

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора ООО
«Центр магнитно-резонансной
томографии»

03.01.2022 № 01-02/2-ОД

Правила внутреннего распорядка для пациентов

г. Минск

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Общества с ограниченной ответственностью «Центр магнитно-резонансной томографии» (зарегистрированный товарный знак «Ортоклиник») (далее – Медицинский центр) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), иных нормативных правовых актов и размещаются в сети Интернет по адресу: <https://ortoclinic.by>, а также в общедоступном месте на информационном стенде по адресу: г. Минск, улица Филимонова, 53, пом. 2.

Внутренний распорядок для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Медицинского центра, обеспечивающий получение пациентом платных медицинских услуг надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при их получении в Медицинском центре.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра утверждаются приказом директора и регламентируют:

- порядок обращения пациента в Медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- 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.
- время работы Медицинского центра и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг, их стоимости согласно утвержденному директором прейскуранту и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

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

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

2.1. Пациент получает медицинскую услугу у врача-специалиста Медицинского центра по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц. Выбор проводимых процедур (физиотерапевтических, процедур рефлексотерапии, лечебных – пункции, блокады) пациентом осуществляется с учетом имеющихся диагноза, показаний и противопоказаний, определяемых на основании обязательной консультации (первичного приема) врачом-специалистом Медицинского центра, выполняющим процедуру, и при наличии необходимых медицинских документов, определяемых врачом-специалистом (выписки, результаты анализов, иных лабораторных и инструментальных исследований).

2.2. Обращение пациента в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу-специалисту.

2.3. Запись на прием к врачу производится:

- при непосредственном обращении в Медицинский центр;
- по телефонам: +375293140303, +375333140303, +375173790303;
- с помощью формы онлайн-записи на сайте по адресу: <https://ortoclinic.by>;
- путем онлайн-заявки или онлайн-записи на интегрированных платформах (103.by, relax.by, 2doc.by и др.), с правообладателями которых у Медицинского центра заключен договор о сотрудничестве;
- пациент может быть записан страховым агентом по телефону с обязательной гарантией оплаты путем отправки гарантийного письма и направления на электронную почту info@ortoclinic.by;

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

2.5. Пациенту может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;
- при несоблюдении рекомендаций врача-специалиста;
- при опоздании на прием к врачу более, чем на 15 минут;
- при двукратной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников Медицинского центра о невозможности явиться на прием;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.

2.6. При обращении в Медицинский центр пациент может получить информацию у администратора:

- о режиме работы врачей-специалистов, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета, «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Беларусь, адреса и телефоны Общества защиты потребителей;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

2.7. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, идентификационная карта). При первичном обращении пациента в Медицинский центр на ресепшене администратором на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного установленного образца, с внесением следующих сведений о нём:

- фамилия, имя, отчество (полностью) – если есть;
- пол: мужской, женский;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство, вид на жительство, удостоверение беженца);
- серия и номер паспорта, кем и когда выдан;
- идентификационный номер;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты вида на жительство;
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

Между пациентом и Медицинским центром заключается Публичный договор на оказание платных медицинских услуг, который является договором оферты, и находится в свободном доступе в сети Интернет по адресу: <https://ortoclinic.by> и в холле Медицинского центра по адресу ул.Филимонова, 53, пом. 2. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Пациента к настоящему Договору, то есть посредством принятия (акцепта) Пациентом условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст. 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Договор считается заключенным с момента подписания Добровольного информированного согласия на оказание платных медицинских услуг и (или) оплата Пациентом предложенных Медицинским центром медицинских услуг (п. 3 ст.408 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

2.8. Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается. Также пациент может ознакомиться с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра на официальном сайте по адресу: <https://ortoclinic.by>.

2.9. Врач-специалист Медицинского центра непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также уточняет их предварительную стоимость в соответствии с действующим прейскурантом, формирует акт выполненных работ.

2.10. При проведении медицинских вмешательств пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

2.11. Заключение врача-магнитно-резонансной томографии выдается пациенту на руки в течение суток после прохождения МРТ-исследования.

2.12. При обращении пациента для получения заключения по результатам МРТ-исследования, записанного на цифровой носитель, пациенту необходимо предоставить: диск либо флеш-карту с записью DICOM-изображений, позволяющей идентифицировать принадлежность записанного исследования пациенту, обратившемуся за медицинской услугой; медицинскую документацию (заключение, эпикриз, направление) с описанием исследования, записанного на цифровой носитель.

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

2.14. Оплата пациентом медицинских услуг производится:

2.14.1 по факту их оказания в кассе Медицинского центра на основании документально подтверждаемой информации об объеме оказанных платных медицинских услуг, оформленной письменно (заказ-наряд, акт об оказанных услугах либо др.). Экземпляр такого документа выдается пациенту при оплате, также выдается кассовый чек. По желанию пациента предоставляется копия чека об оказанных медицинских услугах и их стоимости.

2.14.2 по желанию пациента возможна предоплата услуг или части услуг при предварительной записи. В таком случае пациент записывается на прием по телефону либо посредством сети «интернет». После подтверждения записи со стороны медицинского центра пациент может произвести частичную или полную оплату услуги через соответствующую банковскую процедуру, при этом по условиям банка сумма блокируется,

а не списывается. Окончательная стоимость определяется и оплачивается по факту оказания медицинских услуг, согласно п. 2.14.1.

2.15. 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.

2.16. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.17. При состояниях пациента, требующих срочного медицинского вмешательства, врачи и медицинские сёстры Медицинского центра оказывают экстренную помощь по утвержденным алгоритмам, администратор или любой сотрудник центра звонит в городскую станцию скорой медицинской помощи по телефону 103.

ГЛАВА 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении пациента в Медицинский центр для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона о здравоохранении и иными актами законодательства.

3.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в Медицинский центр;
- выбор лечащего врача при обращении в Медицинский центр;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра;
- 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;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра с письменного согласия пациента на медицинское вмешательство;
- 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.

3.3. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- 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;
- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- 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;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла);
- своевременно явиться на прием к врачу;
- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно, но не позднее чем за сутки;
- оплатить стоимость медицинских услуг по факту их оказания;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

3.4. Лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения не обслуживаются.

ГЛАВА 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.

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 Медицинского центра.

4.2. При устном обращении гражданин 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. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации у администратора на ресепшене с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента.

4.4. Письменные обращения 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 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.

4.5. Электронные обращения, поступившее на адрес электронной почты Медицинского центра (info@ortoclinic.by) либо размещенные на официальном сайте Медицинского центра (www.ortoclinic.by) в сети Интернет должны содержать:

- наименование и (или) адрес Медицинского центра либо должность лица, которому направляется обращение;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится 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.

4.7. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее 15 (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 1 (одного) месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

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

ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. По общему правилу информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом непосредственно самому пациенту, а также лицам (представителям), перечень которых установлен ст. 18 Закона о здравоохранении.

Таковыми лицами являются: в отношении несовершеннолетних – один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей; для лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, – опекуны; для лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – супруг (супруга) или один из близких родственников (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, дед (бабка)).

Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания пациента (его представителя), не обладающего специальными медицинскими знаниями.

Совершеннолетнему пациенту также предоставлено право определить круг лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам. Законодатель не конкретизирует, как оформляется подобное волеизъявление.

5.2. Особенности предоставления информации о состоянии здоровья несовершеннолетнему пациенту:

несовершеннолетние пациенты в силу своего возраста и обусловленных им психофизиологических особенностей требуют особого подхода со стороны медицинских работников, а также участия законных представителей в решении вопросов о методах и способах оказания медицинской помощи. В связи с этим информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего и выбранных методах оказания ему медицинской помощи предоставляется лечащим врачом в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния. Данная информация предоставляется несовершеннолетнему пациенту по просьбе самого несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний после согласования с его законным представителем

5.3. Особенности предоставления информации пациентам, страдающим психическим расстройством (заболеванием):

главной особенностью предоставления информации пациентам в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.01.2012 № 349-З «Об оказании психиатрической помощи» (далее - Закон об оказании психиатрической помощи) является то, что врач вправе ограничить объем предоставляемой информации пациенту, если сочтет, что такая информация негативно повлияет на состояние психического здоровья пациента или приведет к совершению им действий, угрожающих его жизни и (или) здоровью, жизни и (или) здоровью иных лиц. Факт предоставления информации пациенту или его законному представителю обязательно оформляется записью в медицинской документации. У данной категории пациентов (их законных представителей) также есть возможность определить круг тех лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии психического здоровья пациента, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

5.4. В соответствии со ст. 46 Закона о здравоохранении предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия пациента (его представителей) допускается по запросам:

- Министерства здравоохранения Республики Беларусь, управлений (отделов) здравоохранения областных исполнительных комитетов и Комитета по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета в целях организации оказания медицинской помощи пациенту, осуществления в пределах

их компетенции контроля за правильностью ее оказания или при угрозе распространения инфекционных заболеваний, а также при осуществлении государственного санитарного надзора;

- организаций здравоохранения в целях организации оказания медицинской помощи пациенту или при угрозе распространения инфекционных заболеваний;
- органов внутренних дел о явке (неявке) лица, обязанного возмещать расходы, затраченные государством на содержание детей, находящихся на государственном обеспечении, в государственную организацию здравоохранения для прохождения медицинского осмотра, а также о прохождении (непрохождении) этим лицом медицинского осмотра;
- органов уголовного преследования и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;
- органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, в связи с осуществлением такой деятельности.
- страховые организации, Белорусское бюро по транспортному страхованию для решения вопроса о назначении страховых выплат;
- местные органы военного управления для медицинского освидетельствования граждан при призыве на воинскую службу;
- органы дознания в связи с проведением экспертиз для решения вопроса о возбуждении уголовного дела;
- органы внутренних дел в связи с запросом о прохождении (непрохождении) медицинского переосвидетельствования водителей механических транспортных средств, самоходных машин, наличии заболевания или противопоказания, препятствующих управлению механическими транспортными средствами, самоходными машинами;
- нанимателя в связи с проведением расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания.

5.5. Медицинский центр обязан представлять информацию, составляющую врачебную тайну, без согласия пациента (его представителей), а также без соответствующего запроса в следующие организации:

- в правоохранительные органы при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью причинен в результате противоправных действий, в том числе дорожно-транспортных происшествий, а также в случаях, если состояние или заболевание пациента могут угрожать жизни и (или) здоровью людей, в порядке и по перечню, установленным Советом Министров Республики Беларусь;
- в органы государственного управления, осуществляющие организацию мероприятий и координирующие деятельность республиканских органов государственного управления, местных

исполнительных и распорядительных органов в ходе ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, актов терроризма и массовых беспорядков, в отношении лиц, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, актов терроризма и массовых беспорядков;

➤ в Министерство иностранных дел Республики Беларусь в отношении иностранных граждан, пострадавших в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, актов терроризма и массовых беспорядков.

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

ГЛАВА 6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из медицинской амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5 (пяти) дней со дня обращения. Медицинская амбулаторная карта является собственностью Медицинского центра и на руки пациенту не выдается.

ГЛАВА 7. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Медицинский центр находится по адресу: г. Минск, ул. Филимонова, 53, пом. 2. Время работы: ежедневно, круглосуточно.

7.2. Информация о времени работы Медицинского центра и времени приема его должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Медицинского центра и на официальном сайте по адресу: <https://ortoclinic.by>.

ГЛАВА 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Медицинский центр несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.