

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач учреждения
здравоохранения «11-я городская
клиническая стоматологическая
поликлиника»

Н.Д.Губкина

03.01.2025

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов

ГЛАВА 1.
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны в соответствии со статьей 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между 11-й городской клинической стоматологической поликлиникой и пациентом (далее – поликлиника);
- порядок представления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы 11-й городской клинической стоматологической поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка поликлиники обязательны для всех пациентов, находящихся в помещениях поликлиники, а также проходящих обследование и лечение в поликлинике. С правилами внутреннего распорядка поликлиники пациенты знакомятся самостоятельно.

1.4. Правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов размещены на стенде учреждения в холле 1-го этажа.

1.5. В регистратурах, холлах, коридорах и кабинетах, где ведется прием пациентов, установлено видеонаблюдение. Информация об этом размещена при входе в поликлинику.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПОРЯДКА ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения стоматологических заболеваний, граждане Республики Беларусь закрепляются на медицинское обслуживание за организациями здравоохранения по месту жительства территориально.

Пациент может быть временно прикреплен на медицинское обслуживание в учреждении на срок до 1 года по месту временного проживания (места пребывания) по заявлению пациента и с разрешения главного врача поликлиники.

2.2. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения и у любого медицинского работника здравоохранения по своему выбору за счет собственных средств, физических или юридических лиц.

2.3. Информация о графике работы врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о графике приема граждан главным врачом, его заместителем, руководством комитета по здравоохранению Мингорисполкома, администрации Советского района г. Минска и 34-й центральной районной клинической поликлиники, об адресах поликлиник и стационаров, оказывающих неотложную стоматологическую помощь в ночное время, в воскресные и праздничные дни размещена в холле поликлиники и на сайте учреждения.

2.4. Работниками регистратуры поликлиники при первичном обращении пациента оформляется стоматологическая амбулаторная карта (форма № 043/у-10) на основании документа, удостоверяющего личность, в которую вносятся сведения о пациенте согласно утвержденным графам формы.

Указанные сведения уточняются (сверяются) ежегодно при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность.

2.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в поликлинике осуществляется как при непосредственном обращении, по телефону и сети Интернет.

2.6. Для удобства в регистратуре поликлиники пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

Пациент обязан приходить на прием за 10 минут до назначенного времени. Если Пациент опаздывает на прием более чем на 10 минут, предупредив заранее регистратора, то его лечение в этот день будет проводиться только в том объеме, в котором позволяет время до следующего пациента. Если Пациент опаздывает на прием более чем на 10 минут, не предупредив заранее регистратора, то регистратура может выдать этот талон другому пациенту. Если врач задерживается с приёмом предыдущего пациента более чем на 10 минут, оказание помощи этому пациенту проводится другим врачом, в том числе заведующим отделением.

2.7. Пациентов с острой болью регистратура направляет к врачу по скорой помощи. После оказания неотложной помощи пациенты должны обратиться в регистратуру за талоном на прием к врачу (или записаться по предварительной записи) для продолжения лечения и санации полости рта.

2.8. По объективным причинам прием к врачу может быть задержан на 30 минут.

2.9. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента или законных представителей, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или законными представителями. 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.

ГЛАВА 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- получение медицинской помощи;

- выбор лечащего врача;

- 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 стоматологического здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 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 стоматологического здоровья;

- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского

вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения;
 реализацию иных прав в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

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

3.2. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам учреждения здравоохранения и другим пациентам;

по требованию работников учреждения предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность либо документы, подтверждающие его полномочия;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской стоматологической 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;

при посещении поликлиники соблюдать санитарно-эпидемиологические требования: в верхней одежде в кабинеты не входить, в осенний, зимний, весенний периоды года оставлять одежду в гардеробе поликлиники; в случае необходимости применять средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, бахилы и т.д.);

при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к пациенту;

соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи при нахождении в учреждении здравоохранения, в том числе во время оказания медицинской помощи;

соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинском учреждении и на его территории;

выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и

иными актами законодательства Республики Беларусь.

3.3. Пациенту запрещается:

курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

использование средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи;

находиться в помещениях поликлиники с детскими колясками, велосипедами и другими личными транспортными средствами, за исключением инвалидных колясок.

3.4 Пациенту может быть отказано в приёме, если это не угрожает его жизни и не относится к неотложной помощи, в случаях:

алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

если его действия угрожают жизни и здоровью окружающих;

если он не соблюдает врачебные предписания;

если он не согласен с планом лечения;

если он не соблюдает Правила внутреннего распорядка для пациентов.

ГЛАВА 4.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к административному дежурному, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, к администрации учреждения согласно утвержденному графику приема граждан по личным вопросам.

4.2. Пациенты (их законные представители) могут адресовать свои обращения в учреждение:

к административному дежурному, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу. График личного приема заведующим отделением, заместителя главного врача по медицинской части утверждается главным врачом поликлиники и размещается на информационных стендах в холле поликлиники;

позвонить на «горячую» телефонную линию по номеру 235 12 88. «Горячая линия» поликлиники работает ежедневно с 08.00 до 21.00, суббота - с 09.00 до 15.00, воскресенье - выходной день;

письменно секретарю (либо непосредственно главному врачу или его заместителю).

в виде записи в книгу замечаний и предложений, которая хранится в регистратуре и по первому требованию выдается посетителю поликлиники;

на почтовый адрес: 220040, г. Минск, ул. Некрасова, д.35, корп.2;

через систему обращений в сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел>. (для подачи электронных обращений);

в ходе проведения личного приема граждан руководством учреждения.

4.3. Ответ пациенту на обращение предоставляется в письменном виде в сроки установленные Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и

юридических лиц».

4.4. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами поликлиники, заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации - комитете по здравоохранению Мингорисполкома в установленный законодательством срок. В спорных вопросах пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

4.5. При неэтичном (оскорбительном) поведении пациентов по отношению к медицинскому работнику, руководство поликлиники (или лично работник поликлиники) имеет право обращения в суд по защите чести и достоинства.

ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии стоматологического здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники. 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.

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

5.3. Пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

5.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется опекуну, в отношении несовершеннолетнего пациента - одному из его законных представителей.

5.5. В случае отказа пациента (законного представителя) от предложенного лечения, профилактических мероприятий и лечения делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.6. Медицинская документация является собственностью поликлиники, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче на руки пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в учреждении здравоохранения в присутствии медицинских работников.

5.7. В поликлинике обеспечивается хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

ГЛАВА 6.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту (его законному представителю) в организации здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан». На основании письменного заявления пациента (законного представителя) учреждением в письменной форме предоставляется выписка из медицинской документации о состоянии здоровья в течение 5 дней с момента обращения.

ГЛАВА 7.

РЕЖИМ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Режим работы поликлиники определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие и выходные дни.

7.2. График и режим работы поликлиники утверждается главным врачом поликлиники по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами.

7.3. Личный приём граждан администрацией поликлиники осуществляется в удобное для населения время. График приёма граждан главным врачом устанавливается комитетом по здравоохранению Мингорисполкома, заместителя главного врача, заведующих структурными подразделениями - главным врачом поликлиники.

7.4. Информация о режиме работы поликлиники размещена при входе в поликлинику и на сайте учреждения.

7.5. Информация о графике личного приёма граждан главным врачом и должностными лицами размещена на информационном стенде «Одно окно» в холле поликлиники и на сайте учреждения.

ГЛАВА 8.

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в поликлинике определяется Советом Министров Республики Беларусь. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в государственных организациях здравоохранения, формируются в установленном порядке.

8.2. Прейскурант на платные стоматологические услуги (без учета стоимости расходных материалов) размещен в холле поликлиники возле регистратуры.

8.3. Предоставление платных услуг осуществляется только после заключения договора на оказание платных услуг между главным врачом поликлиники и пациентом. Договор оформляется в регистратуре поликлиники при первичном обращении.

8.4. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в поликлинике, а также порядок и условия их предоставления населению, размещена на информационных стендах в холле поликлиники.

8.5. Информация о льготах для отдельных категорий граждан, а также проводимых акциях, размещена в регистратуре и на сайте поликлиники.