перенесен на ближайшее доступное для записи и подходящее для Пациента время приема данного врача или иного врача этого же профиля.

Пациент имеет право позвонить администратору Центра и предупредить о своем опоздании. Администратор Центра, при наличии возможности и после согласования данной ситуации с лечащим врачом может скорректировать прием врачом данного Пациента. Однако при отсутствии такой возможности, в приеме может быть отказано.

Пациенту, опоздавшему на прием более, чем на 5 минут, врач вправе отказать в приеме, так как сокращение установленного времени приема опоздавшего Пациента может негативно отразиться на качестве и объеме оказываемых ему услуг, а также опоздание одного Пациента ущемляет права другого Пациента на своевременный и полноценный приём.

6.5. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимость оказания неотложной

медицинской помощи Пациенту, сложный клинический случай и др.), повлекших увеличение времени приема предыдущего Пациента, допускается задержка начала приема следующего Пациента до 15 минут, о чем врач или администратор Центра обязан проинформировать ожидающего Пациента.

6.6. При оказании медицинских услуг Пациентам, не владеющим русским или белорусским языком, услуги переводчика Центром не предоставляются.

6.7. Перед началом лечения, до оказания медицинской услуги Пациент самостоятельно знакомится с локальными нормативными актами Центра, касающимися получения Пациентом услуг и находящихся в открытом доступе. Претензии, связанные со ссылкой на незнание, либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

Кроме того, Пациент должен подписать уведомление о том, что ему будет предложено дать письменное согласие на обработку его персональных данных, а также подписать согласие или отказ от дачи согласия на обработку его персональных данных.

На информационном стенде Центра размещены права Пациента, связанные с обработкой персональных данных и механизм их реализации.

6.8. Перед получением медицинской услуги Пациент или его законный представитель знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим в Центре прейскурантом цен. Указанные документы находятся в холле Центра в доступном для Пациентов месте. Снятие копий любыми способами с указанных документов и предоставление копий Пациентам не допускается.

6.9. Врач непосредственно при приеме Пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, которые будут оказываться, согласовывает его с Пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

Прием и лечение несовершеннолетнего Пациента производится в сопровождении или с письменного согласия его законных представителей.

6.10. В начале приема лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента.

Врачом 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 о необходимых рекомендациях.

6.11. Получив в доступной форме вышеуказанную информацию, Пациент (при необходимости) заполняет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно Пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

В случае оказания медицинской услуги Пациенту, не достигшему возраста 18 лет, добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство подписывает его законный представитель.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте с четырнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Перечень простых медицинских вмешательств определен постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 N 49 "Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

6.12. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в медицинской карте Пациента и (или) информированном добровольном согласии и (или) заказ-наряде и (или) Акте оказанных услуг (выполненных услуг).

6.13. Услуги оказываются персоналом Центра (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Центра, в том числе в соответствии с согласованным Планом лечения. На отдельные этапы лечения могут привлекаться третьи лица.

Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления акцептом публичной оферты.

6.14. Центр не оказывает медицинские услуги в случае невозможности безопасного оказания услуг. В том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), наличие признаков опьянения.

Кроме того, если в ходе оказания медицинской услуги, у врача возникнут сомнения по целесообразности и возможности продолжения медицинского вмешательства, то врач, с целью избегания причинения Пациенту вреда от действий больше чем от бездействия, может принять решение об отказе в продолжении оказания медицинской услуги.

Врач Центра может отказать Пациенту в оказании медицинских услуг в следующих случаях:

- в случае предоставления ложной, неполной информации о состоянии своего здоровья
- наличия медицинских противопоказаний

- явки на прием с признаками алкогольного, наркологического или токсического опьянения. Факт наличия таких признаков (рассеянное внимание, замедленная реакция, запах, несвязанная речь и т.п.) фиксируется в медицинской карте Пациента.

- неуважительного отношения и поведения по отношению в лечащему врачу медицинским работникам и другим специалистам Центра

- при отсутствии возможности записи к врачу, в связи с полной записью
- при несоблюдении рекомендации врача
- при наличии задолженности за оказанные ранее медицинские услуги.

6.15. Лечащий врач, в случае несоблюдения Пациентом врачебных предписаний или данных Правил и иных законных требований, с разрешения директора Центра может отказаться от оказания медицинской услуги Пациенту, если это не угрожает жизни Пациента или здоровью окружающих. Ответственность за организацию дальнейшего оказания медицинской помощи Пациенту возлагается на директора Центра.

6.16. В ходе лечения, проведения процедур (манипуляций) и по их окончании, для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания и рекомендации врача по лечению, соблюдению гигиенических правил, режима, поведения и т.д.

6.17. Оплата Пациентом медицинских услуг производится по факту, на основании акта оказанных услуг (выполненных работ), по которым осуществляется оплата в соответствии с действующим на момент оплаты в Центре прейскурантом цен.

6.18. Оплата производится наличными денежными средствами или с помощью банковских карт посредством применения терминала. Оплата за оказанные услуги врачу или иным медицинским работникам не допускается.

В случае если на момент оплаты, терминал Центра не будет работать (неисправность, вина банковского процессингового центра, отсутствия интернета и т.п.), Пациент обязан оплатить услугу наличными денежными средствами.

6.19. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему Пациенту, производится его законными представителями.

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

6.20. При оплате Пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Центром оформляется соглашением о рассрочке оплаты.

6.21. В целях обеспечения защиты информации, составляющей врачебную тайну, а именно сведений о факте обращения Пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведений о наличии заболевания, диагнозе и пр. от незаконного распространения, а также с целью соблюдения требований Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 N 99-З "О защите персональных данных", на основании Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-ХП (ред. от 11.12.2020) "О здравоохранении" фото- и видеосъемка самим Пациентам и третьими лицами при оказании Пациенту медицинской помощи, не разрешается.

6.22. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

6.23. При наличии показаний, лечащий врач направляет Пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

6.24. Повторный приём Пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день может повлечь правовые последствия по гарантийным обязательствам Центра перед Пациентом.

6.25. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

6.26. Пациент получает медицинскую услугу в Центре по своему выбору за счет собственных средств либо средств иных физических или юридических лиц.

6.27. Лечащий врач назначается по выбору Пациента или администратором по согласованию с Пациентом.

6.28. Лечащий врач организует обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.

6.29. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие услуги выполняются с предварительного информирования Пациента. Отказ Пациента от изменения Плана лечения

и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Пациенту последствий такого отказа.

6.30. Если в ходе медицинского вмешательства, лечащим врачом будет установлена необходимость увеличения объема лечения и его стоимости, то по возможности лечение продолжается с согласия Пациента. Если в такой ситуации Пациент не дал согласие, однако прекратить оказание медицинской услуги не представляется возможным, то лечащий врач производит все необходимые действия в соответствии с клиническим статусом Пациента и Пациент обязан оплатить стоимость фактически понесенных расходов Исполнителя.

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

7.1. Основным документом Пациента является медицинская карта.

7.2. Медицинская карта является учетно-отчетным документом Центра и собственностью Центра, находится в Центре и на руки Пациенту не выдается.

8. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ЦЕНТР

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

Граждане имеют право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Центра с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора Центра.

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

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

8.3. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации в журнале обращений граждан у администратора с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося гражданина.

8.4. Письменное обращение должно содержать:

- должность и ФИО директора Центра;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), мобильный телефон, адрес электронной почты;
- суть обращения;
- личную подпись гражданина (граждан), расшифровку подписи и дату.

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.

8.5. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у администратора Центра 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) и (или) места работы (учебы), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

8.6. Ответ Пациенту на письменное обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ ЦЕНТРОМ ПИСЬМЕННЫХ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ПАЦИЕНТОВ

9.1. При поступлении письменной претензии (жалобы) в Центр, директор Центра знакомится с ней с целью определения ее оснований (организация работы медицинского учреждения, действия/бездействия врача, медицинских работников, персонала медицинского учреждения; качество медицинской помощи/услуги) и назначения ответственного лица за ее рассмотрение.

9.2. В течении дня поступления претензии (жалоба), администратор осуществляет поиск медицинской документации обратившегося лица и приносят указанные документы ответственному лицу. Необходимо проверить паспортные данные, титульный лист медицинской карты, с целью определения является ли обратившееся лицо Пациентом Центра или нет.

9.3. Ответственное лицо запрашивает объяснительную у персонала, врача, которые были очевидцами обстоятельств, указанных в претензии (жалобе) и имеют значение для ее качественного

рассмотрения и проверяет обоснованность претензии (жалобы) Пациента. При необходимости собирает врачебную комиссию, приглашает юриста или обращается к медиатору.

9.4. В случае необходимости, если того требует ситуация, приглашается Пациент на личную встречу. В ходе встречи у него уточняется желаемый вариант разрешения ситуации, которая стала причиной претензии (жалобы).

9.5. Ответственное лицо, совместно с юристом, подготавливает ответ на претензию в срок до 15 календарных дней, указав в ней признание претензии обоснованной, признание претензии частично обоснованной, признание претензии необоснованной.

9.6. В связи с тем, что наивысшей ценностью для Центра является здоровье Пациента, Центр уделяет большое внимание качеству предоставляемых медицинских услуг и качеству сервиса и любые неприятные инциденты и конфликтные ситуации, если они возникнут, решаются в Центре конструктивно, с желанием сохранить хорошие отношения с Пациентом, а также общей нашей целью с Пациентом победить болезнь.

Нашим партнёром в разрешении любых непонятных ситуаций между доктором и пациентом является медиатор Денисова Вероника Станиславовна.

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

10.1. Пациенту или его законному представителю в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом 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 либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему 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.

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

10.3. 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(е) или близким родственникам.

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

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

10.6. Информация о состоянии здоровья Пациента по телефону не предоставляется.

10.7. 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.

Данное заявление регистрируется в журнале обращений.

Медицинская карта Пациенту на руки не выдается, в том числе для фотосъемки и ксерокопии.

10.8. Пациентам, получающим медицинскую помощь в центре без документа, удостоверяющего личность, не может быть выдана по их просьбам или по просьбам их законных представителей медицинская документация, подтверждающая лечение.

10.9. Порядок исполнения требований данного раздела осуществляется с учетом требований законодательства об обработке персональных данных, а также локальных нормативных актов Центра в части защиты персональных данных пациента.

11. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА

11.1. Центр работает: понедельник-пятница с 8.00 до 21.00:

Суббота с 09.00 до 20.00, воскресенье выходной.

11.2. Прием пациентов и их законных представителей директором осуществляется в установленные дни и часы приема.

11.3. Вся информация о работе Центра, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и сроках службы, Правах Пациента, связанных с обработкой его персональных данных и прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения Пациентов в доступной форме.

11.4. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому директором Центра. График приема врачей может быть изменен по причине болезни, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять у специалистов по работе с клиентами Центра.

12. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

При оказании медицинских услуг Центр гарантирует:

- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими соответствующие образование, квалификацию, сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов оказания медицинских услуг, дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом Республики Беларусь технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- индивидуальный подбор анестетиков при оказании услуг, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом; **платно**
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

13.1. 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 и при наличии установленной вины.

13.2. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение рекомендаций (указаний) медицинских работников, в том числе назначенного графика посещения и режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

13.3. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, специалисты Центра вправе делать им замечания, вызвать сотрудников милиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

13.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим Пациентам и посетителям Центра, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Центра, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Центра, а также имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.