

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Центр семейной  
медицины-Доктор ТУТ»



Жук Е.А.  
2023 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**  
для пациентов общества с ограниченной ответственностью  
«Центр семейной медицины - Доктор ТУТ»

Настоящие правила разработаны на основании части первой ст. 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении», 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 «Центр семейной медицины-Доктор ТУТ» (далее – Центр), выдачи медицинских справок о состоянии здоровья и выписок из медицинских документов, разрешения конфликтных и спорных ситуаций и распространяются на всех пациентов, получающих медицинские услуги в Центре.

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Центра 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 медицинских справок о состоянии здоровья и выписок из медицинских документов пациенту или другим лицам;  
график работы Центра и его 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 Центре, 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 Центр за медицинской помощью.

Первичный прием – это первичное обращение к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, тактику лечения, о чем информирует пациента (законного представителя). Врач информирует о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются медицинской карте пациента.

Первичный консультативный прием врача-специалиста включает в себя оформление медицинской карты, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличия заболевания, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций и выписку рецептов.

Повторный прием – это повторное обращение к специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Повторный прием врача включает в себя обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения.

При определении статуса приема (первичный/повторный) врач или администратор исходят из понятия законченного клинического случая. Законченный клинический случай - это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случаях обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, прием является первичным.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов Центра распространяются на всех пациентов и их законных представителей, проходящих обследование и лечение в Центре, независимо от их гражданства.

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

1.4. Медицинские услуги в Центре оказываются на основании публичного договора на оказание платных медицинских услуг. Реквизитами заказчика (пациента или его законного представителя) в договоре считается информация, предоставленная пациентом при заполнении титульного листа «Медицинской карты амбулаторного больного», «Истории развития ребенка» 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», «Истории развития ребенка».



Договор на оказание платных 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 Центра (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 помещении регистрации и ожидания Центра в доступном для ознакомления месте, а также в сети интернет на официальном сайте [doctortut.by](http://doctortut.by). Претензии, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с данным документом, не принимаются.

## 2. Порядок обращения пациентов в Центр

2.1. При обращении в Центр пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «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 Центре по своему выбору за счет собственных средств, средств законных представителей и иных источников, не запрещенных законодательством.

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

- при непосредственном обращении пациента в Центре к администратору;
- по телефону;
- посредством интернет-ресурсов;
- через страховые компании.

2.4. В соответствии с абз.6 ч.2 ст.8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-З согласие пациента на обработку персональных данных при записи на прием не требуется.

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 при наличии на то согласия пациента (законного представителя).

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 и пр.

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 Центра всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием пациент может получить у администратора.

2.8. Администратор Центра при первичном обращении пациента по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца и др.) оформляет «Медицинскую карту амбулаторного больного», «Историю развития ребенка». Услуги, оказываемые Центром, могут проводиться анонимно, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

2.9. Оказание медицинской помощи несовершеннолетним осуществляется 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 Центра – запрещено.

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

2.14. Пациентам запрещено входить в Центр и перемещаться по нему в роликовых коньках, а также на скейтбордах, самокатах и иных подобных средствах передвижения. В Центр 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 Центре 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 услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом специфики и режима работы Центра;

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;

отказ от предоставления (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);

обращение к должностным лицам Центра, 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 Центра.

#### 3.2. Пациент обязан:

неукоснительно соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

уважительно относиться 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 медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, 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 назначения и рекомендации;

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

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

собственноручно произвести запись в «Медицинской карте амбулаторного больного», «Истории развития ребенка» о получении им от врача полной информации о плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и дать согласие (несогласие) на проведение медицинского вмешательства и прохождение диспансеризации в соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 9 августа 2022 г. № 83 «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения».

#### 4. Правила приема пациентов

4.1. Центр оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

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

4.2. Врач на каждого пациента, которому оказывается медицинская помощь в Центре, ведет медицинские документы. «Медицинская карта амбулаторного больного», «История развития ребенка» оформляется при каждом посещении пациентом специалиста, за исключением пациентов, обратившихся за услугами, не требующими консультации специалиста (врача ультразвуковой и функциональной 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 для пациента время.

4.4. Оплата производится за каждый прием, включая те манипуляции, которые ему сопутствовали и были проведены на момент посещения, в соответствии со стоимостью платных медицинских услуг, действующей на день приема.

#### 5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, выдачи медицинских справок о состоянии здоровья и выписок из медицинских документов



5.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

Информация о состоянии здоровья пациента излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему 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. 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 больного», «История развития ребенка» на руки не выдается.

5.4. Выдача медицинских справок о состоянии здоровья и выписок из медицинских документов осуществляется лично при обращении пациента (законного представителя) в Центр с паспортом или иным документом удостоверяющим личность, 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 государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

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

## 6. Порядок разрешения конфликтов в Центре

6.1. В случае возникновения конфликтной ситуации по поводу качества оказания медицинских услуг или другим причинам, стороны пытаются решить ее путем переговоров и бесед с участием администрации Центра.

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 Центра размещен на информационном стенде. Прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись

производится по телефонам: +37517 270-04-02, +375 (29) 676-34-02 (А1), +375 (33) 354-74-02 (МТС), 402, 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 Центра 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 Центре, 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 Центре, их стоимость размещена в зоне регистрации пациентов, а также в сети Интернет на официальном сайте [doctortut.by](http://doctortut.by).

7.3. Центр 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 Центра

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

8.2. Режим работы Центра: ежедневно с 08.00 до 21.00.

8.3. Информация о времени работы Центра вывешена на информационном стенде в холле, а также в сети Интернет на официальном сайте [doctortut.by](http://doctortut.by).