

Общество с ограниченной ответственностью
«Азбука Медикал Центр»



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов

г. Минск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Азбука Медикал Центр» (далее – Правила) разработаны на основании ст.43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов Республики Беларусь в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями ООО «Азбука Медикал Центр» (далее – Медицинский центр).

Термины, применяемые в тексте Положения используются в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.2. Правила регламентируют:

- порядок обращения пациентов или их законных представителей, посетителей (далее – Пациенты) в Медицинский центр;
- график работы Медицинского центра, должностных лиц;
- права и обязанности Пациентов;
- запреты, действующие в Медицинском центре;
- правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- порядок предоставления платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента, выдачи справок, выписок из медицинских документов;
- ответственность;
- порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций;
- иные требования, установленные законодательством Республики Беларусь.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей) и посетителей, обращающихся за оказанием медицинских услуг в Медицинский центр.

1.4. Медицинский центр обеспечивает условия для беспрепятственного ознакомления Пациентов с Правилами путем размещения их на информационном стенде, размещенном в помещении Медицинского центра по адресу: г. Минск, ул. 2-я Шестая линия, д.11, корп.1, каб.37А.

1.5. Пациенты знакомятся с Правилами самостоятельно. Факт ознакомления Пациента, которому оказывается медицинская помощь, с Правилами подтверждается подписью этого пациента либо лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и вносится в медицинские документы.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право получить медицинскую услугу в Медицинском центре по своему выбору за счет собственных средств, средств законного представителя, средств физических/юридических лиц.

2.2. Обращение Пациента за оказанием медицинской помощи производится посредством предварительной записи на прием.

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

2.3. Организация предварительной записи на прием в Медицинский центр осуществляется:

2.3.1. при непосредственном обращении в Медицинский центр;

2.3.2. по телефону: + 375(29) 193-66-66.

2.3.3. посредством мессенджеров Viber, Telegram.

2.4. При обращении Пациента без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов и технической возможности Медицинского центра.

2.5. При каждом обращении Пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра заводит медицинскую карту пациента амбулаторно-поликлинической организации (форма 025/у-23), установленную постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь 05.12.2023 №188 «Об установлении формы медицинского документа» и регистрирует Пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации в базе вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (если таковое имеется) пациента;
- дата рождения;
- пол;
- место жительства (место пребывания);
- номер контактного телефона пациента или его законного представителя.

Медицинская помощь гражданам Республики Беларусь может быть оказана анонимно в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь. На пациентов, которые обращаются за медицинской помощью анонимно, оформляется медицинская карта пациента амбулаторно-поликлинической организации, в которой указываются названные пациентом фамилия, возраст и место жительства (место пребывания) без предъявления паспорта гражданина Республики Беларусь, вида на жительство в Республике Беларусь, удостоверения беженца, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

Пациентам, получающим медицинскую помощь анонимно, не выдаются медицинские документы, подтверждающие оказание такой помощи анонимно. В интересах пациента может быть выдана на руки памятка, содержащая информацию об опасности нарушений врачебных предписаний.

2.6. При обращении Пациент может получить следующую информацию:

- о режиме работы врачей-специалистов, уровне квалификации и специализации медицинских работников;
- об организации предварительной записи на прием;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководителем Медицинского центра;

- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг;
- о месте хранения книги замечаний и предложений.

2.7. При обращении за оказанием медицинских услуг в Медицинский центр Пациентам запрещается:

- находиться в медицинском кабинете в верхней одежде;
- разговаривать на повышенных тонах с сотрудниками Медицинского центра и оскорблять их;
- использовать средства мобильной связи при нахождении в медицинском кабинете;
- курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные вещества;
- находиться на территории Медицинского центра с признаками и в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения; с агрессивным поведением; с внешним видом, не отвечающим требованиям санитарно-эпидемиологического режима;
- иметь при себе или проносить в помещения Медицинского центра огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, токсичные ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые и легко воспламеняющиеся вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у Пациента, либо их применение, может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы, загромождающие проходы, дверные проемы, а также служебные помещения Медицинского центра;
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра;
- мусорить в помещениях, а также наносить вред имуществу Медицинского центра;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов Медицинского центра;
- законным представителям несовершеннолетних лиц до 14 лет оставлять их без сопровождения и присмотра;
- размещать в помещениях Медицинского центра любые рекламные/информационные объявления;
- осуществлять фото- и видеосъемку без письменного разрешения руководителя Медицинского центра. Данный запрет распространяется на все время нахождения Пациентов в помещениях Медицинского центра. В случае необходимости (например, пожилого возраста Пациента) Пациент или лицо его сопровождающее может производить аудиозапись приема или рекомендаций врача, но только после предварительного информирования врача-специалиста о такой необходимости, получения от него согласия на запись, с обязательным внесением данной информации в медицинские документы Пациента.
- иметь при себе сильно пахнущие вещества (предметы);
- любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, полу, сексуальной ориентации, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам;
- нарушать общепринятые нормы поведения, морали и нравственности;
- опаздывать на прием более чем на 5 минут;
- не являться на прием в случае предварительной записи без предупреждения об этом администратора Медицинского центра;
- предоставлять ложную, неполную информацию о состоянии своего здоровья;
- не соблюдать рекомендации врача.

2.8. Нарушение Пациентами подп. 2.7 настоящих Правил, в соответствии со ст.17 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении», является основанием для отказа в оказании медицинской помощи, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих.

2.9. Время приема может быть задержано до 15 минут в случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимости оказания неотложной медицинской помощи предыдущему Пациенту, при сложном клиническом случае и др.), о чем следующие по очереди Пациенты информируются персонально врачом или администратором.

2.10. До оказания медицинской услуги Пациент самостоятельно знакомится с локальными нормативными актами об услугах Медицинского центра, находящимися в общедоступном месте (информационном стенде). Претензии, связанные со ссылкой на незнание, либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

2.11. Перед получением медицинской услуги Пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы размещаются на информационном стенде Медицинского центра.

2.12. При приеме Пациента, врач-специалист конкретизирует и согласовывает с Пациентом перечень оказываемых медицинских услуг, а также определяет их предварительную стоимость.

Прием и лечение несовершеннолетнего Пациента производится в сопровождении или с письменного согласия его законных представителей.

2.13. В начале приёма врач-специалист производит сбор жалоб, анамнеза и осмотр Пациента.

Врач предоставляет Пациенту в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информацию о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинских вмешательств, их последствиях, о прогнозируемых результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

2.14. Получив в доступной форме информацию, указанную в подп. 2.13 Правил, Пациент заполняет (при необходимости) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно Пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается сотрудником Медицинского центра в медицинских документах.

В случае оказания медицинской услуги несовершеннолетнему Пациенту добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство подписывает его законный представитель.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте с четырнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Перечень простых медицинских вмешательств определен постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 №49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

2.15. Подробное описание оказываемых услуг отражается в медицинской карте и (или) информированном добровольном согласии и (или) акте оказанных услуг.

2.16. Услуги оказываются в помещении, на оборудовании и с материалами Медицинского центра.

Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией об особенностях оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления акцептом публичной оферты.

2.17. Медицинские услуги не оказываются в случае, если в ходе оказания медицинской услуги, у врача возникнут сомнения по целесообразности и возможности продолжения медицинского вмешательства. В этом случае врач, во избежание причинения Пациенту вреда от действий больше, чем от бездействия, может принять решение об отказе в продолжении оказания медицинской услуги.

2.18. В случае несоблюдения Пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил и иных законных требований, врач-специалист может отказаться от оказания медицинской услуги Пациенту, если это не угрожает жизни Пациента или здоровью окружающих.

2.19. В ходе лечения, проведения процедур (манипуляций) и по их окончании, для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания и рекомендации врача-специалиста по лечению, соблюдению гигиенических правил, режима, правил поведения и т.д.

2.20. Оплата Пациентом медицинских услуг производится наличными денежными средствами в кассе Медицинского центра или безналичным перечислением на текущий (расчетный) счет Медицинского центра посредством терминала, системы интернет-банкинга или мобильного банкинга. В подтверждение оплаты Пациенту выдается кассовый чек. Оплата за оказанные услуги лично врачу или иным медицинским работникам не допускается.

В случае если на момент оплаты, терминал Исполнителя не будет работать (неисправность, по вине банковского процессингового центра, отсутствия интернета и т.п.), Пациент обязан оплатить услугу наличными денежными средствами.

2.21. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему Пациенту, производится его законными представителями.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей.

2.22. В целях обеспечения защиты информации, составляющей врачебную тайну, а именно сведений о факте обращения Пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведений о наличии заболевания, диагнозе и пр. от незаконного распространения, а также с целью соблюдения требований Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 №99-З «О защите персональных данных», фото- и видеосъемка самим Пациентом и третьими лицами при оказании Пациенту медицинской помощи, не допускается.

2.23. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

2.24. При наличии показаний, лечащий врач направляет Пациента на стационарное лечение в государственные учреждения здравоохранения.

2.25. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдаётся направление установленного образца и

выписки из медицинской карты.

2.26. Врач-специалист организует обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к другим врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.

2.27. Если в ходе медицинского вмешательства, Исполнителем будет установлена необходимость увеличения объема лечения и его стоимости, то с согласия Пациента лечение продолжается. Если Пациент не дал согласие на увеличение объема лечения, однако прекратить оказание медицинской услуги не представляется возможным, то лечащий врач производит все необходимые действия в соответствии с клиническим статусом Пациента и Пациент обязан оплатить стоимость фактически понесенных расходов Медицинского центра.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении Пациента (его законного представителя) в Медицинский центр для получения медицинской помощи Пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41, 42 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХП «О здравоохранении» и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

3.2. Пациент (его законный представитель) имеет право на:

- получение медицинских услуг при обращении (пациент самостоятельно выбирает время исходя из предложенного администратором Медицинского центра);
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;
- пребывание в помещениях и на территории Медицинского центра в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- добровольный выбор консультативных и лечебно-диагностических медицинских услуг;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- получение информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методов оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача при обращении;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется в письменной форме и подписывается пациентом (его законным представителем);
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за получением услуг, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, если таковые стали известны при оказании услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Республики Беларусь;

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

- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абз.2 ч.11 ст.46 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХП «О здравоохранении»;

- обращение к администратору либо руководителю Медицинского центра в случае возникновения конфликтных ситуаций;

- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

Предоставление Пациенту указанных выше прав не может осуществляться в ущерб здоровью других Пациентов и нарушать их права и свободы.

3.3. Пациент (его законный представитель) обязан:

- соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу Медицинского центра, а также возмещать ущерб, причиненный порчей имущества;

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

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к сотрудникам Медицинского центра, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не допускать проявлений неуважительного отношения;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (надевать одноразовые бахилы перед входом в медицинский кабинет и снимать их, покинув помещение кабинета; поместить верхнюю одежду в зоне гардероба; не входить в верхней одежде в кабинет врача; выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг). Администратор вправе определять порядок обеспечения Пациентов одноразовыми бахилами с учетом сезонности, погодных условий и эпидемиологической обстановки;

- соблюдать правила общественного порядка при нахождении в Медицинском центре (соблюдать тишину, чистоту в помещениях);

- сообщить администратору достоверные (корректные) контактные данные (ФИО Пациента, номер мобильного телефона, дату рождения и др.) при осуществлении предварительной записи на прием. При сообщении администратору недостоверных (некорректных) контактных данных Медицинский центр не несет ответственность за не уведомление Пациента об отмене приема врача, к которому ранее была осуществлена запись, и иных изменениях при оказании медицинских услуг;

- предоставлять администратору Медицинского центра паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, с целью оформления медицинской документации и реализации всех прав пациента согласно требованиям законодательства Республики Беларусь;

- при первом требовании администратора или врача, законные представители несовершеннолетних Пациентов, лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, ограниченно дееспособными и т.д., обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус законного представителя/опекуна (документ, удостоверяющий личность, удостоверение опекуна или попечителя, доверенность на право представления интересов несовершеннолетнего, выписка из решения органов опеки и попечительства);

- сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих

опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, коронавирусной инфекции (и других), а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- информировать медицинских работников о состоянии своего здоровья, аллергических реакциях, ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, о результатах предыдущих обращений за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- выполнять рекомендации и назначения медицинских работников;

- не использовать средства мобильной связи в медицинских и процедурных кабинетах Медицинского центра, в том числе при взятии биологического материала;

- соблюдать установленные в Медицинском центре запреты, в том числе запрет курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других веществ;

- участвовать в проведении термометрии бесконтактным термометром и находиться в Медицинском центре в медицинской маске в периоды эпидемического подъема заболеваемости согласно данным государственных органов Республики Беларусь и Министерства здравоохранения Республики Беларусь, требующих организации и проведения санитарно-противоэпидемических мероприятий;

- подписывать информированное добровольное согласие (при необходимости) на медицинское вмешательство и другие документы;

- посещать Медицинский центр в соответствии с установленным графиком работы;

- незамедлительно информировать администратора Медицинского центра об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения для урегулирования данного вопроса с лечащим врачом или руководством;

- не совершать действий, способных нарушить права других пациентов;

- не вмешиваться в действия работников Медицинского центра, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- своевременно являться на прием, в случае опоздания на прием более чем на 50 и более % от выделенного времени приёма, Пациенту может быть отказано в приёме или услуга может быть оказана позже, при наличии свободного приемного времени.

- в случае невозможности по каким-либо причинам явиться на прием, информировать об этом администратора Медицинского центра заблаговременно, но не позднее чем за 24 часа до времени приема. В случае нарушения Пациентом указанного срока или не уведомления о неявке услуга подлежит оплате в полном объеме, предварительная оплата за прием возврату не подлежит (п.2 ст.735 Гражданского кодекса Республики Беларусь);

- при первичном посещении Медицинского центра явиться на прием к врачу за 10 (десять) минут до назначенного времени (для заполнения медицинской документации);

- своевременно производить оплату медицинских услуг. При наличии задолженности по оплате медицинских услуг Пациенту может быть отказано в приеме, а также Медицинский центр вправе в одностороннем порядке прервать и/или отложить лечение (оказание медицинской услуги), за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента;

- при получении медицинских услуг по страховке предъявить страховой полис, а также документ, удостоверяющий личность, а именно: паспорт гражданина Республики Беларусь, ID-карту, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца, для

иностранных граждан и лиц без гражданства – действительный паспорт или иной документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу, а также индивидуальную карточку застрахованного лица или договор страхования.

При обращении несовершеннолетнего лица за медицинской помощью по договору страхования, законным представителям необходимо предъявить паспорт ребенка или свидетельство о рождении, страховой полис.

В случае отсутствия оригинала документа, удостоверяющего личность, медицинские услуги застрахованным лицам оказываются за счет их собственных средств.

- подписать уведомление и выразить письменное согласие либо отказ от дачи согласия на обработку его персональных данных. Права Пациента, связанные с обработкой персональных данных, и правила их реализации размещены на информационном стенде Медицинского центра;

- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае если Пациент не владеет русским или белорусским языками;

- при чрезвычайных ситуациях (пожар и т.п.) следовать указаниям сотрудников Медицинского центра;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

4. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

4.1. Режим работы Медицинского центра определяется локальными правовыми актами. Информация о времени работы Медицинского центра и времени приема должностных лиц размещается в общедоступном месте (на информационном стенде).

4.2. Личный прием пациентов, их законных представителей, осуществляется директором в установленные дни и часы приема.

4.3. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому директором ООО «Азбука Медикал Центр». График приема врачей может быть изменен по причине болезни, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Часы приема врачей необходимо предварительно уточнять у администратора.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА, ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

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

По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему 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.

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

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законодательством порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям, а в отношении лиц, по состоянию здоровья не способных к принятию осознанного решения, - супругу(е) или близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.6. Информация о состоянии здоровья Пациента по телефону не предоставляется.

5.7. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена в виде выписки из медицинской карты пациента амбулаторно-поликлинической организации при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Медицинская карта является собственностью Медицинского центра, заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается. В том числе для фотосъёмки и/или ксерокопирования.

5.8. Пациентам, получающим медицинскую помощь без документа, удостоверяющего личность, не может быть выдана по их просьбам или по просьбам их законных представителей медицинская документация, подтверждающая лечение.

5.9. Порядок исполнения требований главы 5 настоящих Правил осуществляется с учетом требований законодательства об обработке персональных данных, а также локальных нормативных актов Медицинского центра о защите персональных данных пациента.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. 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 и при наличии установленной вины.

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

6.3. В случае нарушения Пациентами настоящих Правил сотрудники Медицинского центра вправе делать им замечания, вызывать сотрудников милиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим Пациентам и посетителям,

нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Азбука Медикал Центр», а также имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И(ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. Пациент (его законный представитель) вправе обратиться к руководителю и (или) иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

7.2. При устном обращении Пациент (его законный 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.

7.3. К письменному обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов).

7.4. Все поступившие обращения граждан (поданные с соблюдением установленного порядка), подлежат регистрации с соблюдением установленного законодательством Республики Беларусь порядка регистрации обращений.

7.5. Медицинский центр принимает меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений и информирует заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

7.6. В случае не разрешения конфликтной ситуации между Медицинским центром и Пациентом ситуации разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

