

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
ООО «ОМНИЯ КЛИНИК»
01.06.2023 № 18-ОД

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ООО «ОМНИЯ КЛИНИК».

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» (далее - Правила) разработаны на основании требований Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении» (в редакции Закона Республики Беларусь от 14 октября 2022 г. № 214-3), Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-3 (редакции Закона Республики Беларусь от 15 июля 2019 г. № 217-3), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 № 73 « Об утверждении Санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, оказывающим медицинскую помощь, в том числе к организации и проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний в этих организациях»; Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления для получения медицинской помощи»; Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»; Постановления Министерства Здравоохранения Республики Беларусь от 03.03.2020 №130 «Об утверждении специфических санитарно-эпидемиологических требований», иных нормативных актов.

2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом и разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания пациентов и посетителей в ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» (далее – Клиника).

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются приказом директора и регламентируют:

- порядок обращения пациента в ООО «ОМНИЯ КЛИНИК»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю;
- порядок предоставления информации о перечне платных услуг и порядке их оказания;
- особенности оказания медицинских услуг и пребывания пациентов в Клинике;
- порядок разрешения спорных ситуаций между клиникой и пациентом;
- иные сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов ООО «ОМНИЯ КЛИНИК», а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

5. Настоящие Правила размещаются:

в электронном виде - на официальном сайте ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» <https://omniaclinic.by>;

на бумажном носителе - в доступном для пациентов месте в холле Клиники (на стенде и/или регистратуре) по адресу оказания медицинских услуг: г.Гомель, ул. Волотовская 1А-22.

6. С Правилами пациент, либо его законный представитель, знакомится самостоятельно в местах их размещения до обращения за медицинской услугой.

7. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) подписью и вносится в медицинские документы.

8. Каждый пациент имеет право получить медицинскую помощь в ООО «ОМНИЯ КЛИНИК», за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

9. В Клинике все медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе по обращаемости в плановом порядке по тем видам медицинской деятельности, которые оговорены в лицензии, выданной Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

10. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых Клиникой, соответствует Прейскуранту, который утверждается директором и размещается в доступных для ознакомления местах, в регистратуре, на официальном сайте Клиники <https://omniaclinic.by>.

11. Оплата медицинских услуг осуществляется физическими лицами в кассе Клиники в белорусских рублях (наличными или по банковским (пластиковым) карточкам). Также, оплата может осуществляться юридическими лицами на основании договора по акту выполненных работ (услуг) путём перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя. К оплате также принимаются сертификаты ООО «ОМНИЯ КЛИНИК», приобретенные ранее.

12. Информация о режиме работы ООО «ОМНИЯ КЛИНИК», размещается в общедоступных местах Клиники: на табличке при входе, на информационном стенде, на официальном сайте <https://omniaclinic.by>.

13. В случаях обращения несовершеннолетних пациентов; пациентов, признанных недееспособными, либо не способными по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, интересы пациента вправе представлять его законные представители.

14. К законным представителям относятся:

для несовершеннолетних – родители, усыновители (удочерители);

для лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, – опекуны;

для лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – супруга (супруги) или один из близких родственников (родители, усыновители (удочерители), совершеннолетние дети, в том числе усыновленные (удочеренные), родные братья и сестры, дед, бабушка, совершеннолетние внуки).

15. Фото, видеосъемка и аудиозапись в Клинике во время оказания медицинской помощи пациенту запрещена, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

16. Оказание медицинских услуг в Клинике осуществляется по предварительной записи с учетом графика работы медицинских специалистов, осуществляющих ту или иную услугу.

17. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановой медицинской помощи.

18. Предварительная запись на медицинские услуги (далее – запись на приём) производится:

- при непосредственном личном обращении в регистратуре Клиники,

- по телефонам Клиники,

- через сайт Клиники <https://omniaclinic.by>

- через сотрудников страховых организаций (для застрахованных лиц), если иное не предусмотрено договором страхования.

19. Предварительная запись на приём осуществляется ежедневно с 9.00 до 21.00 без выходных, за исключением определяемых приказом директора Клиники нерабочих дней во время государственных праздников.

20. При записи на прием по телефону пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер телефона, а также информацию о наличии страхового полиса. Не допускается дублирование записи одного пациента по одинаковой услуге к одному специалисту на разное время в одну смену.

21. Для получения медицинской услуги пациент первоначально обращается в регистратуру Клиники. При обращении пациента в Клинику без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

22. Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом в клинике. Указанные документы находятся в холле Клиники или регистратуре в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

23. Пациенту может быть отказано в приеме:

- при отказе пациента (его законного представителя) в представлении документа, удостоверяющего личность, за исключением случаев, указанных в п.51 настоящих Правил;

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;
- отказа пациента от подписания добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, в случаях, когда данное подписание предусмотрено законодательством и (или) локальными актами;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при опоздании на прием к врачу более 10 минут. Прием может быть осуществлён в этот же день, позже, при наличии свободного времени у врача-специалиста (время приёма определяет врач), либо переносится на другой удобный для него день путём записи в регистратуре;
- в случаях неуважительного и грубого отношения к сотрудникам Клиники;
- когда действия угрожают жизни или здоровью персонала или других пациентов;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;
- при явке в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

24. При обращении в Клинику в регистратуре пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «ОМНИЯ КЛИНИК»;
- о наличии специального разрешения (лицензии) на осуществление медицинской деятельности с указанием работ и услуг;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Клиники;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о ближайших аптеках;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

25. В случае опоздания на приём пациент имеет право:

- на отказ от медицинской услуги и возврат денежных средств в полном объёме;
- перенос данной услуги на другое время или к другому врачу-специалисту этого профиля на тех же условиях оплаты.

26. При каждом обращении в регистратуру Клиники пациент должен иметь при себе паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность), страховую карточку (для застрахованных лиц) и предъявлять его по требованию медицинских работников, а также администраторов ООО «ОМНИЯ КЛИНИК».

27. Для регистрации и оформления медицинской услуги по предварительной записи пациенты должны явиться в регистратуру не позднее, чем за 15 минут до начала приема и сообщить администратору к какому специалисту и на какое время он записан.

28. В случае отмены или переноса времени приёма пациенты заранее извещаются сотрудниками Клиники по телефону, указанному ими при записи на приём.

29. Указанное по предварительной записи время приёма пациентов может изменяться (происходить задержка приёма) в случае сложной или

непрогнозируемой клинической ситуации на приёме у предыдущих пациентов или когда врач привлекается для оказания неотложной медицинской помощи в другой кабинет. О возникновении такой ситуации пациенты информируются в ходе приёма сотрудниками Клиники.

30. При первичном обращении администратор Клиники регистрирует пациента во внутренней электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (если таковое имеется) пациента;
- дата рождения;
- пол;
- адрес регистрации;
- идентификационный номер;
- номер телефона;
- адрес электронной почты (по желанию).

31. При первичном обращении в Клинику пациент (его законный представитель) обязан ознакомиться с документами, регулирующими вопросы защиты персональных данных. При формировании электронной медицинской карты пациента, согласие на внесение и обработку персональных данных пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении», информации, составляющей врачебную тайну, отказ от их внесения и обработки оформляются на бумажном носителе.

32. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Положением об обработке персональных данных ООО «ОМНИЯ КЛИНИК».

33. На пациента оформляется медицинская документация, в соответствии с требованиями, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а также с учётом специфики оказываемой медицинской услуги.

34. При оформлении медицинской документации между пациентом и Клиникой заключается договор на оказание платных медицинских услуг путем принятия (акцепта) пациентом Публичной оферты ООО «ОМНИЯ КЛИНИК», размещенной на сайте Клиники, информационном стенде и/или регистратуре Клиники. Факт ознакомления и согласия с данным документом Пациент подтверждает своей подписью в медицинской карте амбулаторного больного.

35. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Клиники и выдаче на руки пациенту не подлежит. Медицинская карта передается в кабинеты приема работниками Клиники.

36. Одним из обязательных условий оказания медицинской услуги пациенту является наличие предварительного согласия на медицинское вмешательство пациента или его законного представителя, если иное не предусмотрено законодательством, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

37. В случае дачи согласия на проведение медицинской процедуры пациент имеет право отказаться от проведения диагностического исследования, лечебной процедуры в любое время до начала и в ходе проведения процедуры. При этом оплата услуги пациентом проводится за фактически понесённые Клиникой расходы (осмотр врача, используемые лекарственные препараты, расходные материалы и т.д.).

38. В случае отказа пациента (его законного представителя) от подписания обязательного письменного информированного согласия медицинская услуга пациенту не оказывается. Перечень медицинских услуг, требующих обязательного письменного информированного согласия пациента, разрабатывается и утверждается директором Клиники и/или его заместителем.

39. При первичном и каждом последующем обращении в регистратуру пациент получает информацию о названии медицинской услуги, фамилии врача, номера кабинета и времени приёма. В дальнейшем, оказание услуг осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами.

40. В случае если пациент не может явиться в назначенный день на прием, то он обязан заранее отменить назначенный приём, уведомив об этом администраторов ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» по телефону или при непосредственном обращении.

41. Пациенты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также находящиеся под воздействием психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ не обслуживаются.

42. Направление на плановую госпитализацию Клиникой не осуществляется.

43. Госпитализация пациентов с приёма, нуждающихся в скорой и неотложной медицинской помощи, госпитализация больных по жизненным показаниям осуществляется в установленном законодательством порядке.

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

45. Перед посещением Клиники для получения медицинской помощи пациенту необходимо провести дома гигиенические процедуры.

46. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей. Оказание услуг лицам неспособным к самообслуживанию осуществляется в сопровождении их родителей или ближайших родственников, законных представителей.

47. Врач-специалист непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

48. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе Клиники. Отчет о медицинских услугах предоставляется по требованию Пациента. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

49. Лечащий врач может отказаться по согласованию с директором от осмотра, лечения пациента, проведения диагностической процедуры (если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих) в соответствии с Законом РБ «О здравоохранении», в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

50. Пациент вправе забрать результат анализа (исследования) без

повторной консультации. При необходимости интерпретации анализа и назначения лечения оплачивается повторный визит к врачу.

51. Медицинская помощь может быть оказана анонимно пациентам в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь (постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 № 111 «Об утверждении Инструкции о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно и признании утратившими силу некоторых постановлений Министерства здравоохранения Республики Беларусь и их отдельных структурных элементов»).

52. В Клинике может оказываться анонимно следующая медицинская помощь (только для физических лиц!):

обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;
косметологические услуги.

53. На пациентов, которые обращаются за медицинской помощью анонимно, оформляется медицинская карта амбулаторного больного, 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.

54. 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.

55. Для удобства клиентов - напоминание о дате приема, пациент предварительно получает в виде SMS – уведомления и/или звонка по телефону.

56. После получения у руководителей Клиники (или у лечащего врача на приеме) разрешения на проведение аудио, видео, фото и кинозаписи, запись должна быть получена в установленном законодательством порядке: должна быть произведена открытым путем.

57. Видеонаблюдение в Клинике осуществляется в соответствии с Положением о системе видеонаблюдения ООО «ОМНИЯ КЛИНИК».

58. Для достижения успешного лечения пациентам необходимо выполнять все предписания лечащего врача. По всем вопросам, связанным с лечением, следует обращаться только к лечащему врачу.

59. При проведении простых медицинских вмешательств, перечень которых приведен в постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств» (далее - постановление № 49), согласие на такое вмешательство дается устно пациентом (его законным представителем). Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

60. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство (ст.44 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении»).

61. При проведении сложных медицинских вмешательств пациент (его

законный представитель) подписывает согласие на сложное медицинское вмешательство (информированное добровольное согласие).

62. Клиника оставляет за собой право определять Перечень, сверх установленного законодательством Республики Беларусь, медицинских услуг, требующих обязательного письменного информированного согласия пациента. Указанный Перечень медицинских услуг разрабатывается и утверждается директором Клиники и/или его заместителем.

63. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента без сопровождения законного представителя производится с письменного, заверенного нотариально, согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или опекунов.

64. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациенты имеют право обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан.

65. В случае порчи пациентом имущества Клиники он должен возместить стоимость причиненного ущерба.

66. Пациенты, прибывшие с детьми, несут за них ответственность, следят за выполнением ими установленного режима обслуживания, правил поведения в общественных местах. Родители несут материальную ответственность за ущерб, причиненный Клинике детьми.

67. Администрация Клиники не несет ответственность за сохранность денежных средств, ювелирных изделий, аудио- видео- и фототехники, а также других личных вещей, оставленных в гардеробе или без присмотра.

68. Иностранцы граждане, не владеющие в достаточном объеме русским языком, обслуживаются в сопровождении переводчика.

69. При пребывании в Клинике запрещается:

- находится в лечебно-диагностических кабинетах в верхней одежде и без защитных бахил;

- шуметь, производить громкие звуки;

- оскорблять медицинских работников, пациентов, сопровождающих их лиц;

- отвлекать врача во время приёма других пациентов;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- оставлять в коридоре без присмотра одежду, ручную кладь и другие личные предметы;

- использовать средства мобильной связи во время оказания медицинской помощи;

- курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ; иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья и здоровья окружающих;

- находиться в помещениях Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

- проносить в здание и помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотики, иные предметы и средства, наличие

которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить (провозить) без разрешения Администрации Клиники в здание и помещения Клиники крупногабаритные предметы;

- находиться в помещениях Клиники с домашними животными и питомцами;

- приносить продукты питания (в том числе мороженное, попкорн, напитки) в открытом виде (без заводской упаковки) и осуществлять прием пищи (в исключительных случаях возможен прием пищи по согласованию с администрацией Клиники в специально выделенных местах);

- проводить аудио- и видеозаписи, а также кино- и фотосъемки в помещениях и на территории ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» без согласования с его руководителями; в кабинетах Клиники во время приёма врача - без согласования с лечащим врачом;

- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Клиники какие-либо объявления без разрешения администрации;

- находиться в помещениях Клиники в грязной обуви;

- пребывание в помещениях ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» вне часов его работы.

70. Особенности оказания медицинских услуг и пребывания пациентов в Клинике в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации.

70.1 Запись на плановый приём проводится только дистанционно (по телефонам Клиники, путём электронной заявки через сайт Клиники).

70.2 Посещение пациентами Клиники в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации допускается только при отсутствии клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля, диареи и т.д.). В случае наличия данных симптомов медицинская помощь таким пациентам оказывается территориально на дому.

70.3 Допускается в Клинику минимально необходимое число сопровождающих лиц пациента.

70.4 До оформления на приём администратор тщательно опрашивает пациентов на предмет их самочувствия, подозрительных симптомов и посещения стран, входящих в зону риска. При необходимости измеряет температуру тела пациентов. Пациенты с симптомами, указанными в п. 1 на приём не допускаются.

70.5 Для предотвращения распространения инфекции приём пациентов осуществляется только в защитных медицинских масках (респираторах) и при необходимости резиновых перчатках.

70.6 Все посетители Клиники обязаны соблюдать установленную дистанцию при нахождении в очередях ожидания.

70.7 В зоне доступа пациентов находятся жидкое мыло и

антисептик. До и после приёма врача (диагностического обследования, лечебной манипуляции) пациент обязан вымыть и (или) продезинфицировать антисептиком руки.

70.8 При осмотрах, проведении диагностических и лечебных процедур допускается использование только одноразовых медицинских расходных материалов. Запрещается использование в Клинике личных пелёнок, полотенец, простыней и т.д.

70.9 Обо всех подозрительных случаях на наличии инфекционного заболевания, выявленное у пациентов в ходе оказания медицинской услуги, Клиника обязательно сообщает в территориальные учреждения здравоохранения.

III. ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

71. При обращении в клинику для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

72. Пациент имеет право на:

- получение качественной медицинской услуги;
- выбор медицинской услуги, лечащего врача Клиники;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в ООО «ОМНИА КЛИНИК» в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской услуги, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организацией здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона «О здравоохранении»;
- сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РБ;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья (оформляется лично пациентом письменно);
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте), за исключением случаев, предусмотренных Законом о

здравоохранении (при этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент);

- реализацию иных прав в соответствии с Законом о здравоохранении и иными актами законодательства Республики Беларусь.

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

IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

74. Пациент обязан:

- до обращения за медицинской услугой, самостоятельно ознакомиться с имеющимися в свободном доступе документами: настоящими Правилами, публичной офертой на заключение договора на оказание платных медицинских услуг ООО «ОМНИЯ КЛИНИК», Положением о предоставлении гарантий (для пациентов);

- отказаться от оказания медицинской услуги при несогласии с установленными правилами Клиники;

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

- уважительно относиться к работникам Клиники, другим посетителям Клиники. Взаимоотношения пациентов между собой и с персоналом должны быть взаимно вежливы. Пациенты своим поведением не должны нарушать покоя других. В часы приема пациенты обязаны соблюдать тишину;

- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения; сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской услуги;

- сообщать медицинским работникам о наличии у него острых и хронических заболеваний; заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- предоставлять лечащему врачу данные о состоянии своего здоровья на момент обращения; в том числе заполнением анкет-опросников, о медицинских обследованиях, выполненных в других лечебных учреждениях; своевременно информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, изделий медицинского назначения; об имеющихся, наследственных и перенесенных заболеваниях; о результатах ранних обращений за медицинской помощью, а также об любых изменениях в состоянии здоровья;

- при необходимости ознакомиться и подписать информированное согласие медицинское вмешательство;

- своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость услуг в соответствии с действующим в Клинике на момент оказания услуги

прейскурантом цен;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, соблюдать чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу Клиники; возмещать ущерб Клинике в случае повреждения и (или) порчи его имущества;

- соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи и при проведении диагностических процедур;

- соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных и слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в Клинике;

- соблюдать санитарно-гигиенические правила и нормы, действующие в учреждении (надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе и др.);

- своевременно явиться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Клиники заблаговременно.

75. В случае неоднократных (3 раза подряд) неявок на приём без отмены предварительной записи, Клиника вправе отказать пациенту в последующем в записи на приём.

76. В случае возникновения спора между сторонами договора, наличия претензий по качеству услуг пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования спора (процедуру урегулирования спорной ситуации).

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

77. Пациенты имеют право на обращение в ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» путем подачи письменных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

78. Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Клиники с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан (графику работы Клиники), утвержденному приказом руководителя.

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

80. В случае если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в том числе в ходе личного приема.

81. 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 законодательством для письменных обращений.

82. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в

соответствии с требованиями Закона РБ №300-3 «Об обращении граждан и юридических лиц».

83. Все поступившие обращения пациентов, поданные с соблюдением установленного порядка, регистрируются и рассматриваются с соблюдением установленного законодательством порядка.

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

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

86. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая представляется пациентам, их законным представителям по первому требованию. Книга замечаний и предложений находится у директора по адресу Клиники: ул. Волотовская 1а-22.

87. Ответ пациенту на письменное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Клинике (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, в сроки установленные законодательными актами Республики Беларусь (п. 3 ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

88. Ответ пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей»).

89. В спорных случаях, в случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» заявитель имеет право обращаться в вышестоящую организацию - Министерство здравоохранения Республики Беларусь, 220030, г. Минск, ул. Мясникова, 39, факс: (017) 222-46-27, e-mail: kanc@minzdrav.gov.by или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

90. В приеме гражданину может быть отказано в случае не предъявления удостоверяющих личность документов и применения технических средств (аудио-и видеозапись, кино- и фотосъемка) без согласия должностного лица, проводящего личный прием.

91. Не рассматриваются письменные и электронные обращения с текстом, не поддающимся прочтению; содержащие нецензурные либо оскорбительные слова или выражения; без указания фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, а также адреса его места жительства (места пребывания); подлежащие рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством.

VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

92. Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, иным должностным лицом Клиники 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.

93. 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.

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

95. 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.

96. Расшифровка результатов исследований, анализов производится исключительно на приеме врача-специалиста.

97. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в Клинике, в присутствии медицинских работников.

98. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения, содержащиеся в медицинской документации, составляют врачебную тайну и могут предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

99. Клиника обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями действующего законодательства РБ.

VII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

100. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в Клинике осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (с изменениями и дополнениями).

Информация об административных процедурах размещена в регистратуре Клиники.

101. Справки, выписки из медицинской карты, иная информация представляется пациенту (его законному представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, иному лицу - при предъявлении оригинала документа, подтверждающего полномочия на совершение такого рода действий.

102. Выписка из медицинской карты предоставляется по письменному заявлению установленной формы в течение 5 (пять) рабочих дней.

103. Информация о предыдущих посещениях, ФИО врача и диагнозе предоставляется по письменному заявлению установленной формы в течение 10 (десять) рабочих дней.

104. ООО «ОМНИЯ КЛИНИК» не проводит экспертную оценку здоровья (освидетельствование на группу инвалидности, освидетельствование для перевода на легкий труд, ношение оружия, медицинские осмотры для работы в специальных условиях, освидетельствование для управления автотранспортом).

105. Выдача дубликатов медицинской документации производится на основании письменного заявления в течение 5 (пять) рабочих дней (услуга платная согласно действующему прейскуранту).

VIII. ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ.

106. Время работы Клиники определяется локальными правовыми актами и по согласованию с районной администрацией г. Гомеля.

107. Информация о времени работы Клиники размещается на входной табличке, на сайте <https://omniaclinic.by>, в холле или регистратуре Клиники.

108. Прием пациентов, их законных представителей осуществляется руководством Клиники по адресу ул. Гомель, ул.Волотовская 1а-22 в часы приема, установленные администрацией Клиники, по предварительной записи. Информация о времени приема его должностных лиц размещается в холле или регистратуре Клиники.

IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ.

109. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, администрация Клиники оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту неотложной медицинской помощи.

110. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, совершения действия (бездействия), повлекшего нарушение лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

111. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам медицинского Клиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

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

113. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

114. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Клиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

Изменения в настоящие Правила вносятся в виде приказа директора ООО «ОМНИА КЛИНИК» с утверждением новой редакции.