

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Е-Медикал Групп»

_____ О.Н. Михайлова

28.04.2026

**Правила внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей
медицинского центра ООО «Е-Медикал Групп»**

г. Минск, 2026

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) медицинского центра общества с ограниченной ответственностью «Е-Медикал Групп» (далее – Медицинский центр), расположенного по адресу: г. Минск, ул. Короля, д. 2/9-6, 2/9-2.

Правила разработаны на основании части 1 статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон № 2435-ХІІ), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

Для целей настоящих Правил используются термины и их определения в значениях, установленных Законом № 2435-ХІІ.

1.1. Настоящие Правила размещаются:

в электронном виде – на сайте: <https://e-clinic.by/>;

на бумажном носителе – в доступном для пациентов месте в зоне входной группы Медицинского центра по адресу: г. Минск, ул. Короля, д. 2/9-6, 2/9-2 .

1.2. Настоящие Правила регламентируют права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи в Медицинском центре.

1.3. Настоящие правила включают:

порядок обращения пациентов в Медицинский центр;

права и обязанности пациентов;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентами;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациентам или третьим лицам;

порядок госпитализации;

порядок пребывания на койках Медицинского центра;

правила посещения пациентов, находящихся на койках Медицинского центра;

информацию о запретах и ограничениях на территории Медицинского центра.

1.4. Настоящие правила обязательны для исполнения всеми пациентами (их законными представителями), получающими медицинские услуги в Медицинском центре, а также посетителями Медицинского центра.

1.5. Пациент (его законный представитель), посетитель знакомится с Правилами самостоятельно на сайте или в зоне входной группы Медицинского центра.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

Каждый пациент имеет право получить медицинскую помощь в Медицинском центре за счет собственных средств, средств законного представителя, средств третьих лиц либо средств юридических лиц.

2.1. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

В целях организации оказания медицинской помощи согласие пациента на обработку персональных данных при записи на прием не требуется (абз.5, ч.2, ст. 8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3).

2.2. Организация предварительной записи на прием к специалистам в Медицинский центр осуществляется:

при непосредственном личном обращении к администраторам Медицинского центра;

по единому номеру контакт-центра: 7443;

с помощью мессенджеров: _____;

через форму онлайн-записи на сайтах <https://103.by/>; <https://2doc.by/>;

с помощью мобильного приложения «Айболит»;

с помощью модуля «Запись онлайн» на сайте <https://e-clinic.by/>.

2.3. При каждом обращении пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета, внося следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (если таковое имеется) пациента;

дата рождения;

пол;

адрес регистрации;

идентификационный номер;

номер телефона;

адрес электронной почты (при наличии).

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

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

До получения согласия администратор Медицинского центра предоставляет пациенту (его законному представителю) полную информацию о сборе, систематизации, хранении, изменении, использовании, обезличивании, блокировании, распространении, предоставлении, удалении данных пациента для целей диагностики, постановки диагноза, определения тактики дальнейшего обследования и лечения, проведения медицинской реабилитации, оказания медицинской помощи, медицинской профилактики, проведения медицинской реабилитации (п.6. Инструкции, утвержденной Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 07.06.2021 № 74).

Пациент (его законный представитель) вправе отказаться от обработки своих персональных данных при формировании электронной медкарты,

информационной системы. Такой отказ оформляется по установленной форме и может повлечь невозможность оказания отдельных видов медицинской помощи.

2.6. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

2.7. Непосредственно перед приемом врача пациент должен обратиться к администратору Медицинского центра и сообщить администратору свои данные, к какому специалисту и на какое время он записан.

2.8. Время приема может быть изменено в случае оказания предыдущему пациенту скорой медицинской помощи в кабинете, при сложном диагностическом случае или когда врач привлекается для оказания скорой медицинской помощи иным пациентам. Об этом следующие по очереди пациенты информируются персонально работником кабинета или администратором. При этом время приема пациента должно соответствовать нормам времени, утвержденным в Медицинском центре.

2.9. Оплата медицинских услуг и разовых посещений врача (процедурных кабинетов) может производиться в день посещения или предварительно в наличной или безналичной формах. Оплата производится в белорусских рублях согласно действующему прейскуранту.

2.10. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в оказании медицинских услуг согласно действующего прейскуранта в случаях:

2.10.1. отсутствии в графике врача свободного времени;

2.10.2. время оказания услуг не согласовано пациентом с администратором Медицинского центра;

2.10.3. при несоблюдении рекомендаций врача (ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-XII «О здравоохранении»);

2.10.4. при опоздании на прием;

2.10.5. в случае двукратной неявки на сеанс курсовых процедур (физиотерапии, и др.) без предварительного уведомления Медицинского центра);

2.10.6. неуважительного и грубого отношения к сотрудникам, пациентам или посетителям Медицинского центра;

2.10.7. нахождения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2.10.8. если действия пациента угрожают жизни или здоровью персонала или пациентов и посетителей Медицинского центра;

2.10.9. если в результате аварий и (или) отключения в помещениях Медицинского центра отсутствует или нарушено водоснабжение, отопление, вентиляция, электричество, канализация или в помещениях Медицинского центра временно проводятся дезинфекционные, дезинсекционные и дератизационные мероприятия, а также в случае невыхода врача-специалиста по уважительным причинам и отсутствия возможности его замены.

2.11. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в зоне размещения администраторов Медицинского центра по адресу: г. Минск, ул. Короля, д. 2/9-6, 2/9-2. Фотографирование, снятие копий с указанных документов и представление копий пациентам не допускается.

2.12. У администратора Медицинского центра пациент может получить информацию:

- о перечне и стоимости оказываемых услуг;
- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра ООО «Е-Медикал Групп»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений.

2.13. Врач-специалист Медицинского центра непосредственно при общении с пациентом конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту.

2.14. По результатам приема врачом-специалистом пациенту выдается консультативное заключение.

2.15. Для достижения успешного лечения пациентам необходимо выполнять все предписания лечащего врача. По всем вопросам, связанным с лечением, следует обращаться к лечащему врачу. Персонал центра, за исключением лечащего врача, не уполномочен на интерпретацию результатов обследования и лечения, иной документации пациентов.

2.16. 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» (далее – постановление № 49), 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.

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

2.17. Несовершеннолетние пациенты в возрасте до 14 лет могут посещать медицинский центр только в сопровождении законного представителя либо (при возможности сопровождения законным представителем) с иным совершеннолетним лицом при наличии письменного согласия законного представителя.

2.18. Оказание медицинской помощи несовершеннолетнему пациенту в возрасте от 14 до 18 лет может осуществляться без присутствия законного представителя. При этом необходимо письменное разрешение законного представителя на посещение Медицинского центра и самостоятельную оплату несовершеннолетним оказанной медицинской услуги.

2.19. Для регистрации и оказания медицинских услуг лицам до 16 лет требуется присутствие законного представителя, уполномоченного на подписание согласия на обработку персональных данных.

2.20. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет, производится его законным представителем.

Несовершеннолетние пациенты в возрасте от 14 до 18 лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия своих законных представителей. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

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

2.22. При состояниях, угрожающих жизни и здоровью пациента и/или требующих срочного вмешательства, пациент (его законный представитель) должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие срочную помощь до обращения в Медицинский центр.

2.23. 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.

2.24. Ожидание приёма осуществляется в отведённых местах. Вход в кабинет врача производится по приглашению медицинского персонала.

2.25. Мобильные телефоны и другие электронные устройства пациентов и посетителей Медицинского центра должны быть переведены в беззвучный режим или выключены при нахождении в кабинетах.

2.26. Аудио- и видеозапись, фотосъемка пациентами и посетителями центра в помещениях центра запрещены.

2.27. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациенты имеют право обратиться к администрации Медицинского центра.

2.28. В случае порчи пациентом имущества Медицинского центра он должен возместить стоимость причиненного ущерба.

2.29. Пациенты, прибывшие с детьми, несут за них ответственность, следят за выполнением ими установленного режима обслуживания, правил поведения в общественных местах. Родители несут материальную ответственность за ущерб, причиненный Медицинскому центру детьми.

2.30. Администрация Медицинского центра не несет ответственность за сохранность денежных средств, ювелирных изделий, аудио- видео- и фототехники, а также других личных вещей, оставленных без присмотра.

2.31. Иностранные граждане, не владеющие в достаточном объеме русским языком, обслуживаются в сопровождении переводчика.

2.32. Иностранные граждане обслуживаются по тарифам действующего прейскуранта. При обслуживании и оплате иностранные граждане, в том числе граждане стран СНГ, обязаны представить документ, подтверждающий его гражданство.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ПРЕБЫВАНИЯ В ОПЕРАЦИОННОМ (ХИРУРГИЧЕСКОМ) ОТДЕЛЕНИИ. ВЫПИСКА

3.1. Госпитализации для оказания хирургической помощи подлежат лица:

- возраст не более 70-ти лет;
- состояние перед госпитализацией - «удовлетворительное»;
- физический статус по шкале ASA- I или II.

3.2. Решение о госпитализации (направлении в стационар) принимается лечащим врачом по согласованию с заведующим операционным (хирургическим) отделением и начальником Медицинского центра. Госпитализация проводится при наличии медицинских показаний и технических возможностей центра.

Лечащий врач определяет объем, сроки и методы диагностики и лечения индивидуально для каждого пациента.

3.3. При госпитализации пациент (его законный представитель) обязан предоставить документ, удостоверяющий личность. Медицинским персоналом оформляется медицинская карта стационарного пациента.

3.4. При оформлении в стационар допускается присутствие лиц, сопровождающих пациентов, за исключением перевязочных, процедурных, манипуляционных, операционного блока и зон с повышенным санитарно-эпидемиологическим режимом.

Сопровождающим лицам по согласованию с медицинским персоналом разрешено участвовать и оказывать содействие медперсоналу в транспортировке пациента с обязательным использованием маски и бахил, не затрудняя оказание медицинской помощи и выполняя указания медицинского персонала.

Пациент и сопровождающие его лица обязаны соблюдать внутренний распорядок Медицинского центра, выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, бережно относиться к имуществу Медицинского центра и уважать права других пациентов.

3.5. При поступлении в операционное (хирургическое) отделение проводится осмотр пациентов на наличие инфекционных заболеваний. При необходимости выполняется санитарная либо дезинсекционная обработка.

В Медицинском центре не рекомендуется хранение при себе наличных денежных средств и ценностей, так как их сохранность не может быть гарантирована.

Ответственность за сохранность вещей в палатах персонал и администрация Медицинского центра не несет.

3.5. При госпитализации пациент определяет лиц, которым допускается предоставлять информацию, составляющую врачебную тайну, либо запретить ее сообщение определенным лицам. Сведения о данных лицах, заверенные подписью пациента, приобщаются к медицинской карте стационарного пациента.

3.6. В стационаре разрешено находиться в домашней одежде, белье и сменной обуви. Исключение составляют случаи, требующие обязательной

камерной обработки/дезинфекции вещей, а также нахождение пациента в операционном блоке. Использование предметов личной гигиены разрешено.

3.7 Медицинские вмешательства проводятся только с согласия пациента или его законного представителя (устного – при простых медицинских вмешательствах, письменного – при проведении сложных медицинских вмешательств).

Любое согласие на медицинское вмешательство может быть отозвано пациентом или его законным представителем, о чем медицинским работником в медицинских документах делается соответствующая отметка, за исключением согласия на сложное медицинское вмешательство, если такое вмешательство уже началось и его прекращение либо возврат к первоначальному состоянию невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья пациента.

3.9. В период стационарного лечения, за исключением периода сезонного роста заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями, допускается посещение пациентов родственниками и иными лицами (далее – посетители) при выполнении следующих условий:

время посещения согласовано с лечащим врачом, о чем сделана отметка в медицинской документации;

посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры или других проявлений инфекции);

посетители должны снимать верхнюю одежду, надевать маску, одноразовые бахилы, халат и другие средства защиты (при наличии такой необходимости, определяемой лечащим врачом);

мобильный телефон и другие электронные устройства переводят в беззвучный режим.

При посещении пациентов в палате в ней не должно находиться одновременно более двух посетителей (независимо от количества пациентов в палате).

3.10. Посещения пациентов посетителями не допускаются в случаях: нахождения посетителей в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения; выполнения пациенту медицинских манипуляций, исследований; в других случаях (по решению медицинских работников). Посетители по согласованию с медицинским персоналом и лечащим врачом могут оказывать помощь медицинским работникам в уходе за пациентом после подробного инструктажа.

3.11. Палаты пациентов функционируют круглосуточно без выходных и праздничных дней при нахождении в них пациентов. В выходные и праздничные дни персонал работает по утвержденному графику.

3.12. В случае самовольного ухода пациента из стационара до завершения лечения, а также при отказе от рекомендованных вмешательств, Медицинский центр снимает с себя ответственность за возможное ухудшение состояния здоровья пациента, развитие осложнений или неблагоприятный исход заболевания.

Факт отказа фиксируется в медицинской карте стационарного пациента с подписью пациента.

3.13. Выписка из стационара проводится:

- при выздоровлении пациента (завершении специального лечения);
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода пациента в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию пациента, либо его законного представителя выписка из стационара может быть осуществлена досрочно, если пребывание пациента вне стационара не угрожает его жизни и не опасно для окружающих.

В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения начальника Медицинского центра, в нерабочее время - ответственного врача.

Заявление пациента (его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного пациента.

3.14. Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр пациента лечащим врачом. По окончании медицинского обследования и лечения пациенту оформляется выписной эпикриз в двух экземплярах (один - в медицинскую карту стационарного пациента, второй – на руки пациенту). В эпикризе указываются: диагноз, результаты исследований, рекомендации по дальнейшему лечению и наблюдению, сведения о выдаче листка (справки) временной нетрудоспособности (при его оформлении) и иные сведения, установленные нормативно-правовыми актами Республики Беларусь.

ГЛАВА 4

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ НА СТАЦИОНАРНОМ ЛЕЧЕНИИ

4.1. График посещения пациентов Медицинского центра ООО «Е-Медикал Групп», находящихся на стационарном лечении:

- понедельник-пятница с 17.00 до 20.00;
- суббота, воскресенье с 10.00 до 13.00 и с 17.00 до 20.00.

4.2. Посещения пациентов во время тихого часа с 15.00 до 17.00 и после 20.00 запрещены. Во время карантина посещение пациентов запрещено.

Все посещения посетителями пациентов предварительно согласовываются с лечащим врачом, в его отсутствие – с начальником Медицинского центра.

В палату к пациенту допускается один-два посетителя одновременно, не более чем на 20 минут.

4.3. Посетители обязаны:

- входить в операционное (хирургическое) отделение в бахилах (сменной обуви) и накидке-халате;
- выполнять указания медицинских работников Медицинского центра;
- соблюдать чистоту и порядок;
- не нарушать покой пациентов Медицинского центра;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам.

- 4.4. Посетителям категорически запрещается:
- входить в отделения в верхней одежде, без бахил;
 - приносить алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества;
 - сидеть в палатах на кроватях;
 - вступать в пререкания и ссоры с персоналом (при наличии претензии обращаться к администрации или к лечащему врачу).

ГЛАВА 5

ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

5.1. Медицинский центр ООО «Е-Медикал Групп» работает в следующем режиме:

5.1.1. Консультационное отделение:

1.	В рабочие дни и субботу:	9.00-21.00
2	В воскресенье и праздничные дни:	9.00-18.00

5.1.2. Стоматологическое отделение:

1.	В рабочие дни и субботу:	9.00-21.00
2	В воскресенье и праздничные дни:	9.00-18.00

5.1.3. Операционное (хирургическое) отделение:

1.	В рабочие дни и субботу:	
1.1.	операционный блок	9.00-21.00
1.2.	палаты	круглосуточно
2	В воскресенье и праздничные дни:	
2.1.	операционный блок	9.00-18.00
2.2.	палаты	круглосуточно

5.2. Работники аппарата управления Общества работают в соответствии с графиками, определенными контрактами.

5.3. Информация о графике приема должностными лицами размещена на информационном стенде в зоне входной группы Медицинского центра.

ГЛАВА 6

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

6.1. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр для получения медицинской помощи пациент, его законный представитель пользуются правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41, 42 Закона № 2435-ХІІ и иными актами законодательства.

6.2. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор лечащего врача;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим 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 услуги, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;

ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в Медицинском центре и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской услугой;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра;

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

подачу в письменном виде предложений по совершенствованию деятельности Медицинского центра;

при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителей, если это не нарушает правил внутреннего распорядка Медицинского центра, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

реализацию иных прав в соответствии Законом № 2435-XII и иными актами законодательства.

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

6.3. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам Медицинского центра и другим пациентам;

выполнять назначения медицинских работников Медицинского центра, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками Медицинского центра при оказании медицинской помощи;

сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, коронавирусной инфекции, наличии высокой, свыше 38°C, температуры, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать работников Медицинского центра 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 настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

оплачивать услуги согласно действующему прейскуранту в кассе Медицинского центра в виде предварительной 100 % предоплаты либо незамедлительно после их оказания;

прибывать на прием к специалисту заблаговременно (не позднее, чем за 10 минут до приема) для оформления документов у администраторов, сообщив о прибытии в регистратуру, при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее, чем за сутки, соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе или шкафу холла или этажа лечебного отделения, иных специально отведенных местах, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

отключать мобильный телефон или переводить его в беззвучный режим перед медицинским кабинетом;

соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Медицинского центра, в том числе при входе пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии острых респираторных заболеваний надеть маску;

заблаговременно предупредить администраторов Медицинского центра позвонив по телефону и предупредив о возможном опоздании или неявке на прием;

в случае порчи имущества Медицинского центра возместить причиненный материальный ущерб;

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

выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом № 2435-ХІІ и иными актами законодательства.

6.4. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного, токсического, наркотического опьянения не обслуживаются.

6.5. На территории Медицинского центра, включая прилегающие территории, запрещено:

курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, употребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

использование средств мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

ведение аудио- и видеозаписи, фотосъемки без согласования с начальником Медицинского центра;

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

оставлять малолетних детей без присмотра;

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

находиться в служебных помещениях без разрешения;

потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

выполнять функции торговых представителей и находиться в иных коммерческих целях;

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

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

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

посещать Медицинский центр с домашними животными.

6.6. Законные представители (родители, усыновители, опекуны, попечители) несут ответственность за поведение в общественных местах несовершеннолетних, недееспособных лиц.

ГЛАВА 7

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. Пациенты имеют право на обращение в Медицинский центр путем подачи письменных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

7.2 Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением.

7.3. При устном обращении (личном приеме) пациент (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность (абз. 2 п. 2 с. 15 Закона РБ об обращениях). Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

7.4. 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.

7.5. Все поступившие обращения пациентов, поданные с соблюдением установленного порядка, регистрируются и рассматриваются с соблюдением установленного законодательством порядка.

7.6. Письменные обращения граждан, в том числе направленные посредством электронной почты, 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).

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

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

7.9. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая представляется пациентам, их законным представителям по первому требованию и находится:

по адресу г. Минск, ул. Короля, д. 2/9-6, 2/9-2 – у администраторов.

7.10. 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 заявителем.

7.11. Ответ пациенту на письменное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Медицинском центре (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»).

7.12. 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 (ст.33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»).

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

ГЛАВА 8

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

8.1. 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.

8.2. Ознакомиться с медицинской картой амбулаторного пациента можно по предварительной записи в присутствии лечащего врача по адресу: г. Минск, ул. Короля, д. 2/9-6, 2/9-2.

8.3. 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.

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

8.5. 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.

8.6. Расшифровка результатов исследований, анализов производится исключительно на приеме врача-специалиста лечащим врачом.

8.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

ГЛАВА 9

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТАМ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

9.1. Справки, выписки из медицинской карты, иная информация представляется пациенту (его законному представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, иному лицу – при предъявлении оригинала документа, подтверждающего полномочия на совершение такого рода действий.

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

9.3. Информация о предыдущих посещениях, ФИО врача и диагнозе предоставляется по письменному заявлению установленной формы в течение 10 (десять) рабочих дней.

9.4. Медицинская карта является собственностью Медицинского центра 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»).

9.5. Медицинский центр не проводит экспертную оценку состояния здоровья (освидетельствование на группу инвалидности, освидетельствование для перевода на легкий труд, ношение оружия,

медицинские осмотры для работы в специальных условиях, освидетельствование для управления автотранспортом и др.).

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

ГЛАВА 10

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. 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.