

Общество с ограниченной  
ответственностью  
«Шайнэст-Медикал»

Утверждены приказом директора от  
01.10.2024 № 01-10/1

## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Шайнэст-Медикал» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХП «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), Законом Республики Беларусь от 07.01.2012 № 340-З «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Примерными правилами внутреннего распорядка для пациентов, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 и другими нормативными правовыми актами Республики Беларусь, а также Уставом ООО «Шайнэст-Медикал».

1.2. Настоящие Правила являются локальным правовым актом ООО «Шайнэст-Медикал» (далее – Предприятие), регламентирующим отношения, связанные с возмездным оказанием Предприятием платных медицинских услуг (далее – Услуги) физическим лицам – Пациентам (далее под Пациентами понимаются собственно физические лица, получающие Услуги, а также их законные представители, заказывающие Услуги для Пациента), и имеют целью создание благоприятной обстановки для оказания Предприятием Услуг, надлежащего выполнения Предприятием своих обязательств по договорам возмездного оказания услуг, безопасных условий для работников и Пациентов, комфортного пребывания Пациентов на Предприятии.

1.3. Настоящие Правила определяют график работы Предприятия, права и обязанности Пациента, установленные для него запреты, правила поведения в общественных местах, права и обязанности Предприятия, порядок обращения Пациента на Предприятие, порядок предоставления Услуг, порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Пациентом и Предприятием (его работниками), порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок, выписок из медицинской документации, особенности оказания Услуг и пребывания пациентов на Предприятии в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации, другие требования и правила, необходимые для реализации прав Пациента и Предприятия и выполнения ими своих обязанностей.

1.4. В Правилах используются термины и их определения в значениях, определенных Законом о здравоохранении.

1.5. Правила размещаются в общем доступе на сайте Предприятия по адресу: <https://www.shine-est.by> (далее – Сайт предприятия) и в регистратуре Предприятия.

1.6. Правила обязательны для исполнения всеми Пациентами и работниками Предприятия. Пациент должен ознакомиться с Правилами самостоятельно до обращения за Услугой (заключения договора возмездного оказания услуг). Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем его присоединения к Публичному договору возмездного оказания медицинских услуг (далее – Публичный договор), неотъемлемой частью которого являются Правила, либо заключением договора возмездного оказания услуг (далее – договор) и подписью Пациента в медицинских документах.

1.7. Предприятие вправе вносить изменения и дополнения в настоящие Правила и в Информацию об Услугах, которые вступают в силу с момента размещения названных документов на Сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия и подлежат применению ко всем Пациентам, совершающим заказ и получающим Услуги после размещения новых редакций документов. Пациент знакомится с изменениями (новыми редакциями документов) самостоятельно на Сайте Предприятия или в регистратуре Предприятия.

1.8. Информация о Предприятии и графике его работы: Общество с ограниченной ответственностью «Шайнэст-Медикал» УНП 192646781, зарегистрировано Минским горисполкомом 05.05.2016 в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с регистрационным номером 192646781, юридический адрес: 220013 г. Минск, ул. Я. Коласа, д. 21, оф. 4н (кабинет 4), почтовый адрес: 220013 г. Минск, ул. Я. Коласа, дом 21, офис 12, e-mail: [info@shine-est.by](mailto:info@shine-est.by), режим работы: с 9.00 до 21.00 ежедневно, расчетный счет BY68BLNB30120000096312000933 в ОАО «БНБ-Банк», адрес банка: г. Минск, пр. Независимости д. 87а, код BLNBВY2X.

1.9. Информация о режиме работы Предприятия размещается в общем доступе, в том числе на Сайте Предприятия.

1.10. Предприятие оказывает платные медицинские услуги (Услуги) на основании и в рамках заключенного договора возмездного оказания услуг в соответствии с лицензией. Информация об Услугах (виды Услуг, цена Услуг, действующая на дату заключения договора (прейскурант), порядок оплаты Услуг и другая необходимая информация, далее – Информация об Услугах) размещается на Сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия.

1.11. Услуги, оказываемые Предприятием, подлежат лицензированию: специальное разрешение (лицензия) на право осуществления медицинской деятельности номер 32200000061177.

1.12. Услуги оказываются Предприятием по месту его нахождения.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА, УСТАНОВЛЕННЫЕ ДЛЯ НЕГО ЗАПРЕТЫ, ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ

2.1. Пациент имеет права и несет обязанности, предусмотренные статьями 41 и 42 Закона о здравоохранении.

2.2. **Пациент** в соответствии со статьей 41 Закона о здравоохранении **имеет право на:**

- получение медицинской помощи;
- выбор врача и организации здравоохранения;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в соответствии с ч. 11 ст. 46 Закона о здравоохранении;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом о здравоохранении;
- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, всеми разрешенными методами с учетом лечебно-диагностических возможностей;
- реализацию иных прав в соответствии с Законом о здравоохранении, иными актами законодательства и настоящими Правилами.

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

2.4. **Пациент также имеет право:**

- получить от Предприятия Информацию об Услугах, в том числе о возможности получения видов и объемов Услуг, фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врачей-специалистов и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании Услуг, режиме работы Предприятия, о наличии специального разрешения (лицензии) на право осуществления медицинской деятельности, иную необходимую информацию об Услугах, о настоящих Правилах;

- требовать надлежащего оказания Услуг и исполнения обязанностей Предприятия, предусмотренных Публичным договором;
- отказаться от медицинского вмешательства;
- обратиться к директору Предприятия при неудовлетворенности оказанием Услуг, поведением работников Предприятия;
- высказывать свои пожелания, рекомендации и предложения Предприятию по вопросам оказания, организации и совершенствования Услуг, при этом обязательными для Предприятия они не являются;
- досрочно расторгнуть договор возмездного оказания услуг (отказаться от Услуг), предупредив Предприятие в письменном виде не менее чем за 3 (три) рабочих дня с указанием причины расторжения, при этом оплатить Предприятию стоимость фактически оказанных Пациенту до расторжения договора Услуг и возместить понесенные Предприятием затраты; в случае внесения Пациентом предварительной оплаты она ему возвращается Предприятием в срок не позднее 10 календарных дней за вычетом стоимости фактически оказанных до расторжения договора Услуг и понесенных Предприятием затрат.

**2.5. Пациент** в соответствии со статьей 42 Закона о здравоохранении **обязан:**

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- 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, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом о здравоохранении, иными актами законодательства и настоящими Правилами.

**2.6. Пациент также обязан:**

- полностью оплатить Предприятию Услуги по окончании их оказания согласно окончательно определенной стоимости в размере и порядке, определенными Публичным договором и Информацией об Услугах;
- производить предварительную оплату Услуг, когда такая предварительная оплата предусмотрена соглашением сторон;

- своевременно предоставить Предприятию полную и достоверную информацию, необходимую для качественного оказания Услуг, в том числе о состоянии здоровья Пациента, имеющихся инфекционных заболеваниях, ранее перенесенных заболеваниях, медицинских вмешательствах, хронических, наследственных заболеваниях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, непереносимости веществ, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и т.д., а также об изменении состоянии здоровья и иных указанных обстоятельств в процессе оказания Услуг, что может повлиять на ход оказания и результаты Услуг;
- удостоверить личной подписью необходимые документы;
- соблюдать согласованные Предприятием с Пациентом даты и время приема (оказания Услуг); при возможном опоздании на прием не менее чем за 15 минут до начала приема сообщить об этом Предприятию по телефону; при невозможности прибытия на прием заблаговременно, но не позднее чем за 24 часа до времени приема, сообщить об этом Предприятию и согласовать дату и время следующего приема с учетом возможностей Предприятия;
- строго выполнять медицинские предписания, рекомендации, указания и требования работников Предприятия, связанные с оказанием Услуг;
- немедленно извещать Предприятие о всех осложнениях, возникших в процессе либо после оказания Услуг, а также о возникновении необходимости проведения лечения в других учреждениях здравоохранения;
- ознакомиться с настоящими Правилами (размещены в регистратуре Предприятия и на Сайте Предприятия), подтвердить ознакомление своей личной подписью в медицинских документах (амбулаторной карте) и соблюдать их;
- выполнять общепринятые правила поведения в общественных местах, правила и требования по созданию здоровых и безопасных условий, обеспечению безопасной жизнедеятельности, соблюдать чистоту и тишину на Предприятии;
- при нахождении на Предприятии использовать бахилы или чистую сменную обувь;
- придерживаться норм морали и этики в отношениях с работниками Предприятия и иными лицами, относиться к ним уважительно, не создавать им помех и беспокойства;
- соблюдать правила безопасности (электро-, пожарной, экологической безопасности и др.) – лично в отношении себя, а также в отношении работников Предприятия, пациентов и иных лиц, в отношении имущества Предприятия, занимаемых / используемых им помещений;
- о возникновении опасности для самого Пациента или иных лиц немедленно сообщить работнику Предприятия;

- самостоятельно принимать меры к обеспечению сохранности своих личных вещей, не оставлять их без присмотра, Предприятие (его работники) ответственность за сохранность личных вещей Пациента не несут;
- бережно относиться к имуществу Предприятия, его работников, пациентов и иных лиц, не допускать их уничтожения, повреждения;
- потерянные или забытые вещи иных лиц передать в регистратуру Предприятия;
- возместить ущерб, причиненный имуществу Предприятия и / или занимаемым / используемым им помещениям вследствие противоправных действий (бездействия) Пациента;
- заблаговременно, но не позднее 3 (трех) рабочих дней до начала оказания Услуг известить Предприятие в письменном виде, в том числе посредством электронной почты либо в названных мессенджерах, об отказе от Услуг (отказе от договора, досрочном расторжении договора);
- при одностороннем отказе Пациента от договора (отказе от продолжения оказания Услуг) оплатить Предприятию стоимость фактически оказанных Пациенту до расторжения договора Услуг и возместить понесенные Предприятием затраты.

#### **2.7. Пациентам запрещается:**

- находиться в кабинетах Предприятия в верхней одежде, грязной обуви;
- осуществлять фото- и видеосъемку при нахождении на Предприятии без предварительного получения разрешения директора Предприятия;
- распространять в сети Интернет, в том числе размещать в социальных сетях фото-, аудио- и видеоматериалы, изготовленные при нахождении на Предприятии, без предварительного получения разрешения администрации Предприятия, а также всех лиц, изображения которых имеются в фото- и видеоматериалах;
- использовать средства мобильной связи во время оказания Услуг;
- шуметь, производить громкие звуки при нахождении на Предприятии;
- отвлекать работников Предприятия во время приёма других пациентов;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- иметь при посещении Предприятия животных;
- заходить в служебные помещения Предприятия без разрешения и / или сопровождения работников Предприятия;
- изымать из папок, стендов, выносить с Предприятия документы, предназначенные для общего ознакомления;
- размещать на Предприятии какие-либо объявления, информацию без разрешения администрации Предприятия;
- приносить на Предприятие и иметь при себе: оружие любого вида, боеприпасы, взрывчатые и огнеопасные вещества, пиротехнические изделия,

наркотические, психотропные, токсические, одурманивающие, другие психоактивные вещества; Предприятие имеет право в случае если эти действия (ношение, хранение и т.д.) образуют признаки преступления, предусмотренного Уголовным кодексом Республики Беларусь, сообщить об этом в правоохранительные органы;

- подавать ложные сигналы об угрозе жизни и здоровью, создавать панику;

- употреблять непристойные выражения и жесты, входить в конфронтацию с работниками Предприятия, пациентами и иными лицами, применять к ним агрессию, запугивание, издевательства, унижение личности, моральное давление, доставлять им беспокойство, проявлять неуважение, выражать оскорбления, применять физическую силу;

- при нахождении на Предприятии курить, использовать электронные системы курения, употреблять алкогольные, слабоалкогольные напитки, наркотические, психотропные, токсические, одурманивающие, другие психоактивные вещества;

- прибывать на Предприятие, находится на Предприятии в состоянии алкогольного опьянения или в состоянии, вызванном потреблением названных веществ;

- нарушать правила безопасности, создающие угрозу причинения вреда самому Пациенту, работникам Предприятия, пациентам и иным лицам, имуществу Предприятия, занимаемым / используемым им помещениям;

- совершать деяния, образующих признаки административного правонарушения или преступления, предусмотренные соответственно Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях и Уголовным кодексом Республики Беларусь.

### 3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1. **Предприятие** наряду с иными обязанностями, определенными законодательством, Публичным договором (договором) и настоящими Правилами, также **обязано**:

- предоставить Пациенту Информацию об Услугах, в том числе о возможности получения видов и объемов Услуг, фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врачей-специалистов и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании Услуг, режиме работы Предприятия, о наличии специального разрешения (лицензии) на право осуществления медицинской деятельности, иную необходимую информацию об Услугах, о настоящих Правилах (Информация об Услугах и настоящие Правила размещены в регистратуре Предприятия и на Сайте Предприятия);

- оказать Пациенту заказанные им Услуги в соответствии с планом оказания медицинской услуги (при условии соблюдения Пациентом всех требований Публичного договора (договора) и настоящих Правил) качественно, в согласованные с ним и определенные в медицинских документах объеме и сроки, в соответствии с порядком, определенным законодательством о здравоохранении, и установленными санитарными

нормами и правилами, а в случае, когда предварительная оплата Услуг предусмотрена Информацией об Услугах, размещенной на Сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия, оказать Услуги после предварительной оплаты Услуг в размере и порядке, определенной Информацией об Услугах;

- использовать при оказании Услуг только лицензированные, запатентованные способы и методики, методы диагностики, профилактики и лечения, рекомендованные медицинской практикой и разрешённые на территории Республики Беларусь;

- соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с Пациентом;

- оказать Пациенту медицинскую помощь при возникновении во время оказания Услуг неотложных состояний;

- при оказании Услуг действовать в интересах Пациента и в его пользу;

- информировать Пациента о действиях, которые должны быть предприняты самим Пациентом и Предприятием, в том числе о назначениях и рекомендациях, которые необходимо Пациенту соблюдать для достижения / сохранения результата оказания Услуг;

- своевременно уведомлять Пациента об изменении даты, времени приема (оказания Услуг);

- заранее уведомлять Пациента об обстоятельствах, препятствующих оказанию ему Услуг, в том числе по причине индивидуальных особенностей или состояния здоровья Пациента;

- в случае обнаружения в процессе оказания Услуг у Пациента заболеваний либо особенностей здоровья, о которых не было известно при заключении договора, изменении клинической ситуации, появлении иных обстоятельств, которые могут привести к изменению объема оказания Услуг и возможных осложнениях при лечении, уведомить об этом Пациента и предложить методы дальнейшего оказания услуг с учетом имеющихся у Пациента противопоказаний, отразить это в амбулаторной карте; все изменения согласованного плана лечения (оказания Услуг) в одностороннем порядке отражать в амбулаторной карте; в случае несогласия Пациента с предложенными изменениями Предприятие вправе прервать оказание Услуг и расторгнуть договор;

- выдать Пациенту документ, подтверждающий прием наличных денежных средств, в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

- обеспечить оказание Услуг квалифицированными работниками Предприятия, иными привлекаемыми Предприятием лицами для исполнения своих обязательств по договору, при этом ответственность за надлежащее оказание услуг несет Предприятие;

- не разглашать врачебную тайну, соблюдать конфиденциальность в отношении полученной от Пациента информации;

- осуществлять обработку персональных данных Пациента в строгом соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О защите

персональных данных» и Политикой Предприятия в отношении обработки персональных данных (размещена в регистратуре Предприятия и на Сайте Предприятия).

3.2. **Предприятие** наряду с иными правами, предусмотренными законодательством, Публичным договором (договором) и настоящими Правилами, также **вправе**:

- требовать от Пациента полной оплаты Услуг в размере и порядке, определенным Публичным договором (договором);
- самостоятельно определять и изменять формы, методы и способы оказания Услуг (характер и объём лечения, манипуляций, применяемых анестезии, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других расходных материалов, необходимость фото- и видеофиксации состояния до процедуры и после);
- изменять Информацию об Услугах, настоящие Правила;
- осуществлять при оказании Услуг без согласия Пациента фото- и (или) видеосъемку Пациента (без возможности идентификации Пациента по изображению его лица) для осуществления контроля и оценки качества оказания Услуг, при этом все фото-, видеоматериалы и права на них принадлежат Предприятию, которое самостоятельно определяет порядок и пределы их использования без согласования с Пациентом, в том числе в научных и рекламных целях без идентификации Пациента;
- с согласия Пациента размещать (распространять) фото-, видеоматериалы, на которых можно идентифицировать Пациента по изображению его лица, в том числе в сети Интернет;
- осуществлять видеонаблюдение в помещениях Предприятия без согласия Пациента и иных лиц при наличии правовых оснований для этого, определенных законодательством и локальным правовым актом Предприятия (без распространения видеоматериалов, полученных в результате видеонаблюдения);
- требовать от Пациента своевременного предоставления Предприятию полной и достоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг, в том числе о состоянии здоровья Пациента, имеющихся инфекционных заболеваниях, ранее перенесенных заболеваниях, медицинских вмешательствах, хронических, наследственных заболеваниях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, непереносимости веществ, аллергических реакциях и т.д., которая необходима и / или может повлиять на ход и результаты Услуг (далее – информация, необходимая для качественного оказания Услуг);
- требовать от Пациента ознакомления с настоящими Правилами, и соблюдения настоящих Правил, а также выполнения обязанностей, предусмотренных Публичным договором;
- требовать от Пациента возмещения ущерба, причиненного имуществу Предприятия, занимаемым / используемым им помещениям вследствие противоправных действий самого Пациента;

- привлекать третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору, а также использовать услуги третьих лиц, обеспечивающих оказание Услуг.

3.3. Кроме того, **Предприятие имеет право** не допустить на приём Пациента (отказать ему в оказании Услуг):

- при наличии у Пациента внешних признаков заболевания, иных медицинских противопоказаний;

- Пациента, находящегося в состоянии алкогольного опьянения или в состоянии, вызванном потреблением наркотических, психотропных, токсических, одурманивающих, других психоактивных веществ, либо в неадекватном состоянии;

- в случае опоздания Пациента на прием в согласованное с ним время более чем на 15 минут;

- если поведение либо высказывания Пациента некорректны, или нарушают общественный порядок, или угрожают окружающим, или оскорбляют их;

- если требуемые Пациентом услуги не входят в план процедуры, зафиксированной в амбулаторной карте Пациента;

- если Пациент не соблюдает врачебные предписания или настоящие Правила;

- если не удалось установить с Пациентом терапевтический контакт;

- при предоставлении Пациентом неполной или недостоверной информации, необходимой для качественного оказания Услуг;

- если Пациент не согласен с планом оказания Услуг, условиями Публичного договора, другими документами Предприятия.

3.4 При угрожающих жизни или здоровью Пациента состояниях изменение объёма и видов Услуг производится по усмотрению Предприятия, в остальных случаях – по согласованию с Пациентом.

3.5. **Предприятие вправе** расторгнуть договор возмездного оказания услуг в одностороннем порядке (отказать в оказании Услуг), уведомив (при возможности) об этом Заказчика:

- при несогласии Пациента с предложенным Предприятием изменением плана оказания Услуг, вида и объёма Услуг, когда это вызвано необходимостью, и / или изменением обусловленной этим цены Услуг;

- при отказе Пациента от продолжения оказания Услуг, а равно при систематической (более двух раз) неявке Пациента на прием без предварительного уведомления об этом;

- при несоблюдении Пациентом врачебных рекомендаций и назначений;

- при невыполнении Пациентом обязанностей и / или нарушении запретов, установленных настоящими Правилами;

- при незапланированном изменении на Предприятии кадровых и технических возможностей для надлежащего оказания Услуг, а равно

вследствие независимых от Предприятия решений государственных органов / организаций, обязательных для Предприятия.

#### 4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЕ, ОПЛАТЫ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Заказ Услуг может быть оформлен Пациентом одним из следующих способов:

-при личном обращении к Предприятию (его работнику) в регистратуре медицинского центра – ежедневно с 9.00 до 21.00.

-посредством телефонной связи по контактными телефонам для заказа Услуги: 7180 (A1, MTS, Life), Viber ЧАТ: +375 (44) 557 72 37, обращение к Онлайн Консультанту (в правом нижнем углу на Сайте Исполнителя), единые номера: + 375 (33) 691 10 10, +375 (29) 351 10 10, +375 (25) 951 10 10, +375 (17) 390 51 51 - ежедневно с 9.00 до 21.00.

-письменным обращением в мессенджерах Телеграм или Вайбер - круглосуточно.

-путем записи онлайн на Сайте <https://www.shine-est.by> либо путем записи онлайн в аккаунтах Предприятия в социальных сетях, а также в мессенджере Инстаграм Директ – круглосуточно.

4.2. Независимо от варианта оформления заказа Услуг Пациент безоговорочно соглашается с настоящими Правилами и с Информацией об Услугах, которые размещены на Сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия и с которыми Пациент знакомится самостоятельно.

4.3. При необходимости Пациент может получить дополнительную информацию об Услугах в регистратуре Предприятия, либо посредством телефонной связи с Предприятием (его работником) по указанным контактными номерами телефона, либо в переписке в используемых Предприятием мессенджерах, в том числе путем записи на консультацию на Сайте Предприятия.

4.4. При записи на прием для оказания Услуг по телефону Пациент указывает свои фамилию, имя, отчество, домашний адрес, контактный номер телефона, по которому Предприятие для удобства Пациента напоминает о дате и времени приема, в том числе направлением СМС-сообщения; получение согласия Пациента на такое информирование не требуется (абзац 15 статьи 6 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных»).

4.5. Если после получения заказа Услуги обнаруживается, что Предприятие не может оказать конкретные Услуги, Предприятие информирует об этом Пациента.

4.6. Заключая договор, в том числе путем акцепта Публичного договора, Пациент тем самым подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, с информацией об Услугах, Прейскурантом цен на медицинские услуги, претензии, связанные со ссылкой на незнание либо неознакомление / невнимательное ознакомление с указанными документами не принимаются.

4.7. Перечень действий (вид и объем Услуг), которые должно совершить Предприятие в рамках исполнения договора, в том числе заключенного на условиях Публичного договора, а также другая информация, являющаяся существенной для оказания Услуг, определяются Предприятием в соответствии с медицинскими показаниями, состоянием здоровья Пациента, техническими возможностями Предприятия и фиксируются в амбулаторной карте Пациента.

4.8. Предприятие:

- назначает дату и время приема (оказания Услуг) по согласованию с Пациентом с учетом графика работы Предприятия, ранее оформленных заказов и занятости работников Предприятия;

- самостоятельно определяет показания, противопоказания и необходимость выполнения медицинских манипуляций, их виды и сроки выполнения, применяемые при этом лекарственные средства, изделия медицинского назначения и другие расходные материалы.

4.9. Необходимым условием оказания Услуг (исполнения договора) является информированное добровольное согласие Пациента на медицинское вмешательство, подтвержденное личной подписью Заказчика в амбулаторной карте. Давая данное согласие, Пациент тем самым подтверждает, что Предприятие достаточно и в доступной форме предоставило Пациенту всю необходимую информацию, предусмотренную требованиями действующего законодательства в области здравоохранения и защиты прав потребителей, а также дает добровольное информированное согласие на предложенное медицинское вмешательство и оказание Услуг в соответствии с Публичным договором и требованиями Закона о здравоохранении.

4.10. Оказание услуг Пациентам, являющимся несовершеннолетними (не достигшими восемнадцати лет) либо недееспособными или ограниченно дееспособными гражданами, допускается только в присутствии их законных представителей (родителей, усыновителей/удочерителей, опекунов, попечителей) при предоставлении ими документов, подтверждающих указанный статус.

4.11. Начальная цена Услуг определяется Предприятием в соответствии с действующими нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь и закрепляется в Прейскуранте цен на медицинские услуги, оказываемые ООО «Шайнэст-Медикал» (далее – прейскурант). Цена Услуг в прейскуранте может изменяться в связи с: изменением стоимости материалов и услуг; внесением изменений в нормативные документы; утверждением новой редакции прейскуранта.

4.12. Информация об Услугах доводится до сведения Пациентов путем размещения в общем доступе на сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия.

4.13. Порядок формирования цены на выбранные Заказчиком Услуги:

- Предприятие информирует Заказчика о приблизительной цене Услуг до начала их оказания в порядке, установленном п. 4.12.

- предварительная стоимость Услуг определяется на основании выбранных Заказчиком Услуг из перечня оказываемых Услуг;
- окончательная стоимость Услуг устанавливается по окончании их оказания специалистом, предоставляющим Услугу.

4.14. Услуги Заказчик оплачивает Предприятию полностью непосредственно после их оказания.

4.15. По соглашению сторон может быть установлена предоплата Услуги в размере 100%.

4.16. Оплата Услуг производится в белорусских рублях одним из способов по выбору Заказчика:

наличными денежными средствами с использованием кассового оборотования Предприятия либо в безналичной форме:

- путем использования платежного терминала;
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Предприятия, указанный в качестве реквизита Предприятия в Договоре.

При оказании Услуги по страховому полюсу на основании договора добровольного страхования медицинских расходов оплата Услуг осуществляется в соответствии с законодательством о страховой деятельности и договором.

4.17. Оплачивая цену Услуг, Пациент тем самым подтверждает свое согласие с тем, что Услуги были оказаны ему Предприятием качественно, в заказанном им объеме и согласованные сроки.

4.18. Все расходы, связанные с перечислением денежных средств в безналичной форме, несет Пациент.

4.19. Документ, подтверждающий оплату оказания Услуг в безналичной форме, Пациент формирует самостоятельно.

4.20. При оплате Услуг наличными денежными средствами Предприятие выдает Пациенту кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату оказания Услуг, в соответствии с законодательством.

4.21. Датой оплаты Услуг считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Предприятия или день внесения наличных денежных средств в кассу Предприятия.

4.22. В случае неоплаты либо неполной или несвоевременной предварительной оплаты Услуг, когда такая предварительная оплата предусмотрена Публичным договором (договором) и Информацией об Услугах, Предприятие к оказанию Услуг не приступает и при этом не несет ответственность за неоказание Услуг.

4.23. В случае возникновения у Пациента потребности в Услугах Предприятия, прямо не предусмотренных в медицинской документации, эти Услуги оплачиваются дополнительно.

4.24. Предприятие оставляет за собой право:

- расширять и сокращать предложение конкретных видов Услуг;

- изменять формы, методы и способы оказания Услуг, Информацию об Услугах (виды Услуг, цену, способ ее определения, порядок оплаты Услуг и др.);

- приостанавливать или прекращать оказание отдельных Услуг по своему усмотрению с размещением информации об этом в общем доступе на Сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия.

4.25. При обращении в регистратуру Предприятия Пациент должен иметь при себе паспорт (другой документ, удостоверяющий личность), страховую карточку / страховой полис (для застрахованных лиц) и предъявлять их по требованию работников Предприятия.

4.26. Перед приемом Пациент должен заранее провести необходимые гигиенические процедуры.

4.27. Пациент должен явиться в регистратуру не позднее чем за 15 минут до назначенного времени оказания Услуг (приёма) для оформления оказания Услуг, составления и подписания необходимых документов.

4.28. В случае опоздания Пациента на прием в согласованное с ним время более чем на 15 минут приём не осуществляется. Приём может быть осуществлён в этот же день с учетом возможностей Предприятия, а при отсутствии такой возможности прием переносится по согласованию с Пациентом на другой день путём записи в регистратуре Предприятия.

4.29. При незапланированном возникновении обстоятельств, препятствующих приему Пациента в согласованное с ним время, Предприятие своевременно уведомляет его об этом по телефону, указанному Пациентом при записи на приём, и согласовывает дату и время следующего приема (оказания Услуг).

4.30. Согласованное с Пациентом время приема может изменяться по объективным причинам, в том числе в случае сложной или непрогнозируемой клинической ситуации на приёме предыдущего пациента, о чем Пациента информируют работники Предприятия.

4.31. На Пациента в регистратуре Предприятия оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

4.32. В регистратуре Предприятия персональные данные Пациента (фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, адрес проживания, паспортные данные /данные иного документа, удостоверяющего личность/, номер телефона, адрес электронной почты, сведения о состоянии здоровья, назначенном лечении, другая информация, предусмотренная законодательством о здравоохранении для заполнения и ведения медицинской документации, иная информация, сообщенная субъектом для этой цели, данные, необходимые для качественного оказания Услуг) вносятся в медицинскую документацию и локальную электронную медицинскую базу Предприятия (база не связана с Централизованной информационной системой здравоохранения). Обработка персональных данных Пациента осуществляется Предприятием в строгом соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» и Политикой

Предприятия в отношении обработки персональных данных (размещена в регистратуре Предприятия и на Сайте Предприятия).

4.33. В соответствии со статьями 6 и 8 Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» согласие Пациента как субъекта персональных данных на обработку его персональных данных не требуется (в том числе):

- при получении персональных данных Пациента Предприятием на основании заключаемого / заключенного договора в целях совершения действий, установленных этим договором;

- в случаях, когда обработка персональных данных является необходимой для выполнения Предприятием обязанностей и / или реализации полномочий, предусмотренных законодательными актами, в том числе Законом о здравоохранении;

- при обработке специальных персональных данных (о здоровье) в целях организации оказания Пациенту медицинской помощи (при условии, что такие персональные данные обрабатываются медицинским, фармацевтическим или иным работником здравоохранения, на которого возложены обязанности по обеспечению защиты персональных данных и в соответствии с законодательством распространяется обязанность сохранять врачебную тайну).

4.34. Публичный договор (размещен на Сайте Предприятия и в регистратуре Предприятия) содержит оферту, то есть предложение Предприятия как Исполнителя считать себя заключившим договор возмездного оказания услуг с любым адресатом – Пациентом как Заказчиком, которым будет принято предложение на условиях Публичного договора.

4.35. Договор возмездного оказания услуг заключённым на условиях настоящего Публичного договора с момента совершения Заказчиком одного или нескольких из ниже перечисленных конклюдентных действий:

- оформление Исполнителем амбулаторной карты и подписание Заказчиком медицинской документации у Исполнителя (пункт 3 статьи 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь);

- получение Услуги;

- оплата Услуги.

4.36. По требованию Пациента, при условии согласия Предприятия, договор возмездного оказания услуг может заключаться в письменной форме.

4.37. При составлении медицинской документации Пациент должен ознакомиться с настоящими Правилами (размещены в регистратуре Предприятия и на Сайте Предприятия), подтвердить ознакомление своей подписью в амбулаторной карте.

4.38. Медицинские документы, в том числе амбулаторные карты являются собственностью Предприятия и на руки Пациентам не выдаются.

4.39. В соответствии со статьей 44 Закона о здравоохранении необходимым условием оказания медицинской помощи Пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего Пациента (или законного представителя Пациента),

ознакомленного с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

4.40. Согласие на простое медицинское вмешательство дается Пациентом устно, о чем делается запись в медицинских документах. Несовершеннолетние Пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его, о чем делается запись в медицинских документах.

4.41. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего Пациента (или законного представителя Пациента), которое вносится в медицинские документы и подписывается Пациентом (законным представителем). Согласие на сложное медицинское вмешательство может быть отозвано Пациентом (законным представителем), 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. Отзыв согласия на сложное медицинское вмешательство оформляется записью в медицинских документах и подписывается Пациентом (законным представителем).

4.42. Подписывая согласие на медицинское вмешательство Пациент тем самым подтверждает, что Предприятие достаточно и в доступной форме предоставило Пациенту всю необходимую информацию, предусмотренную законодательством о здравоохранении и защите прав потребителей, а также, что он дает добровольное информированное согласие на предложенное медицинское вмешательство и оказание Услуг в соответствии с договором и требованиями Закона о здравоохранении.

4.43. Пациент, который дал согласие на медицинское вмешательство имеет в последующем право отказаться от медицинской услуги в любое время до начала или в ходе проведения процедуры (за исключением названных выше случаев). При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные ему Услуги и понесенные Предприятием затраты.

4.44. В случае отказа Пациента от подписания согласия на медицинское вмешательство Услуга, оказание которой предполагает такое медицинское вмешательство, Пациенту не оказывается. Перечень медицинских услуг, требующих обязательного письменного согласия пациента, находится в регистратуре Предприятия.

4.45. Направление на плановую госпитализацию Предприятие не осуществляет.

4.46. Госпитализация Пациентов с приёма, нуждающихся в скорой и неотложной медицинской помощи, а также госпитализация больных по жизненным показаниям осуществляется в установленном законодательством порядке.

4.47. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и

заболевания, угрожающие жизни или здоровью) Пациент самостоятельно обращается в службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефону 103.

4.48. Подтверждением факта оказания Услуг и выполнения Предприятием своих обязательств перед Пациентом в полном объеме является запись в амбулаторной карте и составляемый Предприятием единолично Акт об оказании услуг (пункт 1 постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов и признании утратившим силу постановления Министерства финансов Республики Беларусь от 21.12.2015 № 58») (далее – Акт).

4.49. Не предполагается и не требуется обмен экземплярами Акта между Предприятием и Пациентом, а равно подписание Акта Пациентом. При необходимости (по запросу Пациента) второй экземпляр Акта может быть выдан ему на руки либо направлен ему по его выбору посредством используемых мессенджеров по номеру телефона либо на адрес электронной почты, указанные Пациентом.

4.50. Услуги считаются принятыми Пациентом в полном объеме и без замечаний, если Пациент в срок не более 3 (трех) дней после последнего дня оказания ему Услуг письменно не заявит Предприятию мотивированные претензии по качеству и полноте оказанных ему Услуг.

4.51. Тексты документов (их копий) и сообщений, переданных и полученных по адресам электронной почты, либо в мессенджерах Вайбер, Телеграм по сообщенным Пациентом своим контактными данным (соответственно электронной почте, номеру телефона), имеют юридическую силу наравне с документами, исполненными в простой письменной форме на бумажном носителе, и считается доставлением их адресату в надлежащей форме.

4.52. Пациент обязуется своевременно проверять корреспонденцию, поступающую на его адрес электронной почты, а также сообщения в мессенджерах Вайбер, Телеграм. Все риски, связанные с наступлением неблагоприятных последствий вследствие несоблюдения требований этого пункта, несет Пациент.

## 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ПРЕДПРИЯТИЕМ (ЕГО РАБОТНИКАМИ)

5.1. Пациент в случае возникновения претензий к качеству оказываемых Услуг, конфликтных ситуаций с работниками Предприятия или другими пациентами имеет право устно обратиться в регистратуру или к директору Предприятия, которые примут все возможные меры для оперативного их разрешения.

5.2. Пациент также может обратиться на Предприятие по контактными телефонам 7180 (A1, MTS, Life), Viber ЧАТ: +375 (44) 557 72 37, к Онлайн Консультанту (в правом нижнем углу на Сайте Исполнителя), по единым

номерам: + 375 (33) 691 10 10, +375 (29) 351 10 10, +375 (25) 951 10 10, +375 (17) 390 51 51, в том числе путем переписки в мессенджерах Вайбер, Телеграм, либо направить письмо с вопросами (претензией) на адрес электронной почты Предприятия: info@shine-est.by.

5.3. Пациент имеет право обратиться к директору Предприятия на личный прием в соответствии с графиком личного приема либо подать письменное обращение в находящуюся в регистратуре Предприятия книгу замечаний и предложений, или в адрес директора Предприятия, или в органы здравоохранения.

5.4. Обращения подаются и рассматриваются на Предприятии в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

5.5. Все возникающее споры Предприятие будет стараться решить путем переговоров, в том числе с помощью процедуры медиации. При недостижении соглашения спор может быть передан на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА, ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, составляют врачебную тайну.

6.2. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента (законного представителя), допускается только в случаях, прямо предусмотренных статьей 46 Закона о здравоохранении.

6.3. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом Пациенту (законному представителю). Совершеннолетний Пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

6.4. Информация о состоянии здоровья Пациента, тактике и методах лечения, результатах медицинских обследований и иная информация, предусмотренная в настоящих Правилах при определении прав Пациента и обязанностей Предприятия, излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

6.5. 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 услуги в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

## 7. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ В ПЕРИОД НЕБЛАГОПРИЯТНОЙ ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ

7.1. В период неблагоприятной эпидемиологической ситуации запись на плановый приём проводится только дистанционно способами, определенными настоящими Правилами.

7.2. Посещение Пациентами Предприятия допускается только при отсутствии клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля, диареи и т.д.). Наличие таких признаков служит основанием для отказа в приеме (оказании Услуг).

7.3. При необходимости сопровождения Пациента на Предприятие разрешается вход только одному сопровождающему.

7.4. Перед оказанием медицинской услуги Пациент опрашивается в регистратуре Предприятия на предмет его самочувствия, подозрительных симптомов и посещения стран, входящих в зону риска, измеряется температура тела Пациента.

7.5. Приём пациентов осуществляется с применением защитных средств.

7.6. При нахождении на Предприятии Пациенты обязаны соблюдать установленную дистанцию, которая определяется в объявлении при входе на Предприятие.

7.7. Пациентам предоставляются жидкое мыло и / или антисептик. До и после приёма пациент обязан вымыть с мылом и / или продезинфицировать антисептиком руки.

7.8. О подозрении на наличие инфекционного заболевания Предприятие сообщает в территориальные учреждения здравоохранения.

7.9. Предприятие и Пациент выполняют иные правила, принимаемые в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

8.1. Нарушение требований настоящих Правил может повлечь привлечение Пациента к ответственности, установленной законодательными актами (административной, уголовной, гражданско-правовой).

8.2. В случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Предприятие имеет право отказать Пациенту в оказании Услуг – не допустить Пациента на прием и / или расторгнуть с ним договор возмездного оказания услуг в одностороннем порядке.

8.3. В случае нарушения Пациентом, иными посетителями требований настоящих Правил, общественного порядка работники Предприятия вправе делать им соответствующие замечания, при необходимости – вызвать сотрудников органов внутренних дел.