

Учреждение здравоохранения
«31-я городская поликлиника»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
УЗ «31-я городская поликлиника»
Э.Н.Чертко
03.01.2022



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-XII (ред. от 11.12.2020) «О здравоохранении»; Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) определяют порядок обращения пациента в учреждение здравоохранения «31-я городская поликлиника» (далее – учреждение, поликлиника), его права и обязанности, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

3. Правила распространяются на всех пациентов, обращающихся в поликлинику.

4. Пациенты (законные представители) с Правилами знакомятся устно.

5. Правила размещаются в поликлинике в общедоступном месте на информационном стенде.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В УЗ «31-Я ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

6. Первичная и специализированная медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике и на дому.

7. В целях профилактики заболеваний, их своевременной диагностики и лечения, граждане Республики Беларусь закрепляются за организациями здравоохранения по месту жительства (месту пребывания), а также имеют право на получение медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения вне места жительства (места пребывания) по заявлению о временном закреплении за учреждением на определенный период с разрешения руководителя (его заместителя).

Поликлиника обеспечивает оказание гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) медицинской помощи в амбулаторных условиях в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями.

8. Каждый гражданин Республики Беларусь также имеет право получить медицинскую помощь в государственной и негосударственной организации здравоохранения, у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

9. При необходимости получения первичной и специализированной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, которая является её структурным подразделением, обеспечивающим регистрацию пациентов на прием к врачу или регистрацию вызова врача на дом.

10. Работниками регистратуры поликлиники при первом обращении пациента, имеющего постоянную регистрацию в зоне обслуживания учреждения, оформляется «Медицинская карта амбулаторного больного» или уточняются сведения в имеющейся медицинской документации. При временном закреплении гражданина вне места его жительства (места пребывания) ответственным лицом поликлиники делается запрос в учреждение здравоохранения, за которым гражданин был закреплен по своему месту жительства, о предоставлении выписок из медицинских документов согласно установленному законодательством порядку.

11. Временное закрепление за учреждением здравоохранения для получения медицинской помощи осуществляется путем подачи гражданином (его законным представителем) заявления с обязательным предъявлением паспорта гражданина Республики Беларусь, согласно графику приема граждан по вопросам временного закрепления для получения медицинской помощи в поликлинике, утвержденному главным врачом.

12. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного согласия совершеннолетнего пациента (его законного представителя).

13. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу учреждения осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, по телефону или при помощи сети Интернет.

14. Информацию о времени приема врачами всех специальностей, с указанием номера кабинета, о правилах вызова врача на дом, об организации предварительной записи, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно на информационных стендах, а также на сайте поликлиники www.31gp.by.

15. Госпитализация пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по направлению врачей учреждения здравоохранения, а также скорой медицинской помощью, по показаниям.

16. При возникновении по месту жительства (месту регистрации) состояний, 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 службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

17. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к административному дежурному, заведующему структурным подразделением, а так же к заместителям главного врача в соответствии с графиками приема граждан, утвержденными главным врачом в установленном законодательством порядке.

ГЛАВА 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

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

- 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 здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

- 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 Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-ХІІ (ред. от 11.12.2020) «О здравоохранении».

19. 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 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 ее в гардеробе поликлиники;

в условиях проводимых мер профилактики острых респираторных инфекций и инфекции COVID-19, при посещении поликлиники соблюдать масочный режим;

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

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

выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

20. 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 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.

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

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

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

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

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

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

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

27. 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».

ГЛАВА 6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

28. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе. Перечень платных услуг, оказываемых населению в учреждениях здравоохранения, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

29. Информация о платных услугах, оказываемых населению в учреждении здравоохранения «31-я городская поликлиника», их стоимость, порядок и условия предоставления, размещены на информационных стендах

поликлиники, а также в сети Интернет на официальном сайте поликлиники www.31gp.by

30. Платные медицинские услуги в учреждении здравоохранения «31-я городская поликлиника» оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров.

31. Учреждение здравоохранения, предоставляющее платные услуги, несет ответственность за ненадлежащее их исполнение согласно законодательству Республики Беларусь.

ГЛАВА 7

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ПАЦИЕНТОМ

32. В случае возникновения конфликтных ситуаций, нарушения прав пациента, пациент или его законный представитель имеют право непосредственно обратиться:

- 1) к заведующему структурным подразделением;
- 2) к административному дежурному;
- 3) в случае, если не удалось разрешить конфликтную ситуацию с заведующим структурным подразделением и административным дежурным, пациент или его законный представитель имеют право, обратиться к заместителю главного врача по медицинской части (каб.305) – в часы приема по личным вопросам; к заместителю главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации - в часы приема по личным вопросам (каб. 306).

Если на этом этапе пациент или его законный представитель не получили разъяснения или помощи, то следует обратиться к главному врачу поликлиники, (каб. 313) - в часы приема по личным вопросам.

33. Информация о личном приеме главного врача и его заместителей размещена на сайте [http:// 31gp.by](http://31gp.by).

34. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

35. Данные обратившегося на личный прием гражданина вносятся в журнал регистрации устных обращений, поступивших на личный прием к главному врачу и его заместителям.

ГЛАВА 8

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Телефон стола справок

(запись к врачу):

+375 17 352 71 65,

+375 17 374 43 84,

+375 17 374 73 88

Телефон вызова врача на дом:

+375 17 379 42 87

Телефон горячей линии

+375 17 316 91 72

Телефон доверия

+375 17 365 53 39

Сайт поликлиники: [_http:// 31gp.by](http://31gp.by)