**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для пациентов Клиники эстетической медицины
унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении» и Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30 октября 2015 г. №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.
2. Настоящие Правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в медицинской Клинике его пациентов и посетителей.
3. Правила определяют порядок обращения пациента в Клинику эстетической медицины унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК» (далее Клиника) права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.
4. Правила обязательны для всех пациентов Клиники, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.
5. Правила Клиники размещаются на официальном сайте унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК» и в общедоступных местах Клиники, в регистратуре. С Правилами пациент, либо его законный представитель, знакомятся самостоятельно, устно.
6. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.
7. При обращении в Клинику для получения медицинской услуги, пациент пользуется правами и обязанностями предусмотренными статьями 41 и 42 Закона «О здравоохранении» и иными актами законодательства.
8. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в Клинике, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.
9. Иностранцы граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Республики Беларусь на основании вида на жительство, пользуются правами в области охраны здоровья наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законами или (и) международными договорами.
10. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие на территории Республики Беларусь, имеют право на получение скорой и неотложной медицинской помощи на условиях заключенного договора обязательного медицинского страхования (кроме лиц, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь не подлежат обязательному медицинскому страхованию), а также на получение плановой медицинской помощи на условиях заключенного договора за счет собственных средств.
11. В Клинике все медицинские услуги оказываются пациентам только на платной основе по обращаемости в плановом порядке по тем видам медицинской деятельности, которые оговорены в лицензии, выданной Министерством здравоохранения Республики Беларусь.
12. В связи с исключительно плановым и платным характером медицинских услуг в Клинике оказание последних не является обязательным условием (за исключением случаев оказания медицинской помощи при диагностированных неотложных состояниях, возникших у обратившихся пациентов). Плановая платная медицинская услуга может быть оказана только в случае обоюдного согласия сторон (пациента и унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК») и/или технической (кадровой, юридической и др.) возможности.
13. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых унитарным предприятием «ОМНИЯ КЛИНИК», соответствует прейскуранту, который утверждается директором и размещается в доступных для ознакомления местах, в регистратуре Клиники.

14. Оплата медицинских услуг осуществляется физическими лицами только в кассе Клиники в белорусских рублях (наличными или (при его наличии и исправности) посредством терминала банковскими (пластиковыми) карточками). Оплата может осуществляться юридическими лицами на основании договора по акту выполненных работ (услуг) путём перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя.

15. Информация о режиме работы Клиники размещается в общедоступных местах: на табличке при входе, на информационном стенде, на официальном сайте www.omniaclinic.by;

16. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые при оказании медицинской;

Медицинская помощь – комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, включающий медицинскую профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками

Пациент – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь;

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц)

Лечащий врач – врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в унитарном предприятии «ОМНИЯ КЛИНИК», расположенном по адресу: г. Гомель, ул. Волотовская, 1А-22.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА в медицинскую клинику УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ОМНИЯ КЛИНИК»

1. Оказание медицинских услуг в Клинике эстетической медицины унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК» осуществляется по предварительной записи с учетом графика работы медицинских специалистов, осуществляющих ту или иную услугу.

2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и (или) лечении.

3. В Клинике действует предварительная запись на приём и диагностические исследования. Запись на приём проводится:

- непосредственно в регистратуре Клинике;
- по телефону медицинской Клиники.
- при оставлении заявки на официальном сайте унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК» www.omniaclinic.by;
- через сотрудников страховых организаций (для застрахованных лиц), если иное не предусмотрено договором.

Предварительная запись на приём осуществляется ежедневно с 9.00 до 21.00 без выходных.

4. При записи на прием к врачу или диагностическое исследование по телефону пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес и телефон. Не допускается дублирование записи одного пациента к одному специалисту на разное время в одну смену.

5. Для получения медицинской услуги пациент обращается в регистратуру Клиники.

6. При обращении в Клинику 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 Клиники.

7. Для регистрации и оформления медицинской услуги по предварительной записи пациенты должны явиться в регистратуру **не позднее 15 минут до начала** услуги (процедуры, приёма врача).

8. В случае опоздания на приём к врачу в назначенное время более чем на 50% от времени, выделенного на приём у данного специалиста, приём не осуществляется. Приём 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.

9. В регистратуре Клиники личные данные пациента (паспортные данные, контактный телефон, адрес электронной почты) вносятся в электронную базу Клиники. Добровольное предоставление личных данных пациентом администратору Клиники автоматически является его добровольным согласием на обработку и использование Клиникой полученных персональных данных при сохранении внешней конфиденциальности.

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

11. Одновременно с оформлением медицинской документации между пациентом и Клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

12. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Клиники и выдаче на руки пациенту (в том числе копии ее страниц) не подлежит. Медицинская карта передается в кабинеты приема работниками Клиники.

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

14. В регистратуре при первичном обращении пациента оформляется договор на оказание платной медицинской услуги, при первичном и каждом последующем обращении выдаётся талон с указанием названия медицинской услуги, фамилии врача, номера кабинета и времени приёма.

15. В случае если пациент не может явиться в назначенный день к врачу или на процедуру, то он обязан не позднее, чем за один день до назначенной явки уведомить по телефону регистратуру.

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

17. Плановая госпитализация Клиникой не осуществляется.

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

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

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

21. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.

22. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от осмотра, лечения пациента, проведения диагностической процедуры (если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих), в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

23. Для удобства пациентов - напоминание о дате приема, пациент получает SMS-уведомление.

ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

Пациент имеет право на:

1. получение качественной медицинской услуги;
2. выбор медицинской услуги, лечащего врача Клиники;
3. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
4. пребывание в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
5. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами;
7. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской услуги, связанными с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения; а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
8. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
9. 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 Республики Беларусь;
- 10.выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте);
 - 11.отказ от предложенных медицинских услуг, медицинского вмешательства, медицинской помощи за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте);
 - 12.непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - 13.возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской услуги;
 - 14.получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
 - 15.получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
 - 16.реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Пациент обязан:

- 1.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 унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК», Положением о предоставлении гарантий (для пациентов); отказаться от оказания медицинской услуги при несогласии с установленными Правилами Клиники;
- 2.принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.находясь на лечении, соблюдать режим лечения и Правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники эстетической медицины унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК»;
- 4.проявлять в общении с медицинскими работниками и другими посетителями Клиники уважение;
- 5.своевременно являться на прием к врачу или на процедуру и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; в случае неоднократных (3 и более раз) неявок на приём без отмены предварительной записи Клиника вправе отказать пациенту в последующем в записи на приём
- 6.выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения; сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской услуги;
- 7.информировать лечащего врача об острых и хронических заболеваниях; заболеваниях, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами; известных ему аллергических реакций, противопоказаний, беременности, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 8.предоставлять лечащему врачу данные о состоянии своего здоровья на момент обращения; 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;
- 9.немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 10.подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 11.посещать медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- 12.своевременно оплачивать стоимость услуги в соответствии с утвержденным на момент подписания договора прейскурантом цен;
- 13.бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники; возмещать ущерб медицинской Клинике в случае повреждения и(или) порчи его имущества;
- 14.соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи и при проведении диагностических процедур;
- 15.соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинской Клинике;
- 16.не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

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

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- 1.В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к администратору Клиники, либо к руководителю, оставить обращение в книге замечаний и предложений Клиники (находится в регистратуре) или письменно обратиться на имя руководителя Клиники.
- 2.В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение директору Клиники. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом.
- 3.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 ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь №300-З «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием Ф.И.О. гражданина и его подписи, данных о его месте жительства или работы.
- 6.В случае не разрешения конфликтной ситуации между унитарным предприятием «ОМНИЯ КЛИНИК» и пациентом ситуации разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 1.Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи составляют врачебную тайну.
- 2.Информация, составляющая врачебную тайну, предоставляется только самому пациенту либо его законному представителю.
- 3.Информация о состоянии здоровья, тактике и методах лечения, результатах медицинских обследований предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.
- 4.Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется только по основаниям, предусмотренных ст.46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в Клинике, в присутствии медицинских работников.
- 5.Медицинская Клиника обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в медицинской 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 на стенде Клиники.

В помещении Клиники УП «ОМНИЯ КЛИНИК» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 1.находиться в лечебно-диагностических кабинетах в верхней одежде, без защитных бахил;
- 2.громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, производить громкие звуки;

- 3.оскорблять медицинских работников, пациентов, сопровождающих их лиц;
- 4.отвлекать врача во время приёма других пациентов;
- 5.оставлять в коридоре без присмотра одежду, ручную кладь и другие личные предметы;
- 6.использовать средства мобильной связи во время оказания медицинской помощи;
- 7.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;
- 8.проводить аудио- и видеозаписи, а также кино- и фотосъемки в помещениях и на территории Клиники без согласования с директором Клиники;
- 9.пребывание в помещениях Клиники вне часов ее работы.
- 10.проносить в здания и служебные 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;
- 11.проносить без разрешения Администрации Клиники в здание и служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы;
- 12.находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации;
- 13.употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- 14.оставлять малолетних детей без присмотра;
- 15.выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- 16.изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 17.размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- 18.находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 19.преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- 20.проходить в здание и помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- 21.проходить в помещение Клиники с домашними животными и питомцами.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- 1.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 экстренной медицинской помощи
- 2.При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике эстетической медицины унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК», 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.
- 3.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.
- 4.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.
- 5.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.
- 6.При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказать, 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».

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

8. Изменения в настоящие Правила вносятся в виде утверждения руководителем унитарного предприятия «ОМНИЯ КЛИНИК» новой редакции.

Благодарим за выполнение наших правил!