



ЦЕНТР  
МЕДИЦИНЫ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Центр медицины»

Е. П. Венскевич

«14» января 2021 г.



## **ПРАВИЛА**

### **ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

#### **ООО «ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ»**

г. Минск

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для лиц, обратившихся за медицинскими услугами, и посетителей (далее по тексту — Правила) являются локальным актом ООО «Центр медицины», регламентирующим в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и на основании примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, права, обязанности и правила поведения лиц, обратившихся за оказанием медицинских услуг, и посетителей (далее по тексту — Заказчики) во время нахождения в ООО «Центр медицины» (далее по тексту — Исполнитель), а также иные правоотношения, возникающие между Заказчиками (их законными представителями) и Исполнителем.

1.2. Настоящие Правила утверждаются приказом директора ООО «Центр медицины» и включают:

- порядок оказания услуг в ООО «Центр медицины»;
- права и обязанности Заказчика;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе оказания медицинских услуг;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Заказчика;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Заказчику, или другим лицам;
- график работы ООО «Центр медицины» и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг ООО «Центр медицины» и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Заказчика.

1.3. Правила обязательны для всех Заказчиков и посетителей, проходящих обследование и лечение в ООО «Центр медицины». С правилами Заказчики знакомятся устно.

1.4. Правила размещаются на бумажном носителе в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на сайте: (<http://centrmed.by>).

## **2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ООО «ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ»**

2.1. Заказчик имеет право получить медицинские услуги (помощь) у любого специалиста ООО «Центр медицины» по своему выбору за счет собственных средств, или средств иных физических, или юридических лиц.

2.2. В ООО «Центр медицины» могут получить медицинские услуги на платной основе согласно действующим прейскурантам граждане Республики Беларусь, иностранные граждане и лица без гражданства.

2.3. Оказание медицинских услуг Исполнителем осуществляется на основании публичного договора-оферты на оказание платных медицинских услуг ООО «Центр медицины».

2.4. Оказание медицинских услуг Заказчикам производится Исполнителем по предварительной записи. Осуществление предварительной записи Заказчиков на прием к врачам-специалистам осуществляется у администратора при личном обращении Заказчиков, либо по телефонам для записи; с помощью сайта, информационных порталов с последующим подтверждением администратором по телефону.

Допускается оказание медицинских услуг Заказчикам в порядке живой очереди, если ранее записанный на прием Заказчик не явился, либо при отсутствии предварительной записи к соответствующему врачу-специалисту. В любом случае преимущественное право на получение медицинских услуг отдается Заказчикам, прибывшим по предварительной записи.

2.3. В случае опоздания Заказчика ко времени оказания медицинской услуги (приема) более, чем на 5 (пять) минут от начала записи на данную услугу, медицинский работник имеет право пригласить на прием следующего пациент Заказчика, а опоздавшего принять позже при наличии у медицинского работника свободного времени в записи на прием, или предложить Заказчику записаться на другое время.

2.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни, или здоровью гражданина, или окружающих его лиц) Заказчику необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.5. В кабинете врача ООО «Центр медицины» при первичном обращении заводится амбулаторная карта (форма 025/у-07, в соответствии с приложением 1 к приказу Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.08.2007 №710), в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации);
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

2.6. При анонимном обращении за услугами сведения в медицинскую документацию записываются со слов Заказчика.

2.7. Медицинская карта является собственностью организации, хранится в регистратуре (архиве) и на руки пациентам не выдается. При необходимости Заказчик может ознакомиться с медицинскими документами в ООО «Центр медицины» в присутствии лечащего врача (директора).

2.8. Информацию о видах услуг, времени приема врачей, всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о графике приема директора, сотрудниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь и комитета по здравоохранению Мингорисполкома, Заказчик может получить у администраторов в устной форме, наглядно в информационных папках (стендах), расположенных в холле ООО «Центр медицины».

2.9. В случае возникновения конфликтных ситуаций Заказчик имеет право обратиться в администрацию ООО «Центр медицины» или оставить обращение в «Книге замечаний и предложений».

2.10. Объем диагностических и лечебных мероприятий Заказчику определяет врач в соответствии с предполагаемым диагнозом и клиническими протоколами диагностики и лечения, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь. Врач вначале приёма пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию. В случае, если пациент или врач принимает решение об оказании на приёме услуги, на которую Заказчик не был записан, её оказание производится только в случае, если это не задержит приём других, ранее записанных Заказчиков.

2.11. При отказе Заказчика, или его законного представителя от медицинской помощи (предлагаемого обследования и лечения), врач в доступной форме обязан разъяснить возможные последствия. Отказ оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом, или его законным представителем.

2.12. В случае отказа Заказчиков от медицинского вмешательства, медицинские услуги не оказываются. Заказчикам на основании письменных

заявлений подлежат возврату предварительно оплаченные денежные средства, за вычетом фактически понесенных Исполнителем затрат на оказание медицинских услуг.

2.13. Оплата услуг по настоящему Договору производится Заказчиком после их оказания на основании переданного врачом-специалистом отчета администратору (в электронном виде или на бумажном носителе). Возможна предоплата услуг по желанию Заказчика, а также частичная или полная предоплата услуг по подарочным сертификатам, в рамках пакетов услуг, программ обследования и лечения (годовых и пр.).

2.14. Реализация государственных социальных льгот в части получения медицинской помощи (льготные рецепты, льготное и бесплатное лечение, внеочередное, или первоочередное обслуживание и др. в ООО «Центр медицины» не осуществляется.

2.15. Пациентам запрещается пользоваться средствами мобильной связи в ООО «Центр медицины» во время оказания медицинской услуги.

2.16. Пациентам запрещается на территории ООО «Центр медицины» курить, распивать спиртные напитки, в том числе слабоалкогольные и пиво, употреблять наркотические средства, психотропные вещества и их аналоги.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

3.1. При обращении за медицинской услугой и её получении Заказчик имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников, и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- обследование, лечение и нахождение в ООО «Центр медицины» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами с средствами;
- выбор лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

— обращение с жалобой к должностным лицам организации, в котором ему оказывается медицинская услуга, а также к должностным лицам государственных органов, или в суд;

— получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### 3.2. Заказчик обязан:

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

— своевременно обращаться за медицинской помощью;

— уважительно относиться к сотрудникам медицинского центра и другим пациентам;

— сообщать медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья других людей, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

— выполнять рекомендации врача, предписанные для установления диагноза заболевания и его успешного лечения;

— сотрудничать с медицинскими работниками на всех этапах оказания медицинской помощи;

— до оказания медицинского вмешательства подписать добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;

— бережно относиться к имуществу Исполнителя;

— соблюдать Правила внутреннего распорядка ООО «Центр медицины» для пациентов и бережно относиться к имуществу организации.

## **4. ОТКАЗ ЗАКАЗЧИКУ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

4.1. Заказчику может быть отказано в предоставлении медицинских услуг в случае:

— отказа Заказчика от подписания добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, в случаях, когда данное подписание предусмотрено законодательством и (или) локальными актами;

— неуважительного отношения Заказчика к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

— нахождения Заказчика в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, под воздействием психотропных, токсических, или других одурманивающих веществ;

— наличия у Заказчика задолженности по оплате за ранее оказанные услуги;

— не выполнение рекомендаций или назначений врача, предписанных для установления диагноза заболевания и его успешного лечения.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ЗАКАЗЧИКА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Заказчику в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами ООО «Центр медицины». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Заказчика предоставляется их законному представителю, а в отношении Заказчиков, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение – супругу(ге), а при его отсутствии – близким родственникам.

5.3. В случае отказа Заказчика от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации;

5.4. Информация о Заказчике составляет врачебную тайну и может предоставляться только с согласия Заказчика, а без его согласия, только по основаниям, предусмотренным законодательством;

5.5. Медицинские карты амбулаторных больных, сведения, содержащиеся в МИС Заказчика, являются документацией Исполнителя. Заказчики имеют право знакомиться со сведениями о состоянии здоровья, содержащимися в МИС и (или) медицинскими картами амбулаторного больного в присутствии представителя Исполнителя. По письменным заявлениям Заказчиков в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента таких обращений к Исполнителю им предоставляются копии сведений о состоянии здоровья либо выписки из медицинских карт;

5.6. Передача первичной медицинской документации на руки Заказчикам не допускается.

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

6.1. Порядок выдачи справок, и выписок из медицинской документации Заказчику, или его законному представителю осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь №200 от 26.04.2010 года «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан. Указанные документы выдаются Заказчикам, или их законным представителям по письменному заявлению только по предъявлению документа, удостоверяющего личность;

Лицам, обратившимся за медицинской услугой анонимно, выписка из медицинских документов не предоставляется.

## **7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

7.1. Информация о времени работы ООО «Центр медицины» и времени приема его должностных лиц размещается на бумажном носителе по месту оказания услуг по адресу г. Минск, ул. Одесская, дом 6, пом. 129 и на сайте (<http://centrmed.by>).

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

8.1. Конфликтные ситуации между пациентами и сотрудниками центра разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь;

8.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций Заказчик (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно, или в письменном виде:

— к директору ООО «Центр медицины»;

— оставить письменное обращение в Книге замечаний и предложений, которая находится у администратора ООО «Центр медицины»;

— направить электронное обращение на адрес электронной почты [centmedby@gmail.com](mailto:centmedby@gmail.com)

8.3. При личном приеме Заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители дополнительно должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

Если для рассмотрения устных обращений требуются дополнительное изучение и проверка, обращения должны быть оформлены письменно. В таком случае обращения будут рассмотрены в порядке, установленном для письменных обращений.

8.4. Письменное обращение в книгу замечаний и предложений должно быть оформлено заявителем в соответствии с требованиями законодательства. 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. Электронные обращения, поступившее на адрес электронной почты Исполнителя (centmedby@gmail.com) должны содержать:

- наименование и (или) адрес Исполнителя либо должность лица, которому направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) заявителя, адрес регистрации и места жительства, по желанию адрес места работы (учебы);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты заявителя.

8.6. Ответ заявителю на обращение предоставляется в письменном виде в порядке и сроки, установленные законодательством.

8.7. В спорных случаях Заказчик имеет право обращаться в вышестоящий орган, или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.