ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «Солмедоф» (далее – Правила внутреннего распорядка) разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. №2435-XII «О здравоохранении» (далее - Закон Республики Беларусь «О здравоохранении»), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015г. №104, иных нормативных правовых актов.

1.2. Для целей Правил внутреннего распорядка используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, их законных представителей и других посетителей, обратившихся в общество с ограниченной ответственностью «Солмедоф» (далее – Медицинский центр) для оказания им медицинской помощи.

1.4. Настоящие правила определяют информацию о Медицинском центре и порядок ее предоставления, порядок обращения и пребывания пациента в Медицинском центре, порядок оказания платных медицинских услуг (далее – медицинских услуг) в амбулаторных условиях и их оплаты, права и обязанности пациента, порядок выдачи выписок из медицинских документов, основания для отказа в оказании медицинских услуг, порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом, предупреждение об обстоятельствах, которые могут оказать влияние на результаты оказанных медицинских услуг, правила поведения в общественных местах для пациентов, их законных представителей и других посетителей Медицинского центра, а также содержат иную информацию, имеющую существенное значение для реализации прав пациента и распространяются на пациентов, их законных представителей и других посетителей, находящихся в Медицинском центре.

1.5. Правила внутреннего распорядка размещаются для беспрепятственного ознакомления пациентов, их законных представителей и других посетителей в общедоступных местах, у администратора, на официальном сайте solmedof.by.

2. ИНФОРМАЦИЯ О МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Общество с ограниченной ответственностью «Солмедоф» осуществляет медицинскую деятельность по следующим направлениям медицинской деятельности:

- Наркология,
- Неврология,
- Терапия,
- Психотерапия.

2.2. Медицинский центр оказывает медицинские услуги лицам, желающим их получить:

• на платной основе (за счет собственных средств или (и) средств юридических лиц или (и) иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь);

• независимо от гражданства (гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства), места проживания (регистрации), места работы (службы, учебы), времени проживания (пребывания) на территории Республики Беларусь;

• по обращаемости, без направления органов и организаций здравоохранения;

• в плановом порядке;

• в соответствии с медицинскими показаниями.

2.3. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании публичного договора на оказание платных медицинских услуг размещенном на сайте www.solmedof.by, который является публичной офертой, на основании которой Медицинский центр заключает Договор на указанных в нем условиях с любым Пациентом, который в него обратится, посредством принятия (акцепта) Пациентом его условий в целом.

2.4. Медицинский центр оказывает платные медицинские услуги согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному директором, на момент обращения физического или юридического лица.

2.5. Медицинский центр вправе, по своему усмотрению, предоставлять скидки на медицинские услуги на основании приказа.

2.6. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые Медицинским центром, определяются, формируются Медицинским центром.

2.7. Информация о видах медицинских услуг, оказываемых Медицинским центром, а также порядок и условия их предоставления размещаются на сайте www.solmedof.by.

2.8. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республики Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

Иностранные граждане и лица без гражданства имеют право на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь, если иное не установлено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

2.9. При оказании медицинских услуг в Медицинском центре:

• не производится выписка лекарственных средств бесплатно или на льготных условиях;

• не осуществляется постановка пациентов на диспансерный учет и не ведется диспансерное наблюдение.

2.10. Информация о работе клиники представляется пациентам устно (как при личном обращении, так и по телефону) - администратором и наглядно (письменно) – на вывесках, информационных стендах, табличках, объявлениях, на сайте www.solmedof.by, в настоящих Правилах внутреннего распорядка, размещенных в доступных для обозрения местах.

2.11. Администраторы Медицинского центра не предоставляют пациентам информацию и не дают разъяснений по вопросам медицинской профилактики, диагностики, лечения, медицинской реабилитации заболеваний, применения лекарственных средств.

2.12. Заключение о возможности оказания пациенту выбранной им медицинской услуги и (или) достижения желаемого им лечебного результата, прогнозируемом результате того или иного медицинского вмешательства, вариантах медицинского вмешательства, их стоимости, необходимых предварительных лабораторных и (или) диагностических исследованиях, консультациях и др., пациент получает на приеме врача-специалиста.

2.13. В Медицинский центр пациент может обратиться по телефону +375 29 354 77 78

• понедельник-воскресенье: с 9-00 до 20-00.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. При обращении в Медицинский центр для получения медицинских услуг пациенты пользуются правами и несут обязанности, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. №2435-XII «О здравоохранении», иными актами законодательства Республики Беларусь, настоящими Правилами внутреннего распорядка.

3.2. Пациент имеет право на:

• получение медицинской помощи при обращении в Медицинский центр;

• выбор лечащего врача при обращении в Медицинском центре;

• 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 помощи, предполагаемой продолжительности их применения, возможных рисках, о побочных эффектах и ожидаемых результатах;

• получении информации о квалификации лечащего врача-специалиста, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

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

• отказ от оказания медицинской помощи. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент;

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

• реализацию иных прав в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993г. № 2435-XII «О здравоохранении» и иными актами законодательства;

• пациент вправе задавать медицинскому работнику интересующие его вопросы по медицинской профилактике, диагностике, лечению и медицинской реабилитации диагностированного заболевания;

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

3.3. Пациент обязан:

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

• уважительно относиться к работникам и другим пациентам центра;

• выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи

• в установленном порядке и полном объеме оплатить оказанные медицинские услуги;

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

• информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях (в том числе аллергических реакциях) к применению лекарственных средств и (или) косметических средств, наследственных, перенесенных и имеющихся заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, о характере профессиональной деятельности, других обстоятельствах, которые могут повлиять на результат оказания медицинских услуг, а также об изменениях в состоянии здоровья;

• немедленно сообщать лечащему врачу об изменениях в состоянии здоровья, связанных с оказанными медицинскими услугами, о возникновении побочных явлений и осложнений;

• соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

• возмещать ущерб в случае утраты или повреждения имущества Медицинского центра;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы (с целью минимизации угрозы распространения инфекций в период подъема заболеваемости и в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Республики Беларусь надевать маску перед входом в

Медицинский центр и носить ее в течение всего периода нахождения в центре и др.);

• посещать кабинеты Медицинского центра без верхней одежды согласно требованиям санитарно-противоэпидемического режима и настоящих правил;

• своевременно явиться на прием к врачу;

• при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, информировать Медицинский центр заблаговременно;

• выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

4.1. Пациент производит оплату медицинских услуг в наличной и безналичной форме в белорусских рублях по факту оказания медицинских услуг в соответствии с прейскурантом, действующим на момент оказания медицинских услуг.

4.2. Факт оплаты медицинских услуг подтверждается кассовым чеком или иным платежным документом (далее по тексту – чек).

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПАЦИЕНТУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ПРИНЯТЫХ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Для возврата денежных средств за неоказанные медицинские услуги пациент должен обратиться к руководству Общества с письменным заявлением на имя директора, предъявив чек, подтверждающий оплату медицинских услуг.

5.2. Возврат пациенту наличных денежных средств за неоказанные медицинские услуги производится по расходному кассовому ордеру, если оплата медицинских услуг произведена в наличной форме.

Если оплата произведена в безналичной форме (с применением банковских платежных карточек или на основании счета-фактуры), то возврат производится в безналичной форме по указанным реквизитам.

5.3. Для возврата денежных средств за не оказанные медицинские услуги пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а представитель пациента (законный представитель, уполномоченное лицо) должен предъявить также документы, подтверждающие его полномочия (доверенность).

5.4. Возврат денежных средств, уплаченных пациентом по ошибочно сформированному чеку (ошибка в кодах, в количестве процедур, в стоимости медицинских услуг и пр.), производится в кассе Медицинского центра в порядке, установленном законодательством о порядке ведения кассовых операций.

5.5. Для возврата денежных средств в связи с недостатками в оказанных медицинских услугах, пациент должен обратиться с письменным заявлением на имя директора с предъявлением претензии (в письменной форме).

6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

6.1. При первом обращении в Медицинский центр пациент должен обратиться с документом, удостоверяющим личность, к администратору, который оформляет медицинскую карту амбулаторного больного (далее - медицинская карта) установленной формы.

6.2. Сведения о пациенте вносятся на титульный лист медицинской карты, а также в медицинскую информационную систему «МедЛок» в соответствии с документами, удостоверяющими личность.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

• паспорт гражданина Республики Беларусь;

• национальный паспорт иностранного гражданина;

• удостоверение беженца;

• вид на жительство в Республике Беларусь;

• идентификационная карта гражданина Республики Беларусь;

• биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина;

• биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства.

Документами, подтверждающими полномочия законного представителя, являются:

• документ, удостоверяющий личность;

• удостоверение опекуна (попечителя) на право представления интересов подопечного;

Документами, подтверждающими полномочия уполномоченного лица, являются:

• документ, удостоверяющий личность;

• доверенность, удостоверенная в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Беларусь.

6.3. Медицинские карты оформляются на каждого пациента, обратившегося за оказанием медицинских услуг.

6.4. Медицинская карта амбулаторного больного (далее – медицинская карта) является собственностью Медицинского центра и на хранение пациентам не выдается. Передача ее на руки пациентам запрещена, а информация, содержащаяся в ней, является конфиденциальной.

6.5. Медицинские карты хранятся в соответствии с требованиями законодательства.

6.6. Администратор является ответственным лицом за хранение медицинских карт.

7. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ НА АМБУЛАТОРНЫЙ ПРИЕМ

7.1. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается в Медицинском центре в плановом порядке.

7.2. Врачи-специалисты ведут амбулаторный прием пациентов в соответствии с графиком работы.

После окончания рабочего времени прием пациентов не ведется.

7.3. Амбулаторный прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

7.4. При обращении в порядке очередности право на внеочередное получение медицинских услуг имеют лица, в соответствии с законодательством.

7.5. Прием пациентов, предварительно записавшихся на прием, осуществляется по времени предварительной записи.

Пациент, опоздавший на прием по предварительной записи более чем на 10 минут, получает медицинские услуги в порядке очередности.

8. Условия оказания медицинских услуг

8.1. Оказание медицинской помощи осуществляется на основании согласия на оказание медицинской помощи в соответствии со статьей 44 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. №2435-XII «О здравоохранении».

8.2. В соответствии с требованиями Закона от 07 мая 2021 №99-З «О защите персональных данных» медицинский центр осуществляет сбор и обработку персональных данных. Пациенту необходимо заполнить согласие на сбор и обработку персональных данных непосредственно при обращении в медицинский центр.

8.3. Обязательным условием оказания медицинских услуг является наличие предварительного согласия пациента, ознакомленного с целью медицинского вмешательства, его прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

8.4. Согласие на простое медицинское вмешательство дается пациентом устно. Отметка об этом вносится в медицинские документы и подписывается пациентом и лечащим врачом.

8.5. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его.

8.6. Пациент вправе отозвать согласие на простое медицинское вмешательство, о чем делается отметка в медицинских документах и подписывается пациентом и лечащим врачом.

8.7. Пациенту, не давшему согласие на медицинское вмешательство в установленном порядке, медицинское вмешательство не проводится.

9. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ, КОТОРЫЕ МОГУТ ОКАЗАТЬ ВЛИЯНИЕ НА РЕЗУЛЬТАТЫ ОКАЗАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

9.1. Пациент, обращающийся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг, предупреждается об обстоятельствах, которые могут оказать влияние на результаты оказанных медицинских услуг.

9.2. Пациент предупреждается о том, что:

• медицинское вмешательство (операция, процедура, манипуляция) и (или) медицинская реабилитация могут быть сопряжены с болевыми ощущениями во время или после его проведения, временным ухудшением качества жизни и т.д.;

• результат оказания медицинских услуг, зависит от характера и тяжести заболевания пациента, общего состояния его здоровья, возраста,

индивидуальных особенностей организма, а также от вида и объема медицинского вмешательства;

• медицинское вмешательство может не достичь желаемого эффекта, повлечь развитие побочных явлений и (или) осложнений вплоть до летального исхода, а также увеличить сроки лечения и (или) медицинской реабилитации в связи с:

1. индивидуальной непереносимостью (аллергическая реакция) пациента к лекарственным средствам, изделиям медицинского назначения, другим материалам, используемым в процессе оказания медицинских услуг;

2. возрастом, общим состоянием здоровья, характером и тяжестью диагностированного и сопутствующих заболеваний, т.п.;

3. особенностями профессиональной деятельности (работа во вредных и (или) опасных условиях труда, связанная с подъемом тяжестей, на открытом воздухе и пр.);

4. неисполнением или ненадлежащим исполнением медицинских предписаний (рекомендаций), в том числе:

• неявка в установленные сроки на контрольные осмотры, отказ от приема рекомендованных лечащим врачом лекарственных средств, и пр.;

• самостоятельный прием не рекомендованных лекарственных средств (самолечение);

• неявка к лечащему врачу, другому врачу-специалисту, в случае возникновения любых состояний, беспокоящих пациента в процессе оказания медицинских услуг, в период медицинской реабилитации;

• вредные привычки и др.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

10.1. Информация о состоянии здоровья пациента, а также иные сведения о пациенте, является врачебной тайной, охраняется законом и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

10.2. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

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

10.4. Информация о состоянии здоровья пациента излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

10.5. Использование информации о состоянии здоровья пациента в образовательном процессе и научной литературе допускается только с согласия пациента либо лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

10.6. Предоставление информации о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, а в случае смерти - и информация о результатах патологоанатомического исследования, (далее – врачебная тайна) без согласия пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», допускается по запросу в письменной форме и (или) в виде электронного документа, оформленного в соответствии с законодательством Республики Беларусь об электронных документах и электронной цифровой подписи:

10.6.1. Министерства здравоохранения Республики Беларусь, главных управлений, управлений (отделов) здравоохранения областных исполнительных комитетов и Комитета по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета в целях организации оказания медицинской помощи пациенту, осуществления в пределах их компетенции контроля за правильностью ее оказания или при угрозе распространения инфекционных заболеваний, а также при осуществлении государственного санитарного надзора;

10.6.2. организаций здравоохранения в целях организации оказания медицинской помощи пациенту или при угрозе распространения инфекционных заболеваний;

10.6.3. органов уголовного преследования и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;

10.6.4. органов внутренних дел о явке (неявке) лица, обязанного возмещать расходы, затраченные государством на содержание детей, находящихся на государственном обеспечении, в государственную организацию здравоохранения для прохождения медицинского осмотра, а также о прохождении (непрохождении) этим лицом медицинского осмотра;

10.6.5. органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, в связи с осуществлением такой деятельности;

10.6.6. страховых организаций, Белорусского бюро по транспортному страхованию для решения вопроса о назначении страховых выплат;

10.6.7. местных органов военного управления для медицинского освидетельствования граждан при призыве на воинскую службу;

10.6.8. органов дознания в связи с проведением экспертиз для решения вопроса о возбуждении уголовного дела;

10.6.9. органов внутренних дел о прохождении (непрохождении) медицинского переосвидетельствования водителей механических транспортных средств, самоходных машин, наличии заболевания или противопоказания, препятствующих управлению механическими транспортными средствами, самоходными машинами;

10.6.10. нанимателя в связи с проведением расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

10.6.11. в иных случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Беларусь.

10.7. После смерти пациента разглашение информации, составляющей врачебную тайну, не допускается, за исключением случаев:

• предусмотренных подпунктами 10.7.3 и 10.7.10 Правил;

• если при жизни пациент дал в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Беларусь, письменное согласие на разглашение информации, составляющей врачебную тайну, после его смерти в отношении определенного либо неопределенного круга лиц;

• предоставления информации лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

10.8. Обязанность сохранять врачебную тайну, наравне с медицинскими работниками, распространяется также на лиц, которым в установленном настоящим Законом порядке стали известны сведения, составляющие врачебную тайну.

10.9. Медицинский центр обеспечивают хранение медицинских документов в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

10.10. Обо всех случаях предоставления информации о состоянии здоровья пациента, и иных сведений о нем, делается соответствующая запись в медицинской карте.

11. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

11.1. Пациент вправе отказаться от оказания медицинских услуг при условии оплаты Медицинскому центру фактически понесенные расходы.

11.2. Медицинский центр вправе отказать пациенту в оказании медицинских услуг, если пациент:

• обратился в центр за медицинскими услугами, которые центр не оказывает;

• не оплатил ранее оказанные в центре медицинские услуги. После их оплаты, медицинские услуги оказываются пациенту в установленном порядке;

• отказался от назначенных лабораторных и диагностических обследований, консультаций врачей-специалистов (в случае невозможности дальнейшего оказания медицинской помощи без указанных обследований и консультаций);

• не предоставил результаты назначенных лабораторных и диагностических обследований, консультаций врачей-специалистов (в случае невозможности дальнейшего оказания медицинской помощи без предоставленных результатов указанных обследований и консультаций);

• если по результатам проведенных лабораторных и диагностических обследований, консультаций врачей-специалистов или (и) по результатам осмотра выявлены медицинские противопоказания к медицинскому вмешательству;

• отказался предъявлять документы, удостоверяющие личность, а также документы, подтверждающие полномочия законного представителя;

• не дает согласие на медицинское вмешательство в установленном порядке;

• отказывается от ознакомления с настоящими правилами внутреннего распорядка;

• отказывается от врачебной консультации (консилиума), необходимых для уточнения диагноза и (или) определения или реализации избранной тактики лечения;

• не выполняет или ненадлежащим образом выполняет медицинские рекомендации;

• находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, возбужденном, агрессивном или ином состоянии, препятствующем оказанию медицинских услуг;

• Медицинский центр оставляет за собой право отказать в приёме, пациенту, опоздавшему на приём на 10 минут.

Пациенту также может быть отказано в оказании медицинских услуг:

• если он нарушает правила поведения в общественных местах для пациентов, их законных представителей и других посетителей Медицинского центра;

• в иных случаях, когда оказать медицинские услуги пациенту не представляется возможным (отсутствие врача-специалиста (болезнь, отпуск, командировка и др.), сезонность оказываемых услуг, выход из строя медицинского оборудования (аппаратуры), отсутствие водоснабжения, отключение электроэнергии, иные форс-мажорные обстоятельства).

В этом случае, по желанию пациента, оказание медицинских услуг переносится на другой срок.

11.3. Отказ в оказании медицинских услуг либо прекращение их оказания осуществляет, с разъяснением причин отказа, врач-специалист, к которому пациент обратился на прием или лечащий врач, выполняющий процедуры, при необходимости – консилиум врачей (совместный осмотр).

11.4. Отказ в оказании медицинских услуг в процессе их оказания оформляется записью в медицинских документах с указанием оснований отказа и подписывается лечащим врачом.

В необходимых случаях пациенту даются медицинские рекомендации.

12. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

12.1. По желанию пациента, уполномоченных им лиц или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», Медицинский центр выдает выписку из медицинских документов и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь (Указ Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200).

12.2. Порядок осуществления административных процедур регулируется Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-З «Об основах административных процедур».

12.3. Для получения выписки из медицинских документов, пациент обращается к лечащему врачу.

12.4. Для получения выписки из медицинских документов, пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

12.5. Выписки из медицинских документов выдаются на платной основе.

12.6. Максимальный срок осуществления административной процедуры по выдаче выписок из медицинских документов составляет 5 (пять) дней со дня обращения.

12.7. Выдача листков нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности в Медицинском центре не осуществляется.

12.8. Выдача консультативного заключения с рекомендациями по дальнейшему лечению пациента осуществляется в день обращения к врачу-специалисту Медицинского центра.

13. Порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Медицинским центром и пациентом:

13.1. Пациенты 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.

13.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель может обратиться к заместителю директора по медицинской части.

При неудовлетворении его законных претензий – непосредственно к директору.

13.3. Прием посетителей директором и его заместителем осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком приема граждан администрацией Медицинского центра.

13.4. В случае нарушения прав и законных интересов пациента, он вправе обратиться в вышестоящие органы и в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

13.5. Устные и письменные обращения (заявления, предложения, жалобы) граждан и юридических лиц, в том числе в электронном виде и обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений Медицинского центра,

рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

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

13.6. 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.

13.7. Результаты рассмотрения устного обращения представляются пациенту или его законному представителю в устной форме.

13.8. Письменное обращение должно содержать конкретную информацию, четко сформулированные вопросы и требования, подпись пациента или его законного представителя, с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства (места пребывания).

Результаты рассмотрения письменного обращения представляются пациенту либо его законному представителю в письменном виде, в порядке и в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

13.9. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая предоставляется пациентам по первому требованию.

13.10. Пациент вправе обжаловать ответ Медицинского центра на его обращение в вышестоящий орган или в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

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

14. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

14.1. В помещении Медицинского центра пациентам, их законным представителям и другим посетителям (далее – пациенты) запрещается:

• находиться в верхней одежде в медицинских кабинетах;

• находиться в медицинских кабинетах вместе с детьми;

• приводить с собой животных (собак, кошек, птиц и пр., в клетках, без клеток);

• курить и (или) распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества;

• появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

• играть в азартные игры;

• громко разговаривать, употреблять ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверями, сорить и пр.;

• пользоваться мобильной связью находясь на приеме у врача (медицинской сестры), во время выполнения процедур (манипуляций);

• производить аудио, видео запись приема специалиста в помещениях Медицинского центра;

• без очереди обращаться на прием к врачу, к администратору;

• заходить на прием к врачу, когда в кабинете находится другой пациент;

• создавать своими действиями, состоянием и поведением неудобства другим пациентам;

• создавать своими действиями, состоянием и поведением препятствия для исполнения своих должностных обязанностей медицинским и другим работникам Медицинского центра;

• нарушать общественный порядок, оскорблять своим внешним видом или поведением общественную нравственность.

14.2. Пациенты, их законные представители и другие посетители, обязаны соблюдать санитарно-гигиенические нормы (с целью минимизации угрозы распространения инфекций в период подъема заболеваемости и, в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Республики Беларусь, надевать маску перед входом в Медицинский центр и носить ее в течение всего периода нахождения в центре и др.).

15. ПОРЯДОК РАБОТЫ ООО «СОЛМЕДОФ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

15.1. Время работы Медицинского центра и его должностных лиц определяются Правилами внутреннего трудового распорядка, с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь и трудовым договором.

15.2. Режим работы Медицинского центра и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

15.3. График и режим работы Медицинского центра утверждается директором Медицинского центра исходя из производственной необходимости и полноты обеспечения кадрами.

15.4. Прием Пациентов должностными лицами осуществляется в часы приема граждан.