

Общество с ограниченной ответственностью
«ЛаВита-центр»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
ООО «ЛаВита-центр»

ПРАВИЛА

20.05.2026

20.05.2026 № 19

г. Борисов

внутреннего распорядка для Пациентов

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении», Закона Республики Беларусь от 07.01.2012 № 340-З «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями), Примерных правил внутреннего распорядка для Пациентов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104, Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 № 710 «Об утверждении Инструкции о порядке осуществления действенного контроля за соблюдением запрета курения в организациях здравоохранения и на прилегающих к ним территориях и Примерного положения о комиссии по контролю за запретом курения в организации здравоохранения» и иных нормативных правовых актов Республики Беларусь.

Правила утверждаются директором ООО «ЛаВита-центр» (далее – Исполнитель) и определяют: порядок обращения Пациентов и посетителей к Исполнителю; график работы Исполнителя; права и обязанности Пациента, порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента, выдачи справок, выписок из медицинской документации; основания ответственности сторон и иные сведения, имеющие существенное значение для реализации прав Пациента.

1.2. Правила распространяются на всех посетителей и Пациентов, которые обратились к Исполнителю за оказанием медицинских услуг (далее – Пациентов).

1.3. Пациенты, посетители и их законные представители знакомятся с настоящими Правилами самостоятельно.

1.4. Правила размещаются на информационном ресурсе (сайте) Исполнителя по адресу в Интернете: <https://lavita.by/> и размещены в общедоступном месте Исполнителя (информационный стенд по адресу: Минская область, г. Борисов, ул. Строителей, 2А-59).

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент получает медицинскую услугу у врача-специалиста Исполнителя по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических и (или) юридических лиц.

2.2. Обращение Пациентов в медицинский центр Исполнителя за оказанием медицинских услуг производится посредством записи на прием к врачу-специалисту.

2.3. Запись производится:

при непосредственном обращении Пациента в медицинский центр Исполнителя;

путем записи у операторов call-центра Исполнителя по телефону 170, +375 33 669 07 87, +375 44 595 20 05;

с помощью формы записи на сайтах в Интернете: <https://lavita.by/>; 103.by; Relax.by.

2.4. При обращении Пациента в медицинский центр Исполнителя 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-специалисту и отсутствии свободного времени,

необходимого для приема Пациента;

при несоблюдении рекомендаций врача-специалиста;

при опоздании на прием к врачу-специалисту более чем на 5 минут от назначенного времени, в связи с невозможностью соблюдения технологического процесса, по согласованию с Пациентом перенести прием на более поздний срок, в том числе на другой день, и (или) на прием к другому врачу-специалисту Исполнителя той же специальности/того же профиля с учетом загрузки Исполнителя;

при неподтверждении записи накануне приема;

при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее чем за сутки до времени приема) информирования работников медицинского центра Исполнителя о невозможности явиться на прием;

при наличии задолженности по оплате.

2.6. При обращении в медицинский центр Исполнителя у администраторов Пациент может получить информацию о:

Правилах;

режиме работы врачей-специалистов, их квалификации;

времени приема граждан по личным вопросам руководством ООО «ЛаВита-центр»;

наличия и месте нахождения книги замечаний и предложений;

перечня и стоимости оказанных услуг.

2.7. Медицинские услуги оказываются на основании заключенного между ООО «ЛаВита-центр» и Пациентом или его законным представителем (для целей настоящего подпункта Заказчик) публичного договора оказания платных медицинских услуг.

Публичный договор оказания платных медицинских услуг считается заключенным при личном обращении в регистратуру медицинского центра Исполнителя с предоставлением документа, удостоверяющего личность, в момент внесения работником Исполнителя сведений о Заказчике (Пациенте) в используемую исполнителем автоматизированную информационно-аналитическую систему для последующего приема Пациента врачом-специалистом, иным медицинским работником.

Одновременно с внесением сведений о Пациенте в автоматизированную информационно-аналитическую систему на Пациента оформляется медицинская карта по форме, установленной Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

При внесении сведений о Пациенте и оформлении медицинской карты обрабатываются следующие персональные данные Заказчика (Пациента):

фамилия, имя, отчество (если такое имеется);

пол: мужской, женский;

дата рождения: число, месяц, год;

адрес места жительства (места пребывания) согласно документу удостоверяющего личность;

идентификационный номер (при наличии);

гражданство;

контактный номер телефона;

адрес электронной почты.

В целях оказания медицинских услуг согласие Заказчика (Пациента) на обработку персональных данных Заказчика (Пациента) не требуется (абзац пятнадцатый ст.6, абзац шестой п.2 ст.8 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 №99-З «О защите персональных данных»). В случаях, когда для обработки персональных данных в соответствии с законодательством Республики Беларусь требуется согласие субъекта персональных данных, исполнителем обеспечивается надлежащий порядок получения согласия, в том числе предоставление субъекта персональных данных необходимой информации и разъяснений (с учетом получения согласия).

2.8. Перед оказанием медицинских услуг Пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом ООО «ЛаВита-центр». Указанные документы находятся в регистратуре Исполнителя в удобных для обозрения Пациентами местах. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий этих документов

Пациентам не предусмотрено.

2.9. Врач-специалист непосредственно при приеме Пациента конкретизирует перечень рекомендуемых медицинских услуг, разъясняет необходимость их оказания, указывает их стоимость согласно прейскуранту.

2.10. При проведении простых медицинских вмешательств Пациент или законный представитель несовершеннолетнего, или опекун лица, признанного в установленном порядке недееспособным, или супруг либо один из близких родственников лица, не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, дает устное информационное добровольное согласие на проведение простых медицинских вмешательств.

Несовершеннолетний Пациент в возрасте от 14 до 18 лет имеет право самостоятельно давать устные информационные добровольные согласия на проведение простых медицинских вмешательств.

Перечень простых медицинских вмешательств определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

При проведении сложных медицинских вмешательств Пациент или законный представитель несовершеннолетнего, или опекун лица, признанного в установленном порядке недееспособным, или супруг либо один из близких родственников лица, не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, подписывает согласие на сложное медицинское вмешательство.

2.11. Прием и лечение:

несовершеннолетнего Пациента производится в присутствии его законного представителя;

лица, признанного в установленном порядке недееспособным, - в присутствии опекуна;

не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, - в присутствии супруга либо одного из близких родственников.

Прием и лечение несовершеннолетнего Пациента в возрасте от 14 до 18 лет без сопровождения законного представителя может производиться с письменного согласия его законного представителя – родителя, усыновителя (удочерителя), опекуна, попечителя.

2.12. Оплата Пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе медицинского центра Исполнителя на основании заказ-наряда на оказание медицинских услуг, составленного лечащим врачом, иным медицинским работником не позднее дня оказания медицинских услуг. При оплате Пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

2.13. Оплата медицинских услуг оказанных:

несовершеннолетнему Пациенту, производится его законным представителем;

лицу, признанному в установленном порядке недееспособным, - опекуном;

лицу, не способному по состоянию здоровья к принятию осознанного решения – супругом либо одним из близких родственников.

Несовершеннолетний Пациент в возрасте от 14 до 18 лет может производить оплату медицинских услуг с письменного согласия его законного представителя – родителя, усыновителя (удочерителя), опекуна, попечителя. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на осуществление оплаты несовершеннолетним.

2.14. При состояниях Пациента, требующих оказания скорой (экстренной, неотложной) медицинской помощи, медицинские работники Исполнителя оказывают скорую (экстренную, неотложную) медицинскую помощь в порядке, установленном локальными правовыми актами ООО «ЛаВита-центр».

ГЛАВА 3

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении Пациента в медицинский центр Исполнителя за медицинской помощью и ее получении Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закон о здравоохранении и иными актами законодательства Республики Беларусь.

3.2. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи при обращении в медицинский центр Исполнителя;

выбор лечащего врача при обращении в медицинский центр Исполнителя;
участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
пребывание в медицинском центре Исполнителя 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 Исполнителя;
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;
отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом о здравоохранении;
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.

3.3. Пациент обязан:

заботится о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
уважительно относится к работникам медицинского центра Исполнителя 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, 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, бережно относиться к имуществу медицинского центра Исполнителя;
в случае утраты или повреждения имущества медицинского центра Исполнителя по вине Пациента возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством Республики Беларусь;
соблюдать правила об ограничении использования средств мобильной связи при нахождении в медицинском центре Исполнителя, запрете использования средств мобильной связи при оказании медицинской помощи;
соблюдать правила о запрете курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинском центре Исполнителя и на прилегающей территории;
соблюдать санитарно-гигиенические нормы (надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в специально отведенных местах и др.);
своевременно являться на прием к врачу-специалисту;
при невозможности явиться на прием к врачу-специалисту в назначенное время заблаговременно (не позднее, чем за сутки до времени приема) информировать об этом операторов call-центра или администраторов медицинского центра Исполнителя;
оплачивать стоимость медицинских услуг по факту их оказания;
выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о здравоохранении и иными актами законодательства Республики Беларусь.

3.4. Лицам, предположительно находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, медицинские услуги не оказываются.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ЛАВИТА-ЦЕНТР» И ПАЦИЕНТОМ

4.1. Пациент имеет право на обращение путем подачи письменных или устных обращений.

Пациент вправе обратиться к директору ООО «ЛаВита-центр» или иному должностному лицу с письменным или устным обращением в установленные для этого дни и часы согласно графику личного приема граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц и их представителей в медицинском центре ООО «ЛаВита-центр».

4.2. При устном обращении Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители также должны предъявить документ, подтверждающие их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь для рассмотрения письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

4.3. Прием письменных обращений осуществляется по почте или по адресу места нахождения ООО «ЛаВита-центр»: 222518, Минская обл., г. Борисов, ул. Строителей, 2А-59.

4.4. Порядок подачи и рассмотрения письменных обращений, требования, предъявляемые к письменным обращениям, основания для обращения без рассмотрения по существу, рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, регулируются законом республики Беларусь от 18.07.2011 №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь и локальными правовыми актами ООО «ЛаВита-центр».

4.5. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится на регистратуре медицинского центра Исполнителя и предоставляется Пациентам по первому требованию.

4.6. В спорных случаях Пациент (законный представитель) имеет право обращаться в вышестоящие организации или суды в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 5

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется лечащим врачом Пациента или лицам, указанным в части второй ст.18 Закона о здравоохранении (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям, супругам или одному из близких родственников).

Совершеннолетний Пациент вправе определять круг лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщать определенным лицам. Такая информация указывается в медицинской карте Пациента.

Информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законным представителям, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принимать осознанное решение, - супругу, а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

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 методов оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния Пациента.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента или лиц, указанных в части второй ст.18 Закона о здравоохранении, только лицам и по основаниям, предусмотренным законодательными актами республики Беларусь.

5.5. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по письменному или устному заявлению в виде выписки из медицинской карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5 дней со дня обращения. Медицинская карта является собственностью ООО «ЛаВита-центр» и на руки Пациенту не выдается.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

6.1. Выдача справок о состоянии здоровья, выписок из медицинских документов, консультативных заключений, листов нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности и других документов, а также их копий Пациенту или лицам, указанным в части второй ст.18 Закона о здравоохранении, осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлению граждан», а также иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь, локальными правовыми актами ООО «ЛаВита-центр».

6.2. Медицинскими документами, удостоверяющими факт обращения Пациента в медицинский центр Исполнителя, является консультативное заключение врача-специалиста, протокол исследования.

6.3. Выписка из медицинской документации, справки и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья Пациента, могут быть выданы по желанию Пациента или лиц, указанных в части второй ст. 18 Закона о здравоохранении, в порядке, установленном законодательством Республики Беларуси и локально правовых актах ООО «ЛаВита-центр».

ГЛАВА 7 ВРЕМЯ РАБОТЫ

7.1. График работы Исполнителя: понедельник – пятница с 8:00 до 21:00; воскресенье и суббота с 8:00 до 18:00.

7.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому директором ООО «ЛаВита-центр». График приема врачей может быть изменен по причине болезни, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять у операторов call-центра или администраторов Исполнителя.

7.3. Информация о времени работы медицинского центра ООО «ЛаВита-центр», времени приема граждан по личным вопросам руководством ООО «ЛаВита-центр» размещается на стенде в холле медицинского центра Исполнителя, а также на официальном сайте ООО «ЛаВита-центр» <https://lavita.by/>.

ГЛАВА 8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. ООО «ЛаВита-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 и при наличии установленной вины.

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

6.3. В случае нарушения Пациентом и посетителем настоящих Правил, сотрудники Исполнителя вправе делать им замечания, вызвать сотрудников милиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Исполнителя, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «ЛаВита-центр», а также имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.