

Общество с ограниченной ответственностью
«МАРАмед»
(ООО «МАРАмед»)

ПРИКАЗ

от 29.12.2023 №71
г. Минск

Об утверждении и вводе правил
оказания медицинских услуг
и условия пребывания в медицинском центре ООО «МАРАмед»

В целях организации приема пациентов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

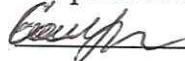
1. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2024 Правила оказания медицинских услуг и условия пребывания в медицинском центре ООО «МАРАмед».
2. Правила разместить на стенде и в уголке потребителя.
3. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Ю.И. Вашкевич

С приказом ознакомлен:

 Игнатова Е.А. 23.12.2023

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ООО «МАРАмед»

№ 71 от 29.12.2023

 директор Вашкевич Ю.И.

**ПРАВИЛА
оказания медицинских услуг
и условия пребывания в медицинском центре
ООО «МАРАмед»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила оказания медицинских услуг и условия пребывания в медицинском центре ООО «МАРАмед» (далее – Правила) являются локальным актом ООО «МАРАмед» (далее – Общество), регламентирующим в соответствии с действующим законодательством права, обязанности и правила поведения лиц, обратившихся за оказанием медицинских услуг (далее по тексту — Пациенты), и посетителей (далее по тексту — посетители) во время нахождения в медицинских центрах Общества, а также иные правоотношения, возникающие между пациентами, посетителями (их законными представителями) и Обществом.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством Республики Беларусь прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациентам медицинских услуг надлежащего качества и объема, и обязательны для Общества, Пациентов, а также посетителей клиник.

1.3. Правила размещаются на бумажном носителе в доступном для Пациентов и посетителей месте в клинике, а также размещаются на сайте.

2. Обслуживание в клинике.

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги на платной основе на основании действующего специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности по оказанию медицинских услуг, копия которого размещена в помещении соответствующей клиники и на сайте.

При оказании медицинских услуг Обществом гарантируется соблюдение требований санитарно-противоэпидемических режимов, установленных в Беларуси в целом и (или) в клинике, в частности, и **предъявляет встречное требование к Пациентам по соблюдению указанных режимов.**

2.2. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании публичного договора на оказание платных медицинских услуг на условиях в зависимости от вида выбранных услуг. Настоящие Правила в целях регулирования процесса оказания Пациентам платных медицинских услуг применяются совместно с публичным договором на оказание платных медицинских услуг и читаются в совокупности с его нормами.

Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за их счет. Платные медицинские услуги предоставляются клиникой Пациентам на основании Прейскуранта цен, действующего на день оказания медицинских услуг, если иное не оговорено заключенным с ними договором.

2.3. С перечнем оказываемых медицинских услуг и их стоимостью (Прейскурант цен) можно ознакомиться в клинике или позвонив на общий номер Клиники 8 (029) 670 00 78.

2.4. График работы клиники указывается на входных дверях (на табличке у входных дверей), а также на сайте. Прием врачей-специалистов осуществляется по графику, составляемому и

утверждаемому Обществом на ближайшие 2 (две) недели или более. Данные также можно получить или уточнить, позвонив на общий номер Клиники 8 (029) 670 00 78.

2.5. Прием врачами-специалистами клиники осуществляется на условиях предварительной записи. Записаться на прием можно во время личного посещения Клиники или в рамках обращения по номеру 8 (029) 670 00 78 или с использованием записи через мессенджер Telegram/Viber/WhatsApp. Дата и время предоставления медицинских услуг определяется с учетом действующего расписания приема врачей-специалистов клиники на момент обращения Пациента за получением услуги в соответствии с данными предварительной записи на прием.

В исключительных случаях, при возникновении необходимости оказания услуг Пациенту с подозрением на состояние, требующее оказания скорой помощи, Общество вправе изменить ранее согласованное время оказания услуг другим Пациентам.

Во всех помещениях клиники, за исключением санитарного узла, ведется аудио и видеозапись для целей контроля трудовой дисциплины, обеспечения сохранности имущества Общества и не несет цели сбора Персональных данных клиентов и их индивидуализации. Аудио и видеозапись хранится в течении 30 дней и автоматически уничтожается.

Нахождение в клинике домашних питомцев и несовершеннолетних лиц не допускается. Клиника не оказывает услуги по организации досуга детей.

2.6. По факту прибытия на прием Пациенту необходимо обратиться к сотрудникам клиники на рецепции, представиться.

На прием Пациентам рекомендуется приходить за 10 минут до назначенного времени для того, чтобы иметь возможность без спешки снять верхнюю одежду (при необходимости), воспользоваться бахилами и другими средствами защиты, пообщаться с сотрудниками клиники, которые оформят все необходимые для начала посещения документы и скоординируют дальнейшие действия (укажут номер кабинета для приема и т.д.).

2.7. **О любых возможных опозданиях клиника просит Пациентов сообщать на общий номер 8 (029) 670 00 78.**

2.8. **Опоздание Пациентов сокращает время приема, но сам прием оплачивается полностью.**

В случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени более, чем на 10 минут клиника оставляет за собой право на перенос времени приема на более поздний срок, в том числе в другой день и(или) на прием к другому врачу той же специальности.

2.9. Дежурные сотрудники клиники совместно с Пациентом при первичном обращении заносят персональные данные последнего в медицинскую информационную систему Общества и (или) в медицинскую карту амбулаторного больного в соответствии с требованиями действующего законодательства:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- паспортные данные;
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- уточняется гражданство и наличие вида на жительство в Республике Беларусь;
- адрес регистрации и места жительства;
- контактный телефон, адрес электронной почты.

В случае изменения каких-либо данных (фамилии, паспортных данных, места жительства, телефона и т.д.) Пациент обязан сообщать об этом сотрудникам клиники на рецепции во время следующих визитов.

Данные записываются со слов Пациента, однако ответственность за участие в гражданском обороте не от своего имени при заключении договора на оказание платных медицинских услуг несет Пациент, в том числе, в части последствий, связанных с соблюдением врачебной тайны. Так, при предоставлении недостоверных сведений о себе при первичной регистрации Пациент утрачивает возможность на получение данных о своем

обслуживании в клинике и результатов анализов и обследований, поскольку не сможет подтвердить свою личность в последующем.

3. Прием врача.

3.1. В клинике прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием. На прием Пациента вызывают индивидуально. До приглашения на прием вход в кабинет крайне нежелателен.

Приоритетом по приглашению в кабинет врача обладают:

— Пациенты, которым необходимо завершить прием (т. е. Пациенты, которые были у данного врача в день приема ранее, но были направлены на дополнительные лечебно-диагностические манипуляции, с обязательным возвратом на прием к направившему их врачу);

— Пациенты, пришедшие без опоздания к назначенному времени.

3.2. Оказание услуг производится при соблюдении Пациентом настоящих Правил.

Пациенту может быть отказано в оказании услуг, если это не угрожает его жизни и не относится к неотложной помощи, в случаях:

— алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

— если действия Пациента угрожают жизни и здоровью окружающих;

— если требуемые услуги не входят в перечень медицинских услуг, которые клиника имеет право оказывать в соответствии с лицензией;

— если Пациент не соблюдает врачебные предписания и настоящие Правила, в том числе не подготовлен к получению оговоренной услуги (исследованию), в случаях, когда требуется специальная подготовка и (или) особые условия для оказания услуги и (или) проведения исследования;

— если Пациент не согласен со стоимостью услуг и (или) условиями их оказания;

— отсутствия по уважительным причинам врача-специалиста, реактивов или необходимых расходных материалов для проведения манипуляции и невозможности его/их заменить;

— отсутствия условий для оказания медицинских услуг (авария, отключение электро-и(или) водоснабжения, отсутствия соответствующего оборудования, инструментария);

— опоздания Пациента более чем на 10 минут;

— невыполнения, нарушения Пациентом условий договора на оказание платных медицинских услуг, в том числе **клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту в случае неоплаты медицинских услуг в установленном договором порядке и (или) наличия задолженности за ранее оказанные услуги.**

3.3. Врач в начале приёма Пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию. В случае, если Пациент или врач принимает решение об оказании на приёме услуги, на которую Пациент не был записан, её оказание производится только в случае, если это не задержит приём других, ранее записанных Пациентов.

3.4. Факт оказания услуги подтверждается записями в медицинской документации, и (или) выдачей врачебного заключения, и(или) оформлением результатов обследования (на бумажном носителе) и(или) данными виде/аудио-фиксации, выдачей кассового чека.

3.5. Выдача консультативного заключения, как правило, осуществляется на приеме, но не позднее чем через 30 минут после его окончания. Результаты лабораторных (микробиологических) исследований (далее – анализы) могут быть переданы Пациенту по готовности лично, на повторном приёме у врача, либо высланы на электронную почту (при желании). Срок изготовления анализов устанавливается лабораторией, их выполняющей.

3.6. Оплата услуг производится Пациентом после их оказания на основании переданной врачом-специалистом информации на рецепцию (в электронном виде или на бумажном носителе). Возможна предоплата услуг по желанию Пациента, а также частичная или полная предоплата услуг по подарочным сертификатам.

3.7. В подтверждение оплаты Пациенту выдаётся кассовый чек.

3.8. В некоторых случаях Пациенты обязаны подписать документы об ознакомлении с порядком планируемого обследования и (или) лечения, а также добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство после разъяснения сути предстоящего медицинского вмешательства, его назначения и последствий. Пациенты вправе задать врачу-специалисту все интересующие вопросы, касающиеся предстоящего медицинского вмешательства, на которые последний обязан ответить.

В случае отказа Пациентов от медицинского вмешательства, медицинские услуги не оказываются. Пациентам на основании письменных заявлений подлежат возврату предварительно оплаченные денежные средства, за вычетом фактически понесенных клиникой затрат на оказание медицинских услуг, если иное не предусмотрено заключенным с ними договором.

3.9. При наличии показаний врач вправе направить Пациента на любые виды лечения в иные медицинские организации.

4. Медицинская документация и информация.

4.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются амбулаторная карта, в том числе электронная карта в медицинской информационной системе Общества (при наличии указанной системы), в том числе подписанные добровольные информированные согласия на медицинское вмешательство, а также иные сведения, содержащиеся в электронной информационной системе Общества (при ее наличии). Данные документы отражают историю обследования и лечения Пациента и являются собственностью Общества.

4.2. Информация о состоянии здоровья Пациента, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью в клинику являются врачебной тайной, ее неразглашение охраняется законодательством, такая информация может предоставляться третьим лицам без согласия Пациентов только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Беларусь.

4.3. Амбулаторная карта Пациента, а также данные медицинской информационной системы (при ее наличии) являются первичной медицинской документацией и хранятся в архивах Клиники. Передача первичной медицинской документации на руки Пациентам не допускается, хранение медицинской карты самим Пациентом на дому, передача её в другие медицинские организации, третьим лицам не допускается.

4.4. По предварительному письменному заявлению на имя руководителя клиники Пациенту предоставляются копии сведений о состоянии здоровья либо выписки из медицинских карт. Заявление может быть подано Пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия на представление интересов Пациента для представителя. Сроки выдачи документов регулируются действующим законодательством, а в случае отсутствия установленных сроков – не должны составлять более 5 (пяти) рабочих дней.

4.5. Информация о состоянии здоровья и медицинские документы предоставляются лично Пациентам (уполномоченным представителям) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачами-специалистами или иными уполномоченными лицами Общества. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, о возможных осложнениях.

Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

4.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья и соответствующие документы предоставляются законным представителям этих лиц.

4.7. В случае отказа Пациентов от получения информации о состоянии здоровья соответствующая запись вносится в медицинскую документацию.

5. Ответственность Пациента и посетителя.

5.1. Пациенты и находящиеся в помещении клиники посетители обязаны соблюдать установленный санитарно-противоэпидемический режим, санитарно-гигиенические нормы и условия настоящих Правил.

5.2. Под нарушениями в настоящих Правилах, в том числе, но не ограничиваясь, понимается следующее поведение Пациентов или посетителей:

- состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- действия, угрожающие жизни и здоровью окружающих;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу клиники, нецензурная речь, социально неприемлемое поведение;
- несоблюдение требований санитарно-противоэпидемического режимов, установленных в Беларуси или регионах в целом и (или) в клинике, в частности.

5.4. Посетитель и (или) Пациент, нарушающий настоящие Правила, обязан покинуть клинику по первому требованию ее сотрудников.

5.5. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине Пациентов или посетителей они несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

6. Прочие положения.

6.1. Любые изменения в настоящие правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом Общества и являются неотъемлемой частью настоящих правил.