|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮДиректор ООО «ЛайфСитиМед» Гудов Н.П.\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г. |

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов общества с ограниченной ответственностью

«ЛайфСитиМед»

Настоящие правила разработаны на основании части первой ст. 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 № 2435-XII «О здравоохранении» (в редакции Закона Республики Беларусь от 21 октября 2016 № 433-З), а также постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и определяют порядок обращения пациента в общество с ограниченной ответственностью «ЛайфСитиМед» (далее – «Центр»), выдачи выписок из медицинской документации, разрешения конфликтных и спорных ситуаций и распространяются на всех пациентов, получающих медицинские услуги в ООО «ЛайфСитиМед».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО« «ЛайфСитиМед».» определяют:

порядок обращения пациентов в Центр;

права и обязанности пациентов;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и пациентами;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

график работы Центра и ее должностных лиц;

информацию о запрете: курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ; использования средств мобильной связи при нахождении в организациях здравоохранения, в том числе во время оказания медицинской помощи;

информацию о порядке предоставления услуг гражданам Республики Беларусь, лицам без гражданства, иностранным гражданам.

Пациент – физическое лицо, обратившееся в ООО «ЛайфСитиМед» за медицинской помощью (Далее –«пациент»).

1.2. Правила внутреннего распорядка ООО «ЛайфСитиМед». распространяются на всех пациентов и их законных представителей, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, независимо от их гражданства.

1.3. С правилами внутреннего распорядка в Центре пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

1.4. Медицинские услуги в ООО «ЛайфСитиМед» оказываются на основании публичного договора на оказание медицинских услуг. Реквизитами заказчика (пациента или его законного представителя) в договоре считается информация, предоставленная пациентом (законным представителем) при заполнении титульного листа медицинской карты «Медицинская карта амбулаторного пациента» или информация о законном представителе (родители, опекуны, попечители). Договор считается заключенным с момента проставления заказчиком (пациентом, законным представителем) личной собственноручной подписи на 1-й странице «Медицинской карты амбулаторного пациента».

Договор на оказание медицинских услуг является публичным договором, т.е. представляет собой оферту (предложение) в адрес физических лиц, принимающих предложение. С момента совершения пациентом конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами ООО «ЛайфСитиМед» (акцепт оферты), в соответствии со ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь публичный договор считается сделкой, заключенной в письменной форме и действует до момента расторжения договора.

Акцептуя публичный договор, пациент (законный представитель) подтверждает свое согласие и признает для себя обязательным выполнение и соблюдение условий договора, а также условий, предусмотренных настоящими правилами.

1.5. В целях реализации прав пациентов на получение информации, настоящие правила размещены на информационном стенде в холле в доступном для ознакомления месте, а также в сети интернет на официальном сайте lifecity.by. Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данным документом, не принимаются.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «ЛайфСитиМед».

2.1. При обращении в ООО «ЛайфСитиМед» пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства Республики Беларусь.

2.2. Граждане Республики Беларусь, иностранные граждане и лица без гражданства имеют право получить медицинскую помощь в ООО «ЛайфСитиМед» по своему выбору за счет собственных средств, средств законных представителей и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.3. Для получения справочной информации либо предварительной записи на прием к специалисту пациент обращается к администратору.

2.4. Организация предварительной записи пациента на прием к специалистам может осуществляться:

при непосредственном обращении пациента в ООО «ЛайфСитиМед» к администратору;

по телефону;

посредством интернет-ресурсов.

2.5. Предварительная запись накануне дня приема (если прием назначен на первую половину следующего дня), либо в день приема (если прием назначен на вторую половину текущего дня) подтверждается путем звонка пациенту по телефону, указанному при обращении в Центр.

Допускается подтверждение предварительной записи при помощи сети Интернет, мобильной связи, путем отправления sms-сообщений на номера +375 (29) 695-00-55 (А1), +375 (17) 517-20-50.

Неподтвержденные записи аннулируются. Претензии по поводу аннулированной записи не принимаются. Следующая запись на прием осуществляется по мере наличия свободного времени в другое удобное время для пациента время.

В обязанности администраторов входит информирование по телефону пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачам и на обследования, об изменении графика работы врачей, об отсутствии врача.

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

2.7. Информацию о времени приема специалистов ООО «ЛайфСитиМед» всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием пациент может получить у администратора в устной форме.

2.7. В целях соблюдения прав пациентов администратор предоставляет пациенту общие указания и рекомендации, обеспечивающие качественное предоставление услуги, устно при личном обращении.

2.8. Администратор ООО «ЛайфСитиМед» при первичном обращении пациента по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца) оформляет «Медицинскую карту амбулаторного пациента». Услуги, оказываемые Центром, могут проводится анонимно, согласно действующего законодательства Республики Беларусь.

2.9. Оказание медицинской помощи несовершеннолетним производится в сопровождении законного представителя (родители, опекуны, попечители) или лица, фактически осуществляющего уход за ребенком.

2.10.  Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

2.11. Сложное медицинское вмешательство осуществляется с письменного согласия пациента. Сложные медицинские вмешательства детям проводятся с письменного согласия, подписанного в присутствии сотрудника центра, одного из законных представителей (родители, опекуны, попечители).

2.12. Курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных или одурманивающих веществ, их аналогов на территории ООО «ЛайфСитиМед».

2.13. Пациентам следует отключать мобильные телефоны перед посещением кабинетов, обозначенных соответствующими предупреждениями.

2.14. Пациентам запрещено входить в помещение здравоохранения и перемещаться по нему в роликовых коньках, а также на скейтбордах, самокатах и иных подобных средствах передвижения. В помещение здравоохранения также запрещено проносить велосипед, детский автомобиль, мотоцикл, мотороллер, мопед, детскую коляску и т.п.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При обращении за медицинскими услугами и их получении в ООО «ЛайфСитиМед» пациент имеет право на:

 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;

 информацию о ФИО, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;

 свободный выбор работ, услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы Центра, имеющегося свободного времени для приема у специалиста и рекомендаций врача;

 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 директора ООО «ЛайфСитиМед»

 добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

 отказ от оказания (прекращение) медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинской карте за подписью пациента (законного представителя) и лечащего врача);

 надлежащее качество работ, услуг, в том числе безопасность работ, услуг;

 обращение с жалобой к должностным лицам ООО «ЛайфСитиМед» в котором ему оказываются медицинские услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

 сохранение 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;

 подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ООО «ЛайфСитиМед».

 3.2. Пациент обязан:

 неукоснительно соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;

 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

 уважительно относится к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

 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, аллергических реакциях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, проводимые ранее;

 сообщать медицинскими работниками о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, ВИЧ, SARS-cov-2, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

перед посещением кабинетов согласно СанПиН и настоящих правил, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

 выполнять медицинские предписания и рекомендации;

 при необходимости соблюдать «масочный режим» и другие санитарно-эпидемиологические правила;

 сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинских услуг;

 бережно относится к имуществу Центра, в случае порчи имущества Центра возместить причиненный ущерб в полном объеме;

 собственноручно произвести запись в «Медицинской карте амбулаторного пациента» о получении им от врача полной информации о плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства.

4. Правила приема пациентов.

4.1. ООО «ЛайфСитиМед» оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

Безвозмездную (бесплатную) медицинскую помощь пациент может получить в территориальных амбулаторно-поликлинических учреждениях г. Минска и Минского района оказывающих медицинскую помощь за счет средств бюджета.

4.2. Врач-специалист на каждого пациента, которому оказывается медицинская помощь в ООО «ЛайфСитиМед» ведет медицинскую документацию. «Медицинская карта амбулаторного пациента» оформляется при каждом посещении пациентом специалиста, за исключением пациентов, обратившихся за услугами, не требующими консультации специалиста (врача ультразвуковой диагностики, забора анализов и пр.).

4.3. Пациент обязан приходить на прием заранее к назначенному времени, а при невозможности посетить врача – предупредить администратора. В случае опоздания пациента на прием к врачу более чем на 10 минут, врач самостоятельно решает вопрос о его приеме исходя из плотности записи, характера жалоб пациента, необходимости проведения сопутствующих приему медицинских манипуляций. Претензии пациента по поводу отказа в приеме в вышеуказанной ситуации не принимаются. Следующая запись на прием осуществляется по мере наличия свободного времени в другое удобное время для пациента время.

4.4.  В ходе лечения и по его окончании, проведении процедур для достижения наилучших результатов, пациенту следует строго выполнять все предписания врача.

4.6. Оплата производится за каждый прием, включая те манипуляции, которые ему сопутствовали и были проведены на момент посещения, в соответствии с прейскурантом на услуги, действующим на день приема.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок и выписок из медицинской документации

 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной форме лечащим врачом и должна содержать сведения о результатах обследования, наличии/отсутствии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, включая осложнения, а также о результатах проведенных процедур и лечения.

 5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

 5.3.  Медицинская карта амбулаторного пациента на руки не выдается.

 5.4. Выдача справок и выписок из медицинской документации осуществляется лично при обращении пациента (законного представителя) в администрацию ООО «ЛайфСитиМед» с документом удостоверяющим личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца), в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур, утвержденным Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственным органами и иными государственными организациями по заявлениям граждан».

Срок выдачи выписки – 5 календарных дней с момента подачи заявки, справки о состоянии здоровья - 1 календарный день после проведения медицинского осмотра. Выписка или справка о состоянии здоровья выдаются пациенту (законному представителю) на руки либо посредством отправления почтовой заказной корреспонденции.

6. Порядок разрешения конфликтов в ООО «ЛайфСитиМед».

6.1. В случае возникновения конфликтной ситуации по поводу качества оказания медицинских услуг, иным условиям заключенного договора или другим причинам, стороны пытаются решить ее путем переговоров и бесед с участием администрации ООО «ЛайфСитиМед».

6.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к директору либо его заместителям (в случае отсутствия директора), либо оставить запись к книге замечаний и предложений.

6.3. График приема по личным вопросам должностных лиц размещен на информационных стендах. Прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись производится по телефонам: +375 (29) 695-00-55 (А1), +375 (17) 517-20-50. или при непосредственном обращении гражданина к администратору Центра.

6.4. Письменные обращения пациентов 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.

 О ходе рассмотрения письменного обращения, вынесенном решении и принятых мерах пациент уведомляется лично либо посредством отправления заказной корреспонденции.

6.5. Книга замечаний и предложений, находится у администратора ООО «ЛайфСитиМед» и выдается пациенту по первому требованию.

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

7. Информация о перечне оказываемых платных видов медицинской помощи и услуг.

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых в ООО «ЛайфСитиМед» определяется лицензией на медицинскую деятельность, а также законодательством Республики Беларусь.

7.2. Цены на медицинские услуги, оказываемые пациентам, формируются в установленном порядке.

Информация о медицинских услугах, оказываемых пациентам в ООО «ЛайфСитиМед» их стоимость размещена в зоне регистрации пациентов, а также в сети Интернет на официальном сайте lifecity.by.

7.3.  ООО «ЛайфСитиМед» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее оказание медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента.

8. Режим работы ООО «ЛайфСитиМед».

8.1. Время работы Центра, его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных трудовым законодательством.

8.2. Режим работы ООО «ЛайфСитиМед» ежедневно с 08.00 до 21.00.

8.3. Информация о времени работы ООО «ЛайфСитиМед» вывешена на информационном стенде в холле, а также в сети Интернет на официальном сайте lifecity.by