УТВЕРЖДАЮ

директор ОДО «Сантана Озон»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.Е.Санько

«30» сентября 2025 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**медицинского подразделения ОДО «САНТАНА ОЗОН»**

**1. Общие положения**

1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года «О здравоохранении» и Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 N104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов».

Для целей настоящих правил внутреннего распорядка для пациентов ОДО «Сантана Озон» используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»а также следующие термины и их определения:

**предварительный диагноз** - медицинское заключение о состоянии здоровья пациента, установленное на основании данных, полученных до начала проведения диагностики;

**заключительный диагноз** - медицинское заключение о состоянии здоровья пациента, установленное по результатам оказания медицинской помощи;

**клинико-функциональный диагноз** - медицинское заключение о состоянии здоровья пациента, степени выраженности нарушения функций и систем организма и (или) характера течения заболевания, установленное по результатам проведения диагностики;

**маршрутизация пациента** - процесс выбора маршрута пациента внутри организации здравоохранения;

**первичное посещение** - первое посещение пациентом в календарном году медицинского работника ОДО «Сантана Озон» по поводу заболевания, состояния, как впервые возникшего, так и раннее установленного;

**повторное посещение** - посещение одним и тем же пациентом медицинского работника одной и той же специальности ОДО «Сантана Озон» по одному и тому же случаю два и более раза в календарном году;

**посещение** - встреча пациента с медицинским работником ОДО «Сантана Озон» при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях по любому поводу с внесением информации об этом контакте в медицинские документы пациента.

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» (далее – Правила, если не указано иное) - это порядок, регулирующий выполнение профессиональной деятельности сотрудниками медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» (порядок оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, и локальный акт, устанавливающий права и обязанности пациента при получении им медицинской помощи в медицинском подразделении ОДО «Сантана Озон» (далее - организация или ОДО «Санана Озон», если не указано иное).
2. Правила утверждаются директором ОДО «Сантана Озон» и являются обязательными для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинское подразделение.

С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

Для беспрепятственного ознакомления пациентов с правилами, они размещаются в общедоступных местах организации, в том числе, где осуществляется регистрация пациента (фойе, уголок пациента, стойка администратора, сайт организации и т.п.).

1.4. **Правила включают в себя:**

порядок обращения и пребывания пациентов в организации в амбулаторных условиях;

график работы организации, ее должностных лиц;

права и обязанности пациента;

информацию о запрете: курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

правила использования средств мобильной связи при нахождении в организации, в том числе во время оказания медицинской помощи (приема);

правила поведения в общественных местах для пациентов и законных представителей пациентов (лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»);

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;

порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между организацией и пациентом.

1. **Порядок обращения пациента**

**в организацию здравоохранения ОДО «Сантана озон»**

2.1. В медицинском подразделении ОДО «Сантана Озон» амбулаторно оказываются медицинские услуги на платной основе по месту нахождения организации.

Услуги оказываются в соответствии с действующей лицензией организации, договором на оказание медицинских услуг, установленными правилами оказания медицинских услуг, и действующим на день обращения пациента прейскурантом.

2.2. Пациент получает медицинскую услугу в организации по собственному желанию от медицинского специалиста, работающего в организации, за счет собственных средств либо средств иных физических или юридических лиц.

2.3. Обращение пациента (его законного представителя) в организацию за оказанием услуг производится посредством предварительной записи на прием к медицинскому специалисту для получения консультации, назначения лечения, выполнения диагностических исследований, для проведения лечебных (косметологических, физиотерапевтический и/или иных) манипуляций или процедур.

2.4. Запись пациента осуществляется:

администратором при непосредственном обращении пациента в медицинское подразделение ОДО «Сантана Озон»;

по телефонам +375(29) 399-97-22; +375(29) 105-88-00(или в мессенджерах);

с помощью заказа звонка через сайт организации https://santanamed.by/;

посредством информационных порталов, мобильных приложений (при наличии);

посредством устных (по телефону) или электронных заявок, поступающих от представителей юридических лиц – партнёров, с которыми ОДО «Сантана Озон» имеет договорные отношения.

При предварительной записи к медицинским специалистам (в регистратуре, через Интернет, а также по телефону) пациент должен указать причину обращения (услугу для записи), свою фамилию, имя, отчество (при наличии), год рождения и контактный телефон.

При обращении пациента (его законного представителя) в организацию без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов и наличии свободного времени у специалиста.

2.5. При первичном обращении на пациента заводится амбулаторная карта, установленной законодательством формы, в которую вносятся достоверные сведения (в соответствии с документом, удостоверяющим личность):

фамилия, имя, отчество (при наличии) полностью;

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес регистрации (фактического проживания - со слов пациента, если он отличается от адреса регистрации);

контактный телефон.

Иная информация о пациенте (особенности здоровья, хронические заболевания, аллергические реакции и др.) вносится медицинским специалистом по результатам осмотра и опроса и пополняется по мере необходимости (посещений).

2.6. При первом личном (непосредственном) обращении в организацию пациент (его законный представитель) представляет документ, удостоверяющий личность, в том числе для внесения достоверной информации в медицинскую карту.

При отказе пациента (его законного представителя) в представлении документа, удостоверяющего личность, организация имеет право потребовать осуществления предварительной оплаты услуг или отказать в обслуживании в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

2.7. **Медицинское подразделение ОДО «Сантана Озон» не оказывает медицинскую помощь анонимно, за исключением медицинской помощи, включенной в лицензируемую деятельность организации и установленной в соответствии с Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 № 111 «Об утверждении Инструкции о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно»:**

обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;

дерматовенерологическая помощь, в том числе лечение инфекций, передающихся половым путем, кроме сифилиса, гонореи, вируса иммунодефицита человека;

косметологические услуги.

На пациентов, которые обращаются за медицинской помощью анонимно, оформляется медицинская карта амбулаторного пациента, в которой указываются названные пациентом фамилия, возраст и место жительства (место пребывания) без предъявления паспорта гражданина Республики Беларусь, вида на жительство в Республике Беларусь, удостоверения беженца, документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

**Пациентам, получающим медицинскую помощь анонимно, не выдаются медицинские документы, подтверждающие оказание такой помощи анонимно. В интересах пациента могут быть выданы на руки рекомендации, содержащие информацию об опасности нарушений врачебных предписаний.**

2.8. Для оказания медицинской помощи несовершеннолетнему законным представителем при обращении в организацию предъявляются документы, подтверждающие статус законного представителя и документ, удостоверяющий личность. Оказание медицинской помощи несовершеннолетнему проводится в сопровождении законного представителя или лица, фактически осуществляющего уход за ребенком, с обязательным предоставлением удостоверяющих документов.

Несовершеннолетние дети (старше 14 лет) имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

2.9. При первичном обращении пациенту рекомендуется заблаговременно прибыть в медицинское подразделение ОДО «Сантана Озон» (на 15-20 минут ранее запланированного времени приёма у медицинского специалиста) для ознакомления с документами и заполнения медицинской карты и иных необходимых документов.

**2.10. Амбулаторная карта пациента является собственностью организации, хранится в регистратуре, на руки пациенту не выдается, доставляется в кабинет медицинским работником.**

2.11. Перед началом оказания услуг пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем оказываемых в организации медицинских и иных услуг, а также действующими: прейскурантом цен ОДО «Сантана Озон», публичным договором на оказание услуг, Положением о гарантиях и правилами внутреннего распорядка для пациентов, размещенными на сайте <https://santanamed.by/> и в организации.

Указанные документы в печатном виде находятся в «уголке Пациента» в доступном для посетителей месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не предусмотрено.

Пациент самостоятельно выбирает способ ознакомления с вышеуказанным перечнем документов: путем ознакомления на официальном сайте <https://santanamed.by/> или непосредственно в медицинском подразделении при первичном посещении.

2.12. Оплата за оказанные услуги и использованные при этом материалы (медицинские изделия, лекарства и т.п.) производится пациентом в белорусских рублях в наличной или безналичной формах в кассе медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» после оказания медицинских услуг. При оплате пациентом оказанных услуг в кассе организации ему выдается кассовый чек.

2.13. Организация оказывает услуги на условиях предоплаты (в кассу) при наличии следующих деяний со стороны пациента:

неявка пациента по предварительной записи и отсутствие своевременного уведомления с его стороны 2 раза подряд и более (должным признается уведомление об отмене записи не позднее, чем за 2-3 часа до приема);

пациент обращался ранее в организацию за оказанием услуг, в том числе на условиях рассрочки платежа, и не вносил оплату в срок, установленный̆ графиком платежей̆, либо имеет задолженность перед организацией ввиду неоплаты оказанных ранее услуг в полном объеме.

2.14. При состояниях пациента, требующих срочного медицинского вмешательства, врачи и средний медицинский персонал ОДО «Сантана Озон» оказывают экстренную и неотложную медицинскую помощь, администратор или иной сотрудник подразделения звонит в городскую станцию скорой медицинской помощи и вызывает БСМП.

Неотложная помощь до прибытия БСМП проводится в порядке, установленном руководителем медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон».

Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.15. В период подъема эпидемиологической заболеваемости посещение медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» проводится с соблюдением карантинных мероприятий и масочного режима. Средство индивидуальной защиты органов дыхания (маска) требуется как пациенту, так и законному представителю (лицу, сопровождающему).

2.16. Работа медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» осуществляется в соответствии с требованиями постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 № 73 «Об утверждении Санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, оказывающим медицинскую помощь, в том числе к организации и проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний в этих организациях». В соответствии с данным документом использования бахил (специальные чехлы, которые надеваются поверх обуви и предупреждают контакт с полом) обязательно в режимных кабинетах, операционных и реанимационных залах. Бахилы исключают попадание уличной грязи на чистые полы, а также оседание микробов и больничных загрязнений – на обуви.

В целях соблюдения данного требования, при посещении пациентами медицинских специалистов в режимных кабинетах организации (манипуляционный кабинет №8, процедурный кабинет №7, процедурный кабинет врача-косметолога (каб. №2)) использование бахил является для них обязательным.

Использование бахил пациентами в период с октября по апрель также является обязательной мерой при посещении и иных кабинетов организации.

2.17. При возникновении ситуации, связанной с опозданием пациента на приём к врачу или невозможностью посещения Пациентом организации, в назначенное по предварительной записи время, пациент обязан предупредить об этом администратора любым доступным для него способом: по электронной почте, факсимильной связи, очно или по контактным номерам телефона.

**В случае опоздания пациента на прием, назначенный по предварительной записи, на 5 и более минут (если время, отведенное на прием, регламентировано 15-30 минутами), на 10 и более минут (если время, отведенное на прием, регламентировано 30-60 минутами), администратор приглашает на прием к врачу очередного по предварительной записи пациента.**

Приём пациента, опоздавшего более чем на 5-10 минут, осуществляется в порядке общей очереди - при возможности дальнейшего приема, либо сокращается на время опоздания пациента, если медицинский специалист подтвердит возможность приема в сокращенное время.

**3. Порядок организации медицинской помощи**

**в медицинском подразделении ОДО «Сантан Озон»**

3.1. Необходимую информацию о режиме работы медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон», а также о работе
специалистов, оказываемых услугах, и об ориентировочной стоимости услуг, пациент может получить на сайте организации, а также у администраторов медицинского подразделения.

**СПРАВОЧНО:** при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону 103).

3.2. В медицинском подразделении ОДО «Сантана Озон» оказывается первичная и специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях.

Оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях не предусматривает постоянного круглосуточного медицинского наблюдения в организации.

3.3. При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях посещение пациентом медицинских работников организации может быть первичным и (или) повторным.

При первичном и (или) повторном посещении пациентом организации здравоохранения медицинские работники:

осуществляют медицинский осмотр пациента в порядке, установленном Инструкцией о порядке проведения медицинских осмотров, утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21 декабря 2015 г. N 127 и/или профильными клиническими протоколами;

устанавливают предварительный и (или) клинико-функциональный и (или) заключительный диагноз;

оказывают медицинскую помощь по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов Министерства здравоохранения, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам, или методов оказания медицинской помощи, и/или проводят необходимые манипуляции (процедуры), в том числе косметологические;

информируют пациента о прогнозируемых результатах и возможных рисках;

оформляют согласие на оказание медицинской помощи в соответствии со статьей 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;

назначают повторное посещение при необходимости;

оформляют медицинские документы пациента.

При повторном посещении пациентом организации здравоохранения медицинские работники дополнительно осуществляют контроль состояния здоровья пациента с учетом оказанной этому пациенту медицинской помощи согласно установленному диагнозу (при наличии), и/или проводят предусмотренные планом лечения процедуры (манипуляции).

3.5. Оказание медицинской помощи в организации осуществляется по предварительной записи.

Порядок осуществления предварительной записи определяется руководителем ОДО «Сантана Озон».

При отсутствии возможности осуществления предварительной записи для оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях маршрутизация пациентов определяется руководителем организации.

3.6. **При возникновении неотложных и сложных ситуаций, требующих незамедлительного вмешательства или углубленного осмотра, врач-специалист имеет право задержки приёма следующего по расписанию пациента вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента о задержке приёма.**

3.7. Врач-специалист ОДО «Сантана озон» при принятии решения во время приема пациента о дополнительном объёме исследований и/или манипуляций (процедур), согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает это пациенту (его законному представителю).

3.8. Медицинская помощь оказывается пациенту только при его согласии, которое получается до начала выполнения какой-либо медицинской манипуляции:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пациент** | **Кто дает согласие****на** **простое медицинское вмешательство\*** | **Кто дает согласие****на сложное медицинское вмешательство** |
| Совершеннолетний, дееспособный, по состоянию здоровья может принять осознанное решение | Сам пациент | Сам пациент |
| Несовершеннолетний младше 14 лет | Один из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей | Один из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей |
| Несовершеннолетнийс 14 лет | Сам пациент или один из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей | Один из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей |
| Недееспособный | Опекун | Опекун |
| Совершеннолетний, дееспособный, но по состоянию здоровья не может принять осознанное решение | Супруг (супруга) или один из близких родственников (родитель, совершеннолетний ребенок, родной брат (родная сестра), внук, дед (бабка) | Супруг (супруга) или один из близких родственников (родитель, совершеннолетний ребенок, родной брат (родная сестра), внук, дед (бабка) |

\*перечень простых и сложных медицинских вмешательств регулируется постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Медицинское вмешательство** | **Форма****согласия пациента** | **Оформление****согласия пациента** |
| Простое | Устная | Медицинский работник вносит соответствующую отметку в медицинскую карту пациента и/илизаключение УЗИ |
| Письменная (информированное согласие на конкретную процедуру (манипуляцию), разработанное ОДО «Сантана Озон») | Информированное согласие подписывается пациентом (либо лицами, указанными в таблице выше) и включается в медицинские документы пациента |
| Сложное | Письменная (по форме, установленной законодательством) | Согласие подписывается пациентом (либо лицами, указанными в таблице выше) и включается в медицинские документы |

**3.9. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в обслуживании в случаях:**

полной записи к медицинскому специалисту;

время оказания услуг не согласовано с регистратурой (администраторами);

при несоблюдении рекомендаций врача;

**время опоздания на прием составило более 5-10 минут, а сокращенный прием может повлечь ухудшение качества услуг;**

неуважительного и грубого отношения к сотрудникам Медицинского подразделения;

нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

действия угрожают жизни или здоровью персонала или других пациентов.

**В обслуживании на приеме в организации может быть отказано родителям, имеющим детей:**

с симптомами интоксикации (диарея, сыпь, температура тела 38,5℃ и выше, рвота, характерные признаки ветряной оспы, установленный статус по COVID-19).

**4. Права и обязанности пациента**

* 1. **Пациент имеет право на:**

получение достоверной, доступной и полной информации о перечне оказываемых медицинских и иных услуг, их стоимости и условиях оплаты, режиме работы медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон»;

получение качественной и квалифицированной медицинской помощи в соответствии с перечнем работ и услуг, составляющих вид лицензируемой деятельности организации;

участие в выборе медицинского специалиста, методов оказания медицинской помощи;

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских специалистов, участвующих в оказании медицинской услуги;

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;

обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

перевод к другому медицинскому специалисту (при наличии) по желанию пациента;

обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;

дачу добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

обращение с жалобой к должностным лицам ОДО «Сантана Озон», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, его состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на определение круга лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения;

иные права, предусмотренные законодательством.

**Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.**

**4.2**. **Пациент обязан:**

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

своевременно обращаться за медицинской помощью;

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, в т.ч., вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

представлять медицинским работникам известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, о наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью в иные организации здравоохранения, а также об изменениях в состоянии здоровья и т.п.;

оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

соблюдать установленный режим работы медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон», нормы поведения в общественных местах;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг, а также к другим пациентам;

**соблюдать санитарно-гигиенические нормы (пользоваться бахилами, оставлять верхнюю одежду в гардеробных шкафчиках, не входить в верхней одежде в медицинские кабинеты, выключать мобильный телефон при входе в кабинеты; своевременно приходить на прием к врачу-специалисту, на диагностические и лечебные процедуры);**

своевременно являться на прием, а при невозможности явки на прием к врачу в назначенное время — заблаговременно (но не позднее, чем за 2-3 часа до начала приема) информировать сотрудников организации;

заблаговременно или при первичном обращении ознакомиться с настоящими Правилами внутреннего распорядка для пациентов, видами оказываемой медицинской помощи в организации, режимом работы медицинского подразделения и специалистов, договором на оказание услуг, Положением о гарантиях и Политикой обработки персональных данных в организации;

ознакомиться с рекомендованным планом лечения медицинского специалиста, своевременно выполнять его и иные медицинские предписания и назначения;

не вмешиваться в действия медицинского специалиста, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской услуги;

сотрудничать с медицинским специалистом на всех этапах оказания медицинской услуги, немедленно информировать его об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим и бережно относиться к имуществу медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон».

**4.3. В медицинском подразделении ОДО «Сантана Озон» и на территории организации пациентам запрещается:**

курение;

распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива;

потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ.

выносить (похищать) из помещений медицинского подразделения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

являться на прием к медицинскому специалисту в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, или с агрессивным поведением.

**Нарушение данных запретов является правонарушением и влечет административную ответственность.**

**Пациентам и их законным представителям также запрещается:**

громко разговаривать, кричать, шуметь, хлопать дверью, проявлять явное неуважение к работникам и иным посетителям организации, включая нецензурную брань, оскорбления, проявления хамства;

хранить верхнюю одежду и крупные вещи на диванах;

кататься в коридорах организации на самокатах, роликовых коньках и т.п.;

использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, в том числе во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

применять технические средства, такие как аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку во время приема у врача, при осуществлении медицинских манипуляций (процедур), решении иных вопросов оказания медицинской помощи при отсутствии до начала ведения записи разрешения директора организации об их использовании и согласия на ведение аудиовидеозаписи приема медицинского специалиста, оказывающего услугу.

**4.4.** **Находясь на территории и (или) в здании медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» пациенты и их законные представители должны соблюдать правила общественного порядка, в том числе:**

соблюдать требования техники безопасности и пожарной безопасности;

бережно относиться к имуществу организации, принимать меры к предотвращению ущерба. В случае порчи имущества организации виновный несет материальную ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

поддерживать порядок и чистоту на территории и в помещениях организации;

соблюдать требования санитарно-эпидемиологического режима;

не допускать действий, препятствующих работникам медицинского подразделения исполнять их обязанности;

не находиться в служебных помещениях организации без разрешения;

не оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории организации;

не посещать медицинское подразделение с домашними животными. Пребывание на территории и в здании медицинского подразделения с домашними животными запрещено.

**5. Порядок предоставления информации**

**о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется врачом непосредственно самому пациенту, а также лицам (представителям), перечень которых установлен статьей 18 Закона «О здравоохранении», на основании подтверждающих представительство документов.

**СПРАВОЧНО**: такими лицами являются:

в отношении несовершеннолетних – один из законных представителей;

для лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, – опекуны;

для лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – супруг (супруга) или один из близких родственников (родители, усыновители (удочерители), совершеннолетние дети, в том числе усыновленные (удочеренные), родные братья (сестры), совершеннолетние внуки, дед (бабка)).

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется
в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и
деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами медицинской организации. Она может содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения.

5.3. Совершеннолетнему пациенту также предоставлено право определить круг лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

Информация о состоянии здоровья совершеннолетнего и дееспособного пациента сообщается членам его семьи или иным лицам только с письменного разрешения пациента. Данное разрешение (согласие) вносится (включается) в медицинские документы пациента с указанием данных лица (лиц), которым информация может быть представлена (ФИО, степень родства и/или знакомства), включая объем сведений, который может быть представлен. Разрешение (согласие) подписывается пациентом.

5.4. Несовершеннолетние пациенты в силу своего возраста и обусловленных им психофизиологических особенностей требуют особого подхода со стороны медицинских работников, а также участия законных представителей в решении вопросов о методах и способах оказания медицинской помощи. В связи с этим информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего и выбранных методах оказания ему медицинской помощи предоставляется лечащим врачом в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния. Данная информация предоставляется несовершеннолетнему пациенту по просьбе самого несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний после согласования с его законным представителем.

5.5. Информация о состоянии здоровья по телефону, в мессенджерах, электронной почте не предоставляется, за исключением случаев направления результатов анализов (исследований), проведенных в ОДО «Сантана Озон», способом, указанном в Согласии пациента на обработку персональных данных.

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

5.7. Информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренными актами законодательства Республики Беларусь (в соответствии со ст. 46 Закона о здравоохранении).

1. **Порядок выдачи заключений, справок,**

**выписок из медицинской документации пациентам,**

**либо законным представителям (лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»)**

6.1. По итогам консультации врача-специалиста пациенту (его законному представителю) оформляется и выдается консультативное заключение, содержащее сведения о диагнозе (при наличии), рекомендации по обследованию, дообследованию (при необходимости), рекомендуемой схеме (плане) лечения (при назначении).

6.2. При проведении УЗИ – диагностики, пациенту (его законному представителю) выдаётся протокол исследования не позднее, чем в течение часа после прохождения исследования.

Информация о выполненных исследованиях пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде дубликата (при возможности) либо в виде выписки из медицинской документации по заявлению пациента и при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5 (пяти) дней со дня обращения.

6.3. Выдача справок, выписок из медицинской документации осуществляется на основании заявления (обращения) и предъявления документа, удостоверяющего личность, в соответствии с:

Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 N 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»;

Инструкцией о порядке заполнения формы 1 здр/у-10 «Медицинская справка о состоянии здоровья», формы 1 мед/у-10 «Выписка из медицинских документов», утв. Постановлением Минздрава Республики Беларусь от 09.07.2010 N92.

6.4. Медицинское подразделение ОДО «Сантан Озон» не выдает листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности.

1. **Режим работы медицинского подразделения**

**ОДО «Сантана Озон » и должностных лиц организации**

7.1. График и режим работы медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» утверждается директором ОДО «Сантана Озон» и размещается на сайте организации и в доступном для пациентов месте непосредственно в организации.

Медицинское подразделение работает ежедневно без выходных, а работа в государственные праздники, праздничные дни регламентируется распоряжением директора.

7.2 Дополнительно информация о режиме работы и времени личного приема пациентов должностными лицами регламентируется графиком приема граждан и порядком приема граждан и юридических лиц. Информация о часах приема расположена на информационном стенде и сайте организации.

1. **Порядок разрешения спорных ситуаций между организацией и пациентом.**

**Заключительные положения**

8.1. Платные медицинские услуги гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь, оказываются на основании Публичного договора и/или письменного договора оказания услуг (в т.ч.. с предоставлением рассрочки платежа) согласно действующему в медицинском подразделении утвержденному Прейскуранту цен на день обращения пациента.

Перечень оказываемых платных медицинских услуг размещается на информационном стенде, а также на сайте <https://santanamed.by/>

8.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (либо его законный представитель) может обратиться к руководству организации путем подачи письменных или устных обращений, а также путём внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться к директору или иному должностному организации с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан.

В случае письменного обращения экземпляр передается директору или уполномоченному лицу, с указанием входящего номера (или б/н) и даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи) обращения.

**Письменные обращения граждан, кроме вносимых в книгу замечаний и предложений, должны содержать:**

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

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), к/телефон;

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина.

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.

Замечания и (или) предложения могут вноситься в Книгу замечаний и предложений, которая находится у администраторов медицинского подразделения и предоставляется пациенту по его первому требованию. При обращении двух и более пациентов – в порядке очередности их обращений.

**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 в полном объеме.**

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

При поступлении письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон», обращения оставляют без рассмотрения по существу и в течение пяти рабочих дней уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

**Письменные обращения 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.**

8.3. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или судебные органы в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

**В целях защиты прав пациентов (клиентов) для рассмотрения конфликтных ситуаций, а также вопросов, связанных с нарушением норм медицинской этики и деонтологии медицинскими работниками, пациент (законный представитель) имеет возможность обратиться непосредственно к директору организации или его заместителям.**

Ответ пациенту на письменное обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством.

8.4. Для обеспечения безопасности медицинского подразделения ОДО «Сантана озон», повышения производительности труда работников, повышения качества оказания медицинской помощи, в фойе, коридоре, зоне рецепции установлены системы видеонаблюдения. Ведутся записи телефонных разговоров.

Аудиозапись и видеонаблюдение осуществляются в соответствии с Положением, утверждаемым директором. Ознакомиться с Положением пациент может на сайте организации или непосредственно в подразделении.

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

8.6. Лечащий врач может отказаться по согласованию с руководством организации от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных рекомендаций, предписаний или Правил внутреннего распорядка для пациентов.

8.7. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники медицинского подразделения ОДО «Сантана Озон» вправе делать им соответствующие замечания, обратиться в органы правопорядка и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления вышеуказанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений медицинской организации, в том числе с привлечением сотрудников правоохранительных органов.

8.8. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории организации, причинение морального вреда работникам медицинского подразделения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу организации, влечет для пациентов ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

8.9. Отношения между медицинским подразделением ОДО «Сантана Озон» и пациентом (его законным представителем) в части, неурегулированной настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Республики Беларусь, в том числе гражданским, административным, уголовным.

8.10. Медицинское подразделение ОДО «Сантана озон» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей при оказании платных 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.