

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ **Учреждения здравоохранения «18-я городская поликлиника»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь 18 июня 1993 г. N 2435-XII «О здравоохранении», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30 октября 2015 г. N 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов УЗ «18-я городская поликлиника» определяют порядок обращения пациента в организацию здравоохранения, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок осуществления административных процедур; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка УЗ «18-я городская поликлиника» распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов УЗ «18-я городская поликлиника» размещаются в общедоступных местах на информационных стендах поликлиники. С правилами внутреннего распорядка пациенты поликлиники знакомятся устно.

2. Порядок обращения пациента в УЗ «18-я городская поликлиника»

2.1. УЗ «18-я городская поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях, на дому и в дневном стационаре.

2.2. В учреждении медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, закрепленным за Поликлиникой по территориальному принципу (по их месту жительства (месту пребывания)), вне их места жительства (места пребывания) по заявлению о временном закреплении за учреждением на определенный период с разрешения руководителя (его заместителя), а также иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами.

2.3. Для удобства пациентов, в столе справок Поликлиники, выдаются талоны и осуществляется предварительная запись к врачам-специалистам. Заказать талон (записывается на прием) можно по телефону – 361 18 22, а также через Интернет на официальном сайте Поликлиники www.18gp.by. Талон выдается с указанием фамилии врача, номера очереди, кабинета и времени явки на прием к врачу.

2.4. Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта или заместителей главного врача.

2.5. Вызов врача на дом осуществляется по телефону: 368 65 43, через регистратуру:

- врача-терапевта участкового до 14.00. часов;
- дежурного врача-терапевта – до 19.30 часов.

Вызов врача-терапевта участкового на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов, обслуживание осуществляется в день поступления вызова. При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому.

2.6. При первичном или повторном (первый раз в календарном году) обращении пациент обязан представить паспорт, либо другой документ удостоверяющий личность. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество(полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес на основании документов, удостоверяющих личность(паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в РБ, удостоверение беженца), серия и номер.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласия главного врача (лица его заменяющего) Поликлиники.

2.8. При записи на прием к врачу (заказа талона) пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес.

2.9. На прием к врачу пациент обязан явиться за 10 минут до назначенного времени. Пациенты, находящиеся на листках временной нетрудоспособности, принимаются лечащими врачами-специалистами в специально отведенные часы. В случае опоздания на прием более чем на 5 минут, талон аннулируется, и пациент может быть принят после пациентов с талонами, исключительно в случае наличия свободного времени у врача между приемом пациентов.

2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, его заместителями, пациент может получить в столе справок регистратуры в устной форме и наглядно – на информационных стендах Поликлиники, на официальном сайте www.18gp.by.

2.11. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач, в соответствии с установленными стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

2.12. В случае наличия необходимости по медицинским показаниям оказания гражданину дополнительной медицинской помощи, лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации, обследования в другие организации здравоохранения (по территориальному признаку), согласно приказу комитета по здравоохранению Мингорисполкома.

2.13. Госпитализация пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по медицинским показаниям и направлению лечащих врачей Поликлиники, а также скорой медицинской помощью по жизненным показаниям без направления Поликлиники в установленном законодательством порядке.

2.14. 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 незамедлительно обращаться в службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефону 103.

2.15. Право на внеочередное, первоочередное, преимущественное оказание медицинской помощи имеют следующие пациенты (за исключением случаев, когда оказание медицинской помощи оказывается вне очереди по медицинским показаниям):

2.15.1 Вне очереди принимаются:

- инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды боевых действий на территории других государств;
- ветераны Великой Отечественной войны;
- Герои Советского союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Славы и Трудовой Славы и их мужья либо жены;
- почетные доноры.

2.15.2 В первую очередь принимаются:

- бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и несовершеннолетние бывшие узники иных мест принудительного содержания, созданные фашистами и их союзниками в годы второй мировой войны;
- инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий;
- граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды вследствие катастрофы на ЧАЭС, других радиационных аварий;
- дети – инвалиды вследствие катастрофы на ЧАЭС, других радиационных аварий;
- граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС, в 1986-1987 годах в зоне эвакуации (отчуждения), участники ликвидации других радиационных аварий;
- граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС в 1988-1989 годах в зоне эвакуации (отчуждения), в

1986-1987 годах – в зоне первоочередного отселения или зоне последующего отселения и участники ликвидации других радиационных аварий.

2.16. Оказание медицинской помощи иностранным гражданам, беженцам, лицам без гражданства осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами.

2.17. При отказе пациента от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, ему либо его законному представителю врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия.

Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем.

2.18. Лечащий врач Поликлиники, при наличии показаний, осуществляет направление пациента на госпитализацию в плановом порядке в дневной стационар. Показаниями для направления больного в дневной стационар являются:

- необходимость в ежедневном медицинском наблюдении по основному заболеванию;
- продолжение (завершение) курса лечения, назначенного в круглосуточном стационаре, в состоянии, не требующем наблюдения в вечернее и ночное время, в условиях активного стационарного режима;
- наличие острого или обострения хронического заболевания, при отсутствии показаний к госпитализации в круглосуточный стационар и необходимости проведения лечебных мероприятий не более 3-х раз в сутки;
- необходимость проведения реабилитационных мероприятий, невозможных в амбулаторно-поликлинических условиях;
- наличие сочетанной патологии у больного, требующей корректировки лечения, в состоянии, не требующем наблюдения в вечернее и ночное время.

2.19. Лечащий врач может отказаться (по согласованию с соответствующим должностным лицом) от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

3. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневных стационарах

3.1. В дневные стационары госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном стационарном лечении по направлению лечащих врачей Поликлиники.

3.2. Прием пациентов, поступающих в дневные стационары в плановом порядке осуществляется в кабинете врача дневного стационара.

3.3. При поступлении в стационар по направлению пациент представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из амбулаторной карты. На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация, после чего Пациент сопровождается персоналом в палату.

3.4. В случае отказа от госпитализации врач в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах.

3.5. При лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

3.6. При лечении в условиях дневного стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования коммуникациями; соблюдать предписанный врачом режим, своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья, а также соблюдать иные обязанности предусмотренные настоящими правилами.

3.7. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

3.8. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

4. Права и обязанности пациента.

4.1. Все граждане Республики Беларусь имеют равные права независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального и имущественного положения, пола, языка, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств на доступное медицинское обслуживание, которое обеспечивается предоставлением бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения.

4.1.1. 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 действующим законодательством Республики Беларусь;

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

4.1.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (вход в режимные кабинеты в сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Одежда в гардероб принимается в чистом виде, при наличии петельки (вешалки);
- соблюдать, установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращении;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уточнять информацию о наличии врача-специалиста, запланированного для посещения по предварительной записи, накануне дня обращения за медицинской помощью к этому врачу-специалисту;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- соблюдать очередность, пропускать лиц без очереди в регистратуру и на прием к врачам, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством Республики Беларусь;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении, курить только в специально отведенных для курения местах.

4.1.3. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещении поликлиники запрещается:

- нахождение в верхней одежде;
- курение в здании и помещениях поликлиники. Курение на территории лечебного Учреждения разрешено в специально отведенном месте;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. 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 «18-я городская поликлиника». 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 только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

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

5.4. 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.

5.5. УЗ «18-я городская поликлиника» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписка из медицинской документации

5.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в Поликлинике 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».

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Листок нетрудоспособности и справка выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка

нетрудоспособности (справки) осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

5.3 Пациент обязан являться к лечащему врачу в день, указанный в листке нетрудоспособности (в день - по какое число продлен листок нетрудоспособности).

5.4. Выписка листков нетрудоспособности и их регистрация производится при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). При выписке к труду листок нетрудоспособности, справка должны быть заверены печатями установленного образца (кабинет № 212).

5.5. Подробную информацию о перечне, сроках, необходимых документах для осуществления административных процедур можно узнать на официальном сайте учреждения (www.18gp.by) и информационных стендах в Поликлинике.

6. Оказание платных медицинских услуг

6.1 Платные медицинские услуги являются дополнительными к гарантированному государством объему бесплатной медицинской помощи и оказываются гражданам Республики Беларусь на основании письменных договоров возмездного оказания медицинских услуг, за исключением платных медицинских услуг, оказываемых анонимно.

6.2. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в учреждениях здравоохранения, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

6.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в УЗ «18-я городская поликлиника», стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах поликлиники, а также в сети Интернет на официальном сайте поликлиники www.18gp.by.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентами медицинскими работниками

7.1. Конфликтные ситуации между УЗ «18-я городская поликлиника» и пациентом разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

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

- к заведующему отделением, административному дежурному в часы их приема;

- к заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации, главному врачу поликлиники в часы их приема по личным вопросам.

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

7.4. В случае, если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

7.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении в течение 15 дней.

7.7. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона №300-З «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием Ф.И.О. гражданина и его подписи, данных о его месте жительства или работы.

7.8. В спорных случаях пациент имеет право при неудовлетворении его требований обратиться в вышестоящий орган или в суд в установленном законодательством порядке.