

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач государственного
учреждения здравоохранения
«Гомельская центральная
городская стоматологическая
поликлиника»
О.К. Супруновская
« 10 » *мая* 20 *22*

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) государственного учреждения здравоохранения «Гомельская центральная городская стоматологическая поликлиника» (далее - ГЦГСП) разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года «О здравоохранения» в редакции Закона Республики Беларусь от 20 июня 2008 года и подпункта 9.1 пункта 9 Положения о Министерстве здравоохранения Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 октября 2011 г. № 1446 «О некоторых вопросах Министерства здравоохранения и мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 11 августа 2011 г. № 360», иных нормативных правовых актов и регламентируют:

- порядок обращения и пребывания пациента в ГЦГСП;
- график работы;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» (законных представителей несовершеннолетних, опекунов лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, супруга (супруги) или одного из близких родственников лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения) (далее - законные представители);
- порядок проведения рентгенологических стоматологических исследований;
- информацию о порядке предоставления в ГЦГСП платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам установленным законодательством;
- порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между ГЦГСП и пациентом.

1.2. Правила ГЦГСП размещаются в общедоступных местах учреждения, в том числе в регистратуре.

1.3. В ГЦГСП с Правилами пациент либо его законный представитель знакомится самостоятельно.

1.4. Настоящие Правила распространяются на структурные подразделения ГЦГСП.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В ГЦГСП

2.1. ГЦГСП обеспечивает оказание пациентам стоматологической помощи в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи в другие организации здравоохранения в порядке, определяемом Министерством здравоохранения Республики Беларусь. Вышестоящими организациями здравоохранения.

В целях своевременного оказания стоматологической помощи граждане Республики Беларусь закрепляются за государственными учреждениями здравоохранения по их месту жительства (месту пребывания). Несовершеннолетние закрепляются для оказания медицинской помощи в ГЦГСП по месту их фактического проживания по заявлению одного из родителей, усыновителей (удочерителей), опекунов, попечителей (далее - законный представитель).

2.2. При необходимости получения стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру ГЦГСП.

2.3. Пациент либо его законный представитель при обращении в ГЦГСП представляет работникам регистратуры документ, удостоверяющий личность.

2.4. Гражданин Республики Беларусь для получения медицинской помощи в ГЦГСП вне его места жительства (места пребывания) должен обратиться с письменным заявлением о временном закреплении его за данным учреждением по форме, утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22 декабря 2008 года № 229 «Об утверждении инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания)».

При подаче заявления о временном закреплении, гражданин Республики Беларусь обязан предъявить паспорт гражданина Республики Беларусь.

2.5. Решение о временном закреплении за ГЦГСП гражданина Республики Беларусь вне его места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи принимается лицом, ответственным за закрепление в учреждении, в течение одного дня со дня обращения гражданина Республики Беларусь и оформляется в форме соответствующей резолюции на заявлении о временном закреплении.

2.6. Гражданин Республики Беларусь не позднее семи дней до окончания срока, на который он был закреплен для получения медицинской помощи в ГЦГСП вне своего места жительства (места пребывания), обязан обратиться с

заявлением о продлении срока, на который он был закреплен за данным учреждением.

2.7. В случае обращения гражданина Республики Беларусь с заявлением о продлении срока, на который он был закреплен за ГЦГСП вне своего места жительства (места пребывания), лицо, ответственное за закрепление в учреждении, после рассмотрения заявления принимает решение в сроки и по форме, предусмотренные в пункте 2.5 Правил.

2.8. В случае, если гражданин Республики Беларусь по истечении срока, предусмотренного пунктом 2.6 Правил, не обратился с заявлением в ГЦГСП вне своего места жительства (места пребывания), лицо, ответственное за закрепление в учреждении, принимает решение об отказе в дальнейшем закреплении этого гражданина за данным учреждением.

2.9. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в ГЦГСП осуществляется путем непосредственного обращения пациента в регистратуру, по телефону, а также посредством электронной записи. Также есть возможность записи в «Лист ожидания».

2.10. При неотложных состояниях, требующих стоматологического вмешательства, пациент должен обращаться в регистратуру ГЦГСП, которая направляет пациента к врачу, работающему на приеме.

2.11. Информацию о времени приема врачей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, адреса поликлиник, оказывающих экстренную врачебную помощь в ночное время, выходные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГЦГСП.

2.12. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента или его законного представителя, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

2.13. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

2.14. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

2.15. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

2.16. Получение, передача, сбор, обработка, накопление, хранение медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляются медицинскими работниками с согласия пациентов или их законных представителей, за исключением случаев, когда пациент или их законные представители, отказались от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения.

2.17. Особенности получения, передачи, сбора, обработки, накопления хранения медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, определяются частью восьмой статье 37-6 Закона «О здравоохранении».

2.18. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, и централизованной информационной системы здравоохранения осуществляется в соответствии со статьей 46 настоящего Закона.

2.19. Защита информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляется в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации.

3. ГРАФИК РАБОТЫ ГЦГСП И СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Учреждение	Будние дни	Субботные дни	Телефон
ГЦГСП	Регистратура: с 7.00 до 21.00 Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.50 II смена: с 14.40 до 20.30	Регистратура: с 8.00 до 14.00 Прием врачей: с 8.00 до 13.30	50-02-20
Детское отделение (ул. Быховская, 108, 4 этаж)	Регистратура: с 7.00 до 20.00 Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.20 II смена: с 14.00 до 19.20	Регистратура: с 8.00 до 14.00 Прием врачей: с 8.00 до 13.30	20-18-38
ЛПО № 3 (ул. Мазурова, 26)	Регистратура: с 7.00 до 21.00 Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.50 II смена: с 14.40 до 20.30	Регистратура: с 8.00 до 14.00 Прием врачей: с 8.00 до 13.30	51-20-90
ЛПО № 4 (ул. Котовского, 56, 4 этаж)	Регистратура: с 7.00 до 20.00 Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.30 II смена: с 14.00 до 19.20	Регистратура: с 8.00 до 14.00 Прием врачей: с 8.00 до 13.30	23-43-05

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении в ГЦГСП для получения медицинской помощи пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом «О здравоохранении» от 18.06.1993 г. № 2435-ХІІ (с изменениями и дополнениями) и иными актами законодательства.

4.2. Пациент имеет право на:

4.2.1. получение медицинской помощи;

4.2.2. участие в выборе методов оказания медицинской помощи в соответствии клиническими протоколами стоматологического профиля;

4.2.3. пребывание в ГЦГСП в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющим реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

4.2.4. уважительное и гуманное отношение со стороны работников ГЦГСП;

4.2.5. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.2.6. 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;

4.2.7. ознакомление в присутствии медицинского работника с медицинскими документами, отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;

4.2.8. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом, при этом лечащим врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем и лечащим врачом.

4.2.9. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством;

4.2.10. реализацию иных прав в соответствии с Законом и иными актами законодательства.

4.3. Пациент обязан:

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

4.3.2. уважительно относиться к работникам ГЦГСП и другим пациентам;

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

4.3.4. 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;

4.3.5. информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также о изменениях в состоянии здоровья;

4.3.6. соблюдать Правила, бережно относиться к имуществу ГЦГСП; выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ И ЛИЦАМ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

5.1. Иностранцы граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, в том числе на получение бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения и государственных учреждениях здравоохранения, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

5.2. 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 и международными договорами Республики Беларусь.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

6.2. Платные медицинские услуги являются дополнительными гарантированному государством объему бесплатной медицинской помощи и оказываются на основании письменных договоров возмездного оказания медицинских услуг. При обращении пациента в ГЦГСП для получения платных медицинских услуг ему предоставляется информация:

6.2.1. о перечне платных медицинских услуг;

6.2.2. о стоимости и условиях их оплаты;

6.2.3. о квалификации медицинских работников (врачей-специалистов);

6.2.4. о режиме работы ГЦГСП.

6.3. Общее руководство по оказанию платных медицинских услуг в ГЦГСП осуществляется главным врачом и (или) его заместителем.

6.4. Перечень платных медицинских услуг, график работы сотрудников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, прейскурант, а также изменения в эти документы, утверждает главный врач.

6.5. Предварительная запись пациентов на платный прием ведется в регистратуре путем непосредственного обращения или по телефону.

6.6. ГЦГСП обязуется:

6.6.1. обеспечивать своевременное и качественное оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством;

6.6.2. обеспечивать своевременное рассмотрение претензий, связанных с исполнением договора;

6.6.3. осуществлять контроль за качеством и своевременностью оказания платных медицинских услуг;

6.6.4. выполнять иные обязанности, предусмотренные договором и законодательством.

6.7. В договоре, заключенном ГЦГСП и заказчиком (физическим лицом) определяются объем платных медицинских услуг, условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

6.8. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых населению, определяется в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.9. Оплата предоставленных платных медицинских услуг производится в кассе в наличном и безналичном порядке.

7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

7.1. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки) проводятся бесплатно в ГЦГСП, по направлению врача-стоматолога, зубного фельдшера:

7.1.1. пациентам по неотложным медицинским показаниям;

7.1.2. пациентам, закрепленным за поликлиникой по месту жительства, получающим стоматологическую помощь в ГЦГСП;

7.1.3. пациентам, имеющим социальные льготы на зубопротезирование, согласно статье 11 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 г. № 239-З «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан»;

7.2. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки) проводятся в ГЦГСП на платной основе, по направлению врача-стоматолога, зубного фельдшера:

7.2.1. пациентам, получающим стоматологическую помощь на платной основе в кабинете по оказанию стоматологических услуг в ГЦГСП;

7.2.2. пациентам, получающим стоматологическую помощь в ортопедическом отделении ГЦГСП.

7.3. Оплата рентгенологических снимков производится в соответствии с правилами ведения кассовых операций в Республике Беларусь и по ценам прейскуранта, утвержденного Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в кассе учреждения.

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

8.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в ГЦГСП осуществляется в соответствии с главой 7 Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлению граждан».

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГЦГСП И ПАЦИЕНТОМ

9.1. Конфликтные ситуации между ГЦГСП и пациентом разрешаются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон № 300).

9.2. Пациенты ГЦГСП реализуют свое право на обращение путем подачи письменных, электронных и устных обращений, а также внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

9.3. Требования, предъявляемые к обращениям:

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, которые вносятся в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которому направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии), подтверждающих эту информацию, документов.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом № 300, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращения не допускается.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, в котором изложены устные обращения.