



УТВЕРЖДАЮ

Директор Общества с ограниченной
ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»

С.А.Васюкович

22.09.2025г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» (далее-правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. №2435-ХІІ, Постановления Министерства Здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 г. № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка пациентов».

1.2. Правила утверждаются приказом директора Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» и регламентирует:

- права и обязанности пациента или его законного представителя (далее-пациент) при оказании медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- порядок обращения в Общество с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- порядок разрешения спорных ситуаций, возникающих между пациентом и Обществом с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- порядок предоставления результатов лабораторных исследований и информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» и должностных лиц;

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и лиц их сопровождающих, обращающихся в Общество с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»; за оказанием медицинских услуг.

1.4. Правила для пациентов размещаются в холле Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» в доступном месте и на официальном сайте www.synlab.by.

2. Права и обязанности пациентов

2.1. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача и организации здравоохранения;

- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в Обществе с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- 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;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья, по письменному согласию или уведомлению.
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства. 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 Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- реализацию иных прав в соответствии актами законодательства Республики Беларусь.

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

2.2. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» и другим пациентам;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- 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;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы,

надевать защитную маску (при наличии обязательного масочного режима), оставлять верхнюю одежду в шкафу холла или на вешалке, не входить в кабинет в верхней одежде);

- своевременно явиться на прием к врачу;
- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время, заблаговременно информировать сотрудников Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- при сдаче анализов и/или при визите к врачу обратиться в регистратуру, заполнить анкету пациента до оформления заказа, а также предъявить документ, удостоверяющий личность;
- производить оплату медицинских услуг в порядке 100 % предоплаты, за исключением медицинских услуг с применением манипуляций, оплата которых производится по факту их оказания;
- обеспечить присутствие переводчика на врачебном приеме, в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь;

2.3. При заборе биологического материала у детей до 10 лет, в случае возникновения необходимости, законный представитель должен обеспечить фиксацию и неподвижность конечности ребенка для исключения нежелательных побочных эффектов (гематома, болезненность, припухлость в области прокола).

2.4. Пациенту запрещается непосредственно до и во время оказания медицинских услуг, а также на территории Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»:

- распивать алкогольные и слабоалкогольные напитки, пиво;
- употреблять наркотические, психотропные, токсические или другие одурманивающие вещества;
- курить;
- использовать средства мобильной связи во время оказания медицинских услуг;
- проводить фото и видеосъемку.

3. Порядок обращения пациента в Общество с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»

3.1. Медицинские услуги оказываются на платной основе, согласно, выданной лицензии.

3.2. Для получения медицинской помощи и (или) сдачи анализов пациент должен обратиться в регистратуру для оформления.

3.3. Оформление пациента и прием анализов происходит в порядке живой очереди / электронной очереди, прием у врача происходит при

обращении непосредственно или по телефону в регистратуру.

3.4. В указанное при записи время пациенту необходимо явиться на прием к врачу для получения медицинских услуг.

3.5. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре выдаются талоны и осуществляется предварительная запись к врачам-специалистам, талон выдается с указанием фамилии врача, даты и времени посещения.

3.6. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.7. При обращении в регистратуру Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» у специалистов можно получить информацию:

- о режиме работы Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»;
- о перечне и стоимости оказываемых услуг;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов;
- о местонахождении книги замечаний и предложений;
- о времени приема граждан по личным вопросам администрацией Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ».

3.8. Медицинская помощь может быть оказана анонимно в порядке и на условиях, определяемых законодательством Республики Беларусь:

- обследование на наличие инфекций, передающихся половым путем;
- обследование на наличие антител к вирусу иммунодефицита человека;
- дерматологическая помощь.

3.9. Перед оказанием медицинских услуг пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ». Данные документы размещены в холле на стендах и на стойке регистратуры.

3.10. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента, или законного представителя, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

3.11. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему пациенту, производится его законным представителем.

3.12. При возникновении неотложных ситуаций, требующих незамедлительного вмешательства, врач имеет право задержки приема следующего пациента по расписанию, вследствие производственной необходимости с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента.

3.13. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обращаться в учреждения здравоохранения, оказывающих скорую (неотложную) медицинскую помощь.

3.14. Пациенту может быть отказано в услуге:

- при отсутствии документа, удостоверяющего личность;
- при наличии у пациента алкогольного или наркотического опьянения;
- при опоздании на прием к врачу более 5 минут;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного информирования сотрудников Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» о невозможности явиться на прием;
- при нарушении настоящих правил.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентами и Обществом с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ»

4.1 Все возникающие споры между пациентом и Обществом с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» рассматриваются в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

4.2 Пациент имеет право на обращение в Общество с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения записи в книгу замечаний и предложений.

4.3 Пациент имеет право обратиться к руководителю или должностному лицу Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» с письменным или устным обращением согласно графику работы.

4.4 Прием и рассмотрение обращений пациента осуществляется в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 №300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличия заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного разрешения пациента.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (опекуну), на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну, и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным актами законодательства Республики Беларусь.

5.4. Результаты лабораторных исследований:

- выдаются на руки пациенту при обращении в регистратуру и предъявлению талона с бар-кодом и чеком, либо по документу, удостоверяющему личность;

- направляются на электронный адрес, указанный в анкете при оформлении;

- по просьбе пациента отправляются почтовым уведомлением по указанному адресу в анкете при оформлении.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

6.1. Выдача справок и выписок из медицинских документов пациенту и другим лицам осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляющих государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» и на основании предъявления паспорта.

7. График работы Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» и должностных лиц организации.

7.1. Информация о времени работы Общества с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» и руководства доступно в холле каждого структурного подразделения (или на входной группе), а также размещена на сайте www.synlab.by.

8. Ответственность

8.1. Общество с ограниченной ответственностью «Синлаб-ЕМЛ» 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 и здоровью пациента в пределах установленных законодательством Республики Беларусь.

Согласовано:

Заместитель директора по медицинской части

Т.И.Михальчук

Заведующий лабораторией

О.А.Гончар

