

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора  
ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР»  
от 26.12.2023 № 91-О

## **ПОЛОЖЕНИЕ о предоставлении гарантий (для пациентов)**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «ЛЮБИМЫЙ ДОКТОР» (далее – Организация), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Организацией и пациентом при оказании медицинской помощи.

### **Организация строго руководствуется:**

- Кодексом Республики Беларусь от 07.12.1998 г. № 218-3 (ред. От 09.01.2017г.) «Гражданский кодекс Республики Беларусь» (с изм. и доп., вступившими в силу с 16.05.2017 г.);
- Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 (ред. от 29.10.2015г.) «О защите прав потребителей»;
- Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-XII (ред. от 21.10.2016 г.) «О здравоохранении»;
- Методическими инструкциями, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- прочими отраслевыми нормативно-правовыми актами и внутренними локальными актами Организации, утвержденными Министерством здравоохранения и руководителем Организации.

Настоящее Положение утверждается приказом директора Организации.

Настоящее Положение обязательно для работников Организации и всех пациентов, обращающихся за оказанием услуг.

Пациент либо его законный представитель знакомятся с настоящим Положением устно и самостоятельно.

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ**

**Гарантия** (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Гарантии в медицине, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий охранения достигнутых результатов.

**Пациент** — физическое лицо, обратившееся за медицинскими услугами.

**Консультативная медицинская услуга** — это вид медицинской помощи, оказываемый врачами-специалистами пациентам, в виде первичного или повторного приема, а также УЗИ-исследования.

**Гарантия качества** — комплекс мер, направленных на поддержание высокого уровня консультативной медицинской помощи в рамках клиники.

**Гарантийный срок** — период, в течение которого Организация обязана удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата услуг по терапии, возникших по вине исполнителя. Это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона РБ от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей» либо заключением медицинской экспертизы, пациент вправе по своему выбору предъявить Организации одно из следующих требований:

- безвозмездно устранить недостатки оказанной услуги;
- повторно оказать услугу;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы и возместить в полном объеме понесенные им убытки, если в установленный гарантийный срок недостатки выполненной работы не устранены Организацией;
- отказаться от исполнения договора о предоставлении услуги, если им обнаружены существенные отступления от условий договора.

**Безусловные гарантии** — это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов.

**Прогнозируемые гарантии** — это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками оказанной услуги, Организацией, в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 (ред. от 29.10.2015 г.) «О защите прав потребителей» в 14-дневный срок проводится проверка качества результата оказанной услуги, в соответствии с Положением о системе оценки и контроля качества медицинской помощи.

## **БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ**

Безусловные гарантии при предоставлении услуг предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий и ограничений по срокам, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинской помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Республики Беларусь, с соблюдением требований Клинических протоколов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;
- установление диагноза;
- составление рекомендуемого плана лечения;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- тщательное соблюдение методик лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РБ материалов, не утративших сроков годности;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- оказание пациентам медицинской помощи независимо от пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям и от других обстоятельств;
- защиту от любых форм дискриминации, обусловленной наличием у них каких-либо заболеваний;
- соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного отношения со стороны медицинских работников и иных работников Организации;
- неразглашении сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну (за исключением случаев, предусмотренных требованиями норм Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»);
- проведение медицинского обследования только после получения от пациента или его законного представителя информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского

вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

- надлежащее оформление, учет, хранение медицинской документации в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь;
- рассмотрение всех обращений пациентов в течение установленных законодательством сроков и предоставление надлежащего ответа.

*Для получения максимально эффективного результата пациенты обязаны строго выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи и соблюдать режим лечения и рекомендации, полученные от врача после окончания лечения. Это главная гарантия успешного лечения и профилактики различных заболеваний.*

## **ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ**

Прогнозируемые гарантии – это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемой в данном случае методики лечения. Т.е. это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом — позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента — наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние здоровья;
- объем выполнения пациентом рекомендованного (рационального) плана лечения;
- необычность случая, запущенность заболевания;
- особенности методики лечения, использованных врачом или выбранных пациентом;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты его лечения.

**В случае несоблюдения пациентом назначений и рекомендаций врача, пациент лишается права ссылаться на недостатки в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных рекомендаций и назначений.**

Организация будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в процессе лечения будет осуществлен весь согласованный план лечения;
- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) иные заболевания напрямую не связанные с причиной обращения в Организацию;

– если в период лечения/получения услуги у лечащего врача Организации пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой организации.

Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока:

– возникновении у пациента новых, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению состояния здоровья, в т.ч. длительный приём лекарственных средств при лечении других заболеваний;

– несоблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача по лечению или профилактики заболевания;

Пациент лишается права ссылаться на недостатки услуги, в случаях:

– отказа от завершения согласованного плана лечения;

– несоблюдения рекомендаций врача;

– неявки на очередной осмотр;

– при наличии альтернативного варианта лечения, когда по просьбе (настоянию) пациента проводятся лечебные (профилактические) мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае.

– пациент не согласен с планом лечения, предложенным врачом;

– прекращено лечение пациента не по инициативе Организации: систематическая неявка на прием без уважительных причин;

– возникли осложнения по вине пациента: невыполнение назначенного лечения, рекомендаций лечащего врача, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;

– возникли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способные повлиять на результаты лечения;

– пациент в процессе лечения обратился за медицинскими услугами в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за первой помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты;

– если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

## **ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ**

Согласно требованиям действующего законодательства Республики Беларусь услуга по своему правовому содержанию не имеет овеществленного результата, который исполнитель обязан: а) гарантировать заказчику и б) передать заказчику после завершения работ.

Организация не может гарантировать безусловное достижение результата услуги.

Результат оказания медицинской услуги при любом клиническом случае не является на 100 % прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении здоровья, в отсутствии каких-либо изменений, так и в ухудшении патологических процессов, что не может свидетельствовать о ненадлежащем исполнении Организацией своих обязательств по договору.

Результат услуги не является объектом гражданских прав и не выступает предметом договора. Услуга направлена на достижение цели, для которых услуга такого рода обычно используется.

Причиной отсутствия положительного медицинского результата может стать целый ряд факторов: «неправильные» действия пациента, действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, иные факторы.

Учитывая вышесказанное, **Организация не может гарантировать пациенту положительный медицинский результат и его стойкий положительный эффект в течение какого-либо периода времени (гарантийный срок не устанавливается).**

## **КРИТЕРИИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПОРЯДОК НАСТУПЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ**

Критерием для возникновения гарантийного случая является появление у пациента оснований сомневаться в адекватности использования технологий и ресурсов целям укрепления здоровья, а также других веских оснований для требования замены врача.

### **ПОРЯДОК НАСТУПЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ**

В случае возникновения у пациента оснований для сомнения пациент должен незамедлительно обратиться с письменным заявлением в администрацию Организации — к директору или его заместителю. В день получения соответствующего заявления администрация Организации должна сформировать врачебную комиссию для рассмотрения данного случая.

Врачебная комиссия в течение 3 рабочих дней должна приложить усилия для установления всех обстоятельств, послуживших причиной обращения.

В ситуации, если после разбирательства врачебная комиссия признает заявление обоснованным, наступает гарантийный случай.

Если же после рассмотрения всех обстоятельств, врачебная комиссия приходит к мнению о необоснованности обращения, случай признается не гарантийным.

## **ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

При наступлении гарантийного случая, Организация берет на себя обязательство в течение 7 рабочих дней бесплатно предоставить пациенту аналогичный прием специалиста (или консультацию) по тому же вопросу — без разьяснения вновь открывшихся обстоятельств и без комментариев по анализам, сделанным после первого приема.

Выбор конкретных специалистов для такого приема остается за администрацией Организации.

Выбор конкретного времени (в промежутке от признания случая гарантийным до истечения 7 рабочих дней с этого момента) должен быть согласован посредством телефонной или любой другой связи с пациентом и полностью его устраивать.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

Настоящее Положение носит характер открытой оферты. Использование Пациентом медицинских услуг клиники является безусловным акцептом настоящих условий.