

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
частного предприятия «Парацельс»

\_\_\_\_\_ В.В. Петров  
«14» октября 2015г.

**ПРАВИЛА  
внутреннего распорядка для клиентов  
медицинского центра «Парацельс»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для клиентов медицинского центра «Парацельс» (далее - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18 июня 1993 №2435-XII (далее – Закон) и иных нормативных правовых актов и размещаются в холле Медицинского центра «Парацельс» в доступном для клиентов месте, а также на сайте [www.narkolog.by](http://www.narkolog.by).

1.2. Правила внутреннего распорядка для клиентов медицинского центра «Парацельс» (далее - Медицинский центр) утверждаются приказом директора Медицинского центра и регламентируют:

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

1.3. Правила обязательны для всех клиентов, обращающихся в Медицинский центр за оказанием медицинских услуг.

1.4. Клиент либо его законный представитель знакомятся с Правилами устно.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА  
В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР**

2.1. Клиент получает медицинскую услугу у врача Медицинского центра по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

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

2.3. Запись на прием к врачу производится

- при непосредственном обращении в Медицинский центр;
- по телефонам +375 (17) 201-40-10, +375(29) 872-51-87, +375(44)741-87-18.
- с помощью сайта [www.narkolog.by](http://www.narkolog.by).

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

**2.5. Клиенту может быть отказано в приеме и лечении:**

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема клиента;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при опоздании на прием к врачу более 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.

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

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для клиентов медицинского центра «Парацельс»;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

2.7. При первичном обращении клиент может представить документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении 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 и номер контактного телефона клиента или законного представителя;

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

2.9. Перед оказанием медицинской услуги клиент знакомится с перечнем медицинских 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.

2.10. Врач Медицинского центра непосредственно при приеме клиента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию клиенту, согласовывает его с клиентом, а также определяет их предварительную стоимость.

2.11. Перед проведением медицинских вмешательств клиент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

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

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

2.14. 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.

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

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

3.1. Граждане имеют право на обращение в Медицинский центр путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

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

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

3.4. 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 для письменных обращений.

3.5. 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.

3.6. Письменные обращения должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, 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.

3.7. 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)) в глобальной компьютерной сети Интернет должны содержать:

- наименование и (или) адрес Медицинского центра либо должность лица, которым 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.

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

3.9. 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 гражданином.

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

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

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

4.1. 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.

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

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

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

5.1. Информация о состоянии здоровья клиента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения. Амбулаторная карта является собственностью Медицинского центра и на руки клиенту не выдается.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности, которые выдаются только государственными организациями здравоохранения. Медицинский центр не выдает вышеуказанные документы.

#### **6. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА**

6.1. Медицинский центр работает ежедневно. Время приема клиентов: пн-пт: с 8-00 до 21-00; сб и вс: с 9-00 до 21-00;

6.2. Прием специалистов осуществляется по адресу г.Минск, ул.Жудро 28. Медицинский центр "Парацельс".

**6.3. При обращении для лечения состояния отмены алкоголя – круглосуточно без выходных.**

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

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

7.1. Медицинский 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 клиента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.