

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ)  
ФИЛИАЛА ОДО «СЕМЬЯ И ЗДОРОВЬЕ» В Г. МОГИЛЕВЕ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) филиала ОДО «Семья и здоровье» в г. Могилеве (далее по тексту - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 №2435-ХІІ (далее по тексту – 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) филиала ОДО «Семья и здоровье» в г. Могилеве (далее по тексту – медицинский центр) утверждаются приказом директора филиала и регламентируют:

-права и обязанности пациента (посетителя) (его законного представителя);

*Законным представителям являются: родители, усыновители, опекуны или попечители.*

-порядок обращения пациента (посетителя) (его законного представителя) в медицинский центр;

-порядок разрешения спорных ситуаций между медицинским центром и пациентом (посетителем) (его законным представителем);

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента (его законного представителя);

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (посетителю) (его законному представителю).

1.3. Правила обязательны для всех пациентов (посетителей) (их законных представителей), обращающихся в медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

1.4. В целях ознакомления Пациентами (посетителями) (их законными представителями) настоящие Правила размещаются на информационном стенде в холле медицинского центра в доступном для пациентов месте и сайте медицинского центра.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА (ПОСЕТИТЕЛЯ) (ЕГО  
ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ)**

2.1. При обращении пациента (посетителя) (его законного представителя) в медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент

(посетитель) (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

**2.2. Пациент (посетитель) (его законный представитель) имеет право на:**

- получение медицинской помощи;
- выбор (замену) лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в медицинском центре 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 медицинского центра;
- 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 (с его согласия), всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей медицинского центра;
- на отзыв в любое время без объяснения причин своего согласия на обработку своих персональных данных;
- допуск присутствия на врачебном приеме не более одного сопровождающего лица, которому по письменному согласию пациента станет доступна информация о состоянии его здоровья;
- 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.

**2.3. Пациент (посетитель) (его законный представитель) обязан:**

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам медицинского центра и другим пациентам (посетителям);
- 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 в иные учреждения здравоохранения, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) медицинского центра, бережно относиться к имуществу медицинского центра;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе, не входить в верхней одежде в медицинские кабинеты);

- в соответствии с подп. 5.1 п. 5 Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 04.06.2001 № 834 не допускать посещения медицинского центра с домашними животными (исключение – собаки-поводыри до вызова сопровождающего работника центра);

- выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг;

- своевременно приходить на прием к специалистам медицинского центра;

- при невозможности явиться на прием в назначенное время, заблаговременно информировать об этом сотрудников медицинского центра, но не позднее, чем за сутки до назначенного приема;

- производить оплату медицинских услуг по факту оказания медицинской услуги в соответствии с действующим прейскурантом на медицинские услуги в белорусских рублях за наличный расчет, банковской картой, через кассовый суммирующий аппарат, посредством системы ЕРИП или по безналичному расчету, согласно условиям предварительно заключенного договора на дату оказания услуги;

- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского или белорусского языка;

- не оставлять детей без присмотра;

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

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Лицам при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия медицинские услуги в медицинском центре не оказываются.

2.5. Посетители, законные представители не допускаются в кабинеты с особым санитарно-эпидемиологическим режимом (операционные, манипуляционные и процедурные) при оказании плановых медицинских услуг пациентам, а также в рамках оказания экстренной (неотложной) медицинской помощи.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ПОСЕТИТЕЛЯ) (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В ФИЛИАЛ ОДО «СЕМЬЯ И ЗДОРОВЬЯ» В Г.МОГИЛЕВЕ**

3.1. Пациент (посетитель) получает медицинскую услугу в медицинском центре за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц (в том числе страховых компаний).

3.2. Обращение пациента (посетителя) (его законного представителя) в медицинский центр производится на прием к врачу (специалисту) посредством предварительной записи. Запись на прием производится:

- при непосредственном обращении пациента к администратору;
- по телефонам колл - центра:  
7703 (МТС, A1, Life);  
+375 (25) 700-77-03 (Life);  
+375 (29) 699-77-03 (A1);  
+375 (33) 336-77-03 (МТС).

3.3. При обращении в медицинский центр пациент (посетителя) (его законный представитель) предоставляет паспорт или другой документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца, ID-карта).

3.4. При первичном обращении администратор принимает письменное согласие пациента (законного представителя) на обработку персональных данных, оформляет договор оказания платных медицинских услуг, медицинскую документацию и регистрирует пациента в электронной базе медицинского центра.

При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество пациента,
- пол,
- дата рождения (число, месяц, год),
- адрес места проживания (места пребывания) и номер контактного телефона пациента (его законного представителя);
- адрес электронной почты (по желанию);
- паспорт (вид на жительство, удостоверение беженца) – для внесения сведений администратором в электронную базу медицинского центра посредством сканирующего устройства.

3.5. При первичном обращении в медицинский центр пациента (его законного представителя) с целью проведения лабораторных и (или) инструментальных исследований администратор регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета, оформляет договор оказания платных медицинских услуг и письменное согласие на обработку персональных данных (с внесением данных пациента и оставлением личной подписи).

При первичном обращении пациентов (посетителей) в медицинский центр для оказания платной консультативной помощи администраторами общества заводится медицинская карта амбулаторного пациента.

На приеме у врача при необходимости могут оформляться иные медицинские карты и иная документация.

3.6. При обращении пациента (посетителя) в медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

Право на внеочередное и первоочередное получение медпомощи в медицинском центре имеют:

вне очереди получают медицинскую помощь:

- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других государств;

- ветераны Великой Отечественной войны.

вне очереди при сдаче материала для лабораторного исследования обслуживаются:

- беременные женщины;

- дети до одного года;

- доноры, награжденные знаком почета «Почетный донор Республики Беларусь», знаками «Почетный донор СССР», «Почетный донор Красного Креста БССР».

первоочередное получение медпомощи:

- бывшие узники фашистских лагерей, тюрем, гетто и бывшие несовершеннолетние узники иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы Второй мировой войны;

- инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий;

- участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним лица;

- граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в зоне эвакуации (отчуждения), и участники ликвидации других радиационных аварий;

- инвалиды по слуху, сопровождаемые сурдопереводчиками;

- инвалиды с детства.

3.7. Пациенту (посетителю) (его законному представителю) может быть отказано в приеме в следующих случаях:

- при полной записи к врачу (специалисту);

- при несоблюдении рекомендаций врача (специалиста);

- при опоздании на прием к врачу (специалисту) более чем на 10 минут;

- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;

- при наличии случаев неявки на прием в медицинский центр без уважительной причины и без предупреждения два и более раз в квартал;

- при наличии необоснованных обращений пациента, в адрес медицинского центра, например, если обращение подано с оскорблениями, нецензурной лексикой, содержит сведения, не соответствующие фактическим обстоятельствам, оскорбления сотрудников, сведения, порочащие честь и

достоинство работников медицинского центра, или содержит требования, не входящие в компетенцию медицинского центра.

Отказ в оказании медицинских услуг не допускается в случае предоставления экстренной (неотложной) медицинской помощи.

3.8. При обращении в медицинский центр у администраторов пациент (посетитель) (его законный представитель) может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) медицинского центра;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством медицинского центра;
- о местоположении книги замечаний и предложений.

3.9. Перед оказанием медицинской услуги пациент (посетитель) (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен медицинского центра. Указанные документы находятся в холле медицинского центра в доступном для пациентов месте (на стойке у администраторов). Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам за счёт медицинского центра не допускается. В целях детальной информированности пациента о возможной стоимости медицинских услуг, по просьбе пациента (его законного представителя) врач медицинского центра может выставить счет на запланированный объем работ (услуг).

3.10. Врач медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту, согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту (его законному представителю).

3.11. Амбулаторный прием пациента может проводиться в присутствии лиц, являющихся законными представителями или других лиц при получении разрешения пациента.

3.12. После медицинского осмотра на руки пациенту (его законному представителю) врач выдает консультативное заключение, заверенное личной подписью и печатью врача, в котором указывается: диагноз, рекомендации по дополнительным обследованиям, необходимым консультациям смежных специалистов, лечение с указанием дозы, кратности приема лекарственных препаратов и длительности приема, осуществляется выписка рецептов на назначенные лекарственные средства (в случае их реализации по рецептам врачей), дата повторного осмотра.

При необходимости выдаются направления на лабораторные и инструментальные исследования.

В случае возникновения неотложного состояния врачом-специалистом организуются и проводятся мероприятия по оказанию неотложной медицинской помощи пациенту, выдается направление в приемное отделение профильной организации здравоохранения для решения вопроса о госпитализации. В случае необходимости осуществляется вызов бригады

скорой медицинской помощи для перевозки пациента в профильное медицинское учреждение стационарного типа.

Медицинская транспортировка пациента, находящегося в тяжелом состоянии и нуждающегося в интенсивной терапии, осуществляется с согласия пациента либо законного представителя в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае отказа пациента либо его законных представителей от медицинской транспортировки ответственный за ее проведение медицинский работник медицинского центра, принявший решение о ее проведении, либо организации, осуществляющей транспортировку:

- разъясняет в доступной форме пациенту либо его законному представителю возможные последствия такого отказа для жизни и здоровья пациента;

- совершает запись об отказе от медицинской транспортировки в медицинских документах пациента, подписывает ее, а также представляет для подписания пациенту или его законному представителю. В случае отказа пациента или его законного представителя от подписания этой записи составляет акт, который должен быть подписан не менее чем тремя работниками медицинского центра и приобщает его к медицинской документации пациента;

- обеспечивает при необходимости передачу информации о пациенте, отказавшемся от медицинской транспортировки, в организацию здравоохранения, осуществляющую его постоянное медицинское наблюдение;

- выполняет иные требования, установленные законодательством Республики Беларусь.

3.13. Выписка рецептов на лекарственные препараты, выдача направлений на инструментальные обследования (УЗИ, МРТ, РКТ и др.), рекомендации по проведению инструментальных методов исследования, вносимые в консультативные заключения пациентов и в медицинскую карту пациента для амбулаторно-поликлинических организаций осуществляются на приеме у врача в день обращения пациента, о чем вносится запись в Медицинскую карту пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (форма №025/у-23).

3.14. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимость оказания неотложной медицинской помощи пациенту, сложный клинический случай и др.), повлекших удлинение приема пациента, допускается задержка начала приема следующего пациента до 15 минут, о чем врач (иной сотрудник медицинского центра: медицинская сестра, администратор ресепшена и др.) обязан проинформировать ожидающего пациента.

3.15. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом (его законным представителем). Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Несовершеннолетние 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. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего пациента (его законного представителя).

3.16. Перед проведением медицинского, в том числе хирургического, вмешательства в медицинском центре пациент обязан предоставить врачу результаты рекомендованных предварительных лабораторных, инструментальных исследований и консультаций профильных специалистов.

3.17. В медицинском центре оказывается плановая медицинская помощь.

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

3.19. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается факсимильный чек и акт выполненных работ.

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ФИЛИАЛОМ ОДО «СЕМЬЯ И ЗДОРОВЬЕ» В Г.МОГИЛЕВЕ И ПАЦИЕНТОМ (ПОСЕТИТЕЛЕМ), (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)**

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

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

Личный прием граждан директором филиала осуществляется по адресу: г. Могилев, ул. Дзержинского, 7А, 4 этаж, в 1-ый и 3-ий вторник каждого месяца с 11.00 до 13.00.

Запись на личный прием осуществляется по телефону +375-222-42-75-85 (понедельник - пятница: с 9.00 до 16.00).

4.2. При устном обращении гражданин (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца). Законные представители пациента 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.

#### 4.3. Письменные обращения должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
- 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.

#### 4.4. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты медицинского центра, должны содержать:

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

#### 4.5. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится по адресу деятельности: ул. Дзержинского, д. 7А, (1 этаж, ресепшен)

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.

4.6. Ответ пациенту на письменное или электронное 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»).

4.7. Ответ пациенту 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 (ч. 1 ст. 33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» в редакции Закона Республики Беларусь от 29.10.2015 № 313-З «О внесении изменений и дополнения в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам

осуществления торговли физическими лицами, не осуществляющими предпринимательскую деятельность»).

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

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

5.1. Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом медицинского центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

Информация 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 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.

5.2. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам, подав об этом соответствующее письменное согласие (запрет).

5.3. 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, - с согласия супругу (ге), опекунам или близким родственникам (родителям, совершеннолетним детям, родным братьям (сестрам), внукам, бабушке (бабушке).

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основании, предусмотренном законодательными актами.

## **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

6.1. Врачами медицинского центра выдаются листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности в соответствии с действующими нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Фонда социальной защиты населения и Положением о порядке проведения экспертизы временной нетрудоспособности.

6.2. Медицинские карты являются собственностью медицинского центра и на руки пациенту (его законному представителю) не выдаются.

6.3. Выписка из медицинских документов предоставляется по заявлению пациента (его законного представителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения (исключая выходные и праздничные дни).

По желанию пациента, выдача выписки может быть произведена уполномоченным им лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

## **7. РЕЖИМ РАБОТЫ ФИЛИАЛА ОДО «СЕМЬЯ И ЗДОРОВЬЕ» В Г. МОГИЛЕВЕ**

7.1. Медицинская помощь пациентам оказывается в медицинском центре по адресу: г. Могилев, ул. Дзержинского, 7А

7.2. Режим работы филиала ОДО «Семья и здоровье» в г. Могилеве:

Понедельник - суббота: с 08.00 до 20.00,

Воскресенье: с 09.00 до 18.00.

1 января - выходной день.

Режим работы медицинского центра может изменяться решением директора в зависимости от производственной необходимости.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

8.1. Медицинский 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.

