Общество с ограниченной УТВЕРЖДАЮ

ответственностью «Клиника «Мерси» Директор

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В.Пацеев

 20.03.2025

ИЗМЕНЕНИЕ

20.03.2025 № 1

г. Минск

в Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси»

1. Внести в Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси», утвержденные директором 06.12.2024, следующее изменение:

Пункт 3.11 исключить.

2. Настоящее изменение в Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси», утвержденные директором 06.12.2024, вступает в силу с даты его утверждения директором.

Общество с ограниченной УТВЕРЖДАЮ

ответственностью «Клиника «Мерси» Директор

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В.Пацеев

 14.04.2025

ИЗМЕНЕНИЕ

14.04.2025 № 2

г. Минск

в Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси»

1. Внести в Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси», утвержденные директором 06.12.2024, следующее изменение:

Абзац двенадцатый пункта 2.3 изложить в следующей редакции:

«- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать работников контакт-центра, отдела клиентского сервиса клиники не позднее чем за три часа до назначенного времени приема;».

2. Настоящее изменение в Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси», утвержденные директором 06.12.2024, вступает в силу с даты его утверждения директором.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Клиника « Мерси»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Пацеев С.В.

06.12.2024 г.

**ПРАВИЛА**

**внутреннего распорядка для пациентов**

**ООО «Клиника «Мерси»**

**(новая редакция)**

 1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси» (далее –клиники) разработаны на основании статей 41-46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 N 2435-XII (далее - Закона «О здравоохранении»), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утвержденных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012, Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200, иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются приказом директора и регламентируют:

-права и обязанности пациента;

-порядок обращения пациента в ООО «Клиника «Мерси»;

-положение об оказании хирургической помощи;

-порядок госпитализации в хирургический стационар;

-правила нахождения пациентов в хирургическом стационаре;

-порядок оказания хирургической помощи;

-порядок посещения пациентов, находящихся на лечении в стационаре;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-правила нахождения пациентов в ПИТ, а также посещений и предоставления информации о состоянии здоровья, находящихся на лечении в ПИТ;

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

-порядок разрешения спорных ситуаций между клиникой и пациентом;

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обращающихся в клинику за оказанием медицинских услуг.

1.4. Посетители ООО «Клиника «Мерси» могут ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка на сайте <https://mercimed.by/>, информационных стендах в холлах клиники и/или регистратуре.

1.5. В случае госпитализации пациента с Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся под роспись (в карте стационарного пациента ставится дата и пациентом совершается подпись об ознакомлении).

1.6. В случае отказа пациента или его законных представителей от ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов, врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется представителем администрации организации.

1.7. К законным представителям относятся:

для несовершеннолетних – родители, усыновители (удочерители);

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

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

1.8. Фото, видеосъемка и аудиозапись в учреждении во время оказания медицинской помощи пациенту запрещена, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

1.9. В случае обращения в клинику за оказанием платных медицинских услуг пациента, имеющего задолженность перед клиникой по оплате за ранее оказанные ему клиникой медицинские услуги, медицинские услуги по такому обращению оказываются клиникой только после погашения (оплаты) пациентом ранее образовавшейся задолженности.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении в клинику для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

2.2. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в клинику;

- выбор лечащего врача при обращении;

- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

 -пребывание в клинике в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников клиники;

-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;

 -отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организацией здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона «О здравоохранении»;

 -ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в клинике и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;

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

 -отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом о здравоохранении (при этом ответственность за состояние своего здоровья несет пациент);

 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей клиники c его согласия на медицинское вмешательство;

- реализацию иных прав в соответствии с Законом о здравоохранении и иными 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 обязан:

- при обращении в клинику за медицинской помощью до ее оказания предоставлять персональные данные, необходимые для оформления медицинских документов, в том числе, медицинской карты пациента, в объеме, установленном законодательством, и дать согласие на их обработку (сбор, систематизация, хранение, изменение, использование, предоставление, распространение (отзывы субъектов персональных данных, оставленные субъектом персональных данных на интернетсайте оператора), доступ, обезличивание, блокирование, удаление); до предоставления клинике персональных данных, необходимых для оформления медицинских документов, и/или получения согласия на их обработку, медицинская помощь пациенту не оказывается;

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

- уважительно относиться к работникам клиники и другим пациентам. Оскорбление может быть рассмотрено, как нарушение, подлежащее наказанию в соответствии с Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях;

- 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, вируса иммунодефицита человека, 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 клиники, бережно относиться к имуществу учреждения;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о здравоохранении и иными актами законодательства;

- соблюдать санитарно-гигиенические правила и нормы, действующие в учреждении (надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду в гардеробе и др.);

- своевременно явиться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников Медицинского центра заблаговременно;

- лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения не обслуживаются.

- оплачивать оказываемые медицинские услуги в соответствии с условиями договора, в том числе и публичного.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

3.1. Пациент получает медицинскую услугу в ООО «Клиника «Мерси» по своему выбору за счет собственных средств либо средств физических/юридических лиц.

Оказание услуг осуществляется на основании Публичного договора (оферты) предоставленного на сайте клиники и доступного для информирования каждого пациента

Обращение пациента в регистратуру клиники с удостоверяющими личность документами является заключением договора.

3.2. Обращение пациента за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

3.3. Запись на прием к врачу производится

- при непосредственном обращении в ООО «Клиника «Мерси» по адресу:

 г. Минск, ул. Игнатенко, 8;

- по тел.: (017) 311 94 14; (029) 134 04 14; (029) 550 04 14;

**-**тел. 414;

- через форму онлайн-консультации на сайте mercimed.by

3.4. При обращении пациента в клинику без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

3.5. Пациенту может быть отказано в приеме:

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

- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при опоздании на прием к врачу более 10 минут;

- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;

 - при явке в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

 3.6. При обращении в клинику в регистратуре пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей, уровне их квалификации;

- о правилах внутреннего распорядка для пациентов ООО «Клиника «Мерси»;

 -о времени приема граждан по личным вопросам руководством клиники, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Мингорисполкома;

- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;

- о ближайших аптеках;

- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг.

3.7. При первичном обращении пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность: паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина.

Администратор клиники регистрирует пациента в электронной базе медицинского учета и оформляет медицинскую документацию (медицинская карта амбулаторного больного, форма № 025/у-07, стоматологическая амбулаторная карта, форма № 043/у-10, история развития ребенка, форма 112у). В нее вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью);

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- номер контактного телефона;

-адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

-серия и номер паспорта;

-личный номер.

3.8.При обращении пациента, застрахованного в страховой компании, предъявляются соответствующие документы согласно двухстороннему договору.

3.9. При формировании электронной медицинской карты пациента, согласие, отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении», информации, составляющей врачебную тайну, отказ от их внесения и обработки оформляются на бумажном носителе.

3.10. Согласие на оказание психотерапевтической помощи дается и оформляется в соответствии с законодательством об оказании психиатрической помощи.

3.11. Медицинская психиатрическая (психотерапевтическая) помощь может быть оказана анонимно гражданам Республики Беларусь в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь (осуществляется на основании ст. 14 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 «О здравоохранении», ст. 16 Закона Республики Беларусь от 07.01.2012 «Об оказании психиатрической помощи» в порядке, установленном постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.07.2012 N 111 «Об утверждении инструкции о порядке и условиях оказания медицинской, в том числе психиатрической, помощи анонимно и признании утратившими силу некоторых постановлений Министерства здравоохранения Республики Беларусь и их отдельных структурных элементов».)

3.12. Перед оказанием медицинской услуги пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом в клинике. Указанные документы находятся в холле клиники в доступном для пациентов месте. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

3.13. Врач-специалист непосредственно при приеме пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию пациенту, согласовывает его с пациентом, а также определяет их предварительную стоимость.

3.14. Оплата пациентом медицинских услуг производится по факту их оказания в кассе клиники. Отчет о медицинских услугах предоставляется по требованию Пациента. При оплате пациентом медицинских услуг ему выдается кассовый чек.

3.15. Прием и лечение несовершеннолетнего пациента производится в присутствии его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей.

3.16. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту производится его законными представителями – родителями, усыновителями или попечителями. Несовершеннолетние пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителей. Ответственность за оплату медицинских услуг несет лицо, давшее письменное согласие на совершение оплаты несовершеннолетним.

3.17. Забор анализов производится без предварительной записи. При необходимости интерпретации анализа и назначения лечения пациент оплачивает консультацию врача.

3.18. Инъекции в процедурном кабинете производятся по предварительной записи, в специально отведенное для этого время и только по направлению врачей клиники.

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

3.20. Оказание хирургической помощи производится после предварительной консультации, необходимого обследования и по направлению врача клиники в плановом порядке согласно положению об оказании хирургической помощи.

4. ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ ХИРУРГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ.

 4.1 В ООО «Клиника «Мерси» оказывается амбулаторная и стационарная хирургическая помощь.

4.2. Амбулаторная хирургическая помощь осуществляется в плановом порядке по направлению врача клиники после необходимого обследования с предварительным заключением договора в письменной форме. Письменный договор заполняется в двух экземплярах, подписывается обеими сторонами, один экземпляр остается в медицинской карте стационарного пациента, второй экземпляр выдается пациенту на руки.

4.3. В амбулаторной карте четко указываются диагноз, показания к операции, предполагаемый объем вмешательства и его доступ.

4.4. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении». Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

 4.5 Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

4.6. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 настоящего Закона.

 4.7. Согласие пациента на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинские документы и подписывается пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении», и лечащим врачом. Форма согласия пациента на сложное медицинское вмешательство устанавливается Министерством здравоохранения. Информированное письменное согласие оформляется в 1-ом экземпляре, экземпляр приобщается к медицинской карте стационарного пациента.

 4.8. В случае, если сложное медицинское вмешательство должно быть выполнено срочно (неотложно), а лица, указанные в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении», отсутствуют или установить их местонахождение невозможно, решение принимается врачебным консилиумом, а при невозможности его проведения – лечащим врачом с оформлением записи в медицинских документах.

 4.9. Согласие на сложное медицинское вмешательство может быть отозвано пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 настоящего Закона, за исключением случаев, когда медицинское вмешательство уже началось и его прекращение либо возврат к первоначальному состоянию невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья пациента.

 4.10. Отзыв согласия на сложное медицинское вмешательство и информация о невозможности удовлетворения отзыва с указанием причин оформляются записью в медицинских документах и подписываются пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении», и лечащим врачом.

5. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ХИРУРГИЧЕСКИЙ СТАЦИОНАР

5.1. Госпитализации для оказания хирургической помощи подлежат лица:

- возраст пациента(ки) не превышает 70-ти лет;

- состояние пациента перед операцией оценивается как «удовлетворительное»;

-состояние пациента до оперативного вмешательства по системе классификации физического статуса пациентов Американского общества анестезиологов соответствует ASA I или ASA II.

5.2. В случае, если пациент(ка) не соответствует вышеуказанным параметрам решение о возможности операции принимает консилиум в составе: врач-консультант (лечащий врач), врач анестезиолог-реаниматолог, заместитель директора по хирургии (в случае его отсутствия — заместитель директора по медицинской части либо иной представитель администрации);

5.3. При выявлении у пациента, планирующего оперативное лечение в ООО «Клиника «Мерси» высоких рисков ТЭО и отсутствии противопоказаний для оперативного лечения - пациент госпитализируется в стационар ООО «Клиника «Мерси» в день, предшествующий назначенной лечащим врачом дате оперативного вмешательства, для проведения профилактики ТЭО в условиях стационара ООО «Клиника «Мерси».

5.4. Разрешено присутствие сопровождающего лица при осмотре в консультативном кабинете взрослого пациента, контакт с которым затруднен вследствие языкового барьера, либо его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения, а также одного из родителей, сопровождающего пациента в возрасте до 18 лет.

5.5. ООО «Клиника «Мерси» предоставляет возможность одному из родителей или лицу, фактически осуществляющему уход за несовершеннолетним, находиться с ним в стационаре в случае:

- госпитализации ребенка в возрасте до 5-ти лет;

- госпитализации несовершеннолетнего в возрасте от 5 до 14 лет и детей-инвалидов в возрасте от 5 до 18 лет, нуждающихся по заключению лечащего врача в дополнительном уходе.

В период нахождения в стационаре лицо, осуществляющее уход, может использовать: личное чистое белье и одежду, личную сменную обувь, предметы личной гигиены.

5.6. Не допускается госпитализация пациентов и размещение лиц, осуществляющего уход, с симптомами инфекционного заболевания, что контролируется при госпитализации и в последующем лечащим врачом пациента в стационаре.

5.6. Не допускается присутствие лиц, сопровождающих взрослых пациентов, в перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

 5.7. При госпитализации пациента обязательно наличие нижеперечисленных документов:

- документов, удостоверяющих личность: паспорт гражданина Республики Беларусь, идентификационная карта гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь или удостоверение беженца, выданные компетентными органами Республики Беларусь;

-направления врачей-специалистов клиники на госпитализацию (консультативное заключение) с указанием паспортных данных пациента, диагноза, планируемой даты и вида планируемого хирургического лечения;

- данных осмотра пациента врачом-специалистом и анестезиологом-реаниматологом ООО «Клиника «Мерси» с указанием диагноза, цели или показаний для госпитализации;

- результатов лабораторных, лучевых, функциональных и прочих исследований (согласно клиническим протоколам), осуществленных накануне госпитализации в сроки, не превышающих указанных в направлении на предоперационное обследование;

- с целью исполнения приказов Министерства здравоохранения Республики Беларусь №1124 от 30.08.2022 г. «О порядке работы организаций здравоохранения в условиях COVID-19» и № 841 от 22.06.2022 «Рекомендации (временные) об организации оказания медицинской помощи пациентам с инфекцией COVID-19» все пациенты, обращающиеся в ООО «Клиника «Мерси» для получения медицинской помощи в условиях стационара и /или оперблока и лица, осуществляющие уход за ними, обязаны предоставить лечащему врачу результат ПЦР-теста на Sars-CoV-2 давностью не более 3-х суток, либо результат экспресс-теста на Антиген Sars-CoV-2, давностью не более 3-х суток (доступен к выполнению в ООО «Клиника «Мерси»).

 5.8. При поступлении ребёнка на плановую госпитализацию требуется дополнительно:

- справка об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными по месту жительства, детского коллектива, который ребенок посещает или находится;

- сведения о проведенных прививках (справки выдаются врачом детской поликлиники, оздоровительного учреждения);

- консультативное заключение врача-педиатра.

6. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

6.1. Находясь на лечении в стационаре, необходимо строго придерживаться настоящих Правил внутреннего распорядка, а также назначенного врачом лечения, режима и диеты.

6.2. Для пациентов, проходящих лечение в больнице, устанавливается следующий примерный распорядок дня:

6.00–6.30 Подъем, утренний туалет

6.30-8.30 Выполнение врачебных назначений

8.30-9.15 Завтрак

9.15-11.00 Обход врачей

10.30-13.30 Выполнение врачебных назначений

13.30-14.30 Обед

14.30-15.00 Выполнение врачебных назначений

15.00-17.00 Тихий час

17.00-19.00 Посещение пациентов родственниками. Свободное время.

18.00-19.00 Ужин

19.00-22.00 Выполнение врачебных назначений

22.00 Отход ко сну, вечерний туалет

При необходимости для организации лечебно-диагностического процесса примерный распорядок дня может быть изменен по указанию лечащего врача.

6.3. Места пребывания пациентов подвергаются проветриванию (в некоторых случаях - кварцеванию) и влажной уборке, для чего пациенты должны по просьбе медицинского персонала покинуть палаты.

6.4. Во всех помещениях и на территории ООО «Клиника «Мерси» необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу учреждения.

6.5. Пациенты и лица, сопровождающие их, обязаны соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинской технике, изделиям медицинского назначения, лекарственным препаратам, приборам.

6.6. Пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается не ранее 8.00 и не позднее 22.00 только при отсутствии возражений на это других пациентов палаты пребывания, пациентов соседних палат и медицинского персонала.

6.7. С целью сохранения лечебно-охранительного режима и исключения дополнительной шумовой нагрузки от пользователей мобильных телефонов в палатах необходимо отключать мобильные телефоны во время обхода, в период послеобеденного (с 15.00 до 17.00) и ночного (после 22.00- 8.00.) отдыха, а также во время оказания медицинской помощи.

Запрещается пользоваться мобильными телефонами пациентам, находящимся на лечении в ПИТ ООО «Клиника «Мерси».

6.8. В помещениях стационара, на лестничных клетках и других помещениях ООО «Клиника «Мерси» строго запрещено курение, употребление наркотических средств и алкогольных напитков. При нарушении данного требования пациент выписывается досрочно, с информированием о факте нарушения режима поликлиники по месту регистрации (в эпикризе) и нанимателя (в листке нетрудоспособности).

6.9. В стационаре разрешено нахождение пациента в домашней одежде при условии ее еженедельной смены и домашней обуви. В палату разрешается взять предметы личной гигиены и посуду (зубную щетку, пасту, мыло, туалетную бумагу, полотенце, бритву и др.)

6.10. Учреждение не несет ответственности за сохранность личных вещей, денежных средств и ценностей.

6.11. Пациент возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества ООО «Клиника «Мерси», а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.12. В случае грубого или неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка пациент может быть выписан (по согласованию с директором ООО «Клиника «Мерси») с внесением отметки о нарушении режима в листок нетрудоспособности.

6.13. При возникновении чрезвычайной ситуации в ООО «Клиника «Мерси» пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала, в том числе по оказанию помощи медицинскому персоналу при эвакуации пациентов, имеющих затруднения при самостоятельном передвижении.

6.14. Временный отпуск домой пациентов, находящихся на стационарном лечении в ООО «Клиника «Мерси», запрещен.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ХИРУРГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

 7.1. Во время предоперационной консультации, проводимой лечащим врачом и анестезиологом-реаниматологом определяется полнота и своевременность лабораторных, лучевых, функциональных и прочих исследований проведенных в соответствии с клиническими протоколами лечения соответствующей нозологии, оценивается наличие показаний и противопоказаний, риск осложнений во время операции и послеоперационных.

 7.2. Операции производятся в соответствии с графиком работы операционной по предварительной записи. Вопрос о внеплановой операции решается в индивидуальном порядке.

 7.3. В случае отказа от операции делается соответствующая запись в медицинской документации о причинах отказа и принятых мерах.

 7.4. После операции при необходимости пациент находится в палате послеоперационного пребывания и может быть отпущен домой в сроки, определенные анестезиологом и лечащим врачом:

-при выздоровлении пациента;

-при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлинических или домашних условиях;

-при необходимости перевода пациента в другую организацию здравоохранения;

-по письменному требованию пациента либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни пациента и не опасна для окружающих. В этом случае пациент может быть отпущен только с разрешения руководства.

7.5. Выписка пациента из стационара производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Лечащий врач накануне выписки, но не позднее, чем за сутки обязан информировать пациента или его законного представителя (родственников) о дате и времени выписки. Пациент обязан в день выписки освободить место в палате (палату) не позднее 12:00. При выписке из стационара пациенты должны возвратить используемое ими постельное белье.

7.6. По заявлению пациента (или его законного представителя) выписка пациента может быть осуществлена досрочно (до излечения или стабилизации состояния) только с ведома директора или его заместителя по хирургии, при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его здоровья. Заявление пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного пациента.

7.7. Пациенту выдается выписной эпикриз с указанием диагноза, объема операции, даются необходимые рекомендации, решаются вопросы экспертизы временной нетрудоспособности в положенных случаях назначается явка для осмотра после операции.

7.8. При экстренной необходимости пациент должен быть госпитализирован в ЛПУ города, в том числе в ЛПУ, с которыми у клиники имеются договорные отношения, машиной скорой медицинской помощи с предоставлением выписки.

7.9. Данные результатов гистологического исследования сообщаются пациенту дополнительно.

7.10. Документация после выбытия пациента из центра оформляется и сдается на хранение в медицинский архив.

8. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ НА ЛЕЧЕНИИ В СТАЦИОНАРЕ ООО «КЛИНИКА «МЕРСИ»

8.1. Посещения (встречи с посетителями) осуществляются в установленное время в холлах ООО «Клиника «Мерси».

8.2. Время для посещения пациентов:

- в будние дни с 17.00 до 19.00,

- в выходные и праздничные дни с 11.00 до 13.00 и с 17.00 до 19.00.

Посещения пациентов с 15.00 до 17.00 (время отдыха пациентов) запрещены.

8.3. График (время) проведения встреч родственников пациентов и заместителей директора утверждается директором и размещается на информационном стенде ООО «Клиника «Мерси».

8.4. Посещения запрещены в период ограничительных и противоэпидемических мероприятий, объявленных приказом директора ООО «Клиника «Мерси».

8.5. Прием передач и доставка их осуществляется работниками ресепшн 1-го этажа. Передачи для пациентов принимаются весом не более 5 кг, с учетом веса средств личной гигиены и одежды, с указанием отделения, палаты и ФИО пациента.

8.6. В течение всего рабочего дня вход в стационар разрешен (кроме пациентов и медработников учреждения) при условии соблюдения санитарно-противоэпидемического режима только:

- сотрудникам органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения, обязаны использовать бахилы и СИЗ органов дыхания;

- других категорий – с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по учреждению, обязаны использовать бахилы и СИЗ органов дыхания.

8.7. Гардероб для посетителей ООО «Клиника «Мерси» работает в осеннее - зимне-весенний период. Время работы гардероба ежедневно с 8.00 до 21.00, технические перерывы с 11.00 до 11.10 и с 15.00 до 15.10.

За 15 минут до окончания времени посещений и закрытия гардероба дежурные медицинские сестры уведомляют находящихся в отделениях посетителей о закрытии ООО «Клиника «Мерси» для посещений.

Головной убор принимается в гардероб на один номер с верхней одеждой, обувь – упакованной в плотный и прочный пакет – на отдельный номер.

Работники гардероба несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

9.1. Пациенту в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом клиники 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, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

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.

10. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПАЛАТАХ ИНТЕНСИВНОЙ ТЕРАПИИ (ПИТ), А ТАКЖЕ ПОСЕЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ, НАХОДЯЩИХСЯ НА ЛЕЧЕНИИ В ПИТ

10.1. В ПИТ осуществляется круглосуточное наблюдение пациентов врачом анестезиологом-реаниматологом и медицинской сестрой-анестезистом.

Посещения пациентов в период лечения и предоставление информации о состоянии здоровья пациентов, находящихся на лечении в ПИТ ООО «Клиника «Мерси» разрешено для законных представителей пациента (п.1.7 данных Правил).

10.2. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует разрешить посещения и (или) предоставление информации о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

10.3. Информация о состоянии здоровья пациента, находящегося на лечении в ПИТ, предоставляется заместителем директора по хирургии, лечащим (дежурным) врачом при личной встрече.

10.4. Ввиду невозможности идентификации личности звонящего в телефонной беседе развернутая информация о состоянии здоровья пациентов не предоставляется, ограничивается информацией о динамике заболевания (хуже, лучше, без динамики).

10.5. Для личных встреч с заместителем директора по хирургии, лечащим (дежурным) врачом, назначаются конкретные часы. Графики приема посетителей утверждаются директором ООО «Клиника «Мерси», размещаются на сайте ООО «Клиника «Мерси».

10.6. Перед посещением пациента заместитель директора по хирургии, лечащий (дежурный) врач проводит с посетителями краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний.

10.7. заместитель директора по хирургии, лечащий (дежурный) врач вправе ограничивать посещение пациентов в случае:

- наличия у посетителей признаков острых инфекционных заболеваний;

- наличия у посетителей признаков алкогольного (наркотического) опьянения;

- посетителей-детей в возрасте до 14 лет;

- проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и др.), проведения сердечно-легочной реанимации, других лечебно-диагностических мероприятий;

- проведения в палате санитарной обработки.

10.8. Аудиозапись, фото и видеосъемка в ПИТ запрещена. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

10.9. С учетом необходимости обеспечения лечебно-диагностического и лечебно-охранительного режима длительность посещения может контролироваться и прерываться дежурным медперсоналом смены.

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

11.1. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена по письменному заявлению в виде выписки из амбулаторной карты или медицинской справки о состоянии здоровья при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти дней со дня обращения (согласно Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010г. №200, постановлению Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 9 июля 2010 г. №92).

11.2. Медицинская карта является собственностью клиники и на руки пациенту не выдается.

11.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность, являются листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности, которые выдаются в установленном законодательством порядке.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

12.1. По вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент может обратиться к лечащему (дежурному) врачу или заместителю директора по хирургии.

12.2. Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, обращения и предложения для рассмотрения администрацией ООО «Клиника «Мерси», для чего организованы следующие формы работы:

- Книга замечаний и предложений, - хранится в регистратуре первого этажа, предоставляется по требованию граждан в рабочее время ООО «Клиника «Мерси»;

- прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес ООО «Клиника «Мерси»: г. Минск, ул. Игнатенко, 8) или непосредственно секретарю ООО «Клиника «Мерси» по будням с 09.00 до 16.00;

- прием электронных обращений осуществляется на сайте Клиники https://mercimed.by/ в разделе "Контакты";

- личный прием граждан директором и его заместителями, по отдельному графику (график размещен на информационных стендах, сайте <https://mercimed.by/>).

12.3. В приеме гражданину может быть отказано в случае не предъявления удостоверяющих личность документов и применения технических средств (аудио-и видеозапись, кино- и фотосъемка) без согласия должностного лица, проводящего личный прием.

12.4. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами ООО «Клиника «Мерси», заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – Министерстве здравоохранения Республики Беларусь, 220030, г. Минск, ул. Мясникова, 39, факс: (017) 222-46-27, e-mail: kanc@minzdrav.gov.by

12.5. Не рассматриваются письменные и электронные обращения с текстом, не поддающимся прочтению; содержащие нецензурные либо оскорбительные слова или выражения; без указания фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, а также адреса его места жительства (места пребывания); подлежащие рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством

12.6. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней со дня регистрации обращения в организацию (внесения замечаний и (или) предложений в [книгу](file:///C%3A/Users/jurist/Downloads/%2B) замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

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

13. ВРЕМЯ РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

13.1. Клиника работает по адресу г. Минск, ул. Игнатенко, д. 8, по семидневной рабочей неделе.

Режим работы:

понедельник-воскресенье: начало работы – 8.00, окончание работы – 21.00;

санитарный день – последнее воскресенье месяца.

 13.2. Информация о времени работы клиники и времени приема должностных лиц вывешивается в холле клиники на информационном табло и на сайте [https://mercimed.by](https://mercimed.by/).

 14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

 14.1. Клиника 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.