



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «Амадей Клиник».

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Амадей Клиник» (далее – Правила) разработаны в соответствии со ст. 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХП (далее – Закон о здравоохранении), Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 104 от 30.10.2015 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления для получения медицинской помощи», Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16 августа 2023 года №117 «О порядке оказания медицинской помощи», иных нормативных актов.

2. Настоящие Правила являются локальным правовым актом и разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для получения своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания пациентов и посетителей в ООО «Амадей Клиник» (далее по тексту – Медицинский центр или ООО «Амадей Клиник»).

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются директором ООО «Амадей Клиник» и регламентируют:

- порядок обращения и пребывания пациентов в Медицинском центре;
- режим работы ООО «Амадей Клиник»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю;
- порядок предоставления информации о перечне платных услуг и порядке их оказания;
- особенности оказания медицинских услуг и пребывания пациентов в медицинском центре;
- порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом;

с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом, Положением о политике видеонаблюдения, Политикой в отношении обработки персональных данных. Указанные документы находятся на информационных стендах или стойке регистратуры - в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Медицинского центра. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

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

14. Оказание медицинской помощи в ООО «Амадей Клиник» пациентам осуществляется по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов Министерства здравоохранения Республики Беларусь, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам, или методов оказания медицинской помощи, указанных в статье 18 Закона «О здравоохранении».

15. Медицинский центр обеспечивает оказание Пациентам медицинской помощи в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи в другие организации.

16. Объем диагностических и лечебных мероприятий Пациенту определяет врач в соответствии с клиническими протоколами, методиками диагностики и лечения, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь и предполагаемым (установленным) диагнозом.

17. В Медицинском центре все медицинские услуги оказываются Пациентам на платной основе.

18. Каждый пациент имеет право получить медицинскую помощь в ООО «Амадей Клиник», за счет собственных средств, средств других физических лиц, юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

19. Оплата медицинских услуг осуществляется физическими лицами в кассе Медицинского центра в белорусских рублях (наличными или по банковским (пластиковым) карточкам). Оплата услуг может осуществляться юридическими лицами на основании договора по акту выполненных работ (услуг) путём перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя. К оплате также принимаются подарочные сертификаты ООО «Амадей Клиник», приобретенные ранее. Порядок приобретения и обращения подарочных сертификатов определяется и утверждается директором ООО «Амадей Клиник».

20. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых Клиникой, соответствует Прейскуранту, который утверждается директором и размещается на официальном сайте, в доступных для ознакомления местах и/или в регистратуре.

21. Для получения медицинской услуги пациент первоначально обращается в регистратуру Медицинского центра.

22. При каждом обращении в регистратуру Медицинского центра

дата рождения (число, месяц, год);
 адрес по месту жительства (по месту проживания/пребывания);
 идентификационный номер;
 данные документа, удостоверяющего личность;
 номер телефона;
 иные сведения, предусмотренные законодательством.

33. Медицинская помощь может быть оказана анонимно пациентам в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь (постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 № 111 «О порядке и условиях оказания медицинской помощи анонимно»).

В Медицинском центре может оказываться анонимно следующая медицинская помощь:

обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;
 обследование на наличие антител к вирусу иммунодефицита человека;
 дерматовенерологическая помощь, в том числе лечение инфекций, передающихся половым путем, кроме сифилиса, гонореи, вируса иммунодефицита человека;

психотерапевтическая помощь.

При анонимном обращении за медицинской помощью, в случаях, предусмотренных законодательством, медицинская карта, в которой указываются названные пациентом фамилия, возраст и место жительства (место пребывания) без предъявления им документа, удостоверяющего личность.

34. При оформлении медицинской документации между пациентом и Клиникой заключается договор на оказание платных медицинских услуг путем принятия (акцепта) пациентом Публичного договора (оферты) на оказание медицинских услуг ООО «Амадей Клиник», который размещён на сайте, информационном стенде и/или регистратуре.

35. Медицинская карта является собственностью ООО «Амадей Клиник» и выдаче на руки пациенту не подлежит. Медицинская карта передается в кабинеты приема работниками Медицинского центра.

36. Одним из обязательных условий оказания медицинской услуги пациенту является наличие предварительного согласия на медицинское вмешательство пациента или его законного представителя, если иное не предусмотрено законодательством.

37. При проведении простых медицинских вмешательств, перечень которых приведен в постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств» согласие на такое вмешательство дается устно пациентом (его законным представителем). Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

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

- о времени приема граждан по личным вопросам руководством ООО «Амадей Клиник»;

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

45. В случае опоздания на приём пациент имеет право:

- на отказ от медицинской услуги;
- перенос данной услуги на другое время или к другому врачу-специалисту этого профиля на тех же условиях оплаты.

46. Пациенты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также находящиеся под воздействием психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ не обслуживаются.

47. При отказе пациента или его законного представителя от медицинской помощи (предлагаемого обследования и лечения) врач в доступной форме обязан разъяснить возможные последствия. Отказ оформляется записью в медицинских документах и подписывается пациентом или его законным представителем.

48. При наличии показаний для консультации пациента в государственной организации здравоохранения или для плановой госпитализации, врач медицинского центра выдаёт пациенту заключение и рекомендует обратиться в поликлинику по месту жительства.

49. Направление на плановую госпитализацию Медицинским центром не осуществляется.

50. Госпитализация пациентов на приеме, нуждающихся в стационарном лечении по жизненным показаниям, врачами Медицинского центра осуществляется силами службы скорой медицинской помощи.

51. Реализация государственных социальных льгот для получения медицинской помощи (льготные рецепты, внеочередное или первоочередное обслуживание и др.), в Медицинском центре не осуществляется.

52. В целях обеспечения санитарно-противоэпидемического режима, посещение пациентом, лицами его сопровождающими, медицинского центра допускается только при использовании ими бахил.

53. Перед посещением Медицинского центра для получения медицинской помощи пациенту необходимо провести дома гигиенические процедуры.

54. Врач-специалист непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также по желанию пациента озвучивает их предварительную стоимость.

55. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе Медицинского центра. Отчет о медицинских услугах предоставляется по требованию Пациента. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

56. Лечащий врач может отказаться по согласованию с директором от осмотра, лечения пациента, проведения диагностической процедуры (если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих) в соответствии с

- курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ; иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья и здоровья окружающих;

- находиться в помещениях Медицинского центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

- проносить в здание и помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотики, иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить (провозить) без разрешения Администрации ООО «Амадей Клиник» в здание и помещения Медицинского центра крупногабаритные предметы;

- находиться в помещениях Медицинского центра с домашними животными и питомцами;

- приносить продукты питания (в том числе мороженное, попкорн, напитки) в открытом виде (без заводской упаковки) и осуществлять прием пищи (в исключительных случаях возможен прием пищи по согласованию с администрацией в специально выделенных местах);

- проводить аудио- и видеозаписи, а также кино- и фотосъемки в помещениях и на территории ООО «Амадей Клиник» без согласования с его руководителями; в кабинетах во время приёма врача - без согласования с лечащим врачом;

- выносить из Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;

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

- размещать в помещениях и на территории Медицинского центра какие-либо объявления без разрешения администрации;

- находиться в помещениях Медицинского центра в грязной обуви без бахил;

- пребывание в помещениях Медицинского центра вне часов его работы.

68. Особенности оказания медицинских услуг и пребывания пациентов в Медицинского центра в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации.

68.1 Запись на плановый приём проводится только дистанционно (по телефонам, путём электронной заявки через сайт).

68.2 Посещение пациентами Медицинского центра в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации допускается только при отсутствии клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля, диареи и т.д.). В случае наличия данных симптомов медицинская помощь таким пациентам оказывается силами государственных

информации, предоставляемой организацией здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона «О здравоохранении»;

- сохранение работниками Медицинского центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РБ;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья (оформляется лично пациентом письменно);

- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте), за исключением случаев, предусмотренных Законом о здравоохранении (при этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент);

- реализацию иных прав в соответствии с Законом о здравоохранении и иными актами законодательства Республики Беларусь.

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

72. Пациент обязан:

- до обращения за медицинской услугой, самостоятельно ознакомиться с имеющимися в свободном доступе документами: настоящими Правилами, публичным договором на оказание платных медицинских услуг ООО «Амадей Клиник»;

- отказаться от оказания медицинской услуги при несогласии с установленными правилами Медицинского центра;

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

- уважительно относиться к работникам ООО «Амадей Клиник», другим посетителям Медицинского центра. Взаимоотношения пациентов между собой и с персоналом должны быть взаимно вежливы. Пациенты своим поведением не должны нарушать покоя других. В часы приема пациенты обязаны соблюдать тишину;

- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения; сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской услуги;

- сообщать медицинским работникам о наличии у него острых и хронических заболеваний; заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- предоставлять лечащему врачу данные о состоянии своего здоровья на момент обращения; в том числе заполнением анкет-опросников, о медицинских обследованиях, выполненных в других лечебных учреждениях; своевременно информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, изделий

осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

77. Пациент письменно вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

78. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинских документах.

79. Информация о пациенте составляет врачебную тайну и может предоставляться только с согласия пациента, а без его согласия – только по основаниям, предусмотренным законодательством.

80. Медицинская карта, является собственностью организации, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче на руки пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своими медицинскими документами в медицинском центре в присутствии медицинских работников.

V. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

81. Порядок выдачи справок и выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200 от 26 апреля 2010 года «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан». Указанные документы выдаются пациентам или их законным представителям по их обращению только по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

82. Пациентам, получающим медицинскую помощь анонимно, не выдаются медицинские документы, подтверждающие оказание такой помощи анонимно.

83. Выписка из медицинской карты предоставляется по письменному заявлению установленной формы в течение 5 (пять) рабочих дней.

84. Информация о предыдущих посещениях, ФИО врача и диагнозе предоставляется по письменному заявлению.

85. ООО «Амадей Клиник» не проводит экспертную оценку здоровья (освидетельствование на группу инвалидности, освидетельствование для перевода на легкий труд, ношение оружия, медицинские осмотры для работы в специальных условиях, освидетельствование для управления автотранспортом).

86. Выдача дубликатов медицинской документации производится на основании письменного заявления в течение 5 (пять) рабочих дней (услуга платная).

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

87. Конфликтные ситуации между пациентами и работниками медицинского центра ООО «Амадей Клиник» разрешаются в порядке,

гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством.

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

101. В спорных случаях пациент имеет право обжаловать ответ в порядке, предусмотренном статьей 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18.07.2011 № 300-З.

VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

102. Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, , 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.

103. 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.

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

105. 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, - супругу (-ге) или близким родственникам.

106. Расшифровка результатов исследований, анализов производится исключительно на приеме врача-специалиста.

107. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в Медицинском центре, в присутствии медицинских работников.

108. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения, содержащиеся в медицинской документации, составляют врачебную тайну и могут предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

109. Клиника обеспечивает хранение медицинской документации в

настоящих Правил, администрация ООО «Амадей Клиник» оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту неотложной медицинской помощи.

118. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Медицинском центре, совершения действия (бездействия), повлекшего нарушение лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Медицинского центра, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

119. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Амадей Клиник», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

120. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

121. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники ООО «Амадей Клиник» вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

122. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией ООО «Амадей Клиник», от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

Новая редакция, изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются приказом директора ООО «Амадей Клиник».