

# ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА № 1

## на оказание платных медицинских услуг Общества с дополнительной ответственностью «ТАРИ»

г. Бобруйск Вступает в силу с 1 февраля 2020 года

Настоящий договор на оказание платных услуг (далее – «Договор») является публичным предложением (офертой), определяет порядок выполнения услуг, а также порядок взаимоотношений, взаимные права и обязательства, иные условия между Обществом с дополнительной ответственностью «ТАРИ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Бориса Александра Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и потребителем – гражданином (кой) (физическим лицом), действующим на основании собственного волеизъявления, принявшего (акцептовавшего) публичное предложение (Оферту) именуемым в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, а вместе при упоминании именуемые «Стороны».

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. На условиях настоящего договора Исполнитель обязуется оказывать Заказчику на возмездной основе все медицинские услуги в соответствии с выданной Министерством здравоохранения Республики Беларусь лицензией № 02040/6800 на право осуществления медицинской деятельности от 25 марта 2011 года, за исключением медицинских услуг по стоматологии (по которой с Пациентом заключается договор возмездного оказания услуг) по стоимости согласно Прейскуранту цен (далее - Прейскурант), действующему на дату оказания услуги, а Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги на условиях настоящего договора.

1.3. Объем оказываемых услуг определяется медицинским персоналом Исполнителя в соответствии с индивидуальными медицинскими показаниями и общим состоянием здоровья Заказчика, техническими возможностями Исполнителя.

1.7. Заказчик самостоятельно определяет необходимость и виды платных услуг, согласовывает с Исполнителем дату приема. Наименование услуг, дата, время и место оказания медицинских услуг согласовывается между Сторонами посредством обращения в справочно-информационную службу Исполнителя непосредственно или по телефонам, размещенным на официальном сайте [www.tari.by](http://www.tari.by)

### 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА (АКЦЕПТ ОФЕРТЫ)

2.1. Настоящий договор является публичным договором (ст.396 Гражданского кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг в отношении неопределенного круга лиц, обратившихся за медицинскими услугами.

**2.2.** Публикация (размещение) текста договора в холлах ОДО «Тари» и его филиала является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий договор (п.2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

**2.3.** Заключение настоящего договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст. 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Договор считается заключенным с момента осуществления Заказчиком предварительной оплаты медицинских услуг и (или) записи на прием для получения медицинских услуг (п. 3 ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь). В талоне указывается фамилия, инициалы Заказчика (пациента), фамилия, инициалы специалиста, дата, время оказания услуг.

Безоговорочным акцептом настоящего договора является начало оказания услуги Заказчику или произведенная им за еще не оказанные услуги предварительная оплата Исполнителю являются безоговорочным акцептом настоящего договора, либо сделанное устное согласие Заказчика на оказание ему (пациенту) платных услуг в соответствии с прейскурантом Исполнителя у стойки администратора, зафиксированное видео и аудио наблюдением Исполнителя.

Настоящий договор при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (п.2, 3 ст. 404 и п.3 ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Местом заключения Договора Стороны признают местонахождение Исполнителя.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Исполнитель обязуется:**

- 3.1.1. Оказать Заказчику квалифицированную, качественную медицинскую помощь.
- 3.1.2. Соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с Заказчиком (пациентом).
- 3.1.3. Проводить ознакомление в устной форме Заказчика (пациента) с методиками и технологиями, используемыми специалистами Исполнителя.
- 3.1.4. Обеспечить проведение диагностических и лечебных процедур в соответствии с правилами и санитарно-гигиеническими требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь.
- 3.1.5. При необходимости составить и согласовать с Заказчиком план оказания услуг, с указанием конкретных медицинских мероприятий, последовательности и сроков их исполнения. План оказания может составляться в устной либо письменной форме и фиксироваться в медицинской карте. Поставить в известность Заказчика о возникших в процессе реализации плана оказания услуг обстоятельствах, которые могут привести к его изменению и согласовать с Заказчиком новый план.

- 3.1.6. Информировать Заказчика о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения / сохранения результата лечения.
- 3.1.7. Обеспечить Заказчика доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о перечне платных медицинских услуг, стоимости и условиях их оплаты, квалификации медицинских работников (врачей-специалистов), режиме работы учреждения, о наличии специального разрешения (лицензии) на право осуществления медицинской деятельности с указанием работ и услуг, составляющих этот вид лицензируемой деятельности, иной необходимой информации.
- 3.1.8. Сохранять в тайне информацию о факте обращения Заказчика (пациента), состоянии здоровья Заказчика (пациента), диагнозе и иных сведениях, полученных во время оказания услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 3.1.9. Информация, содержащаяся в медицинских документах Заказчика, может предоставляться Исполнителем без согласия Заказчика только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Беларусь.
- 3.1.10. В случае если возникла невозможность оказания услуги по настоящему договору по вине Исполнителя, а услуга уже оплачена Заказчиком, то Исполнитель обязан вернуть полученные денежные средства Заказчику за не оказанную медицинскую услугу.

## **3.2. Исполнитель имеет право:**

- 3.2.1. Отказать в приеме Заказчику, если это не угрожает жизни Заказчика (пациента) и не относится к неотложной помощи, в случаях:
- алкогольного, наркотического или токсического опьянения Заказчика (пациента);
  - если действия Заказчика угрожают жизни и здоровью окружающих;
  - если Заказчик (пациент) не соблюдает врачебные предписания и рекомендации;
  - если Заказчик не соблюдает **Правила внутреннего распорядка** для пациента Исполнителя;
  - отсутствует оплата услуг, оказываемых Исполнителем и/или имеется задолженность Заказчика по оплате ранее оказанных медицинских услуг;
  - при несоблюдении Заказчиком данного Договора, нарушении порядка проведения платных медицинских услуг в ОДО «Тари»;
  - если невозможно установить с Заказчиком терапевтического сотрудничества, при неукоснительном соблюдении требований ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-ХІІ "О здравоохранении" (далее - Закон о здравоохранении);
  - в иных случаях оговоренных в **Приложении №1**.

3.2.2. Изменять методы оказания услуги в порядке, установленном законодательством.

3.2.3. Требовать от Заказчика предоставления сведений о состоянии его здоровья, а также иных сведений, которые могут влиять на условия выполнения настоящего договора.

3.2.4. При наличии медицинских показаний рекомендовать Заказчику получение повторной услуги или иных медицинских услуг, оказываемых Исполнителем (в том числе контрольных осмотров и лечения), которые осуществляются на основании отдельных договоров, заключаемых между сторонами, а также оплаты Заказчиком стоимости данных услуг в порядке, предусмотренным отдельными договорами.

3.2.5. Перенести ранее оговоренные даты и время приема, уведомив Заказчика, в следующих случаях:

- отсутствие условий для проведения приема (авария, отключение в помещениях Исполнителя электричества, водоснабжения и т.д.);
- временного отсутствия специалиста по уважительным причинам и невозможности Исполнителя произвести его замену;
- опоздание Заказчика на прием более, чем на 10 минут от назначенного времени.

3.2.6. Потребовать у Заказчика при оказании услуг по настоящему договору предъявления документа удостоверяющего личность. \в случае не предъявления Заказчиком указанного документа Исполнитель вправе отказаться от оказания медицинских услуг.

3.2.7. Иные права, установленные законодательством и настоящим договором.

3.2.8. По своему усмотрению изменять прейскурант услуг. Прейскурант является официальным документом Исполнителя и содержит полный перечень услуг, оказание которых возможно в рамках настоящего Договора, и их стоимость.

3.2.9. Специалисты центра не дают консультаций по телефону.

### **3.3. Заказчик обязан:**

3.3.1. Предоставлять Исполнителю информацию о состоянии здоровья, перенесенных или имеющихся заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечениях, аллергических реакциях, иных обстоятельствах, которые необходимы для правильной постановки диагноза, выбора плана оказания услуг и могут повлиять на результат и качество оказываемых услуг.

3.3.2. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов установленные Исполнителем.

3.3.3. Соблюдать и выполнять врачебные предписания, рекомендации, указания и требования Исполнителя, связанные с исполнением настоящего договора и для достижения/сохранения результата лечения.

Своевременно извещать о всех осложнениях, возникших в процессе либо после лечения.

3.3.4. Соблюдать согласованные сроки и являться в назначенное время для получения услуг, имея при себе все необходимые для оказания услуги документы (справки, выписки (копии) из медицинских документов, анализы и др.)

3.3.5. . В случае невозможности явки в назначенное время, Заказчик обязуется не позднее, чем за сутки уведомить об этом Исполнителя и отменить прием.

3.3.6. Производить оплату в установленные договором порядке и сроки.

3.3.7. Своевременно информировать Исполнителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение договора.

3.3.8. При одностороннем отказе от договора Заказчик обязан возместить Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы по настоящему договору.

3.3.9. Ознакомиться с порядком оказания платных медицинских услуг в учреждении (Приложение № 1)

3.4. Заказчик имеет право на:

3.4.1. Получение в доступной для него форме имеющейся у Исполнителя информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе, применяемых методах диагностики и лечения, связанных с ними рисках, стоимости медицинских услуг, о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях, квалификации медицинских работников, режиме и порядке работы центра, порядке обращения к администрации в случае возникновения неудовлетворенности качеством услуги и иные сведения в соответствии с законодательством.

3.4.2. Изменение назначенного времени в случаях и порядке, предусмотренных настоящим договором.

3.4.3. Отказаться от договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.4.4. Иные права, установленные законодательством и настоящим договором.

3.4.5.

#### **4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Стоимость услуги определяется в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, действующим на дату заключения договора.

4.2. Заказчиком производится оплата в размере 100 % (Сто процентов) от стоимости оказываемых услуг исходя из цен действующего Прейскуранта Исполнителя непосредственно (сразу) после оказания услуг в день их оказания на основании оформленного акта о выполненных медицинских услугах в электронном виде. Оплата считается произведенной при поступлении денежных средств Исполнителю в кассу или на расчетный счет.

4.3. Оплата за услугу может производиться как самим Заказчиком, так и третьими лицами в порядке, установленном законодательством и настоящим договором.

4.4. Основанием, подтверждающим факт оказания услуг и их объема, является запись в медицинской карте (консультативном заключении), информация об объеме оказанных платных медицинских услуг согласно постановлению Министерства финансов Республики Беларусь от 12 февраля 2018 г. № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 года №58» составляется Исполнителем единолично и признается первичным учетным документом. Заказчик соглашается с тем, что информация об объеме оказанных платных медицинских

услуг составляется Исполнителем в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

Исполнитель составляет документ об объеме оказанных платных медицинских услуг по итогам рабочего дня, по форме утверждаемой руководителем организации.

4.5. В случае отказа Заказчика от оказания ему услуги, Заказчик оплачивает Исполнителю оказанные ему услуги и использованные при их оказании материалы до момента прекращения лечения. Внесённые ранее средства за оказанные услуги и использованные расходные материалы не возвращаются.

В случае невозможности оказания услуг, возникшей по вине Заказчика уже в процессе оказания услуг, услуги подлежат оплате по фактически произведенным затратам.

4.6. Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет, либо внесением в кассу Исполнителя.

## **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ОФЕРТЫ**

5.1. Оферта вступает в силу с момента размещения текста договора в холлах ОДО «Тари» и его филиала, на сайте организации [www.tari.by](http://www.tari.by) и действует до момента отзыва Оферты Исполнителем путем удаления текста настоящего документа из вышеперечисленных мест.

5.2. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты или отозвать оферту в любой момент по своему усмотрению.

5.3. Изменение условий настоящей Оферты является новой Офертой Исполнителя, которая публикуется в установленном порядке не позднее, чем за 2 рабочих дня до введения ее в действие.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ДОГОВОРА**

6.1. За неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору, стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Республики Беларусь и договором.

6.2. Все возможные споры, возникающие в связи с настоящим договором, сторонами будут решаться в досудебном порядке путем переговоров или предъявления претензии. В случае не достижения согласия - в порядке, установленном действующим законодательством Республики Беларусь.

6.3. Исполнитель не несет ответственность в случае:

- предоставления Заказчиком недостоверной информации;
- если лечение прекращено и (или) незакончено не по инициативе Исполнителя;
- возникновения осложнений, вследствие не выполнения Заказчиком предписаний, назначений, рекомендаций Исполнителя;
- если Заказчик не сообщил Исполнителю информацию о состоянии здоровья, перенесенных или имеющихся заболеваниях, операциях, травмах, проведенных ранее обследованиях и лечениях, аллергических реакциях, иных обстоятельствах, которые необходимы для правильной постановки диагноза, выбора плана оказания услуг и могут повлиять на результат и качество оказываемых услуг;

- возникновения осложнений после оказания медицинской услуги в другом медицинском учреждении;

- в случае возникновения у Заказчика (пациента) аллергических реакций при непереносимости препаратов и материалов разрешенных к применению в Республики Беларусь, наступлению побочных эффектов медицинского вмешательства и осложнений, возникших вследствие биологических особенностей организма.

## **7. ФОРС-МАЖОР**

7.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по настоящему Договору, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение вызваны действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), к которым относятся наводнение, пожар, землетрясение, другие стихийные бедствия, беспорядки или военные действия, принятие соответствующих актов законодательства, а также иные возникшие после заключения Договора аналогичные обстоятельства, возникновение и существование которых находится вне разумного контроля Сторон.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

8.1. Договор вступает в силу с момента акцепта Заказчиком настоящей оферты и действует в течение всего срока оказания Заказчику платных медицинских услуг.

8.2. Договор регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## **9. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

9.1. При угрожающих жизни или здоровью пациента состояниях, изменение объема и видов медицинских услуг производится по усмотрению Исполнителя, в остальных случаях - по взаимному согласию.

9.2. В случае заключения настоящего Договора в пользу третьих лиц, указанных Заказчиком в качестве получателей услуги, либо иным образом пользующееся услугами, приобретенными у Исполнителя, Заказчик обязуется обеспечить исполнение этими лицами условий настоящего договора и выражает тем самым их согласие на условия настоящего Договора

9.3. Третьи лица, в пользу которых Заказчиком заключен настоящий договор вправе требовать от Исполнителя оказания им услуг в соответствии с содержанием оплаченного Заказа.

9.4. В целях оказания медицинских услуг согласие пациента на обработку персональных данных не требуется (абзац 15 статьи 6, абзац шестой пункта 2 статьи 8 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 №99-3 «О защите персональных данных»).

РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ  
ОБЩЕСТВО С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ТАРИ»

213826, г.БОБРУЙСК, ул.КОМСОМОЛЬСКАЯ, д 47.

р/с ВУ 76 МТВК30120001093300119468

ЗАО «МТБанк», 220007, г. Минск, ул. Толстого, 10. БИК: МТВКВУ22

**НАШИ КОНТАКТЫ:** +375 225 70-85-85; +375 225 70-55-55



Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора

ОДО «Тари»

от 24.06.2022 № 01-04/97

**ПРАВИЛА**  
**внутреннего распорядка для пациентов**  
**ОДО «Тари»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ОДО «Тари» по адресу: г.Бобруйск, ул. Комсомольская,47, ул. Социалистическая, 92-51 (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ (далее – Закон), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов и размещаются в холле ОДО «Тари» в доступном для пациентов месте, а также на сайте [www.tari.by](http://www.tari.by).

1.2.Правила внутреннего распорядка для пациентов ОДО «Тари» по адресам: г.Бобруйск, ул Комсомольская,47, ул. Социалистическая, 92-51 (далее – Медицинский центр) утверждаются приказом директора ОДО «Тари» и регламентируют:

права и обязанности пациента и его законного представителя (далее пациент). Под законным представителем понимаются родители, усыновители, опекуны или 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.

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

1.4.Пациент, либо его законный представитель, знакомятся с Правилами устно.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

2.1.При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент (его законный представитель) пользуется

правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

## **2.2. Пациент имеет право на:**

2.2.1. получение медицинской помощи;

2.2.2. выбор (замену) лечащего врача;

2.2.3. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

2.2.4. пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

2.2.4. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;

2.2.5. 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;

2.2.6. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья, с его письменного согласия (за исключением законных представителей);

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент (его законный представитель);

2.2.7. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с его согласия на медицинское вмешательство;

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

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

## **2.3. Пациент (его законный представитель) обязан:**

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

2.3.3. 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;

2.3.4. 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;

2.3.5. 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;

2.3.6.соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

2.3.7.соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе или в шкафах в холлах, не входить в верхней одежде в кабинет врача, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

своевременно явиться на прием к врачу;

**2.3.8.при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее, чем за сутки;**

2.3.9.производить оплату медицинских услуг сразу после ее оказания (не позднее 30 минут после оказания услуги) в размере 100% за выполненный объем работы;

2.3.10.выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР**

3.1.Пациент получает медицинскую услугу у врача Медицинского центра за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц.

3.2.Обращение пациента (его законного представителя) в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

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

3.3. Запись на прием к врачу производится:

при непосредственном обращении в Медицинский центр;

по телефонам call-центра: **7023; +375(29)117-22-72+375(225)70-85-85**

с помощью сайта [www.tari.by](http://www.tari.by), рубрика «Онлайн запись на прием».

3.4.При обращении пациента в Медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

3.5.Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в приеме:

при полной записи к врачу;

при несоблюдении рекомендаций врача;

при опоздании на прием к врачу более 5 минут;

при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

3.6.При обращении в Медицинский центр у специалистов регистратуры пациент может получить информацию:

о режиме работы врачей, уровне их квалификации;

о правилах внутреннего распорядка для пациентов ОДО «Тари»;

о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра;

о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.7. При обращении пациент (его законный представитель) представляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор Медицинского центра регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения: паспортные данные.

3.8. При обращении пациента к врачам-специалистам для получения консультации пациенту выдается консультативное заключение.

3.10. Медицинская помощь может быть оказана анонимно гражданам Республики Беларусь в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.11. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле (регистратуре) Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.12. При возникших неотложных и сложных ситуациях, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приема следующего пациента по расписанию вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента. При этом время приема пациента должно соответствовать нормам времени, утвержденным в Медицинском центре.

3.13. Врач Медицинского 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).

3.14. 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.

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».

3.15. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента без сопровождения законных представителей производится с письменного согласия его законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей.

3.16. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями – родителями, усыновителями или попечителями.

Несовершеннолетние пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

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

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

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ**

4.1. Граждане 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.

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 ОДО «Тари».

4.2. 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, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.3. Все поступившие обращения граждан (поданные с соблюдением установленного порядка), регистрируются у секретаря директора ОДО «Тари». с соблюдением установленного законодательством порядка регистрации обращений.

4.4. Письменные обращения граждан 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 подаваться 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 граждан, поступившие на адрес электронной почты Медицинского центра, должны содержать:

наименование и (или) адрес Медицинского 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 старшего администратора в регистратуре и предоставляется пациентам по первому требованию.

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

4.7.Ответ пациенту 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 (п.3 ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

4.8.Ответ пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст.33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-з «О защите прав потребителей»).

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

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1.Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом Медицинского центра в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

По просьбе несовершеннолетнего пациента либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему пациенту предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

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 законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям, а в отношении лиц, по состоянию здоровья не способных к принятию осознанного решения, – супругу (ге) или близким родственникам.

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

## **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПАЦИЕНТУ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению пациента или по устному заказу пациента по телефону call-центра (70-23; +375(29)117-22-72+375(225)70-85-85) в виде выписки из амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Амбулаторная карта является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту не выдается.

## **7. ПАЦИЕНТУ МОЖЕТ БЫТЬ ОТКАЗАНО В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (односторонний отказ от исполнения договора ст.736 ГК Республики Беларусь) В СЛУЧАЯХ:**

7.1. Проявления грубости, неуважения, оскорбительных и унижительных высказываний в адрес персонала центра и других посетителей, действий дестабилизирующих производственный процесс, создания помех для нормальной работы центра (дискомфорт для пациентов и работников), действий (высказываний) провоцирующих и разжигающих конфликты, проявления потребительского экстремизма;

7.2. Нахождения пациента в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения (при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков);

7.3. Кражи и (или) порчи имущества центра, без возмещения пациентом причиненного ущерба;

7.4. Причинения имиджу центра существенного ущерба, осуществлении антирекламных действий;

7.5. Наличия у пациента задолженности по оплате за ранее оказанные услуги;

7.6. Несвоевременная и/или неполная оплата оказанных услуг два и более раз;

7.7. Неявка пациента на предварительно записанные услуги центра два и более раз;

7.8. Отказ пациентом предоставить паспортные данные, телефон и др. сведения, необходимые для регистрации пациента в медицинском центре;

7.9. Отказ пациента предоставить все необходимые медицинские данные о состоянии

здоровья, проведенных ранее обследованиях, лечении, проведенных в сторонних медицинских учреждениях, необходимые для постановки диагноза и назначения адекватного лечения и дальнейшего обследования;

7.10.Невыполнение назначений врача и графика повторных посещений специалистов центра,

7.11.Отказа пациента от подписания добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, в случаях, когда данное подписание предусмотрено законодательством и (или) локальными актами,

7.12.Отказ пациента от соглашения с Договором публичной оферты и правилами внутреннего распорядка для пациентов ОДОТари.

**7.13.Возобновление оказания медицинских услуг возможно при личном обращении пациентов в администрацию медицинского центра, при условии выполнения всех требований настоящих правил, Договора публичной оферты и Договоров возмездного оказания медицинских услуг.**

## **8.ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА.**

**Медицинский центр ОДО «Тари» работает по адресам:**

**Комсомольская, 47**

**понедельник – пятница  
С 8-00 до 20-00**

**Суббота  
С 8-00 до 17-00**

**Социалистическая 92-51**

**понедельник – пятница  
С 8-00 до 20-00**

**Суббота  
С 8-00 до 14-00**

**Воскресенье – выходной.**