

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
учреждения здравоохранения
«8-я городская клиническая
стоматологическая поликлиника»
А.А.Есьман
«27» декабря 2021 года



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«8-Я ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) регламентируют порядок обращения пациента в учреждение здравоохранения «8-я городская клиническая стоматологическая поликлиника» (далее – Поликлиника), определяют права и обязанности пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяют свое действие на всех пациентов, находящихся в учреждении здравоохранения.

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» в редакции от 11.12.2020 № 94-3 (далее – Закон о здравоохранении), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утвержденных примерных правил внутреннего распорядка для пациентов».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1.2.1. порядок обращения пациента в поликлинику;
- 1.2.2. права и обязанности пациента;
- 1.2.3. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.2.4. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 1.2.5. график работы поликлиники и её должностных лиц;
- 1.2.6. информацию о порядке предоставления в поликлинике платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь, иностранным гражданам;

1.3. Правила размещаются в холле учреждения в доступном месте и на официальном сайте Поликлиники.

1.4. С Правилами пациенты (законные представители) знакомятся устно.

1.5. Правила обязательны для всех пациентов, получающих стоматологическую помощь в Поликлинике.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ

2.1. В целях своевременного оказания медицинской стоматологической помощи граждане Республики Беларусь закрепляются за государственными учреждениями здравоохранения по их месту жительства (месту пребывания).

2.2. Граждане Республики Беларусь также имеют право на получение медицинской стоматологической помощи в государственных учреждениях здравоохранения вне их места жительства (места пребывания).

2.3. Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется Инструкцией о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания), утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22 декабря 2008 г. №229 «Об утверждении Инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10 июня 2002 г. №29».

2.4. Закрепление пациента осуществляется на основании заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.5. Для получения медицинской стоматологической помощи пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники для записи на прием к врачу или регистрацию вызова врача на дом.

2.6. При первичном обращении на пациента заводится стоматологическая амбулаторная карта (ф.№043/у-10), в которую вносятся сведения о пациенте на основании документа, удостоверяющего личность, регистрационного свидетельства для иностранцев, реквизитов удостоверения беженца (для беженца).

2.7. На прием к врачу пациент может обратиться как по предварительной записи, так и в день обращения при наличии талона или по экстренным показаниям.

2.8. Организация предварительной записи пациента на прием к врачу в поликлинике осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента в регистратуру в соответствии с режимом работы: в будние дни с 07.30. до 21.00, в субботу с 08.30 до 15.00;

по телефону: (017) 334-70-22, +375(33) 357-70-22 (терапевтическое отделение), (017) 334-80-88, +375 (33) 357-80-88 (ортопедическое отделение), (017) 334-80-88, +375 (33) 353-70-22 (платное отделение);

при помощи сети Интернет - smile-city.by или на medtalon.by.

2.9. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, домашний адрес и телефон.

2.10. Информация о времени приема врачей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса ближайших и дежурных поликлиник, оказывающих экстренную стоматологическую помощь в вечернее и ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и

наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

2.11. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном стоматологическом лечении, осуществляется Поликлиникой в плановом и экстренном порядке после предварительного обследования или осмотра врача при обращении, в соответствии с порядком госпитализации с указанием предварительного диагноза.

2.12. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к администрации Поликлиники в приемное время.

ГЛАВА 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. получение медицинской помощи;

3.1.2. уважительное, гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.3. пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. выбор лечащего врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача поликлиники и согласия лечащего врача;

3.1.5. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

3.1.6. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

3.1.7. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей учреждения здравоохранения;

3.1.9. обращение с заявлением к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.1.10. 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;

3.1.11. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

3.1.12. подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности поликлиники;

3.1.13. отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в

централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с законодательством;

3.1.14. ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. заботиться о собственном здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

3.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам;

3.2.4. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.2.5. предоставлять информацию об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

3.2.6. выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медработниками при оказании медицинской помощи;

3.2.7. сообщать медицинскими работниками о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

3.2.8. перед посещением кабинетов согласно требованиям нормативных документов, регламентирующих выполнение правил соблюдения санэпидрежима и настоящих правил, верхнюю одежду оставлять в гардеробе поликлиники в осенний – зимний – весенний - период года);

3.2.9. при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к больному;

3.2.10. соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу поликлиники;

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами УЗ «8-я городская клиническая стоматологическая поликлиника».

4.1.1. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с

ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

4.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

4.4. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами Республики Беларусь.

4.6. Обязанность сохранять врачебную тайну наравне с медицинскими работниками распространяется также на работников Поликлиники, которым стали известны сведения, составляющие врачебную тайну.

4.7. Медицинская документация (ф.№043/у-10) является собственностью поликлиники, формой статистической отчетности, которая заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением терминов и обозначений, сокращений и др.

4.8. Стоматологические амбулаторные карты хранятся в организации здравоохранения, имеют определенные сроки хранения и выдаче на руки не подлежат (письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 №02-3-10/738-355).

4.9. При необходимости, пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей стоматологической амбулаторной картой (ф.№043/у-10) в присутствии медицинских работников. При необходимости на руки пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона о здравоохранении, может быть выдана выписка из медицинской карты, заверенная в установленном порядке, а также устно, доступным языком, врач дает необходимую информацию и пояснения.

4.10. Выдача информации из стоматологической амбулаторной карты (ф.№043/у-10) является административной процедурой и предоставляется в виде выписки (Указ Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»).

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

5.1. Порядок выдачи справок, оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинских документов, в организациях здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом

Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (с изменениями и дополнениями).

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к администрации Поликлиники для её решения по существу.

6.2. Также, по вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент может обратиться к заведующему отделением. График приема граждан размещается на информационных стендах первого этажа, регистратуры и отделений.

6.3. Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения администрацией Поликлиники, для чего организованы следующие формы работы:

- «горячая» телефонная линия, тел. (17) 334-77-50, работает по будням: понедельник 11:30 - 20:00, вторник-пятница 08:00 - 16:30;

- «телефон доверия», тел. (17) 334-82-65, работает круглосуточно, в режиме автоответчика;

- Книга замечаний и предложений - находится в регистратуре Поликлиники и предоставляется по требованию граждан;

- прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес Поликлиники - г.Минск, ул. Киселева, 32) или непосредственно по будням с 08.00. до 16.30 (приемная);

- прием электронных обращений осуществляется на сайте Поликлиники www.8gksp.by посредством рубрики «Электронные обращения»;

личный прием граждан главным врачом и его заместителями, по отдельному графику, в т.ч. по субботам (график размещен на информационных стендах и сайте Поликлиники www.8gksp.by).

13.4. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами Поликлиники, заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – комитете по здравоохранению Мингорисполкома, ул. Маяковского, д.22, корп.2.

ГЛАВА 7

ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

7.1. Медицинские стоматологические услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются государственными учреждениями здравоохранения на платной основе в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. №182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения»).

7.2. Информация о платных видах стоматологической медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в УЗ «8-я городская клиническая стоматологическая поликлиника», стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах поликлиники, а также в сети Интернет на официальном сайте поликлиники www.8gksp.by.

7.3. Платные медицинские услуги в УЗ «8-я городская клиническая стоматологическая поликлиника» оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров.

7.4. УЗ «8-я городская клиническая стоматологическая поликлиника» предоставляющее платные виды медицинской помощи и услуги, несет ответственность за ненадлежащее их исполнение согласно законодательству Республики Беларусь.

ГЛАВА 8

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ, ЛИЦАМ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА И ДР. КАТЕГОРИЯМ ГРАЖДАН

8.1. Иностранцы граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь. Документом, удостоверяющим личность иностранца на территории Республики Беларусь и подтверждающим получение им разрешения на постоянное проживание в Республике Беларусь, в соответствии с пунктом 3 Положения о документах удостоверяющих личность, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. №294 «О документировании населения Республики Беларусь», является вид на жительство в Республике Беларусь.

8.2. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь, если иное не установлено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт

 А.Н. Кацэнко
« 24 » 12 2021 г.