

ПРАВИЛА

27.01.2025

27.01.2025 № 7

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-ХП «О здравоохранении», Закона Республики Беларусь от 07.01.2012 № 340-3 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями), 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 ОБРАЩЕНИЙ И РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

2.1. Прием Пациентов и посетителей осуществляется по предварительной записи:

- путем записи у операторов call-центра Исполнителя по телефону 170;
- при непосредственном обращении Пациента к администратору Исполнителя;
- с помощью формы записи на сайтах в Интернете: <https://lavita.by/>; 103.by; Relax.by.

2.2. При пребывании в помещениях Исполнителя, Пациентами и посетителями должна соблюдаться тишина, чистота и порядок. Перед входом в медицинские кабинеты, согласно требованиям настоящих Правил, Пациенты обязаны поместить верхнюю одежду в специально отведенных местах, надеть одноразовые бахилы и снять их, покидая помещения Исполнителя. Администратор оставляет за собой право определять порядок обеспечения Пациентов одноразовыми бахилами с учетом сезонности, погодных условий и эпидемиологической обстановки.

2.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент и посетитель имеет право обратиться к администратору либо руководителю Исполнителя.

2.4. При обращении за оказанием медицинских услуг к Исполнителю, запрещается:

- находиться в медицинском кабинете в верхней одежде;
- разговаривать на повышенных тонах с сотрудниками Исполнителя и оскорблять их;
- использовать средства мобильной связи при нахождении в медицинском кабинете;
- курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные вещества;
- находиться на территории Исполнителя с признаками и в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением;
- иметь при себе или проносить в помещения Исполнителя огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, токсичные ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые и легко воспламеняющиеся вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у Пациента, либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы, загромождающие проходы, дверные проемы, а также служебные помещения Исполнителя;
- находиться в служебных помещениях Исполнителя;
- мусорить в помещениях, а также наносить вред имуществу Исполнителя;
- изымать и фотографировать любые документы со стендов и из папок информационных стендов Исполнителя;
- оставлять несовершеннолетних лиц до 14 лет без сопровождения и присмотра законных представителей;
- размещать в помещениях Исполнителя любые рекламные объявления;
- осуществлять фото- и видеосъемку без письменного разрешения Исполнителя.

Данный запрет распространяется на все время нахождения Пациента, посетителей и их законных представителей в помещениях Исполнителя. В случае необходимости (например, пожилого возраста Пациента), Пациент или лицо его сопровождающее может производить аудиозапись приема или рекомендаций врача, но только после информирования об этом Исполнителя, получения от них согласия на запись, с обязательным внесением данной информации в медицинские документы Пациента.

- иметь при себе сильно пахнущие вещества (предметы);
- любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, полу, сексуальной ориентации, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам;
- нарушать общепринятые нормы поведения, морали и нравственности;
- предоставлять ложную, неполную информацию о состоянии своего здоровья;
- не соблюдать рекомендации врача;
- опаздывать на прием более чем на 5 минут.

2.5. В соответствии со статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХП «О здравоохранении» основанием для отказа в оказании медицинской помощи Пациенту (если отказ не угрожает жизни Пациента или здоровью окружающих) является несоблюдение Правил внутреннего распорядка для пациентов и /или нарушение подп. 2.4; 3.2 настоящих Правил.

2.6. Обязанности для Пациентов, которые получают медицинские услуги по страховке:

Застрахованное лицо обязано предъявить страховой полис, а также документ, удостоверяющий личность, а именно: паспорт гражданина Республики Беларусь, ID-карту, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца, для иностранных граждан и лиц без гражданства – действительный паспорт или иной документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу, а также индивидуальную карточку застрахованного лица или договор страхования.

При обращении несовершеннолетнего лица за медицинской помощью по договору страхования, законным представителям необходимо предъявить паспорт ребенка или свидетельство о рождении, страховой полис.

В случае отсутствия оригинала документа, удостоверяющего личность, медицинские услуги застрахованным лицам будут оказываться за счет их собственных средств.

2.7. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимость оказания неотложной медицинской помощи Пациенту, сложный клинический случай и др.), повлекших увеличение времени приема предыдущего Пациента, допускается задержка начала приема следующего Пациента до 15 минут, о чем врач или администратор обязан проинформировать ожидающего Пациента.

2.8. При оказании медицинских услуг Пациентам, не владеющим русским или белорусским языками, услуги переводчика Исполнителем не предоставляются.

2.9. Перед началом лечения, до оказания медицинской услуги Пациент самостоятельно знакомится с локальными нормативными актами об услугах Исполнителя, находящимися в открытом доступе. Претензии, связанные со ссылкой на незнание, либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

2.10. Пациент должен выразить письменное согласие на обработку его персональных данных, а также подписать согласие или отказ от дачи согласия на обработку его персональных данных.

В общедоступном месте Исполнителя (информационный стенд) размещены права Пациента, связанные с обработкой персональных данных и правила их реализации.

2.11. Перед получением медицинской услуги Пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Исполнителя. Указанные документы размещаются на информационном стенде Исполнителя и на сайте в Интернете: <https://lavita.by/>.

2.12. Прием и лечение несовершеннолетнего Пациента производится в сопровождении и с письменного согласия его законных представителей.

2.13. Врач предоставляет Пациенту в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информацию 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 медицинских вмешательств, их последствиях, о прогнозируемых результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

2.14. Получив в доступной форме информацию, указанную в подп. 2.13 Правил, Пациент (при необходимости) заполняет информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно Пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается Исполнителем в медицинских документах.

В случае оказания медицинской услуги Пациенту, не достигшему возраста 18 лет, добровольное информированное согласие на сложное медицинское вмешательство подписывает его законный представитель.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте с четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Перечень простых медицинских вмешательств определен постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

2.15. Подробное описание оказываемых услуг отражается в медицинской карте пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (медицинской карте амбулаторного больного) и (или) информированном добровольном согласии и (или) акте оказанных услуг.

2.16. Услуги оказываются Исполнителем в помещении, на оборудовании и с материалами Исполнителя. На отдельные этапы лечения могут привлекаться третьи лица.

Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией об особенностях оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления акцептом публичной оферты.

2.17. Исполнитель не оказывает медицинские услуги в случае, если в ходе оказания

медицинской услуги, у врача возникнут сомнения по целесообразности и возможности продолжения медицинского вмешательства. В этом случае врач, с целью избегания причинения Пациенту вреда от действий больше, чем от бездействия, может принять решение об отказе в продолжении оказания медицинской услуги.

2.18. Исполнитель, в случае несоблюдения Пациентом врачебных предписаний или данных Правил и иных законных требований, может отказаться от оказания медицинской услуги Пациенту, если это не угрожает жизни Пациента или здоровью окружающих.

2.19. В ходе лечения, проведения процедур (манипуляций) и по их окончании, для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания и рекомендации врача по лечению, соблюдению гигиенических правил, режима, поведения и т.д.

2.20. Оплата Пациентом медицинских услуг производится наличными денежными средствами в кассе Исполнителя или с помощью банковских карт посредством применения терминала. Оплата за оказанные услуги лично врачу или иным медицинским работникам не допускается.

В случае если на момент оплаты, терминал Исполнителя не будет работать (неисправность, вина банковского процессингового центра, отсутствия интернета и т.п.), Пациент обязан оплатить услугу наличными денежными средствами.

2.21. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему Пациенту, производится его законными представителями.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей.

2.22. При оплате Пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

2.23. В целях обеспечения защиты информации, составляющей врачебную тайну, а именно сведений о факте обращения Пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведений о наличии заболевания, диагнозе и пр. от незаконного распространения, а также с целью соблюдения требований Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных», на основании Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» фото- и видеосъемка самим Пациентам и третьими лицами при оказании Пациенту медицинской помощи, не разрешается.

2.24. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

2.25. При наличии показаний, лечащий врач направляет Пациента на стационарное лечение в государственные учреждения здравоохранения.

2.26. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (медицинской карты амбулаторного больного).

2.27. Пациент получает медицинскую услугу у Исполнителя по своему выбору за счет собственных средств либо средств иных физических или юридических лиц.

2.28. Врач организует обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.

2.29. Если в ходе медицинского вмешательства, Исполнителем будет установлена необходимость увеличения объема лечения и его стоимости, то по возможности лечение продолжается с согласия Пациента. Если в такой ситуации Пациент не дал согласие, однако прекратить оказание медицинской услуги не представляется возможным, то лечащий врач производит все необходимые действия в соответствии с клиническим статусом Пациента и Пациент обязан оплатить стоимость фактически понесенных расходов Исполнителя.

## ГЛАВА 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

### 3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в предоставлении услуг;
- нахождение в помещениях, территории Исполнителя в условиях, соответствующих требованиям санитарно-эпидемиологического режима;
- добровольный выбор консультативных и лечебно-диагностических медицинских услуг;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- информацию о квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется в письменной форме и подписывается пациентом (законным представителем);
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за получением услуг, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, если таковые стали известны при оказании услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Республики Беларусь;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, лечения, проводимых процедур, а также выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии здоровья Пациента;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в информационную систему ООО «ЛаВита-центр», за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абз. 2 ч. 11 ст. 46 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении»;
- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

Предоставление Пациенту указанных выше прав не может осуществляться в ущерб здоровью других Пациентов и нарушать их права и свободы.

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу Исполнителя;
- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к сотрудникам Исполнителя, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- не допускать умышленного унижения чести и достоинства медицинского работника;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным Пациентам и работникам;
- сообщать оператору call-центра (администратору) достоверные (корректные) контактные данные (ФИО Пациента, номер мобильного телефона, дату рождения и др.) при осуществлении предварительной записи на прием. При сообщении оператору call-центра (администратору) недостоверных (некорректных) контактных данных, Исполнитель не несет ответственность за не уведомление Пациента об отмене приема врача и иных изменений, к которому ранее была осуществлена запись;
- предоставлять администратору Исполнителя паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, с целью оформления медицинской документации согласно

требованиям законодательства Республики Беларусь;

- при первом требовании администратора или врача, законные представители несовершеннолетних Пациентов, лиц, признанным в установленном порядке недееспособными, ограниченно дееспособными и т.д., обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус (документ, удостоверяющий личность, удостоверение опекуна или попечителя, доверенность на право представления интересов несовершеннолетнего, выписка из решения органов опеки и попечительства);

- сообщать медицинским работникам Исполнителя о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, в том числе вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- информировать медицинских работников Исполнителя о состоянии своего здоровья, аллергических реакциях, ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, о результатах предыдущих обращений за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- выполнять рекомендации врача;

- соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи в медицинских и процедурных кабинетах Исполнителя, в том числе при взятии биологического материала;

- соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других веществ у Исполнителя;

- в периоды эпидемического подъема заболеваемости в соответствии с данными государственных органов Республики Беларусь и Министерства здравоохранения, требующие организации и проведения санитарно-противоэпидемических мероприятий, участвовать в проведении термометрии бесконтактным термометром и находиться у Исполнителя в медицинской маске;

- подписывать информированное добровольное согласие (при необходимости) на медицинское вмешательство и другие документы;

- посещать помещение Исполнителя в соответствии с установленным графиком работы;

- немедленно информировать администратора Исполнителя об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения для того, чтобы они могли данный вопрос урегулировать с лечащим врачом или руководством;

- не совершать действий, способных нарушить права других пациентов;

- не вмешиваться в действия Исполнителя, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- накануне приема подтверждать свой визит;

- своевременно являться на прием. В случае невозможности по каким-либо причинам явиться на прием, как можно раньше информировать об этом Исполнителя.

## **ГЛАВА 4**

### **ГРАФИК РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

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

4.2. Прием пациентов, их законных представителей, осуществляется директором и заместителем директора по медицинской деятельности в установленные дни и часы приема.

4.3. Прием 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.

## **ГЛАВА 5**

### **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА, ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

5.1. Пациенту или его законному представителю в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья Исполнителем 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.

По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

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

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям, а в отношении лиц, по состоянию здоровья не способных к принятию осознанного решения, - супругу (е) или близким родственникам.

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

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

5.6. Информация о состоянии здоровья Пациента по телефону не предоставляется.

5.7. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из медицинской карты пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (медицинской карты амбулаторного больного) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения.

Медицинская карта пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (медицинская карта амбулаторного больного) на руки Пациенту не выдается. В том числе для фотосъемки и ксерокопии.

5.8. Пациентам, получающим медицинскую помощь у Исполнителя без документа, удостоверяющего личность, не может быть выдана по их просьбам или по просьбам их законных представителей медицинская документация, подтверждающая лечение.

5.9. Порядок исполнения требований главы 5 настоящих Правил осуществляется с учетом требований законодательства об обработке персональных данных, а также локальных нормативных актов Исполнителя о защите персональных данных пациента.

## **ГЛАВА 6**

### **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.