

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
«Медицинского центра BIOVIN».**

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны во исполнение части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон Республики Беларусь «О здравоохранении»), на основании Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждённых постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104, иных нормативных правовых актов.

Настоящие Правила действуют при оказании медицинской услуги, обратившимся физическим лицам в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями Общества с ограниченной ответственностью «Биологос» (далее - «Медицинский центр BIOVIN»).

Для целей настоящих Правил используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.2. Правила регламентируют:

1.2.1. порядок обращения и пребывания пациентов в «Медицинском центре BIOVIN»;

1.2.2. режим работы «Медицинского центра BIOVIN», график работы должностных лиц «Медицинского центра BIOVIN»;

1.2.3. права и обязанности пациентов;

1.2.4. запреты, действующие в «Медицинском центре BIOVIN»;

1.2.5. правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» (несовершеннолетних; лиц, признанных в установленном порядке недееспособными; лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения).

1.2.6. порядок предоставления платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства;

1.2.7. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.8. порядок выдачи выписок из медицинских документов, а также других документов, содержащих информацию о состоянии здоровья пациента в

соответствии с оказываемой медицинской услугой, пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;

1.2.9. порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между «Медицинским центром BIOVIN» и пациентом;

1.2.10. иные требования, установленные законодательством Республики Беларусь.

1.3. «Медицинский центр BIOVIN» обязан обеспечить условия для беспрепятственного ознакомления пациентов с настоящими Правилами, разместив их в общедоступных местах, где осуществляется регистрация пациентов (администраторы), а также в виде информационного материала.

Правила также подлежат размещению на официальном сайте учреждения: **biovin-clinic.by**.

Глава 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В «Медицинском центре BIOVIN»

2.1. В соответствии с частями первой и второй статьи 45 Конституции Республики Беларусь гражданам Республики Беларусь гарантируется право на охрану здоровья.

2.2. Право граждан Республики Беларусь на доступное медицинское обслуживание, согласно статье 4 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», обеспечивается:

предоставлением бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения;

предоставлением медицинской помощи в государственных организациях здравоохранения, негосударственных организациях здравоохранения и у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в установленном законодательством порядке медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством;

доступностью лекарственных средств;

осуществлением мер по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения;

проведением медицинских экспертиз.

2.3. В соответствии со статьей 14 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» оказание медицинской помощи пациентам осуществляется по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов Министерства

здравоохранения, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам (далее – порядок оказания медицинской помощи по профилям заболеваний), или методов оказания медицинской помощи, указанных в статье 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

2.4. «Медицинский центр BIOVIN» обеспечивает оказание пациентам медицинской услуги в соответствии с Публичным договором на основании лицензии на медицинскую деятельность №86371, выданной Министерством здравоохранения Республики Беларусь на основании решения от 15.05.2024 № 20.1 и зарегистрированной в реестре специальных разрешений (лицензий) Министерства здравоохранения Республики Беларусь за № 32240000080325, в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями с привлечением соответствующих специалистов для оказания медицинской услуги согласно клиническим протоколам или методам оказания медицинской помощи в соответствии с законодательством в сфере здравоохранения.

2.5. Каждый пациент имеет право получить медицинскую услугу у любого медицинского работника «Медицинского центра BIOVIN» по своему выбору за счёт собственных средств или средств иных физических или юридических лиц.

2.6. В «Медицинском центре BIOVIN» могут получить медицинскую услугу граждане Республики Беларусь, иностранные граждане, лица без гражданства.

2.7. Медицинская помощь гражданам Республики Беларусь может быть оказана анонимно в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения.

2.8. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациенту необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.9. При первом обращении пациента за оказанием медицинской услуги на его имя заводится медицинская карта пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (по форме № 025/у-23, утвержденной ПОСТАНОВЛЕНИЕМ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 5 декабря 2023 г. № 188).

В медицинскую карту пациента для амбулаторно-поликлинических организаций вносятся (заполняется) только на основании документа, удостоверяющего личность пациента, следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя собственное, отчество (если таковое имеется);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);

- адрес по месту жительства (по месту проживания/пребывания);
- идентификационный номер;
- данные документа, удостоверяющего личность.

В соответствии с подпунктом 1.1. пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» документами, удостоверяющими личность, являются: паспорт гражданина Республики Беларусь; вид на жительство в Республике Беларусь; удостоверение беженца; идентификационная карта гражданина Республики Беларусь; биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина; биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства.

В случаях, предусмотренных законодательными актами, постановлениями Совета Министров Республики Беларусь, для удостоверения личности граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих в Республике Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, которым предоставлен статус беженца в Республике Беларусь, а также для подтверждения их специального статуса (прав и обязанностей), кроме документов, указанных в части первой подпункта 1.1. пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь», могут использоваться иные документы.

2.10. При анонимном обращении за медицинской помощью/ медицинской услугой, в случаях предусмотренных законодательством, в медицинских документах указываются названные пациентом фамилия, возраст и адрес места жительства (пребывания) без предъявления им документа, удостоверяющего личность. В случае оказания медицинской помощи/медицинской услуги анонимно, пациент не может обратиться за выпиской из медицинской карты, за справкой о состоянии здоровья, ему не будут выданы медицинские документы, подтверждающие оказание медицинской помощи/ медицинской услуги анонимно. (Справочно: оценка оказания медицинской помощи и экспертиза оказания медицинской помощи проведена быть не может; возврат денежных средств произведен быть не может).

2.11. Медицинская карта является собственностью Общества, хранится в архиве, на руки пациентам не выдаётся. При необходимости пациент может ознакомиться с медицинскими документами в «Медицинском центре

ВIOVIN» в присутствии лечащего врача (заместителя директора по медицинской части, директора).

2.12. На прием к врачу пациент может обратиться по предварительной записи с учетом графика работы медицинских специалистов.

В «Медицинском центре ВIOVIN» действует предварительная запись на приём.

Запись на прием производится:

- непосредственно у медицинских специалистов и администраторов «Медицинского центра ВIOVIN», во время визита;
- по телефонам «Медицинского центра ВIOVIN»;
- путём размещения онлайн заявки на сайте **biovin-clinic.by**;
- в ходе переписки в социальных сетях и мессенджерах с сотрудниками «Медицинского центра ВIOVIN»;

Предварительная запись на приём по телефону осуществляется ежедневно с 9.00 до 21.00 в будние дни и с 9.00 до 19.00 в выходные дни.

2.13. В «Медицинский центр ВIOVIN» обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и (или) лечении.

Личные данные пациента при первичном обращении по телефону (фамилия, имя, отчество, контактный телефон, дата рождения пациента) вносятся администраторами в электронную базу Общества для предварительной записи. Добровольное предоставление личных данных пациентом сотрудникам Общества «Медицинского центра ВIOVIN» является его добровольным согласием на обработку полученных персональных данных в работе Общества, с сохранением внешней конфиденциальности. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой Общества в отношении обработки персональных данных.

2.14. Не допускается дублирование записи одного пациента к одному специалисту на одну и ту же услугу на разное время.

Для удобства пациентов - пациент получает подтверждение записи, а также уведомление-напоминание о дате и времени приема (проведения процедуры) от администратора по телефону.

2.15. Пациенту рекомендуется - при невозможности явки к специалисту в назначенное время уведомить заблаговременно, но не позднее 24 часов до начала приёма и перенести дату и время приёма.

На прием к специалисту пациент обязан явиться заблаговременно, не менее чем за 10 минут до назначенного времени. В случае опоздания более чем на 10 минут от назначенного времени опоздавшему пациенту может быть отказано в приеме и/или планируемая услуга может быть перенесена в случае наличия возможности у специалиста.

2.16. Реализация государственных социальных льгот для получения медицинских услуг в «Медицинском центре BIOVIN» не осуществляется.

Глава 3

РЕЖИМ РАБОТЫ «Медицинского центра BIOVIN», ГРАФИК РАБОТЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОБЩЕСТВА

3.1. Медицинская услуга пациентам оказывается в «Медицинском центре BIOVIN»:

3.1.1 по адресу: г. Минск, ул. Калиновского, 82/2, пом.2Н, режим работы: понедельник - пятница: с 09.00 до 21.00, суббота, воскресенье: с 09.00 до 21.00.

1 января - выходной день

3.1.2. Режим работы в «Медицинском центре BIOVIN» может изменяться решением директора в зависимости от производственной необходимости.

3.2. График работы должностных лиц Общества определяется Правилами внутреннего трудового распорядка.

3.3. Личный прием граждан заместителем директора по медицинской части осуществляется еженедельно в вторник с 10.00. до 11.00 по адресу: 220114, г. Минск, ул. Калиновского, 82/2, пом.2Н.

Личный прием граждан директором осуществляется в 1-й четверг каждого месяца с 10.00 до 11.00. по адресу: 220114, г. Минск, ул. Калиновского, 82/2, пом.2Н.

Запись на личный прием осуществляется по телефону:

+375 (29) 1368080 (понедельник - пятница: с 9.00 до 16.00)

3.4. Информация о режиме работы «Медицинского центра BIOVIN», графике работы должностных лиц Общества размещается на видном месте в «Медицинском центре BIOVIN», а также на официальном сайте **biovin-clinic.by**.

Глава 4

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Пациент имеет право на:

получение медицинской услуги;

получение медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников Общества;

получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья в соответствии с оказываемой медицинской услугой, применяемых методах при оказании медицинских услуг, а также о квалификации лечащего

врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему услуг;
выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья (на основании письменного заявления);
отказ от получения медицинской услуги;
достоверную и полную информацию о перечне медицинских услуг и их стоимости, квалификации медицинских работников, которые оказывают медицинские услуги, режиме работы «Медицинского центра BIOVIN».

4.2. Пациент 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 услуги;
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 Общества;
выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

Глава 5

СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО.

ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

5.1. Согласно статье 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» необходимым условием оказания медицинской помощи/медицинской услуги пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия (Приложения) совершеннолетнего пациента, если иное не предусмотрено данной статьей, или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

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

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

5.3. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

Согласие пациента на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинские документы и подписывается пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», и лечащим врачом. Форма согласия пациента на сложное медицинское вмешательство устанавливается Министерством здравоохранения.

5.4. Перечень простых медицинских вмешательств определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь (постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31 мая 2011 г. № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств»).

5.5. Пациент либо лица, указанные в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», имеют право отказаться от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

При отказе от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», лечащим врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа.

Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинских документах и подписывается пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», и лечащим врачом (статья 45 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

Глава 6

ЗАПРЕТЫ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В «Медицинском центре BIOVIN».

6.1. В «Медицинском центре BIOVIN» запрещается:

6.1.1. курение (Декрет Президента Республики Беларусь от 17 декабря 2002 г. № 28 «О государственном регулировании производства, оборота и потребления табачного сырья и табачных изделий»), распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или одурманивающих веществ;

6.1.2. использование средств мобильной связи при нахождении в кабинете приема, в том числе во время оказания медицинской услуги.

6.2. лица, совершившие правонарушения могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Глава 7

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ЛИЦ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ ВТОРОЙ СТАТЬИ 18 ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ «О ЗДРАВООХРАНЕНИИ»

7.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Общества, пациентов в здании и служебных помещениях «Медицинского центра BIOVIN» запрещается:

проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;

потреблять пищу в коридорах и других помещениях;

играть в азартные игры в коридорах и других помещениях;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

размещать в коридорах и других помещениях объявления без разрешения администрации;

производить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией Общества;

выполнять в коридорах и других помещениях функции торговых агентов; находиться в помещениях в коридорах и других помещениях верхней одежде, грязной обуви.

7.2. Запрещается нахождение в здании и служебных помещениях «Медицинского центра BIOVIN» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками Общества, охраны и (или) правоохранительных органов.

7.3. В соответствии со статьей 53 Конституции Республики Беларусь каждый обязан уважать достоинство, права, свободы и законные интересы других лиц. Защита чести, достоинства и деловой репутации непосредственно регламентируется статьей 153 Гражданского кодекса Республики Беларусь, нормы которой применяются как в отношении граждан, так и в отношении юридических лиц.

Виды умаления чести и достоинства:

клевета;

оскорбление;

иные правонарушения, вплоть до применения физического насилия.

Совершение действий, умаляющих достоинство, права, свободы и законные интересы других лиц влечет в установленном законодательством порядке ответственность.

7.4. На основании Закона Республики Беларусь от 4 января 2014 г. № 122-З «Об основах деятельности по профилактике правонарушений» в целях обеспечения общественной безопасности, предупреждения коррупции в здании и служебных помещениях «Медицинского центра BIOVIN» ведется видеонаблюдение, а также аудиозапись.

Глава 8

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

8.1. В соответствии со статьей 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

Информация о состоянии здоровья пациента излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

По желанию пациента, уполномоченных им лицам или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», организации здравоохранения выдают выписки из медицинских документов и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством. Указанные документы выдаются пациентам или их законным представителям по их обращению только по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Глава 9

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПАЦИЕНТУ ЛИБО ЛИЦАМ, УКАЗАННЫМ В ЧАСТИ ВТОРОЙ СТАТЬИ 18 ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ «О ЗДРАВООХРАНЕНИИ»

9.1. По желанию пациента, уполномоченных им лиц или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», организации здравоохранения выдают выписки из медицинских документов и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь (часть четвертая статьи 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

9.2. Порядок выдачи выписок из медицинских документов и других документов, содержащих информацию о состоянии здоровья пациента регламентируется Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан», а также Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-З «Об основах административных процедур» (далее – Законом Республики Беларусь «Об основах административных процедур»).

9.3. В целях выполнения вышеуказанных нормативных правовых актов, надлежущей организации работы по выдаче выписок из медицинских документов и других документов в Обществе приказом директора утвержден перечень административных процедур, а также определены лица ответственные за их осуществление.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ПАЦИЕНТОМ

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к администрации Общества для их решения по существу.

10.1. Конфликтные ситуации между пациентами и сотрудниками Общества разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

10.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно или в письменном виде:

- к заместителю директора по медицинской части еженедельно в пятницу с 10.00. до 11.00;
 - к директору в часы приёма;
 - оставить письменное обращение в Книге замечаний и предложений, которая находится у администратора в помещении «Медицинского центра BIOVIN».
- При личном приеме пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

Пациентам, получающим медицинскую помощь анонимно, не выдаются медицинские документы, подтверждающие оказание такой помощи анонимно.

10.3. Письменное обращение в Книгу замечаний и предложений должно быть оформлено заявителем в соответствии с требованиями законодательства.

10.4. Ответ заявителю на обращение предоставляется в письменном виде в порядке и сроки, установленные законодательством.

10.5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.