

УТВЕРЖДЕНО

Директором ОДО «ТАРИ»

Козлиным В.С.

22.05.2025г.

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.
- 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:

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 Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении» и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

2.1. Пациент имеет право на:

- 2.1.1. получение медицинской помощи;
- 2.1.2. выбор (замену) лечащего врача;
- 2.1.3. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- 2.1.4. пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- 2.1.5. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;
- 2.1.6. 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;
- 2.1.7. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья, с его письменного согласия (за исключением законных представителей);
- 2.1.8. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент (его законный представитель);
- 2.1.9. 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;
- 2.1.10. реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

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

2.2. Пациент (его законный представитель) обязан:

- 2.2.1. заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- 2.2.2. уважительно относиться к работникам Медицинского центра и другим пациентам;

- 2.2.3. выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- 2.2.4. 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;
- 2.2.5. 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;
- 2.2.6. соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- 2.2.7. 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);
- 2.2.8. своевременно явиться на прием к врачу;
- 2.2.9. при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее, чем за сутки;
- 2.2.10. производить оплату медицинских услуг сразу после ее оказания (не позднее 30 минут после оказания услуги) в размере 100% за выполненный объем работы;
- 2.2.11. 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.
- 3.3. 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).
- 3.4. 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, рубрика «Онлайн запись на прием».

- 3.5. При обращении пациента в Медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.
- 3.6. 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 10 минут;
 - при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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: ФОИ, паспортные данные, серия и номер, идентификационный номер.
- 3.9. 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 в Постановлении от 24 июля 2012 г. № 111 «Об утверждении инструкции о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно и признании утратившими силу некоторых постановлений МЗ РБ и их отдельных структурных элементов». Пациентам, получившим медицинскую помощь анонимно, не выдаются медицинские документы, подтверждающие оказание такой помощи анонимно. В интересах пациента может быть выдана памятка, содержащую информацию об опасности нарушений врачебных предписаний.
- 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).
- 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.
- 3.15. 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».
- 3.16. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента без сопровождения законных представителей производится с письменного согласия его законных представителей – родителей, усыновителей или попечителей.
- 3.17. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями – родителями, усыновителями или попечителями.
- 3.18. 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.
- 3.19. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается кассовый чек.
- 3.20. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациенту оказывается неотложная медицинская помощь, при необходимости, осуществляется вызов бригады СМП с целью госпитализации.

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.
- 4.2. 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».
- 4.3. При устном обращении гражданин (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.
- 4.4. 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.
- 4.5. Все поступившие обращения граждан (поданные с соблюдением установленного порядка), регистрируются у заместителя директора ОДО «Тари» по медицинской части с соблюдением установленного законодательством порядка регистрации обращений.
- 4.6. 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;
 - дату 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у старшего администратора в регистратуре и предоставляется пациентам по первому требованию.
- 4.9. 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.
- 4.10. 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»).
- 4.11. 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»).
- 4.12. 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 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.

- 5.2. 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.
- 5.3. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.
- 5.4. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям.
- 5.5. 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 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 ОДО Тари.
- 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.