



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МАРАмед»

Ю.И. Вашкевич

2024 года

г. Минск

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов
клиники ООО «МАРАмед»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники ООО «МАРАмед» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее - Закон), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов и размещаются в холле клиники ООО «МАРАмед» (далее — Клиника), в доступном для пациентов месте, а также на сайте ООО «МАРАмед» (при его наличии).

2. Правила утверждаются директором ООО «МАРАмед» и регламентируют:

-права и обязанности пациента и его законного представителя (далее - пациент). Под законным представителем понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители, иные лица, указанные в части второй статьи 18 Закона (далее — законный представитель);

-порядок обращения пациента в Клинику;

-порядок разрешения спорных ситуаций между Клиникой и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю.

3. Правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей), обращающихся в Клинику за оказанием медицинских услуг.

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

5. Клиника не оказывает медицинские услуги несовершеннолетним лицам.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5. При обращении пациента (его законного представителя) в Клинику для получения медицинской помощи, пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

6. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор (замену) лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача,
- других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия (за исключением законных представителей);
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент (его законный представитель);
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Клиники с его письменного согласия на медицинское вмешательство;
- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

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

7. Пациент (его законный представитель) обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам Клиники и другим пациентам;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

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

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

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники, бережно относиться к имуществу Клиники;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе или в шкафах в холлах, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

- своевременно являться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу-специалисту и (или) медицинскому работнику, оказывающему медицинские услуги, в назначенное время информировать сотрудников Клиники заблаговременно, но не позднее чем за сутки;

- оплачивать стоимость медицинских услуг в порядке предоплаты или незамедлительно по факту их оказания, или на условиях заключенного договора;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

8. При нахождении в Клинике запрещается:

- использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверью, громко разговаривать, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны, другую мебель;

- посещать Клинику с малолетними детьми и оставлять их без присмотра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и папок информационных стендов;

- производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без разрешения администрации Клиники при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе сумки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и пр.), перемещаться по Клинике с детскими колясками, велосипедами, самокатами, домашними животными;

- оставлять в коридоре без присмотра одежду, ручную кладь и другие предметы (вне специально предусмотренных мест);

- распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ.

9. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия (запах алкоголя изо рта, шаткая походка, нарушение речи, расширенные зрачки и пр.) не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В КЛИНИКУ

10. Пациент получает медицинскую услугу в Клинике по своему выбору за счет собственных средств, средств законного представителя либо средств физических/юридических лиц.

11. Обращение пациента в Клинику за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи.

12. Запись производится:

1) при непосредственном обращении в Клинику;

2) по телефонам:

+375 (29) 670 00 78 (А1).

3) посредством онлайн записи (при наличии сайта).

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

13. Пациенту может быть отказано в приеме:

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

- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при несоблюдении настоящих Правил;

- при опоздании на запланированный прием к врачу-специалисту и (или) медицинскому работнику, оказывающему медицинские услуги, более чем на 10 минут;

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

- при наличии задолженности по оплате ранее оказанных медицинских услуг;

- если в результате аварий и (или) отключения в помещениях Клиники отсутствует или нарушено водоснабжение, отопление, вентиляция помещений, электричество, канализация или в помещениях Клиники временно проводятся дезинфекционно-стерилизационные мероприятия, а также в случае невыхода

врача-специалиста по уважительным причинам и отсутствия возможности замены.

14. При обращении в Клинику у администратора пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей-специалистов, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов Клиники

ООО «МАРАмед»;

- о времени приема граждан по личным вопросам руководством

Клиники;

- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

15. При каждом посещении Клиники пациент (его законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В соответствии с подпунктом 1.1. пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» документами, удостоверяющими личность, являются:

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.

В случаях, предусмотренных законодательными актами, постановлениями Совета Министров Республики Беларусь, для удостоверения личности граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Республике Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, которым предоставлен статус беженца в Республике Беларусь, а также для подтверждения их специального статуса (прав и обязанностей), кроме документов, указанных в части первой подпункта 1.1 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь», могут использоваться иные документы.

При отказе пациента (его законного представителя) в представлении документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего статус законного представителя, Клиника имеет право потребовать осуществления предварительной оплаты услуг или отказать в обслуживании в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

16. При первичном обращении администратор Клиники регистрирует пациента в Журнале регистрации амбулаторных пациентов.

При регистрации вносятся следующие сведения:

фамилия, собственное имя, отчество (при наличии);

пол; дата рождения (число, месяц, год);
адрес и номер контактного телефона пациента (законного представителя);
идентификационный номер;
данные документа, удостоверяющего личность.

С согласия пациента (законного представителя) при необходимости в Журнал могут быть внесены дополнительные сведения.

17. При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) обязан ознакомиться с документами, регулирующими вопросы защиты персональных данных, при отсутствии внутренних убеждений, иных объективных причин подписать согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных.

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

19. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен на услуги Клиники.

Указанные документы находятся в холле Клиники в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

20. При возникших неотложных и сложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приема следующего пациента по расписанию вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента. При этом время приема пациента должно соответствовать нормам времени, утвержденным в Клинике.

21. Врач Клиники непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту (его законному представителю).

При обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации пациенту выдается консультативное заключение.

22. Несовершеннолетние пациенты в возрасте до 18 (восемнадцати) лет не могут посещать Клинику в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, установленными в Республике Беларусь.

23. При проведении сложных медицинских вмешательств пациент (его законный представитель) подписывает информированное согласие на сложное медицинское вмешательство.

24. При проведении простых медицинских вмешательств пациент (его законный представитель) дает устное информированное добровольное согласие на проведение простых медицинских вмешательств.

Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Перечень простых медицинских вмешательств приведен в Постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

25. Оплата медицинских услуг производится по факту их оказания или в предварительной наличной или безналичной формах (предоплата) в кассе Клиники. Оплата производится в белорусских рублях согласно действующему прейскуранту.

26. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается кассовый чек.

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

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

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

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

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

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

30. Все поступившие обращения граждан (поданные с соблюдением установленного порядка), регистрируются с соблюдением установленного законодательством порядка.

31. Письменные обращения должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), дату рождения;
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

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

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

33. Электронные обращения граждан, поступившие на адрес электронной почты Клиники, должны содержать:

наименование и (или) адрес Клиники либо должность лица, которым направляется обращение; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), дату рождения; изложение сути обращения; адрес электронной почты заявителя.

34. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у ответственного лица и предоставляется гражданам по первому требованию.

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

35. Ответ гражданину на письменное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организации (внесения замечаний и (или) предложений в Книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь (п. 3 ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

Ответ гражданину на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»).

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

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

37. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом или иным должностным лицом Клиники 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.

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

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

40. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

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

41. Справки, выписки, иная информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению пациента (его законного представителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Выписка из амбулаторной карты предоставляется по письменному заявлению в течение 5-ти рабочих дней со дня обращения.

Амбулаторная карта пациента является собственностью Клиники ООО «МАРАмед» и на руки пациенту (его законному представителю) не выдается (Письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 №02-3-10/738-355 «О вопросах информирования пациентов о состоянии их здоровья»).

42. ООО «МАРАмед» не выдает документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность (листок нетрудоспособности, справка временной нетрудоспособности). По просьбе пациента ему выдается выписка из амбулаторной карты, на основании которой пациент может получить листок нетрудоспособности либо справку временной нетрудоспособности по месту жительства.

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

43. Клиника работает ежедневно, кроме 1 и 2 января каждого года.

По решению руководства ООО «МАРАмед» могут вводиться дополнительные нерабочие дни Клиники.

44. Информация о времени работы Клиники и времени приема его должностных лиц размещается на видном месте в холле Клиники и на сайте Клиники ООО «МАРАмед» (при его наличии).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

45. Клиника 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.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

46. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения директором ООО «МАРАмед» и действуют до момента замены их новыми, либо прекращения деятельности организации.

47. Клиника имеет право по своему усмотрению в одностороннем порядке изменить и (или) дополнить условия настоящих Правил посредством размещения на сайте новой редакции Правил.

48. Вопросы, не закрепленные в настоящих Правилах, регулируются законодательством Республики Беларусь.

Заместитель директора
по операционным и правовым вопросам

 С.С. Сазонова