УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ООО «Медицинский центр «МЕДИК Плюс»

Лазаревич В.И.

01.06.2023

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Медицинский центр «МЕДИК Плюс» по адресу г. Минск, ул. Чюрлёниса, 24-652

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медицинский центр «МЕДИК Плюс» по адресу г. Минск, ул. Чюрлёниса, 24-652 (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 №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.

1.2. Правила для пациентов ООО «Медицинский центр «МЕДИК Плюс» (далее - Центр) утверждаются директором Центра и регламентируют:

- права и обязанности пациента (его законного представителя). Законным представителем являются: родители, усыновители, опекуны, попечители;
- порядок обращения пациента (его законного представителя) в Центр;
- порядок разрешения спорных ситуаций между Центром и пациентом (его законным представителем);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента (его законного представителя);
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (его законному представителю).

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

1.4. Правила размещаются в холле Центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте www.medicplus.by.

1.5. Пациент (его законный представитель) знакомятся с Правилами устно.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯПри обращении пациента (его законного представителя) в Центр для получения медицинской помощи, пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

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

- получение медицинской помощи при обращении в Центр;
- выбор (замену) лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

– пребывание в 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 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;

– 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;

– сохранение работниками Центра в тайне информации о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении (за исключением законных Представителей), за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

– 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). Пациент (его законный представитель) обязаны оформить отказ от оказания медицинской помощи письменно;

– облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством (с его согласия), всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Центра;

– реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь;

– подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Центра.

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

2.4. Пациент (его законный представитель) обязан:

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

– уважительно относиться к работникам 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, а также об

изменениях в состоянии здоровья;

– соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Центра, бережно относиться к имуществу Центра;

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

– своевременно приходить на прием к специалистам Центра;

– при невозможности явиться на прием в назначенное время, заблаговременно информировать об этом сотрудников 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 карточкой, через кассовый суммирующий аппарат 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 беларуского или русского языка;

– выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь;

2.5. Лицам, при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия, медицинские услуги в Центре не оказываются.

## 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу в Центре за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение пациента (его законного представителя) в Центр за оказанием медицинских услуг посредством предварительной записи.

3.3. Запись на прием к врачу (специалисту) производится:

– при непосредственном обращении пациента в Центр;
– по телефонам колл - центра:
  +375 (17) 249-01-01
  +375 (29) 249-53-35
– Единый короткий номер 249 из Вашего города;
– по оставленной заявке на сайте www.medicplus.by;
– с помощью мобильного приложения «Aibolit».

3.4. При обращении пациента в Центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время.

3.5. При обращении в Центр пациент (его законный представитель) предоставляет паспорт или другой документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца);

3.6. При первичном обращении администратор оформляет медицинскую карту амбулаторного больного (форма №025/у-07) и регистрирует пациента в электронной

базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество пациента;
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес места проживания (места пребывания);
- номер контактного телефона пациента (его законного представителя);
- дата/время заведения медицинской карты;
- адрес электронной почты (по желанию).

При первичном обращении в Центр пациента (его законного представителя) с целью проведения лабораторных и (или) инструментальных исследований администратор регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета. Медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у-07) не оформляется.

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

- при полной записи к врачу (специалисту);
- при несоблюдении рекомендаций врача (специалиста);
- при опоздании на прием к врачу (специалисту) более чем на 5 минут;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;
- при наличии случаев неявки на прием в Центр без уважительной причины и без предупреждения 2 и более раз.

3.8. При обращении в Центр пациент (его законны представитель) может получить у администраторов следующую информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов Центра;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководства Центра;
- о местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.9. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Центра. Указанные документы находятся в холле Центра в доступном для пациентов месте (на стойке у администраторов). Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.10.Врачи Центра могут непосредственно при приеме пациента конкретизировать перечень медицинских услуг, необходимых пациенту, согласовывать его с пациентом (его законным представителем), а также определять их предварительную стоимость и озвучивать 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.

3.13.При необходимости выдаются направления на лабораторные и инструментальные исследования.

3.14.В случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи в стационарных условиях пациенту выдается направление в приемное отделение профильной организации здравоохранения для решения вопроса о госпитализации.

3.15.Выписка рецептов на лекарственные препараты, выдача направлений на инструментальные обследования (УЗИ, МРТ, РКТ и др.) осуществляется на приеме у врача в день обращения пациента, о чем вносится запись в медицинскую карту амбулаторного больного (форма №О25/у-07);

3.16.В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимость оказания неотложной медицинской помощи пациенту, сложный клинический случай и др.), повлекших удлинение приема пациента, допускаемся задержка начала приема следующего пациента до 15 минут в случае сложного клинического случая и до 40 минут в случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи, о чем администратор или врач обязан проинформировать ожидающего пациента.

3.17.При необходимости проведения сложных медицинских вмешательств пациент (его законный представитель) подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство;

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

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

3.20.Медицинская помощь пациенту может быть оказана медицинским специалистом Центра на дому. Выезд специалиста на дом выполняется к пациентам, проживающим (пребывающим) на территории г. Минска и в радиусе до 10 км от черты г. Минска и осуществляется в часы работы Центра при наличии специалиста, свободного от выполнения работы непосредственно в центре.

3.21.Заключение договора с заказчиком на оказание платной медицинской услуги и взимание платы за оказанную медицинскую услугу (только наличными денежными средствами) производится специалистом Центра на дому (за исключением пациентов, являющихся клиентами страховых кампаний);

3.22.При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается кассовый чек, по требованию — акт выполненных работ.

## 4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)

4.1. 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.

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

4.3. Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Минск, ул. Чюрлёниса, 24-652. Запись на личный прием осуществляется по телефону 8 (017) 249-01-01 (понедельник - пятница: с 9.00 до 16.00).

4.4. В целях повышения качества обслуживания посетителей в Центре осуществляется видеонаблюдение и аудиозапись в соответствии с Положением о видеонаблюдении в Центра, утвержденным директором Центра.

4.5. 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 в соответствии с Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18 июля 2011 г. № 300-З.

4.6. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента.

4.7. 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.

4.8. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты Центра, должны содержать:

- 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.

4.9. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у администраторов на рецепции 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), контактный телефон», «Содержание замечания и

(или) предложения» заполняются гражданином.

4.10.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 18.072011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

4.11.Ответ пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению от 7 до 14 дней со дня предъявления соответствующего требования (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»).

4.12.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 (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)

5.1. Пациенту (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. 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.

5.2. 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.

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

5.4. 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 или близким родственникам (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки).

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по

основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## 6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Врачами Центра выдаются листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности в соответствии с действующими нормативными документами и «Положением о порядке проведения экспертизы временной нетрудоспособности в ООО «Медицинский центр «МЕДИК Плюс», утвержденным директором Центра.

6.2. Медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у-07) является собственностью Центра и на руки пациенту (его законному представителю) не выдается;

6.3. Выписка из медицинских документов (форма 1-мед/у-10) предоставляется по заявлению пациента (его законного представителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения.

## 7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА

7.1. Центр работает ежедневно.

7.2. Режим работы Центра:

понедельник - пятница: с 8.00 до 21.00,
суббота: с 9.00 до 21.00,
воскресенье: с 9.00 до 16.00.

7.3. Режим работы Центра может изменяться решением директора в зависимости от производственной необходимости.

7.4. Информация о времени работы Центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Центра и на сайте www.medicplus.by.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. 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.