



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала  
ООО «ЛОДЭ» в г.Бресте

В.С.Милошевский

«25» октября 2022 года

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ФИЛИАЛА ООО «ЛОДЭ» В Г.БРЕСТЕ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов филиала ООО «ЛОДЭ» в г.Бресте (далее по тексту - Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 №2435-ХІІ (далее по тексту – Закон), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов и размещаются в холле Медицинского центра в доступном для пациентов месте, а также на сайте [www.lode.by](http://www.lode.by).

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов филиала ООО «ЛОДЭ» в г.Бресте (далее по тексту - Медицинский центр «ЛОДЭ») утверждаются приказом директора ООО «ЛОДЭ» и регламентируют:

-права и обязанности пациента (его законного представителя);

*Законным представителям являются: родители, усыновители, опекуны или попечители.*

-порядок обращения пациента (его законного представителя) в Медицинский центр «ЛОДЭ»;

-порядок разрешения спорных ситуаций между Медицинским центром «ЛОДЭ» и пациентом (его законным представителем);

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента (его законного представителя);

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (его законному представителю).

1.3. Правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей), обращающихся в Медицинский центр «ЛОДЭ» за оказанием медицинских услуг.

1.4. Пациент (его законный представитель) знакомятся с Правилами устно.

### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ)

2.1. При обращении пациента (его законного представителя) в Медицинский центр «ЛОДЭ» для получения медицинской помощи, пациент (его законный представитель) пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

**2.2. Пациент (его законный представитель) имеет право на:**

- получение медицинской помощи;
- выбор (замену) лечащего врача;

- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Медицинском центре «ЛОДЭ» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра «ЛОДЭ»;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья, с его письменного согласия (за исключением законных представителей);
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент (его законный представитель);
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством (с его согласия), всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Медицинского центра «ЛОДЭ»;
- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

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

### **2.3. Пациент (его законный представитель) обязан:**

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам Медицинского центра «ЛОДЭ» и другим пациентам (посетителям);
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, 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 пациентов Медицинского центра «ЛОДЭ», бережно относиться к имуществу Медицинского центра «ЛОДЭ»;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе или в шкафах в холлах, не входить в верхней одежде в медицинские кабинеты, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);
- своевременно приходить на прием к специалистам Медицинского центра «ЛОДЭ»;
- при невозможности явиться на прием в назначенное время, заблаговременно информировать об этом сотрудников Медицинского центра «ЛОДЭ»; но не позднее, чем за сутки до назначенного приема;



- производить оплату медицинских услуг по факту оказания медицинской услуги в соответствии с действующим прейскурантом на медицинские услуги в белорусских рублях за наличный расчет, банковской картой, через кассовый суммирующий аппарат или по безналичному расчету, согласно условиям предварительно заключенного договора на дату оказания услуги;

- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

2.4. Лицам при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия медицинские услуги в Медицинском центре «ЛОДЭ» не оказываются.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ЛОДЭ»**

3.1. Пациент получает медицинскую услугу в Медицинском центре «ЛОДЭ» за счет собственных средств, средств законного представителя, либо средств физических/юридических лиц.

3.2. Обращение пациента (его законного представителя) в Медицинский центр «ЛОДЭ» производится на прием к врачу (специалисту) посредством предварительной записи. Запись на прием производится:

- при непосредственном обращении пациента к администратору;

- по телефонам колл - центра:

+375 (29) 15 - 20 - 002; +375 (44) 75 - 50 - 755;

+375 (162) 23 - 41 - 11; +375 (162) 23 - 51 - 11; +375 (162) 23 - 61 - 11;

+375 (162) 23 - 81 - 11; +375 (162) 53 - 99 - 76; +375 (162) 53 - 79 - 66;

+375 (29) 22 - 24 - 111; +375 (33) 33 - 35 - 111; +375 (22) 22 - 23 - 111;

+375 (33) 34 - 32 - 111; +375 (33) 34 - 48 - 111;

- по оставленной заявке на сайте [www.lode.by](http://www.lode.by);

- по оставленной заявке на сайте [www.103.by](http://www.103.by);

- по запросу через систему webim на сайте [www.lode.by](http://www.lode.by);

- с помощью мобильного приложения «Aibolit».

3.3. При обращении в Медицинский центр «ЛОДЭ» пациент (его законный представитель) предоставляет паспорт или другой документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца).

3.4. При первичном обращении администратор оформляет Медицинскую карту амбулаторного больного (форма №025/у-07) и регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество пациента,

- пол,

- дата рождения (число, месяц, год),

- адрес места проживания (места пребывания) и номер контактного телефона пациента (его законного представителя).

3.5. При первичном обращении в Медицинский центр «ЛОДЭ» пациента (его законного представителя) с целью проведения лабораторных и (или) инструментальных исследований администратор регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета, Медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у-07) не оформляется.

3.6. При обращении пациента в Медицинский центр «ЛОДЭ» без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

3.7. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в приеме в следующих ситуациях:

- при полной записи к врачу (специалисту);
- при несоблюдении рекомендаций врача (специалиста);
- при опоздании на прием к врачу (специалисту) более чем на 5 минут;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг.
- при наличии случаев неявки на прием в медицинский центр «ЛОДЭ» без уважительной причины и без предупреждения два и более раз.

3.8. При обращении в Медицинский центр «ЛОДЭ» у администраторов пациент (его законный представитель) может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра «ЛОДЭ»;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Медицинского центра «ЛОДЭ»;
- о местоположении книги замечаний и предложений.

3.9. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен Медицинского центра «ЛОДЭ». Указанные документы находятся в холле Медицинского центра «ЛОДЭ» в доступном для пациентов месте (на стойке у администраторов). Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.10. Врач Медицинского центра «ЛОДЭ» непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту, согласовывает его с пациентом (его законным представителем), а также определяет их предварительную стоимость и озвучивает пациенту (его законному представителю).

3.11. Амбулаторный прием пациента может проводиться в присутствии лиц, являющихся законными представителями или других лиц при получении разрешения пациента.

3.12. После медицинского осмотра на руки пациенту (его законному представителю) врач выдает консультативное заключение, заверенное личной подписью и печатью врача, в котором указывается: диагноз, рекомендации по дополнительным обследованиям, необходимым консультациям смежных специалистов, лечение с указанием дозы, кратности приема лекарственных препаратов и длительности приема, осуществляется выписка рецептов на назначенные лекарственные средства (в случае их реализации по рецептам врачей), дата повторного осмотра.

При необходимости выдаются направления на лабораторные и инструментальные исследования.

В случае необходимости оказания неотложной медицинской помощи в стационарных условиях пациенту выдается направление в приемное отделение профильной организации здравоохранения для решения вопроса о госпитализации.

3.13. Выписка рецептов на лекарственные препараты, выдача направлений на инструментальные обследования (УЗИ, МРТ, РКТ и др.) осуществляется на приеме у врача в день обращения пациента, о чем вносится запись в Медицинскую карту амбулаторного больного (форма №025/у-07).



3.14. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимость оказания неотложной медицинской помощи пациенту, сложный клинический случай и др.), повлекших удлинение приема пациента, допускается задержка начала приема следующего пациента до 15 минут, о чем врач обязан проинформировать ожидающего пациента.

3.15. При необходимости проведения сложных медицинских вмешательств пациент (его законный представитель) подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

3.16. Перед проведением медицинского, в том числе хирургического, вмешательства в Медицинском центре «ЛОДЭ» пациент обязан предоставить врачу результаты рекомендованных предварительных лабораторных, инструментальных исследований и консультаций профильных специалистов.

3.17. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его законный представитель) должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

3.18. Медицинская помощь пациенту может быть оказана медицинским специалистом Медицинского центра «ЛОДЭ» на дому. Выезд специалиста на дом выполняется к пациентам, проживающим (пребывающим) на территории г. Бреста и в радиусе до 10 км от черты г. Бреста и осуществляется в часы работы Медицинского центра «ЛОДЭ» при наличии специалиста, свободного от выполнения работы непосредственно в центре.

3.19. Заключение договора с заказчиком на оказание платной медицинской услуги и взимание платы за оказанную медицинскую услугу (только наличными денежными средствами) производится специалистом Медицинского центра «ЛОДЭ» на дому (за исключением пациентов филиала, являющихся клиентами страховых компаний).

3.20. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается факсимильный чек, по требованию – акт выполненных работ.

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)**

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

Гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю или иному должностному лицу Медицинского центра «ЛОДЭ» с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора ООО «ЛОДЭ».

Личный прием граждан заместителем директора по лечебной работе осуществляется еженедельно по адресу: ул. Пионерская, 50, 2 этаж, кабинет №208: вторник с 9.00 до 10.00 и пятница с 15.00. до 16.00.

Личный прием граждан директором филиала осуществляется в 1-й вторник каждого месяца с 15.00 до 16.00. Запись на личный прием осуществляется по телефону 8 (0162) 53 95 65 (понедельник - пятница: с 9.00 до 16.00).

4.2. В целях повышения качества обслуживания посетителей в Медицинском центре «ЛОДЭ» осуществляется видеонаблюдение и аудиозапись в соответствии с Положением о видеонаблюдении в филиале ООО «ЛОДЭ» в г. Бресте, утвержденным директором.

4.3. При устном обращении гражданин (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность пациента (вид на жительство, удостоверение беженца). Законные представители пациента должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

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.

4.4. 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.

4.5. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты Медицинского центра «ЛОДЭ», должны содержать:

- 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;

- адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится по адресам деятельности: ул. Пионерская, 50 (2 этаж у администраторов) и ул. Гоголя, 54 (у администратора).

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.

4.7. Ответ пациенту 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 (п.3 ст.17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

4.8. Ответ пациенту на письменное обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению от 7 до 14 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» в редакции Закона Республики Беларусь от 29.10.2015 № 313-З «О внесении изменений и дополнения в некоторые законы Республики Беларусь по



вопросам осуществления торговли физическими лицами, не осуществляющими предпринимательскую деятельность»).

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

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ)**

5.1. Пациенту (его законному представителю) в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом Медицинского центра «ЛОДЭ» в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Информация 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 пациента либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему пациенту 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 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 (ге) или близким родственникам.

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

## **6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

6.1. Врачами Медицинского центра «ЛОДЭ» выдаются листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности в соответствии с действующими нормативными документами и Положением о порядке проведения экспертизы временной нетрудоспособности в филиале ООО «ЛОДЭ» в г. Бресте, утвержденным директором.

6.2. Медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у-07) является собственностью Медицинского центра «ЛОДЭ» и на руки пациенту (его законному представителю) не выдается.

6.3. Выписка из медицинских документов (форма 1-мед/у-10) предоставляется по заявлению пациента (его законного представителя) при

предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения.

## 7. ВРЕМЯ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА «ЛОДЭ».

7.1. Медицинская помощь пациентам оказывается в филиале ООО «ЛОДЭ» в г. Бресте (далее по тексту - Медицинский центр «ЛОДЭ») по адресам деятельности: ул. Пионерская, 50, ул. Гоголя, 54.

7.2. Режим работы Медицинского центра «ЛОДЭ»:

ул. Пионерская, 50:  
понедельник - суббота: с 8.00 до 21.00,  
воскресенье: с 08.00 до 21.00;

ул. Гоголя, 54:  
понедельник - пятница: с 8.00 до 21.00,  
суббота: с 9.00 до 17.00,  
воскресенье: с 9.00 до 16.00.

1 января - выходной день

Режим работы Медицинского центра «ЛОДЭ» может изменяться решением директора в зависимости от производственной необходимости.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

8.1. Медицинский центр «ЛОДЭ» 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.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора  
по лечебной работе

А.А. Аврусевич

Заместитель директора по персоналу

Т.Е. Малашук

Ведущий  
юрисконсульт

Т.Н. Лукша