

## **УТВЕРЖДАЮ**

Директор Частного унитарного  
предприятия по оказанию услуг  
«Парацельс»

\_\_\_\_\_ О.В.Адаменко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

## **ПРАВИЛА**

### **внутреннего распорядка для клиентов Медицинского центра «Парацельс»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для клиентов Медицинского центра «Парацельс» (далее – Медицинский центр) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. №2435-ХІІ «О здравоохранении», Закона от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила утверждаются директором Медицинского центра и регламентируют:

- порядок обращения и пребывания в Медицинском центре;
- порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром и клиентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации клиенту или его законному представителю.

1.3. Правила обязательны для всех клиентов, обращающихся в Медицинский центр за получением медицинской помощи.

1.4. Данные правила размещаются в холле Медицинского центра в доступном для клиентов месте, а также на сайте [www.narkolog.by](http://www.narkolog.by).

1.5. Клиент либо его законный представитель знакомятся с Правилами устно и ставят подпись о факте ознакомлении в медицинской карте амбулаторного пациента.

#### **2. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА**

2.1. Медицинский центр работает ежедневно без выходных и праздничных дней, без перерыва на обед:

- прием амбулаторных пациентов: ежедневно с 9-00 до 21-00;
- при обращении за лечением состояния отмены алкоголя – круглосуточно.

2.2. Информация о времени работы Медицинского центра вывешивается на видном месте в холле Медицинского центра, а также на сайте центра [www.narkolog.by](http://www.narkolog.by).

2.3. Прием специалистов осуществляется по адресу: г. Минск, ул. Маяковского, 129 А/1.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР**

3.1. Клиент получает медицинскую услугу в Медицинском центре по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение клиента в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

3.3. Запись на прием к врачу производится:

при непосредственном обращении в Медицинский центр;

по телефонам: +375(17)201-40-10, +375(29)3-996-103, +375(33)3-996-103

с помощью сайта: [www.narkolog.by](http://www.narkolog.by).

3.4. При обращении клиента в Медицинский центр без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других клиентов.

3.5. Клиенту может быть отказано в обслуживании и оказании медицинской помощи:

при несоблюдении рекомендаций врача;

при опоздании на прием к врачу более чем на 15 минут;

при повторной 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;

при нарушении пункта 7.1 Правил.

3.6. При обращении в Медицинский центр у администратора клиент может получить информацию:

о времени работы врачей, уровне их квалификации;

о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг;

о правилах внутреннего распорядка для клиентов Медицинского центра.

3.7. Медицинская помощь оказывается анонимно в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.8. При первичном обращении клиент может представить документ, удостоверяющий личность. Администратор Медицинского центра регистрирует клиента в электронной базе медицинского учета. При регистрации со слов клиента вносятся следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (полностью) клиента;

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес проживания и номер контактного телефона клиента или законного представителя.

3.9. Перед оказанием медицинской помощи клиент знакомится с перечнем оказываемых работ и услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра. Указанные документы находятся в холле Медицинского центра в доступном для клиентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий клиентам не допускается.

3.10. Перед оказанием медицинской помощи клиент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

3.11. Прием и лечение несовершеннолетнего клиента проводится с письменного согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей.

3.12. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему клиенту производится его законными представителями – родителями, усыновителями или попечителями.

3.13. Несовершеннолетние клиенты 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.

3.14. При оплате клиентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек или иной документ, подтверждающий факт оплаты.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

4.1. Клиент имеет право на:

- просвещение в области защиты прав потребителей;
- свободный выбор врача, организации здравоохранения и услуг при оказании ему медицинской помощи;
- надлежащее качество и безопасность услуг, при оказании ему медицинской помощи;
- государственную защиту своих прав, в т.ч. на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых Законом о защите прав потребителей и иным законодательством.

4.2. Права пациента на информирование:

- о видах и особенностях предлагаемых услуг, а также противопоказаниях к их оказанию;
- о нормативных документах, устанавливающих требования к качеству работ, услуг (для работы, услуги, выполняемой по таким нормативным документам);
- об основных потребительских свойствах результатов работ, услуг, о показаниях к применению отдельными возрастными группами;
- от лечащего врача:
- о сути диагноза (особенно в случаях, если от осознания истинного положения дел зависит решение пациента о том, прибегнуть к рекомендуемому методу лечения или нет);
- о плане лечения, примерной стоимости лечения и о существующих альтернативных методах лечения;
- о типичных рисках, связанных с лечением, о возможных побочных явлениях и его воздействии на качество жизни пациента в будущем;
- о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги).

#### 4.3. Клиент обязан:

заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании ему медицинской помощи;

сообщать медицинским работникам о наличии у них 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 клиентов, бережно относиться к имуществу Медицинского центра;**

выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о здравоохранении и иными актами законодательства Республики Беларусь.

### **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ КЛИЕНТА**

5.1. Клиенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом 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.

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

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

### **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ КЛИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

6.1. Информация о состоянии здоровья клиента может быть предоставлена по заявлению Клиента в виде выписки из амбулаторной карты либо справки о состоянии здоровья при предъявлении документа, удостоверяющего личность (на основании Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 года № 200).

6.2. Медицинская карта амбулаторного пациента является собственностью Медицинского центра и на руки клиенту не выдается.

6.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности,

которые выдаются только государственными организациями здравоохранения. Медицинский центр не выдает вышеуказанные документы в связи с оказанием помощи анонимно.

## **7. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАПРЕТЕ**

7.1. На территории медицинского центра запрещено:  
курение;  
распитие алкогольных и слабоалкогольных напитков;  
потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;  
использование средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи пациенту.

**7.2. При нарушении пункта 7.1. Правил Медицинский центр оставляет за собой право о прекращении оказания медицинской помощи Клиенту в одностороннем порядке без возврата денежных средств за оплаченные услуги.**

## **8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И КЛИЕНТОМ**

8.1. Клиенты имеют право на обращение в Медицинский центр для решения спорных ситуаций, путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

8.2. Клиент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра с письменным или устным обращением.

8.3. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

8.4. 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 законодательством Республики Беларусь.

8.5. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации с указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося клиента. Обращение передается непосредственно администратору Медицинского центра с проставлением последним даты получения обращения и личной подписи.

8.6. Письменные обращения должны содержать:  
наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которому направляется обращение;  
фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы заявителя, 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.

8.7. Электронные обращения, поступившее на адрес электронной почты Медицинского центра [info@narkolog.by](mailto:info@narkolog.by) либо размещенные на официальном сайте Медицинского центра ([www.narkolog.by](http://www.narkolog.by)) должны содержать:

наименование и (или) адрес организации 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.

8.8. Замечания и (или) предложения вносятся в Книгу замечаний и предложений, которая находится у администратора и предоставляется клиентам по первому требованию.

8.9. 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 заявителем.

8.10. Ответ клиенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Медицинском центре (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.

8.11. В спорных случаях клиент имеет право обратиться в вышестоящие органы или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.