

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ»
от 15 мая 2023 г. № 20

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов

медицинского центра «А Клиника»

ООО "МЕДЭКС-МОГИЛЕВ"

по адресу: г. Могилев, пер. Комиссариатский, 29/1 (корпус-1)

по адресу: г. Могилев, пер. Комиссариатский, 29 (корпус-2)

вступают в силу с 15.05.2023 г

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра «А Клиника» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХП (ред. от 23.07.2021) (далее – Закон), Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104, иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра «А Клиника» (далее – Центр) утверждаются приказом руководителя ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ» и регламентируют:

- порядок обращения пациента и его законного представителя (далее – представитель) в Центр. Под законными представителями понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители;
- права и обязанности пациента (представителя);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (представителю);
- порядок разрешения спорных ситуаций между Центром и пациентом;
- график (режим) работы Центра.

1.3. По всему тексту Правил под словом Центр понимать корпус-1 расположенного по адресу: г. Могилев, пер. Комиссариатский, 29/1, и корпус-2, расположенный по адресу: г. Могилев, пер. Комиссариатский, 29.

1.4. Пациент, законный представитель, посетитель Центра знакомятся с Правилами устно, самостоятельно.

1.5. В целях ознакомления настоящие правила размещены на стендах, расположенных на первых этажах корпуса-1 и корпуса-2 Центра, в доступном для пациентов (представителей, сопровождающих лиц) месте, а также на сайте www.aclinica.by.

1.6. Правила обязательны для всех пациентов (представителей), обращающихся в Центр, и/или лиц, сопровождающих пациентов.

1.7. В целях обеспечения безопасности, повышения качества оказания

медицинской помощи, в местах общего пользования корпуса-1 и корпуса-2 Центра (стойки администраторов, коридоры, холлы, входные группы) установлены системы видеонаблюдения, в кабинетах Центра установлены системы аудио записи разговоров. В местах где ведется аудиозапись и/или видеозапись размещены информационные знаки (таблички). Ведется запись всех телефонных разговоров, поступающих в колл-центр.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «А Клиника»

2.1. Пациенты (граждане Республики Беларусь и иностранные граждане) имеют право получать медицинскую помощь в Центре по своему выбору за счет собственных средств, средств законных представителей, страховых компаний и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.2. Обращение пациента (представителя) в Центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи.

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

2.3. Запись на прием к врачу осуществляется:

2.3.1. при непосредственном обращении в Центр;

2.3.2. по номерам телефонов колл-центра:

единый номер 7174 (A1, МТС, Life)

городской +375 (222) 77-91-91

дополнительные мобильные номера:

+375 (44) 583-49-08 A1

+375 (33) 370-71-74 МТС

+375 (25) 500-38-79 Life;

2.3.3. по оставленной заявке на интернет-ресурсах:

на сайте: www.aclinica.by путем онлайн записи (рубрика «Записаться»), либо через личный кабинет пациента;

на сайтах: www.103.by; www.relax.by; www.mrt-mogilev.by;

в мобильном приложении «Aibolit».

2.4. При оставлении заявки на одном из указанных интернет-ресурсах (подпункт 2.3.3. Правил) сотрудник Центра в обязательном порядке связывается с пациентом (представителем) для подтверждения записи на прием, а также осуществляет оформление, уточнение записи на прием, и информирует пациента (представителя) о подготовке по отдельным видам медицинских услуг. В случае отсутствия подтверждения заявки, поданной через интернет-ресурсы, заявка аннулируется.

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

требуемое (желаемое) время со стороны других пациентов.

2.6. Пациенту (представителю) может быть отказано в приеме:

при нарушении настоящих Правил;

при полной записи к врачу-специалисту;

при несоблюдении рекомендаций врача-специалиста;

при опоздании на прием более 5 минут. В такой ситуации опоздавшие пациенты (представители) могут быть приняты по мере возникновения возможности у врача. Сотрудникам Центра запрещено вносить изменения в график приема по причине задержек, возникающих по вине пациентов;

при отсутствии подтверждения записи в случае оформления её через интернет-ресурсы (пункт 2.4. Правил);

при наличии задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги;

при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников Центра невозможности явиться на прием, за исключением уважительных причин;

когда выявлена эмоциональная и/или психологическая несовместимость между Заказчиком и Исполнителем как на стадии первичной консультации, так и при последующих приёмах;

в случае отсутствия условий для проведения приема (возникновение аварийной ситуации и (или) отключение внутридомовых инженерных сетей (водоснабжение, отопление, канализация, вентиляция, электроснабжение);

в случае экстренного проведения дезинфекционных мероприятий в помещениях Центра;

в случае отсутствия врача-специалиста по уважительным причинам и отсутствия возможности его замены другим специалистом;

в случае отсутствия необходимых технических возможности для оказания необходимого вида медуслуг услуг (например: неисправность (поломка) оборудования/техники; отсутствие оборудования/техники).

2.7. При обращении в Центр пациент (представитель) может получить у администраторов отдела клиентского сервиса следующую информацию:

о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг;

о графике работы врачей-специалистов, уровне их квалификации;

о правилах внутреннего распорядка для пациентов Центра;

о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра;

о наличии и местоположении книги замечаний и предложений.

2.8. При каждом посещении Центра пациент (представитель) обязаны иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.9. При первичном обращении администратор Центра принимает письменное согласие пациента (представителя) на обработку персональных данных, оформляет медицинскую карту амбулаторного больного и регистрирует пациента (представителя) в электронной базе медицинского

учета «Медицинская информационная система «Aibolit» (далее МИС), в которую вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью) пациента (представителя);
- пол пациента;
- возраст пациента;
- дата рождения пациента (число, месяц, год);
- адрес регистрации пациента (представителя);
- адрес места проживания пациента (представителя);
- сведения документа удостоверяющий личность пациента (представителя), его номер и дата выдачи, орган выдавший документ (паспорт, видна жительство, удостоверение беженца, свидетельство о рождении (для несовершеннолетних) и/или др. документ);
- номер контактного телефона пациента (представителя);
- адрес электронной почты пациента (представителя) (по желанию).

Ответственность за достоверность предоставляемой информации целиком и полностью лежит на пациенте (представителе).

2.10. Перед оказанием медицинской услуги пациент (представитель) может ознакомиться с перечнем медицинских услуг и действующими прейскурантами цен Центра. Указанные документы находятся в доступном для пациентов (представителей) месте (на стойке у администраторов), а также на сайте www.aclinica.by.

Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

2.11. Медицинские услуги в Центре оказываются на основании публичного договора (оферты) на оказание платных медицинских услуг физическим лицам, размещенного на стенде, расположенном на первом этаже корпуса-1 и корпуса-2 Центра в доступном для пациентов (представителей, сопровождающих лиц) месте, а также на сайте www.aclinica.by.

Стоматологические медицинские услуги оказываются по отдельному публичному договору, который также размещен в доступном для пациента (представителя) месте непосредственно в Центре и на указанном выше сайте.

Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны пациента (представителя) будет считаться момент совершения им таких действий как: согласие на обработку персональных данных путем их предоставления администратору Центра, и/или согласие на заполнение медицинской карты, и/или непосредственное получение услуги, и/или оплата услуги и др.

Оплата медицинских услуг производится пациентом (представителем) в размере 100% (сто процентов) стоимости оказываемых услуг путем осуществления предоплаты либо непосредственно после оказания услуг в день их оказания, либо на условиях публичного договора.

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

2.12. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента (лица до 18 лет)

производится с согласия его законных представителей – родителей, усыновителей, опекунов, попечителей и только в их присутствии.

Необходимым условием оказания медицинской помощи несовершеннолетнему пациенту является информированное согласие на медицинское вмешательство одного из законных представителей, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетнего пациента дается устно одним из законных представителей. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах (ст. 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство. Перечень простых медицинских вмешательств приведен в Постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

Иные лица (дед, бабушка, тетя, дядя, няня и др.) представление интересов несовершеннолетнего лица осуществляют на основании доверенности полученной от законных представителей.

В случае отсутствия доверенности у указанных лиц, Центр отказывает в оказании медицинских услуг.

Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту производится его законными представителями в кассу Центра.

2.13. При возникновении неотложных ситуаций, требующих незамедлительного вмешательства, врач-специалист имеет право задержки приема следующего Пациента по расписанию вследствие производственной необходимости, с обязательным уведомлением следующего по расписанию Пациента.

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

2.15. Врач-специалист Центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту, согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту (его законному представителю).

2.16. При проведении медицинских сложных вмешательств пациент (его законный представитель) подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство. При проведении простых медицинских вмешательств пациент дает устное информированное добровольное согласие на проведение простых медицинских вмешательств.

2.17. Центр может оказывать услугу по выезду врача-специалиста на дом к пациенту (только консультативный прием). Конкретный вид

направления выездного приема определяется приказом ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ».

2.17.1. Оказание медицинской услуги по выездному приему врача-специалиста осуществляется:

по отдельному договору, заключаемому между Центром и пациентом (заказчиком);

на условиях предварительной оплаты заказчиком (пациентом его законным представителем) в размере 100% стоимости услуги, установленной прейскурантом Центра;

по графику и времени, установленному Центром;

2.17.2. При приобретении медицинской услуги по выезду врача-специалиста на дом, пациент (представитель) дополнительно обязан:

обеспечить беспрепятственный доступ к пациенту (исправное состояние домофона, квартирного звонка; освещение лестничной клетки (коридора и т.п.); наличие номерного обозначения на двери квартиры; работоспособность средства связи (телефона); изоляцию домашних животных; находиться дома в назначенное время приема);

предъявить лечащему врачу документ удостоверяющий личность;

ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, а по результатам оказанной медуслуги подписать акт приемки-сдачи оказанных услуг. В случае отказа в подписании акта предъявить мотивированный отказ в его подписании.

2.17.3. Оказание услуги по выезду врача-специалиста на дом, несовершеннолетнему пациенту до 18 лет, осуществляется только в присутствии одного из законных представителей (родители, усыновители, опекуны или попечители). Иные лица (дед, бабушка, тетя, дядя, няня и др.) должны иметь доверенность на представление интересов несовершеннолетнего лица.

2.17.4. Оказание услуги по выезду врача-специалиста на дом не оказывается в случае состояния пациента, требующего оказания неотложной помощи: травмы; осложнения при наличии признаков тяжелого состояния пациента (температура тела выше 39,5; судороги; потеря сознания и т.п.); отравление и др. подобные признаки.

2.18. Во всем остальном, что не предусмотрено подпунктом 2.17. Правил, при оказании Центром медицинской услуги с выездом на дом к пациенту, данная услуга оказывается с применением настоящих Правил и законодательства Республики Беларусь регулирующего вопросы оказания медицинских услуг.

2.19. При оказании услуг таких как холтеровское мониторирование стандартное (Холтер – электрокардиографическое исследование с непрерывной суточной регистрацией электрокардиограммы пациента), холтеровское мониторирование стандартное с дополнительными функциями (Холтер+СМАД - электрокардиографическое исследование с непрерывной суточной регистрацией электрокардиограммы пациента с динамическим

исследованием артериального давления при непрерывной суточной регистрации), Центр предоставляет пациенту специализированное оборудование на основании договора безвозмездного пользования медицинским оборудованием в целях обеспечения его сохранности и возврата.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

3.1. При обращении пациента (его представителя) в Центр для получения услуг, Пациент (его Представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

3.2. Пациент (его представитель) имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор (замену) лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Центра;
- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья Пациента, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона о здравоохранении;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии здоровья Пациента с его письменного согласия (за исключением законных Представителей);
- сохранение работниками Центра в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении (за исключением законных Представителей), за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние здоровья несет пациент (его представитель). Пациент (его представитель) обязаны оформить отказ от оказания медицинской помощи письменно;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским

вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Центра с согласия Представителя на медицинское вмешательство;

реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь;

Предоставление пациенту (представителю) указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

3.3. Пациент (его представитель) обязан:

заботиться о своем здоровье и принимать меры к его сохранению, укреплению и восстановлению;

уважительно относиться к работникам 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 заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, травмах, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского центра «А Клиника», бережно относиться к имуществу Центра;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла и не входить в верхней одежде в кабинет врача в осеннее-зимний период, выключить мобильный телефон при посещении кабинетов Центра);

своевременно явиться на прием к врачу;

при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Центра заблаговременно (не позднее чем за сутки);

производить оплату медицинских услуг в порядке 100-процентной предварительной оплаты, либо непосредственно после оказания услуг.

обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка у пациента (его представителя);

выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

3.4. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия (запах алкоголя изо рта, шаткая походка, расширенные зрачки, нарушение речи) не обслуживаются.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. Граждане имеют право на обращение в Центр путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

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

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

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

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

4.4. Письменные обращения должны содержать:

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

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

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

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

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

наименование и (или) адрес Центра 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;

адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у администраторов на рецепции и

предоставляется пациентам (представителям) по первому требованию.

Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

4.7. Ответ пациенту (представителю) на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организации (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

4.8. Ответ пациенту (представителю) 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 «О защите прав потребителей» от 09.01.2002г № 90-3 (ред. от 12.01.2022)).

4.9. В спорных случаях пациент (представитель) имеет право обращаться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

5.1. Пациенту (представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом или иным должностным лицом Центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (его Представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из первичной медицинской документации при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения.

6.2. Первичная медицинская документация (медицинская карта амбулаторного больного) является собственностью Центра и на руки пациенту (его законному представителю) не выдается.

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ «ЦЕНТРА».

7.1. Медицинский центра «А клиника» работает ежедневно, кроме 1 января каждого года.

Режим работы:

корпус-1: ежедневно с 7.00 до 21.00, без перерыва на обед;

корпус-2: ежедневно с 8.00 до 20.00, без перерыва на обед.

7.2. Режим работы Центра может изменяться по отдельным приказам руководителя ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ».

7.3. Информация о времени работы Центра и времени приема его должностных лиц размещена на сайте www.aclinica.by.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

8.1. Центр несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.