

Приложение 1
к приказу директора
Медицинского унитарного предприятия
«Медицинский центр «Горизонт»
от 01.02.2023 г. №14

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В МЕДИЦИНСКОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ГОРИЗОНТ»**

2023

СОДЕРЖАНИЕ:

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.....	4
3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ.....	6
4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЕ.....	7
5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПАЦИЕНТА.....	10
6. ОПЛАТА УСЛУГ.....	11
7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ (АНАЛИЗОВ) И ДРУГИХ ИССЛЕДОВАНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ.....	12
8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЕМ И ПАЦИЕНТОМ.....	13
9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.....	14
10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.....	15
11. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ АМБУЛАТОРНОГО ПАЦИЕНТА.....	15
12. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	16
13. ГАРАНТИЯ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ.....	17
14. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ (СПРАВОК О ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ) НА ПРЕДПРИЯТИИ.....	18
14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	19

Основные термины, используемые в настоящем Порядке оказания платных медицинских услуг, и их определения

Диагноз - медицинское заключение о состоянии здоровья пациента.

Диагностика - комплекс медицинских услуг, направленных на установление диагноза.

Заболевание - расстройство здоровья человека, нарушение нормальной жизнедеятельности его организма, в том числе в результате травм, ранений, увечий, контузий, врожденных дефектов и неотложных состояний.

Клинический протокол - технический нормативный правовой акт, утверждаемый Министерством здравоохранения Республики Беларусь и устанавливающий общие требования к оказанию медицинской помощи пациенту при определенном заболевании, с определенным синдромом или при определенной клинической ситуации.

Консультация - изучение медицинской документации, определение тактики лечения, выписка справок, рецептов врачом-специалистом.

Лечение - комплекс медицинских услуг, направленных на устранение заболевания у пациента.

Медицинская помощь - комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, включающий медицинскую профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

Медицинская услуга - медицинское вмешательство либо комплекс медицинских вмешательств, а также иные действия, выполняемые при оказании медицинской помощи.

Медицинская этика и деонтология - совокупность принципов, норм и правил поведения медицинских, фармацевтических работников при выполнении ими должностных обязанностей.

Медицинский осмотр - медицинская услуга, направленная на оценку состояния здоровья пациента, выявление заболеваний, факторов риска их возникновения.

Медицинское вмешательство - любое воздействие и (или) иная манипуляция, выполняемые медицинским работником при оказании медицинской помощи.

Пациент - физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

Первичный прием – это первичное обращение к конкретному специалисту и последующие обращения к этому специалисту более, чем через один месяц.

Повторный прием – это повторное обращение к одному специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, прием является первичным.

***Уточнить дату своего последнего приема, Вы всегда сможете в службе клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж).

Экспертиза временной нетрудоспособности (далее - ЭВН) - вид медицинской экспертизы, основной целью которой является снижение трудопотерь в связи с временной нетрудоспособности и инвалидностью пациентов, а также предупреждение инвалидности и ее тяжести.

Определения иных терминов содержатся в Законе Республики Беларусь от 18

июня 1993 г. N2435-XII «О здравоохранении» (с изменениями и дополнениями).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок оказания платных медицинских услуг (далее – Порядок) в Медицинском унитарном предприятии «Медицинский центр «Горизонт» (далее – Предприятие) разработан в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее – Закон Республики Беларусь «О здравоохранении») и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь, и размещается на корпоративном сайте Предприятия www.horizont-med.by в разделе «Информация для пациентов», а также находится у сотрудников службы клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж).

1.2. Настоящий порядок утверждается приказом руководителя Предприятия.

1.3. Настоящий Порядок обязателен для работников Предприятия и всех пациентов, обращающихся на Предприятие за оказанием медицинских услуг (далее – услуги).

1.4. Пациент либо его законный представитель (родители, усыновители (удочерители), опекуны, попечители) (далее – законные представители) знакомятся с настоящим Порядком устно.

1.5. Оказание стоматологических услуг регулируется Порядком оказания стоматологических услуг, утвержденным приказом руководителя Предприятия от 20.02.2019 г.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении пациента на Предприятие для оказания услуг, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства Республики Беларусь.

2.2. Пациент имеет право на:

2.2.1. получение медицинской помощи при обращении на Предприятие;

2.2.2. выбор лечащего врача при обращении на Предприятие;

2.2.3. замену лечащего врача;

2.2.4. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

2.2.5. пребывание на Предприятии в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

2.2.6. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Предприятия;

2.2.7. 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;

2.2.8. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия;

2.2.9. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. При этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент;

2.2.10. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Предприятия с его согласия на медицинское

вмешательство;

2.2.11. иные права.

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

2.3. Пациент обязан:

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

2.3.2. уважительно относиться к сотрудникам Предприятия и другим пациентам Предприятия;

2.3.3. соблюдать настоящий порядок оказания платных медицинских услуг и правила внутреннего распорядка для пациентов, которые размещаются на корпоративном сайте Предприятия www.horizont-med.by в разделе «Информация для пациентов», а также находятся у сотрудников службы клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж);

2.3.4. сообщать медицинским работникам Предприятия необходимые данные о состоянии здоровья, которые могут повлиять на результат и качество оказываемых услуг, а именно: перенесённые и имеющиеся заболевания, операции, травмы, проведённые ранее обследования и лечение, аллергические реакции, иные обстоятельства, необходимые для постановки диагноза, выбора плана лечения;

2.3.5. сообщать медицинским работникам Предприятия о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, в том числе вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

2.3.6. выполнять рекомендации медицинских работников Предприятия, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками Предприятия при оказании услуг;

2.3.7. бережно относиться к имуществу Предприятия;

2.3.8. соблюдать санитарно-гигиенические нормы (оставлять верхнюю одежду в гардеробе при посещении Предприятия в период работы гардероба);

2.3.9. предварительно записаться на прием к врачу;

2.3.10. своевременно прибыть на Предприятие (минимум за 10 минут до начала приема) и обратиться в службу клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж) для оформления соответствующих документов;

2.3.11. при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Предприятия заблаговременно;

2.3.12. самостоятельно ознакомиться с публичным договором возмездного оказания платных медицинских услуг (далее – Договор), размещенным на сайте Предприятия www.horizont-med.by, до момента внесения оплаты (акцепта);

2.2.1. произвести оплату услуг в порядке 100-процентной предварительной оплаты перед началом оказания услуг в соответствии с действующими прейскурантами для всех лиц независимо от гражданства (далее – прейскуранты);

2.2.2. предоставить по просьбе работника Предприятия документ, удостоверяющий личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, идентификационная карта гражданина Республики Беларусь, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства) (далее – документ,

удостоверяющий личность);

2.2.3. производить оплату медицинских услуг по факту оказания медицинских услуг в случаях, когда:

– промедление может угрожать жизни или здоровью пациента вследствие возникновения неотложных состояний;

– по решению врача и по согласованию с пациентом выполнены дополнительные исследования, манипуляции, оперативные вмешательства;

2.2.4. иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь и настоящим Порядком.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1. Предприятие имеет право:

3.1.1. В экстренных случаях, когда промедление может угрожать жизни или здоровью пациента, самостоятельно принимать решения об объёме исследований, манипуляций, оперативных вмешательств, необходимых для установления диагноза и оказания медицинской помощи.

3.1.2. В случае необходимости уточнения диагноза заболевания и по согласованию с пациентом назначить дополнительное обследование пациенту в соответствии с клиническими протоколами диагностики, лечения и медицинской реабилитации, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь и в соответствии с преискурантом Предприятия, действующим на момент оказания услуг.

3.1.3. Отказаться от оказания услуг:

– при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;

– при несоблюдении рекомендаций врача;

– при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников Предприятия о невозможности явиться на прием;

– если пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

– если действия пациента угрожают жизни и (или) здоровью персонала Предприятия;

– если оплата услуг не произведена в соответствии с условиями договора;

– если у пациента имеется задолженность по оплате оказанных ранее услуг.

3.1.4. Запросить документ, удостоверяющий личность, при регистрации пациента в программном обеспечении «Медицинская информационная система «Aibolit-Клиника» (далее – ПО «Aibolit-Клиника»).

3.1.5. При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут, пациенту может быть предложено (в зависимости от состояния пациента) перенести приём, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих предварительно записавшихся пациентов.

3.2. Предприятие обязано:

3.2.1. В своей деятельности руководствоваться клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а также иными актами законодательства Республики Беларусь.

3.2.2. Приступать к оказанию услуг пациенту после предъявления пациентом чека о внесении стопроцентной предоплаты согласно Договору.

3.2.3. Проинформировать пациента о стоимости услуг до начала оказания услуг.

3.2.4. Произвести расчет оплаты за услуги до начала оказания услуг в соответствии с действующими на Предприятии прейскурантами.

3.2.5. Выдавать пациенту документ, подтверждающий прием наличных денег, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.2.6. Обеспечивать согласование с пациентом видов и объемов медицинского вмешательства;

3.2.7. Обеспечивать своевременное и качественное оказание услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством.

3.2.8. Провести медицинское обследование пациента, в случае необходимости направить на дополнительные консультации и обследования у профильных специалистов, с целью уточнения диагноза, определения противопоказаний, уточнения методик лечения.

3.2.9. Информировать пациента о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения/сохранения результата лечения.

3.2.10. При необходимости привлекать иные медицинские учреждения или отдельных медицинских специалистов для проведения недостающих обследований в отношении пациента.

3.2.11. Уважительно и гуманно относиться к пациентам, соблюдать их права.

3.2.12. Соблюдать принципы медицинской этики и деонтологии.

3.2.13. Обеспечивать своевременное рассмотрение обращений пациентов.

3.2.14. Выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

3.2.15. Соблюдать врачебную тайну.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЕ

4.1. Для регистрации и оформления соответствующих документов у сотрудника службы клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж) пациенту необходимо воспользоваться системой электронной очереди, расположенной на втором этаже около ресепшен.

4.2. Для получения медицинских услуг сотрудник службы клиентского сервиса Предприятия выдает пациенту по предварительной записи талон к врачу-специалисту с указанием на талоне следующих данных: № талона, дата визита, время визита, Ф.И.О. пациента, дата рождения пациента, Ф.И.О. врача, № кабинета, специальность врача, QR-код для прохода пациента к медицинским кабинетам Предприятия. Пациенту по «живой» очереди выдается талон с QR-кодом для возможности прохода к медицинским кабинетам Предприятия.

4.3. При обращении пациента на Предприятие без предварительной записи услуги оказываются пациенту при соблюдении следующих условий:

4.3.1. отсутствии записи других пациентов на требуемое время.

4.3.2. информировании врача о пациенте без записи.

4.4. Услуги оказываются пациентам в соответствии с графиками работы врачей-специалистов и среднего медицинского персонала.

4.5. Обращение пациента на Предприятие за оказанием услуг производится в строго установленные часы работы Предприятия.

4.6. Запись на прием к врачу производится:

- при личном обращении пациента в службу клиентского сервиса Предприятия;
- по телефонам: +375(17) 270-73-70, +375(17) 270-74-70, +375(17) 270-94-70; +375(29) 116-85-00, в т.ч. и к врачам-стоматологам, +375 (17) 270-83-54 (кабинет физиотерапии);
- с помощью сайта www.horizont-med.by рубрика «Онлайн-запись»;
- через мобильное приложение «Aibolit»;
- через личный кабинет при регистрации на корпоративном сайте Предприятия www.horizont-med.by.

4.7. При обращении на Предприятие у сотрудников службы клиентского сервиса Предприятия пациент может получить следующую информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации, номере кабинета;
- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг;
- о порядке оказания платных медицинских услуг на Предприятии;
- о времени приема граждан по личным вопросам руководством Предприятия, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Мингорисполкома;
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о ближайших и дежурных аптеках.

4.8. Регистрация пациента в ПО «Aibolit-Клиника».

При первичном обращении сотрудник службы клиентского сервиса Предприятия проводит регистрацию пациента и вносит следующие сведения:

4.7.1. Для пациента – физического лица:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) пациента (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- гражданство;
- вид оплаты;
- номер контактного телефона;
- данные документа, удостоверяющего личность: серия, номер, кем выдан, дата выдачи, идентификационный номер.

4.7.2. Для корпоративного клиента по договору с юридическим лицом о предоставлении платных видов медицинских услуг:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) сотрудников Заказчика полностью;
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- гражданство;
- номер контактного телефона;
- название Заказчика;
- данные документа, удостоверяющего личность: серия, номер, кем выдан, дата выдачи, идентификационный номер.

4.7.3. Для клиента по договору добровольного страхования медицинских расходов:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) застрахованного лица полностью;
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- гражданство;
- номер контактного телефона;
- название страховой компании;
- номер страхового полиса и срок его действия;
- данные документа, удостоверяющего личность: серия, номер, кем выдан, дата выдачи, идентификационный номер.

4.7.4. Для несовершеннолетнего пациента:

При регистрации несовершеннолетнего пациента в ПО «Aibolit-Клиника» сотрудник службы клиентского сервиса Предприятия вносит Ф.И.О. и дату рождения несовершеннолетнего пациента в поле «Пациент», а в поле «Данные законного представителя несовершеннолетнего пациента» - следующие сведения:

- Ф.И.О. законного представителя несовершеннолетнего пациента (мать, отец, опекун, попечитель);
- Отношение несовершеннолетнего пациента к законному представителю (сын, дочь, подопечный);
- Номер контактного телефона законного представителя несовершеннолетнего пациента (мать, отец, опекун, попечитель);
- Адрес места жительства законного представителя несовершеннолетнего пациента (мать, отец, опекун, попечитель).

При обращении на Предприятие за оказанием медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет законным представителем несовершеннолетнего пациента для подтверждения полномочий на представление интересов несовершеннолетнего сотруднику Предприятия предоставляются следующие документы:

- оригинал документа, удостоверяющего личность законного представителя несовершеннолетнего пациента;
- документ, подтверждающий право законному представителю представлять интересы несовершеннолетнего пациента.

При оказании несовершеннолетнему пациенту в возрасте до 14 лет медицинских услуг, относящихся в соответствии с законодательством Республики Беларусь к простым и сложным медицинским вмешательствам, уполномоченному сотруднику Предприятия дополнительно предоставляется законным представителем несовершеннолетнего пациента согласие на простое (сложное) медицинское вмешательство.

При обращении несовершеннолетнего пациента в возрасте от 14 до 18 лет на Предприятие **несовершеннолетний пациент** предоставляет сотруднику службы клиентского сервиса Предприятия оригинал документа, удостоверяющего его личность.

При оказании несовершеннолетнему пациенту в возрасте от 14 до 18 лет медицинских услуг, относящихся в соответствии с законодательством Республики Беларусь к простым медицинским вмешательствам, несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

При оказании несовершеннолетнему пациенту в возрасте от 14 до 18 лет медицинских услуг, относящихся в соответствии с законодательством Республики Беларусь к сложным медицинским вмешательствам, уполномоченному сотруднику Предприятия дополнительно предоставляется законным представителем несовершеннолетнего пациента письменное согласие на сложное медицинское вмешательство.

При оказании несовершеннолетнему пациенту в возрасте от 14 до 18 лет медицинских услуг врач-специалист Предприятия имеет право в любой момент оказания услуги затребовать у несовершеннолетнего пациента предоставление оригинала документа, удостоверяющего личность, для дополнительного удостоверения личности.

5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении корпоративного пациента по договору с Предприятием о предоставлении платных видов медицинских услуг сотрудник службы клиентского сервиса проводит сверку фамилии пациента со списками работников компании-заказчика, ежемесячно предоставляемыми компанией-заказчиком на электронную почту horizont-med@tut.by или в распечатанном виде. При первичном обращении корпоративного пациента по долгосрочному договору с Предприятием сотрудник службы клиентского сервиса оформляет медицинскую карту амбулаторного пациента (форма 025/у-07), которая хранится в службе клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж).

5.2. При обращении лица, застрахованного по договору добровольного страхования медицинских расходов, сотрудник службы клиентского сервиса Предприятия в ПО «Aibolit-Клиника» отмечает сопроводительное письмо страховой компании на оказание медицинских услуг и выдает бланки лабораторных исследований в случае необходимости.

5.3. При обращении пациента сотрудник службы клиентского сервиса Предприятия осуществляет печать, выдачу и прием письменного согласия пациента на обработку его персональных данных, лично обратившихся за медицинскими услугами в случаях, указанных в п. 5.4. настоящего Порядка, и оформляет кассовый чек.

5.4. Документ, удостоверяющий личность, пациент предоставляет в следующих случаях:

- при оформлении листка нетрудоспособности (открытие, закрытие);
- при прохождении водительской медицинской комиссии для получения медицинской справки, подтверждающей годность к управлению механическими транспортными средствами: форма 1 здр/у-10 (категории «АМ», «А», «В» без права найма на работу);
- при прохождении рентгенографии области грудной клетки;
- при прохождении периодических и предварительных медицинских осмотров;
- при оформлении медицинской справки о состоянии здоровья на абитуриентов, поступающих в учреждения высшего, среднего специального и профессионально-технического образования - форма 1 здр/у-10;
- при получении результатов лабораторных и других исследований

(анализов);

- при сдаче мазка из зева и носоглотки для проведения ПЦР-теста на коронавирусную инфекцию;
- при сдаче анализа крови на антитела к коронавирусной инфекции;
- при предоставлении медицинских услуг несовершеннолетним (у сопровождающих отца, матери или опекуна);
- при выполнении оперативных вмешательств в хирургическом кабинете.

5.5. По результатам первичного или повторного приема врачом-специалистом Пациенту выдается консультативное заключение, в котором указываются диагноз, рекомендации и другие данные по решению врача.

5.6. Заключение пациентом договора с Предприятием по программе на оказание комплекса услуг «Мой лечащий врач» производится в отделе маркетинговых исследований и продвижения Предприятия, тел. +375(17) 270-33-80, +375(29) 104-65-73.

5.7. Заключение договоров с юридическими лицами на предоставление платных видов медицинских услуг, производится в отделе маркетинговых исследований и продвижения Предприятия, тел. +375(17) 270-33-80, +375(29) 104-65-73, +375(29) 1-987-897.

5.8. Медицинская помощь может быть оказана анонимно резидентам Республики Беларусь, нерезидентам в порядке и на условиях, определенных законодательством Республики Беларусь.

На Предприятии может оказываться анонимно следующая медицинская помощь:

- обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;
- обследование на наличие антител к вирусу иммунодефицита человека;
- лечение инфекций, передающихся половым путем, кроме сифилиса, гонореи, вируса иммунодефицита человека.

5.9. Перед оказанием услуги пациент самостоятельно знакомится с перечнем услуг и действующим прейскурантом на Предприятии. Указанные документы находятся в службе клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж). Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

5.10. При обращении физического лица между пациентом и Предприятием оформляются консультативное заключение и/или бланки лабораторных, инструментальных исследований.

5.11. При желании пациента получить результат лабораторных исследований по электронной почте пациент может оставить адрес своей электронной почты в службе клиентского сервиса Предприятия или в кабинете, где оказывается услуга пациенту, предъявив документ, удостоверяющий личность или иной документ (водительское удостоверение, пропуск - для корпоративных клиентов Предприятия).

5.12. При проведении медицинских вмешательств (хирургических, гинекологических, оториноларингологических операций) пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

6. ОПЛАТА УСЛУГ

6.1. Оплата услуг производится перед оказанием медицинских услуг в размере 100%.

6.2. Оплата услуг по договору на предоставление платных видов медицинских

услуг, если Заказчиком выступает юридическое лицо, или по договору добровольного страхования медицинских расходов производится Заказчиком (юридическим лицом) на основании счета и акта приемки-сдачи оказанных услуг в порядке и размерах, установленных договором, заключенным между Предприятием с юридическим лицом или страховой компанией.

6.3. Стоимость услуги, подлежащей оказанию Пациенту, определяется на основании действующего прейскуранта на момент оплаты Пациентом услуги. При предварительной записи на прием к врачу стоимость услуги определяется на момент ее оплаты Пациентом.

6.4. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законными представителями.

6.5. Несовершеннолетние пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату услуг с письменного согласия (заверенного у нотариуса) и по поручению своих законных представителей. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

6.6. При оплате пациентом услуг ему выдается документ, подтверждающий оплату, предусмотренный законодательством Республики Беларусь. Фактом заключения договора и принятия (акцепта) пациентом условий договора является оплата пациентом услуг.

6.7. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент, как правило, должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

6.8. Медицинские услуги вне Предприятия на дому у Пациента оказываются в случае выхода (выезда) медицинского работника Предприятия по месту жительства или месту пребывания Пациента, если состояние здоровья Пациента не позволяет посетить Предприятие лично.

Выезд медицинского работника для оказания услуг по месту жительства или месту пребывания Пациента осуществляется только в пределах г. Минска и только по предварительной записи, кроме субботы и воскресенья, иные нерабочие дни Предприятия.

7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ (АНАЛИЗОВ) И ДРУГИХ ИССЛЕДОВАНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ

7.1. Результаты лабораторных исследований (анализов) и других исследований на Предприятии являются конфиденциальной информацией, составляют врачебную тайну, и могут быть выданы:

– лично пациенту при обращении в службу клиентского сервиса Предприятия при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность, или иного документа (водительское удостоверение, пропуск - для корпоративных клиентов Предприятия);

– представителю пациента на основании документа, удостоверяющего личность, и нотариально удостоверенной доверенности на право получения результатов лабораторных исследований (анализов) и других исследований пациента;

– законному представителю несовершеннолетнего пациента при предъявлении документов, удостоверяющих личность представителя пациента и его

право представлять интересы пациента (соответствующая отметка в паспорте, свидетельство о рождении ребёнка и иные документы);

– законному представителю недееспособного или ограничено дееспособного пациента при предъявлении соответствующего документа, удостоверяющего личность представителя пациента и его право представлять интересы пациента;

– третьему лицу, которому пациентом предоставлено право получать результаты анализов пациента. Для получения третьим лицом результатов анализов пациента пациент заполняет соответствующее заявление в присутствии сотрудника Предприятия с указанием данных о третьем лице (Ф.И.О., контактный телефон, электронная почта третьего лица).

Бланк заявления предоставляется работником службы клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж).

7.2. Результаты гинекологических и урологических мазков и анализы на ИППП хранятся в кабинете врача-специалиста (гинеколог, уролог) и выдаются только при личном обращении пациента к соответствующему врачу-специалисту.

7.3. Допускается получение информации о готовности результатов гинекологических мазков и анализов на ИППП по телефону гинекологического кабинета Предприятия 8 (029) 104-93-96.

Результаты мужских анализов на ИППП выдаются пациенту лично при обращении к врачу-урологу.

7.4. Результаты исследований могут пересылаться на адрес электронной почты, который указывается пациентом лично на соответствующем бланке в день сдачи анализа или на заранее оставленный электронный адрес в службе клиентского сервиса Предприятия. По телефону адрес электронной почты не предоставляется. Иным лицам, а также представителям, не имеющим при себе документов, удостоверяющих личность, отказывается в получении результатов анализов и других исследований, проводимых Предприятием.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

8.1. Граждане имеют право на обращение на Предприятие 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 Предприятия с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом руководителя Предприятия.

8.2. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители 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.

8.3. Письменное обращение подается в 2-х экземплярах, один из которых подлежит регистрации у делопроизводителя (каб.235, время работы: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные: суббота, воскресенье) с

указанием входящего номера и даты обращения, а второй экземпляр остается на руках у обратившегося пациента. При отсутствии делопроизводителя письменное обращение передается непосредственно сотруднику службы клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж) с проставлением последней даты получения обращения и личной подписи.

8.4. 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.

8.5. Электронные обращения, поступившее на адрес электронной почты Предприятия либо размещенные на официальном сайте Предприятия (www.horizont-med.by) в глобальной компьютерной сети Интернет должны содержать:

- наименование и (или) адрес Предприятия либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты заявителя.

8.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится в службе клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж) и предоставляется пациентам по первому требованию.

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.

8.7. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее четырнадцати дней со дня регистрации обращения на Предприятии (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.

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

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

9.1. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его

здоровья лечащим врачом, заведующим отделением (кабинетом) или иным должностным лицом Предприятия в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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.

9.2. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья путем подачи письменного заявления, составленного в произвольной форме.

9.3. 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.

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

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

9.6. Результаты лабораторных исследований, рентгенографии выдаются лично пациенту в службе клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж).

10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

10.1. Предприятие осуществляет выдачу медицинской справки о состоянии здоровья Пациента в соответствии с п.7.6. Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

10.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения.

11. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ АМБУЛАТОРНОГО ПАЦИЕНТА

11.1. Амбулаторная карта оформляется в следующих случаях:

- при оказании любого вида медицинской помощи пациентам, обслуживаемым на основании договоров с организациями о предоставлении платных видов медицинских услуг;
- при оказании Пациенту медицинской стоматологической помощи на виды

стоматологического лечения и приема, предусмотренные в действующем Прейскуранте;

- при проведении оперативных вмешательств;
- при заключении договоров по программе на оказание комплекса услуг «Мой лечащий врач» и иные комплексные программы;
- при проведении предварительных и периодических медицинских осмотров;
- при оформлении листка нетрудоспособности;
- в иных случаях по решению врача.

11.2. Амбулаторная карта является собственностью Предприятия, хранится в службе клиентского сервиса Предприятия (ресепшен, 2-й этаж) и на руки Пациенту не выдается.

12. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

12.1. Возврат денежных средств (либо части денежных средств) осуществляется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, настоящим Порядком и иными локальными правовыми актами, действующими на Предприятии.

12.2. Возврат денежных средств (либо части денежных средств) Пациенту осуществляется в следующих случаях:

- в случае болезни медицинского работника Предприятия, предоставляющего услугу, и отсутствии согласия Пациента на оказание ему услуги иным медицинским работником Предприятия;
- при невозможности оказания услуг, возникшей по вине Предприятия;
- возврат ошибочно перечисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки;
- при отказе Пациента от оказания ему Предприятием услуг до начала предоставления услуг, за исключением услуг, предусмотренных (приобретенных) по подарочному абонементу;
- при наличии у Пациента документов, подтверждающих решение Предприятия о возврате денежных средств;
- по иным причинам.

12.3. Возврат денежных средств (либо части денежных средств) осуществляется при условии, что Пациентом ранее была осуществлена оплата данных услуг.

12.4. Возврат денежных средств (либо части денежных средств) производится Предприятием в той же форме, в которой проводилась оплата услуг:

- на банковскую карту Пациента, с которой была произведена оплата;
- на иную банковскую карту, принадлежащую Пациенту (при наличии подтверждающих документов);
- наличными денежными средствами.

12.5. Возврат денежных средств (либо части денежных средств) осуществляется на основании заявления Пациента, поданного в регистратуру Предприятия по форме, утвержденной на Предприятии, с обязательным приложением к заявлению оригинала кассового чека об оплате услуг.

Образец заполнения заявления имеется в регистратуре Предприятия.

При необходимости для решения вопроса о возврате денежных средств (либо части денежных средств) у Пациента могут быть затребованы дополнительные документы.

12.6. Сотрудник регистратуры Предприятия (администратор, кассир) после получения заявления от Пациента о возврате денежных средств и прилагающихся к нему документов передает его на рассмотрение руководителю Предприятия или в случае отсутствия руководителя Предприятия - иному уполномоченному лицу Предприятия (Председатель врачебно-консультационной комиссии Предприятия (далее – ВКК), Председатель ВКК №1, лицо, назначенное в установленном порядке исполняющим обязанности председателя ВКК) (далее - уполномоченное лицо Предприятия).

12.7. Руководитель Предприятия или иное уполномоченное лицо Предприятия, изучив представленные Пациентом документы, в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь, принимает решение о возврате денежных средств (либо части денежных средств) или об отказе в возврате денежных средств (либо части денежных средств) с проставлением на заявлении соответствующей резолюции.

12.8. Решение руководителя о возврате денежных средств (либо части денежных средств) за оказанную медицинскую услугу при наличии заявления (обращения) Пациента о возврате денежных средств в связи с некачественным оказанием услуги, принимается на основании справки (по результатам контроля качества оказания медицинских услуг (помощи), о рассмотрении обращения и др.). Справка составляется лицом (комиссией), назначенным для рассмотрения заявления и/или обращения Пациента о возврате денежных средств.

12.9. Возврат денежных средств на стоматологические услуги осуществляется согласно Порядку оказания стоматологических услуг, действующего на Предприятии.

12.10. Для возврата денежных средств (либо части денежных средств) Пациенту необходимо обратиться в кассу Предприятия (желательно с 9.00 до 16.00, понедельник - пятница) со следующими документами:

- оригинал документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, идентификационная карта гражданина Республики Беларусь, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства);
- документ, подтверждающий оплату услуг (чек, или квитанция, или выписка с карт-счета Пациента, и др.);
- при оплате услуг безналичным путем банковская карточка, при помощи которой была произведена оплата услуги;

в случае отсутствия банковской карточки, при помощи которой была произведена оплата услуги, копия договора об открытии Пациенту текущего (расчетного) банковского счета с использованием банковской платежной карточки или копия выписки с карт-счета Пациента.

13. ГАРАНТИЯ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

13.1. На стоматологические услуги предоставляется гарантия согласно Положению о порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги на Предприятии, утвержденному руководителем Предприятия 08.01.2018г.

13.2. На иные виды медицинских услуг, оказываемых Предприятием пациентам, (за исключением услуг, предусмотренных в Положении о порядке предоставления

гарантий на стоматологические услуги на Предприятии, утвержденном руководителем Предприятия 08.01.2018г.), гарантия не предоставляется.

14. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ (СПРАВОК О ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ) НА ПРЕДПРИЯТИИ

14.1. Экспертизу временной нетрудоспособности (далее – ЭВН) на Предприятии осуществляют врачи, ведущие амбулаторный прием (терапевт, хирург, офтальмолог, гинеколог, оториноларинголог, невролог, стоматолог-терапевт, стоматолог-хирург, эндокринолог (основной работник), уролог).

14.2. По результатам ЭВН Предприятием при наличии показаний выдается листок нетрудоспособности (далее - ЛН), который является основанием для временного освобождения пациента или лица, осуществляющего уход за больным членом семьи, от работы.

14.3. ЭВН проводится совместно с руководителем Предприятия или его заместителем или председателем врачебно-консультационной комиссии (далее – ВКК) Предприятия. При отсутствии указанных должностных лиц листок нетрудоспособности не выдается, не продлевается.

14.4. ЭВН проводится в следующих случаях:

- заболевания (травмы);
- последствий травмы;

14.5. При ЭВН оформляется «Медицинская карта амбулаторного пациента» форма 025/у-07.

14.6. ЭВН проводится при наличии документа, удостоверяющего личность Пациента (лица, осуществляющего уход за больным членом семьи), путем освидетельствования пациента (лица, нуждающегося в уходе) в Предприятии, а также вне Предприятия в случае выхода (выезда) врача Предприятия, обладающего правом проведения ЭВН, совместно с председателем ВКК Предприятия, по месту жительства или месту пребывания пациента.

14.7. ЛН выдается Пациенту со дня установления у него временной нетрудоспособности.

14.8. При проведении ЭВН Пациент обязуется предоставлять Предприятию:

- документ, удостоверяющий личность Пациента;
- экспертную информацию, в том числе:
 - количество и длительность случаев временной нетрудоспособности за последние 12 (двенадцать) месяцев, предшествующих дате обращения Пациента на Предприятие);
 - информацию о полученном образовании, профессии (специальности), занимаемой должности, месте работы (службы, учебы);
 - адрес регистрации и проживания;
 - контактный телефон;
 - данные о наличии группы инвалидности;
 - другие сведения, необходимые лечащему врачу для установления диагноза и назначения лечения.
- заверить личной подписью факт необращения Пациента за медицинской помощью в другие организации здравоохранения по данному случаю обращения на Предприятие;
- пройти обследование, назначенное на Предприятии лечащим врачом с

предоставлением лечащему врачу результатов обследования.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

15.1. Предприятие 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.

Составлено:

Юрисконсульт

«01» февраля 2023 г.



Т.И. Коверчик

Менеджер проекта

«Инновационные услуги»

«01» февраля 2023 г.



Е.В. Железнякова