

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
учреждения здравоохранения «6-я городская детская
клиническая поликлиника»**

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «6-я городская детская клиническая поликлиника» (далее – Правила) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов, в целях реализации прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Для целей настоящих Правил внутреннего распорядка используются термины и их определения в значениях, установленных Законом о здравоохранении.

3. Правила определяют:

порядок обращения пациента в учреждение здравоохранения «6-я городская детская клиническая поликлиника» (далее-поликлиника);

права и обязанности пациента;

порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок осуществления административных процедур;

порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона о здравоохранении;

информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания;

другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

4. Правила распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в поликлинике.

5. Правила размещаются в общедоступных местах на информационных стендах и на официальном сайте поликлиники www.bgdp.by. С правилами пациенты (законные представители) поликлиники знакомятся устно.

6. Для обеспечения безопасности поликлиники, повышения производительности труда работников, повышения качества оказания медицинской помощи в кабинетах специалистов и иных помещениях, могут быть установлены системы видеонаблюдения и вестись записи разговоров, в том числе телефонных.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ

7. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях и на дому.

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

9. Закрепление за поликлиникой несовершеннолетнего (открепления от обслуживания) осуществляется его законным представителем (родителем, усыновителем (удочерителем), опекуном, попечителем) при обращении в кабинете каб.232 при предъявлении документа удостоверяющий личность и позволяющий определить гражданство и место регистрации (паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца).

10. При первичном обращении на территориально закрепленном педиатрическом участке оформляется «История развития ребенка» (форма 112/у) или уточняются сведения в имеющейся медицинской документации.

11. История развития ребенка является собственностью поликлиники на руки пациенту не выдается и хранится в регистратуре.

12. Оказание медицинской помощи несовершеннолетнему производится в сопровождении одного из законного представителя или лица, фактически осуществляющего уход за ребенком.

13. Медицинские вмешательства детям осуществляются с письменного согласия одного из законного представителя. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

14. Для упорядочения приема пациентов и учета их посещения в поликлинику, в столе справок выдаются талоны на прием к врачам-специалистам.

Выдача талонов на прием к врачам-специалистам осуществляется ежедневно при личном обращении или по телефону 279-03-53, 316-09-62 либо через Интернет на официальном сайте поликлиники www.bgdpr.by.

Талон выдается с указанием фамилии врача, номера очереди и кабинета и времени явки к врачу.

15. Вызов врача на дом осуществляется по телефону: 279-03-55, 316-09-81:

в период с 1 октября по 15 мая с 7.00 до 15.00

в период с 16 мая по 30 сентября с 7.30 до 15.00

Вызов врача-педиатра участкового на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов, обслуживание осуществляется в день поступления вызова.

16. 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 населения главным врачом и его заместителем, адреса дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную медицинскую помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в столе справок в устной форме, наглядно на информационных стендах, а также на сайте поликлиники [www. bgdp.by](http://www.bgdp.by).

17. На прием к врачу пациент обязан явиться за 10 минут до назначенного времени. В случае опоздания на прием к врачу в указанное в талоне времени, прием пациента врачом осуществляется в порядке очереди при отсутствии пациентов на прием к врачу по талонам.

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

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. Вторник считается днем профилактического приема здорового ребенка до 3-х лет.

Прием пациентов с симптомами острых инфекционных заболеваний в указанные дни посещения осуществляется в фильтре-боксе (каб. 108).

ГЛАВА 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

23. Все дети 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, касающихся

ребенка и его родителей. Равной и всесторонней защитой государства пользуются дети, рожденные в браке и вне брака. (статья 6 Закона Республики Беларусь от 19.11.1993 № 2570-ХІІ «О правах ребенка»).

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

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача поликлиники и согласия лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовывать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное гуманное отношение со стороны медицинских работников;
- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача и 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 поликлиникой в правоохранительные органы в соответствии с законодательством;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в поликлинике и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- 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;
- 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей поликлиники;
- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства.

Предоставление пациенту указанных выше прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

25. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и бережно относиться к имуществу поликлиники;

- соблюдать режим работы поликлиники в целом, его структурных подразделений и кабинетов;
- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к медицинским работникам, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медработниками при оказании медицинской помощи;
- 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;
- 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;
- перед посещением кабинетов, согласно требованиям нормативных документов, регламентирующих выполнение правил соблюдения санэпидрежима и настоящих правил, верхнюю одежду оставлять в гардеробе поликлиники в осенне-весенне-зимний период года, детские коляски – в колясочной;
- в период неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки при входе в поликлинику в обязательном порядке использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски), соблюдать социальное дистанцирование (не менее 1 - 1,5 метра), обрабатывать руки антисептическим средством;
- соблюдать очередность, пропускать на прием к врачу лиц, имеющих право на вне очередное и первоочередное обслуживание в соответствии с правилами;
- при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к пациенту:
 - обеспечить доступ в квартиру (в исправном состоянии должны быть кодовый замок, двери, звонок);
 - обеспечить изоляцию домашних животных;
 - обеспечить освещение лестничной клетки и наличие номера на квартире.

Медицинский работник не снимает обувь при посещении пациента на дому. Пациенты могут предоставить бахилы, полиэтиленовые пакеты либо другие приспособления, одевающие поверх личной обуви медицинского работника.

- уточнять информацию о наличии врача-специалиста, запланированного по предварительной записи, в день обращения за медицинской помощью;

- в случае если пациент по каким-либо причинам не может явиться в назначенный день к врачу-специалисту или участковому врачу, то он обязан не позднее, чем за один день до назначенной явки предупредить об этом лечащего врача или регистратуру;

- заказывать амбулаторную карту за 15 минут до приёма у врача;
- соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

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

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

вне очереди принимаются:

беременные женщины

Основание: приказ комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 21 ноября 2005 года №681 «О принятии дополнительных мер по искоренению из системы здравоохранения равнодушного отношения к пациентам, нуждам и обращениям граждан».

в первую очередь принимаются:

- дети-инвалиды

Основание: Закон РБ от 11.11.1991 №1224-ХІІ «О социальной защите инвалидов в Республике Беларусь».

27. Лечащий врач может отказаться (по согласованию с руководством поликлиники) от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка поликлиники.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

28. 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.

29. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

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

31. 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.

32. Поликлиника обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ВРЕМЕННУЮ НЕТРУДОСПОСОБНОСТЬ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

33. 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».

34. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, 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 Истории развития ребенка, обосновывающей временное освобождение от работы.

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

36. Регистрация листков нетрудоспособности производится при предоставлении документа, удостоверяющего личность. При выписке к труду листок нетрудоспособности, справка должны быть заверены печатями установленного образца (кабинет № 101).

37. Подробную информацию о перечне, сроках, необходимых документах для осуществления административных процедур можно узнать на официальном сайте учреждения (www.bgdr.by) и информационных стендах в поликлинике.

ГЛАВА 6 ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

38. 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.

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

40. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в поликлинике, стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах поликлиники, а также в сети Интернет на официальном сайте поликлиники [www. bgdp.by](http://www.bgdp.by).

ГЛАВА 7 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТАМИ МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ

41. Конфликтные ситуации между поликлиникой и пациентом разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

42. 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.

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

44. 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.

45. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении в течение 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

46. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием Ф.И.О. гражданина и его подписи, данных о его месте жительства или работы.

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