

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Стилиссимо»  
\_\_\_\_\_ Я.И. Карукин  
« 3» января 2022

## ПРАВИЛА

### ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

#### Глава 1

#### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра «АрхиМЕДКлиника» по адресу: г. Могилев, ул. Первомайская 31 - 236, (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года № 2435 – XII «О здравоохранении» (далее – «Закон»), Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 года № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и регламентируют порядок обращения пациента в медицинский центр, определяют права и обязанности пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов, находящихся в медицинском центре.

2. Настоящие правила размещаются в холле Медицинского центра, а также на сайте архимед. бел.

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра «АрхиМЕДКлиника» по адресу: г. Могилев, ул. Первомайская 31 -236 (далее – Медицинский центр) утверждаются директором и регламентируют:

- права и обязанности пациента и его законного представителя (далее- Пациент). Под законным представителем понимаются родители, усыновители, опекуны и попечители;

- порядок обращения Пациента в Медицинский центр;

- порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром и Пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или его законному представителю.

4. Правила обязательны для выполнения для всех пациентов (их законных представителей), обращающихся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

5. В Медицинском центре с Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

6. При обращении в Медицинский центр для получения медицинской помощи Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

7. Медицинский центр обеспечивает оказание платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь, с целью более полного удовлетворения потребностей населения в медицинской помощи, в реализации права свободного выбора врача, обеспечении доступности населению квалифицированной медицинской помощи

## Глава 2

### ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

8. Каждый гражданин Республики Беларусь также имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения и у любого медицинского работника частного здравоохранения по своему выбору за счет собственных средств или средств физических, или юридических лиц.

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

10. Организация предварительной записи Пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, в контактный центр Медицинского центра по телефонам: +375 (222)76-76-11; +375 (44) 702-33-00; +375 (29) 702-33-00, на сайте Медицинского центра.

а) дату и время планового приема Пациент выбирает из имеющихся свободных талонов. При записи на плановый прием Пациент обязан предоставить медицинскому регистратору номер контактного телефона для обратной связи.

б) в случае опоздания или невозможности явиться на плановый прием Пациент обязан заблаговременно предупредить об этом медицинского регистратора любым удобным для него способом.

в) в случае опоздания Пациента на прием на 5 минут и более, медицинский регистратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившиеся время предложить другому пациенту.

г) в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельствах, медицинский регистратор предупреждает об этом Пациента по телефону, оставленному Пациентом, и по согласованию с Пациентом переносит прием на ближайшее свободное время.

д) Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия медицинский регистратор имеет право назначить прием на другой день.

е) для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием Пациент является в регистратуру не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.

11. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма № 025/у - 07), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения (число, месяц, год); адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство, вид на жительство); номер паспорта; гражданство; номер регистрационного свидетельства (для иностранцев); реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

12. Согласно Закону Республики Беларусь от 25.11.2011 г. № 323-З «Об архивном деле и делопроизводстве в Республике Беларусь» медицинские карты амбулаторного больного являются собственностью Медицинского центра, в котором они заводятся, регистрируются и хранятся. Таким образом, медицинская карта амбулаторного больного на руки пациентам не выдается, в кабинеты врачей доставляется медицинскими регистраторами.

13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором и его заместителем, Пациент может получить в регистратуре в устной форме.

14. Пациент ожидает время приема в холле медицинского центра. В кабинет врача Пациент проходит по приглашению медицинской сестры.

15. При задержке планового приема врачом более чем 10 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, Пациенту предлагается:

лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;

лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача;

перенос времени приема на другой день.

16. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию Медицинского центра, согласно графику приема граждан, утвержденному директором.

### Глава 3

#### ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

17. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор лечащего врача и организации здравоохранения;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

(в ред. Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 N 164-З)

(см. текст в предыдущей редакции)

уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;

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 настоящего Закона;

(абзац введен Законом Республики Беларусь от 11.12.2020 N 94-3)

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

(абзац введен Законом Республики Беларусь от 11.12.2020 N 94-3)

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

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом;

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

реализацию иных прав в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства.

(в ред. Закона Республики Беларусь от 11.12.2020 N 94-3)

(см. текст в предыдущей редакции)

Предоставление Пациенту указанных в настоящей статье прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

18. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию Медицинского центра, согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом.

19. 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 рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

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 к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией, обусловленной повышением заболеваемости острыми респираторными заболеваниями и инфекцией COVID-19, и рекомендациями Министерства здравоохранения Республики Беларусь, соблюдать обязательный масочный режим при посещении медицинского центра;

соблюдать санитарно – гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафах в холле Медицинского центра, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; выполнять медицинские предписания;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу медицинского центра;

проводить своевременную оплату медицинских услуг;

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

выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь в области здравоохранения.

(в ред. Закона Республики Беларусь от 11.12.2020 N 94-3)

(см. текст в предыдущей редакции)

20. Лица, при наличии, удостоверенных медицинскими работниками, косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия не обслуживаются.

#### Глава 4

### ИНФОРМАЦИЯ О ЗАПРЕТЕ

21. На территории Медицинского центра запрещено:

- курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, употребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;
- использование средств мобильной связи при нахождении в медицинском центре, в том числе во время оказания медицинской помощи. Ведение аудио- и видеозаписи, фотосъемки без согласования с администрацией запрещено.

#### Глава 5

### ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

22. Время работы Медицинского центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь.

23. 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.

Медицинские услуги оказываются в рабочее время по месту расположения Медицинского центра согласно установленному режиму:

Понедельник – пятница с 08.00 до 20.00

Суббота с 09.00 до 18.00

Воскресенье с 09.00 до 16.00

Государственные праздники- выходные дни.

## ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

24. В соответствии со ст. 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» информация 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 составляют врачебную тайну.

Информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 настоящего Закона (в отношении: несовершеннолетних – с письменного согласия одного из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее – законные представители);

лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, – с письменного согласия их опекунов;

лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – с письменного согласия супруга (супруги) или одного из близких родственников (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки).

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

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.

По желанию Пациента, уполномоченных им лиц или лиц, указанных в части второй статьи 18 настоящего Закона, организации здравоохранения выдают выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.



## ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

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

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

26. При устном обращении гражданин (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

27. Письменные обращения должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если имеется), либо инициалы гражданина, адрес его местожительства (места пребывания);
- 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 заявителя, должны прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

28. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты Медицинского центра, должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

- фамилию, собственное имя, отчество (если имеется), либо инициалы гражданина, адрес его местожительства (места пребывания);

- изложение сути обращения;

- адрес электронной почты заявителя.

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

30. Ответ заявителю на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организации, 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 обращении граждан и юридических лиц»).

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