

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ООО «ЛаВита-центр»
№ 30 от « 13 » ноября 2019 г.
(в редакции от 01.07.2024 г.)

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Типовые правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее – Правила) разработаны на основании требований Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении», в редакции Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 г. № 164-З, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104, Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-З, Постановления Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 22.12.2003 г. № 183, с дополнениями и изменениями, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.09.2010 г. № 117, постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 № 73, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 № 710, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.12.2000 г. № 630-А, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 г. № 3165, Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 и регламентируют порядок обращения Пациента в организацию здравоохранения, определяют права и обязанности Пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации организацией здравоохранения и распространяются на всех Пациентов, находящихся в организациях здравоохранения.

1.1. Внутренний распорядок Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», для Пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», обеспечивающий получение Пациентом медицинских услуг надлежащего качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Общество с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр»;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Обществом с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» и Пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- время работы Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне оказываемых платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» обязательны для всех Пациентов, получающих медицинские услуги в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр». С правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения Пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

1.4. В целях обеспечения прав потребителя на информацию, в соответствии с утвержденными Министерством юстиции Республики Беларусь от 19.07.2010 г. Рекомендациями по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе, оказываемых услугах и порядке обращения граждан в организацию здравоохранения, в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», обеспечивается размещение информационных стендов в доступном для потребителя месте.

1.5. Определение способа размещения информации осуществляется руководителем, в соответствии с требованиями СТБ 11.0.03-95 «Система стандартов пожарной безопасности. Пассивная противопожарная защита. Термины и определения».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении в организацию здравоохранения 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. При необходимости получения первичной медицинской услуги Пациент, как правило, обращается к медицинскому администратору Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр».

2.3. Организация предварительной записи Пациента на прием к специалисту может осуществляться:

- при непосредственном обращении Пациента в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» администратором;
- по телефону;
- через электронную интернет связь.

2.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), Пациент, как правило, должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь по телефону (103).

2.5. Общество с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» оказывает Пациентам платные медицинские услуги с применением современных (новых) методов диагностики и лечения.

2.6. Информацию о времени и месте приема Пациентов директором, адреса ближайших дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, Пациент может получить у администратора в устной форме или наглядно – с помощью информационных стендов и папок, находящихся в холле.

2.7. Для удобства администратор выдает Пациенту талон на прием к специалисту с указанием фамилии врача и времени явки.

2.8. В целях соблюдения прав Пациентов, администратор устно предоставляет Пациенту общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги.

2.9. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться в администрацию, к директору (либо его заместителю) Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» согласно графику приема граждан по личным вопросам:

- график приема по личным вопросам размещен на информационных стендах;
- прием по личным вопросам осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись производится по телефону: **170** и при непосредственном обращении гражданина к администратору Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр».

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА С ПАЦИЕНТОМ НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» оказываются на основании Публичного договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного на информационном стенде:

- реквизитами Заказчика (Пациента) в Публичном договоре на оказание платных медицинских услуг считается информация, предоставленная Заказчиком (Пациентом) при заполнении титульного листа медицинской карты амбулаторного больного формы № 025/у-07;
- публичный договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента проставления Заказчиком (Пациентом) личной собственноручной подписи на титульном листе медицинской карты амбулаторного больного формы № 025/у-07 в графе «С правилами внутреннего распорядка для Пациентов ознакомлен».

3.2. Публичный договор, является публичным договором-офертой (предложением) в адрес физических или юридических лиц, принимающих предложение и выражающих намерение заключить Договор. С момента совершения Пациентом конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» (акцепт оферты), в соответствии со ст.408 ГК РБ. Публичный договор считается сделкой, заключенной в письменной форме и действует до

момента расторжения договора.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- информирование об услуге, работе и исполнителях услуг (ст. 5 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»);
- просвещение в области защиты прав потребителей;
- свободный выбор работ, услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы организации;
- обследование, лечение, получение процедур в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому специалисту с разрешения руководителя Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр»;
- добровольное информированное согласие Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- надлежащее качество работ, услуг, в том числе безопасность работ, услуг. При этом качество медицинских услуг - есть степень соответствия медицинской помощи современному уровню медицинской науки, стандартам медицинских технологий, утвержденным постановлениями и приказами Министерства здравоохранения РБ, а также потребностям Пациента.

Для обеспечения объективной оценки качества лечебно-профилактического процесса в целом, а также объема и качества оказанных медицинских услуг отдельно взятому Пациенту, установлены критерии, включающие:

- оценку правильности и полноты заполнения медицинских форм (наличие обязательных записей в медицинской карте и других медицинских документах);
 - оценку диагностических, лечебных и других мероприятий по оказанию медицинской услуги;
 - оценку выполнения установленного набора манипуляций и действий (соответствие принятым стандартам, протоколам);
 - оценку достаточности выполнения стандарта.
- обращение с жалобой к должностным лицам Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», в котором ему оказываются медицинские

услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, лечении и проведении процедур за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, лечения, проводимых процедур, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр».

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

- не допускать умышленного унижения чести и достоинства медицинского работника;

- предоставлять врачу, оказывающему медицинские услуги, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания и рекомендации;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» для Пациентов и бережно относиться к имуществу предприятия.

- собственноручно произвести запись в медицинской карте амбулаторного больного формы № 025/у-07 о получении им от врача полной информации о состоянии его здоровья, диагнозе, плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства и пр.

5. ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

5.1. Общество с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

Безвозмездную (бесплатную) медицинскую помощь Пациент может получить в амбулаторных поликлиниках г. Борисова, оказывающих медицинскую помощь за счет средств бюджета.

5.2. Администратор на каждого Пациента оформляет медицинскую документацию (медицинская карта амбулаторного больного формы № 025/у-07) в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

Форма № 025/у-07 ведется на каждого Пациента, которому оказывается медицинская помощь в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» (консультативная, диагностическая, лечебная, профилактическая) при каждом посещении Пациентом специалиста.

5.3. Титульный лист медицинской карты амбулаторного больного формы № 025/у-07 заполняется администратором Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» при первом обращении Пациента за медицинской помощью. Фамилия, имя, отчество Пациента, его пол, дата рождения, адрес постоянного места жительства в Республике Беларусь заполняются в соответствии с документом, удостоверяющим личность, признанным на территории Республики Беларусь. При отсутствии у Пациента постоянного места жительства в Республике Беларусь указывается адрес регистрации по месту пребывания на основании представленного документа. Вся дополнительная информация записывается со слов Пациента.

5.4. Для получения консультации того специалиста, который сможет оказать наиболее действенную помощь либо оказать необходимую услугу, необходимо как можно подробно описать суть проблемы администратору. В этом случае Пациенту будет выделено удобное для него время и тот специалист, квалификация которого соответствует данному профилю.

5.5. На приеме Пациенту необходимо ответить на дополнительные вопросы врача-специалиста о состоянии здоровья, имеющихся сопутствующих заболеваниях и пр. Врач, при необходимости, может направить Пациента на дополнительное обследование.

5.6. Пациент обязан приходить на прием в точно назначенное время, в случае если какое-либо обстоятельство препятствует его визиту - заблаговременно сообщить об этом администратору. Если Пациент опаздывает на прием более чем на 5 минут, не предупредив администратора Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», его лечение в этот день проводиться не будет.

5.7. Общество с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» имеет право отказать в приеме Пациенту в случае неоднократных опозданий (не явки) на прием.

5.8. Перед началом лечения Пациент САМОСТОЯТЕЛЬНО ознакомливается со всеми внутренними локальными документами. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

Присоединение Пациента к публичному договору, то есть принятие (акцепта) Пациентом условий публичного договора является подтверждением ознакомления с текстом договора, «Правилами внутреннего распорядка для пациентов» и иными документами.

5.9. Акцептуя публичный договор, Пациент подтверждает свое согласие и признает для себя обязательным выполнение и соблюдение условий договора, а также условий, предусмотренных настоящими правилами.

5.10. Каждый врач начинает первичный прием с опроса Пациента, выслушивает жалобы и пожелания. Пациент может задать врачу интересующие его вопросы, а также узнать об альтернативных методах лечения либо процедурах и о том, как может повлиять та или иная процедура на его повседневную жизнь в дальнейшем.

5.11. Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информация о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах

диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, о результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

5.12. Получив в доступной форме вышеуказанную информацию, Пациент предоставляет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

5.13. В ходе лечения и по его окончании, проведении процедур для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания врача по режиму, гигиеническим правилам, пользованию результатом процедур.

5.14. Оплата за оказанные услуги производится за каждый прием, то есть за те манипуляции, которые проведены на момент посещения, в соответствии с Прейскурантом, действующим на день приема.

5.15. Пациент вправе производить предварительную оплату услуг Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр».

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЛАВИТА-ЦЕНТР» И ПАЦИЕНТОМ

6.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание Пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);

- нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью Пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния Пациента;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении Пациента, его родственников.

6.2. В случае возникновения разногласий между Обществом с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», выступающим в качестве Исполнителя и Заказчиком (Пациентом) по поводу качества оказания услуги, иным условиям заключенного договора или причинам, стороны решают спор посредством переговоров с привлечением администрации (Директора) Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», путем письменного обращения к руководителю Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр». Досудебное урегулирование спора может проводиться с участием посредника – медиатора в процедуре медиации.

6.3. Конфликтные ситуации с Пациентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.4. Письменные обращения Пациентов в адрес Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», в соответствии со статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан

и юридических лиц», должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» организует проведение проверки качества результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги). Порядок проведения проверки качества результата выполненной работы (оказанных услуг) определен в Положении о системе оценки и контроля качества медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», разработанном в соответствии с требованиями Положения о системе управления качеством медицинской помощи населению в ЛПУ Республики Беларусь, утвержденным Министерством здравоохранения Республики Беларусь 26.12.2001 г. и иными нормативными документами, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности и утвержденном приказом руководителя Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр».

При этом срок рассмотрения предъявленных пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) составляет не более одного месяца.

6.5. О ходе рассмотрения письменного обращения, вынесенном решении и принятых мерах Пациент уведомляется лично.

6.6. В случае нарушения прав Заказчика (Пациента), он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр».

6.7. Жалоба подается в письменном виде: 1-й экземпляр – директору, а 2-й экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись директора с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.8. Ответ Пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

6.9. Книга замечаний и предложений, находится у администратора Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» и выдается Пациенту по первому требованию.

6.10. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии,

форме лечащим врачом или иными должностными лицами Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах оказанных услуг, проведенных процедур и лечения, и возможных осложнениях.

7.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья он собственноручно делает соответствующую запись в медицинскую документацию.

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

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

8.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или его законному представителю в организации здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200 от 26.04.2010 г. «Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлениям граждан».

8.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур Пациент обращается в администрацию Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» с документом удостоверяющим личность.

8.3. В течение пяти календарных дней со дня получения заявки о предоставлении выписки из медицинской документации, Пациенту на руки (либо посредством почтовой заказной корреспонденции) выдается выписка из медицинской документации.

9. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЛАВИТА-ЦЕНТР» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

9.1. Время работы Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

9.2. Общество с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» работает:

Понедельник-Пятница: с 8.00 до 21.00;

Суббота- Воскресенье: с 8.00 до 18.00.

Без перерыва на обед.

9.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются директором Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с сотрудниками.

9.4. График и режим работы Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» утверждается директором, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

9.5. Прием Пациентов и их родственников директором Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» осуществляется согласно установленным дням и часам.

9.6. Информация о времени работы Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» и его должностных лиц вывешена на видном месте в холле предприятия.

10. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ. ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

10.1. Перечень оказываемых гражданам платных видов медицинских услуг Общества с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр», а также порядок и условия их предоставления населению определяется законодательством Республики Беларусь.

Цены на платные виды медицинских услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке.

10.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ООО «ЛаВита-центр», их стоимость, порядок и условия предоставления размещены в холле медицинского центра, а также в сети Интернет на официальном сайте.

10.3. Общество с ограниченной ответственностью «ЛаВита-центр» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее оказание платных медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью Пациента.