

**ПРАВИЛА**  
**оказания медицинских услуг**  
**и условия пребывания в медицинском центре**  
**ООО «ГРАВИТАДИАГНОСТИК»**  
**(редакция от 23 февраля 2021 г.)**

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ ООО «ГРАВИТА ДИАГНОСТИК»  
№ 23-01 от «23» февраля 2021 г.  
Директор  
Е.С.Раковец /



Семейной клинике персонализированной медицине – Gravita ООО «ГРАВИТА ДИАГНОСТИК»

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящие правила оказания медицинских услуг и условия пребывания в Семейной клинике персонализированной медицины – Gravita ООО «ГРАВИТА ДИАГНОСТИК» далее (Gravita), регламентирующим в соответствии с действующим законодательством права, обязанности и правила поведения лиц, обратившихся за оказанием медицинских услуг (далее по тексту — Пациенты), и посетителей (далее по тексту — посетители) во время нахождения в Gravita, а также иные правоотношения, возникающие между пациентами, посетителями (их законными представителями) и Gravita
- 1.2. Настоящие Правила распространяются на Медицинский центр Gravita, указанные в действующем специальном разрешении (лицензии) на право осуществления деятельности по оказанию медицинских услуг и разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством Республики Беларусь прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациентам медицинских услуг надлежащего качества и объема, и обязательны для Общества, Пациентов, а также посетителей Gravita.
- 1.3. Правила размещаются на бумажном носителе в доступном для Пациентов и посетителей месте в Gravita.

### **2. Обслуживание в Семейной клинике персонализированной медицине – Gravita**

- 2.1. Gravita оказывает медицинские услуги на платной основе на основании действующего специального разрешения (лицензии) на право осуществления деятельности по оказанию медицинских услуг, копия которого размещена в помещении соответствующего Gravita и на сайте: [https:// http://gravita.by/](https://http://gravita.by/). При оказании медицинских услуг Gravita гарантируется соблюдение требований санитарно-противоэпидемических режимов, установленных в Беларуси и ее регионах в целом и (или) в клинике, в частности, и предъявляет встречное требование к Пациентам по соблюдению указанных режимов!
- 2.2. Оказание медицинских услуг осуществляется на основании заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг на условиях в зависимости от вида выбранных услуг. Настоящие Правила в целях регулирования процесса оказания Пациентам платных медицинских услуг применяются совместно с договором на оказание платных медицинских услуг и читаются в совокупности с его нормами. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам за счет их личных средств. Платные медицинские услуги предоставляются клиникой Пациентам на основании Прейскуранта цен, действующего на день оказания медицинских услуг, если иное не оговорено заключенным с ними договором.
- 2.3. С перечнем оказываемых медицинских услуг и их стоимостью (Прейскурант цен) можно ознакомиться в самом Gravita или позвонив на общий номер кол-центра 8 (017) 321-00-00.
- 2.4. График работы Gravita указывается на входных дверях (на табличке у входных дверей), а также на сайте [https:// http://gravita.by/](https://http://gravita.by/). Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому заместителем директора на ближайший месяц. Данные также можно получить или уточнить, позвонив на общий номер кол-центра: 8-017- 39-03-000.
- 2.5. Прием врачами-специалистами Gravita, проведение обследований, осуществляется на условиях предварительной записи. Записаться на прием можно в самом Gravita, позвонив на общий номер кол-центра 8 (017) 39-03-000. Дата и время предоставления медицинских услуг определяется с учетом действующего расписания приема врачей-специалистов Gravita на момент обращения Пациента за получением услуги в соответствии с данными предварительной записи на прием. В помещении Gravita ведется аудио и видеонаблюдение. Нахождение в клинике домашних питомцев не допускается!
- 2.6. По факту прибытия на прием Пациенту необходимо обратиться к администратору Gravita на рецепции, представиться. На прием Пациентам рекомендуется приходить за 7-10 минут до назначенного времени.
- 2.7. О любых возможных опозданиях Gravita просит Пациентов сообщать на общий номер кол-центра 8 (017) 39-03-000.

В случае опоздания Пациента на прием к назначенному времени более, чем на 10 минут Gravita оставляет за собой право на перенос времени приема на более поздний срок, в том числе в другой день и(или) на прием к другому врачу той же специальности.

2.8. Администратор Gravita совместно с Пациентом при первичном обращении заносят персональные данные последнего в медицинскую информационную систему Gravita и в медицинскую карту амбулаторного больного в соответствии с требованиями действующего законодательства:

фамилия, имя, отчество (полностью);

паспортные данные;

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

уточняется гражданство и наличие вида на жительство в Республике Беларусь;

адрес регистрации и места жительства;

контактный телефон, адрес электронной почты;

имя и контактные данные законного представителя в случае, если пациентом является несовершеннолетний.

В случае изменения каких-либо данных (фамилии, паспортных данных, места жительства, телефона и т.д.) убедительно просим сообщать об этом администраторам Gravita на рецепции во время следующих визитов! Личные данные могут быть записаны со слов Пациента, однако ответственность за участие в гражданском обороте не от своего имени при заключении договора на оказание платных медицинских услуг несет Пациент, в том числе, в части последствий, связанных с соблюдением врачебной тайны. Так, при предоставлении недостоверных сведений о себе при первичной регистрации Пациент утрачивает возможность на получение данных о своем обслуживании в клинике и результатов анализов и обследований, поскольку не сможет подтвердить свою личность в последующем.

### **3. Прием врача.**

3.1. В Gravita прием Пациентов осуществляется в соответствии со временем записи на прием. На прием Пациента вызывают индивидуально.

3.2. Оказание услуг производится при соблюдении Пациентом настоящих Правил. Пациенту может быть отказано в оказании услуг, если это не угрожает его жизни и не относится к неотложной помощи, в случаях: алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

если действия Пациента угрожают жизни и здоровью окружающих;

если требуемые услуги не входят в перечень медицинских услуг, которые Gravita имеет право оказывать в соответствии с лицензией;

если Пациент не соблюдает врачебные предписания и настоящие Правила, в том числе не подготовлен к получению оговоренной услуги (исследованию), в случаях, когда требуется специальная подготовка и (или) особые условия для оказания услуги и (или) проведения исследования;

если Пациент не согласен со стоимостью услуг и (или) условиями их оказания;

отсутствия по уважительным причинам врача-специалиста, реактивов или необходимых расходных материалов для проведения анализов, исследований и невозможности его/их заменить;

отсутствия условий для оказания медицинских услуг (авария, отключение электро- и (или) водоснабжения, отсутствия соответствующего оборудования, инструментария);

опоздания Пациента более чем на 15 минут;

невыполнения, нарушения Пациентом условий договора на оказание платных медицинских услуг, в том числе Gravita вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту в случае неоплаты медицинских услуг в установленном договором порядке и (или) наличия задолженности за ранее оказанные услуги.

3.3. Врач в начале приёма Пациента конкретизирует перечень медицинских услуг, подлежащих оказанию.

В случае, если Пациент или врач принимает решение об оказании на приёме услуги, на которую Пациент не был записан, её оказание производится только в случае, если это не задержит приём других, ранее записанных Пациентов.

3.4. Факт оказания услуги подтверждается записями в медицинской документации, и (или) выдачей врачебного заключения, и(или) оформлением результатов обследования (на бумажном носителе) и(или) данными виде/аудио-фиксации, выдачей кассового чека.

3.5. Выдача протокола диагностического исследования, как правило, осуществляется на приеме, но не позднее чем через 30 минут после его окончания. Результаты лабораторных анализов могут быть переданы Пациенту по готовности лично, на повторном приёме у врача, либо высланы на электронную почту (при желании). Срок изготовления анализов устанавливается лабораторией, их выполняющей.

3.6. Оплата услуг производится Пациентом после их оказания на основании переданной врачом-специалистом информации на рецепцию (в электронном виде или на бумажном носителе). Возможна предоплата услуг по желанию Пациента, а также частичная или полная предоплата услуг по подарочным сертификатам, в рамках пакетов услуг, программ обследования и лечения (тематических, годовых и пр.).

3.7. В подтверждение оплаты Пациенту выдаётся кассовый чек.

3.8. В некоторых случаях Пациенты обязаны подписать документы об ознакомлении с порядком планируемого обследования и (или) лечения, а также добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство после разъяснения сути предстоящего медицинского вмешательства, его назначения и последствий. Пациенты вправе задать врачу-специалисту все интересующие вопросы, касающиеся предстоящего медицинского вмешательства, на которые последний обязан ответить.

В случае отказа Пациентов от медицинского вмешательства, медицинские услуги не оказываются. Пациентам на основании письменных заявлений подлежат возврату предварительно оплаченные денежные средства, за вычетом фактически понесенных клиникой затрат на оказание медицинских услуг, если иное не предусмотрено заключенным с ними договором.

3.9. При наличии показаний врач вправе направить Пациента на любые виды лечения в иные медицинские организации.

4. Медицинская документация и информация.

4.1. Основными документами по оказанию медицинских услуг Пациенту являются амбулаторная карта, в том числе электронная карта в медицинской информационной системе Gravita, договор на оказание платных медицинских услуг и приложения к договору об оказании медицинских услуг, в том числе подписанные добровольные информированные согласия на медицинское вмешательство, а также иные сведения, содержащиеся в электронной информационной системе Медицинского центра. Данные документы отражают историю обследования и лечения Пациента и являются собственностью Медицинского центра

4.2. Информация о состоянии здоровья Пациента, в том числе о факте обращения его за медицинской помощью в Gravita являются врачебной тайной, ее неразглашение охраняется законодательством, такая информация может предоставляться третьим лицам без согласия Пациентов только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Беларусь.

4.3. Амбулаторная карта Пациента, а также данные медицинской информационной системы являются первичной медицинской документацией и хранятся в архивах Gravita. Передача первичной медицинской документации на руки Пациентам не допускается, хранение медицинской карты самим Пациентом на дому, передача её в другие медицинские организации, третьим лицам не допускается.

4.4. По предварительному письменному заявлению на имя руководителя ООО Пациенту предоставляются копии сведений о состоянии здоровья либо выписки из медицинских карт. Заявление может быть подано Пациентом лично, либо его законным представителем с обязательным предъявлением документа удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия на представление интересов Пациента для представителя. Сроки выдачи документов регулируются действующим законодательством, а в случае отсутствия установленных сроков – не должны составлять более 5 (пяти) дней.

4.5. Информация о состоянии здоровья и медицинские документы предоставляются лично Пациентам (уполномоченным представителям) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачами-специалистами или иными уполномоченными лицами Общества. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, о возможных осложнениях.

Рекомендации по лечению, направления на инструментальные и лабораторные исследования, лекарственные назначения и прочая документация, относящаяся непосредственно к процессу лечения, выдается лечащим врачом во время приема.

4.6. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья и соответствующие документы предоставляются законным представителям этих лиц.

4.7. В случае отказа Пациентов от получения информации о состоянии здоровья соответствующая запись вносится в медицинскую документацию.

5. Ответственность Пациента и посетителя.

5.1. Пациенты и находящиеся в помещении Gravita посетители обязаны соблюдать установленный санитарно-противоэпидемический режим, санитарно-гигиенические нормы и условия настоящих Правил.

5.2. Под нарушениями в настоящих Правилах, в том числе, но не ограничиваясь, понимается следующее поведение Пациентов или посетителей:

состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

действия, угрожающие жизни и здоровью окружающих;

грубое или неуважительное отношение к персоналу Gravita, нецензурная речь, социально неприемлемое поведение;

несоблюдение требований санитарно-противоэпидемического режимов, установленных в Беларуси или регионах в целом и (или) в Gravita, в частности.

5.4. Посетитель и (или) Пациент, нарушающий настоящие Правила, обязан покинуть Gravita по первому требованию ее сотрудников.

5.5. За порчу мебели, оборудования и инвентаря произошедшую по вине Пациентов или посетителей они несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

6. Прочие положения.

6.1. Любые изменения в настоящие правила оформляются в письменном виде, утверждаются приказом Общества и являются неотъемлемой частью настоящих правил.