

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Иннова-Клиник»
Леончик Ю.Н.
«09» июня 2025г.



**ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
ООО «Иннова-Клиник»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Иннова-Клиник» (далее – Клиника) разработаны на основании статей 41-46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее - Закона «О здравоохранении»), Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012, Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200, иных нормативных правовых актов.

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

- права и обязанности пациента;
- порядок обращения пациента в ООО «Иннова-Клиник»;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю.
- порядок разрешения спорных ситуаций между клиникой и пациентом;

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

1.4. Посетители ООО «Иннова-Клиник» могут ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка на сайте <http://innova-clinic.by/>, информационных стендах в холлах клиники или регистратуре.

1.5. В случае отказа пациента или его законных представителей от ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов, врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется представителем администрации организации.

1.6. 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).

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

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. 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.

2.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в клинику;
- выбор лечащего врача при обращении;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в клинике 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 помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 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»;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в клинике и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- 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 о здравоохранении (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 клиники с его согласия на медицинское вмешательство;
- реализацию иных прав в соответствии с Законом о здравоохранении и иными актами законодательства Республики Беларусь.

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

2.3. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам клиники и другим пациентам. Оскорбление может быть рассмотрено, как нарушение, подлежащее наказанию

в соответствии с Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях;

- 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 клиники, бережно относиться к имуществу учреждения;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о здравоохранении и иными актами законодательства;

- 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 Медицинского центра заблаговременно;

- лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения не обслуживаются.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу в ООО «Иннова-Клиник» по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

Оказание услуг осуществляется на основании Публичного договора (оферты) предоставленного на сайте клиники и доступного для информирования каждого пациента.

Обращение пациента в регистратуру клиники с удостоверяющими личность документами является заключением договора.

3.2. Обращение пациента за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

3.3. Запись на прием к врачу производится

- при непосредственном обращении в ООО «Иннова-Клиник» по адресу: г. Минск, ул. Москвина, 4, пом.1;

- по тел.: +375 (33) 333-999-3;

- через форму записи на сайте <https://innova-clinic.by/>;

- через форму портала <https://2doc.by/>;

- через форму портала <https://www.103.by/>.

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

3.5. Пациенту может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при опоздании на прием к врачу более 10 минут;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;
- при явке в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

3.6. При обращении в клинику в регистратуре пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «Иннова-Клиник»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством клиники, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Мингорисполкома;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о ближайших аптеках;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.7. При первичном обращении пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность: паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина.

Администратор клиники регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета и оформляет медицинскую документацию (медицинская карта амбулаторного больного, форма № 025/у-23:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- номер контактного телефона;
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- серия и номер паспорта;
- личный номер.

При обращении пациента, застрахованного в страховой компании, предъявляются соответствующие документы согласно двухстороннему договору.

3.8. Повторным приемом считается повторное обращение пациента к тому же специалисту (при его отсутствии – к специалисту того же профиля) по поводу одного и того же заболевания в течение 6 месяцев.

3.9. При формировании электронной медицинской карты пациента, согласие, отзыв согласия 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.

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

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

3.12. 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.

3.13. Забор анализов производится без предварительной записи. Первичный забор анализа производится после консультации врача, повторный, контрольный анализ может быть взят без предварительной консультации врача. Пациент вправе забрать результат анализа без повторной консультации. При необходимости интерпретации анализа и назначения лечения оплачивается повторный визит к врачу.

3.14. Инъекции в процедурном кабинете производятся по предварительной записи, в специально отведенное для этого время и только по направлению врачей клиники.

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

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом или иным должностным лицом клиники в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она 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.

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

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

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

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

5.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из амбулаторной

карты или медицинской справки о состоянии здоровья при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения (согласно Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010г. №200, постановлению Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 9 июля 2010 г. №92).

5.2. Медицинская карта является собственностью клиники и на руки пациенту не выдается.

5.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности, которые выдаются в установленном законодательством порядке.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. По вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент может обратиться к лечащему врачу или заместителю директора по медицинской части.

6.2. Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, обращения и предложения для рассмотрения администрацией ООО «Иннова-Клиник», для чего организованы следующие формы работы:

- Книга замечаний и предложений, - хранится в регистратуре первого этажа, предоставляется по требованию граждан в рабочее время ООО «Иннова-Клиник»;

- прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес ООО «Иннова-Клиник»: г. Минск, ул. Москвина, 4, пом.1) или непосредственно заместителю директора по медицинской части ООО «Иннова-Клиник» по будням с 09.00 до 16.00;

- прием электронных обращений осуществляется на электронную почту Клиники: info@innova-clinic.by;

- личный прием граждан директором и его заместителями, по отдельному графику (график размещен на информационных стендах Клиники).

6.3. 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.

6.4. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами ООО «Иннова-Клиник», заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – Министерстве здравоохранения Республики Беларусь, 220030, г. Минск, ул. Мясникова, 39, факс: (017) 222-46-27, e-mail: kanc@minzdrav.gov.by

6.5. 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

6.6. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организацию (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.

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

7. ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1. Клиника работает по адресу г. Минск, ул. Москвина, д. 4, пом.1 по шестидневной рабочей неделе.

Режим работы:

понедельник-пятница: начало работы – 8.00, окончание работы – 20.00;

суббота: начало работы – 9.00, окончание работы – 17.00;

санитарный день – последнее воскресенье месяца.

7.2. Информация о времени работы клиники и времени приема должностных лиц вывешивается в холле клиники на информационном табло.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

8.1. Клиника 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.

