

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ФИЛИАЛЕ «РАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА» УЗ «КАЛИНКОВИЧСКАЯ ЦРБ»

ГЛАВА 1.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения филиала «Районная поликлиника» учреждения здравоохранения «Калинковичская центральная районная больница» (далее - Правила) разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (с изменениями и дополнениями).

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

1.3. Внутренний распорядок филиала «Районная поликлиника» - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками поликлиники, обеспечивающий получение пациентами медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи в филиале «Районная поликлиника».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов филиала «Районная поликлиника» включают:

- порядок обращения пациента в филиала «Районная поликлиника» (далее - поликлиника);
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.5. Правила внутреннего распорядка филиала «Районная поликлиника» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и/или лечение в поликлинике, а также их законных представителей и/или лиц, сопровождающих пациентов.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов филиала «Районная поликлиника» размещаются в общедоступных местах на информационных стендах поликлиники и на официальном сайте поликлиники www.kcrb.by. С правилами внутреннего распорядка поликлиники пациенты (законные представители, сопровождающие лица) знакомятся устно.

1.7. Для обеспечения безопасности, 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 ПАЦИЕНТОВ В ФИЛИАЛ «РАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях и на дому. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения, граждане Республики Беларусь закрепляются за организациями здравоохранения по их месту жительства (месту пребывания).

2.2. В поликлинике медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, закрепленным на обслуживание в поликлинике по территориальному принципу (по их месту жительства (месту пребывания)), по месту временного жительства (месту временного пребывания) по заявлению о временном закреплении на обслуживание в поликлинике на определенный период (до 1 года) с разрешения заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения района или заведующего поликлиникой.

Каждый гражданин Республики Беларусь также имеет право получить медицинскую помощь в государственных организациях здравоохранения, негосударственных организациях здравоохранения и у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в установленном законодательством Республики Беларусь порядке медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь (статья 4 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении»).

2.3. Медицинская помощь гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) оказывается по заявлению о временном закреплении на обслуживание в поликлинике на определенный период (до 1 года) с разрешения заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения района или заведующего поликлиникой, иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами.

2.4. Для закрепления на обслуживание в поликлинике пациент или его законный представитель должен обратиться к заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию населения района или заведующему поликлиникой для написания заявления о закреплении. При подаче заявления законным представителем предъявляются оригиналы документов, подтверждающие полномочия такого лица; документы, удостоверяющие личность; документ о месте жительства(регистрации).

Иностранцы граждане и лица без гражданства могут дополнительно предоставлять документы, подтверждающие правовой статус.

2.5. Решение о закреплении на медицинское обслуживание пациентов по месту временного жительства (месту временного пребывания) и вне их места жительства (места пребывания) принимается после осуществления участковой службой патронажа по адресу, указанному в заявлении, для получения подтверждения о проживании пациента (в срок не более 3-х рабочих дней после написания заявления).

2.6. В случаях необходимости организации оказания медицинской помощи в момент, когда процедура прикрепления не завершена, пациент направляется к врачу для определения приоритета оказания медицинской помощи (неотложная, плановая).

2.7. После закрепления на обслуживание пациент направляется на территориально закрепленный участок, где оформляются необходимые документы или уточняются сведения в имеющейся медицинской документации. В случае необходимости ответственным лицом поликлиники в установленном законодательством порядке осуществляется запрос в учреждение здравоохранения, за которым гражданин ранее был закреплен на медицинское обслуживание, о предоставлении выписки из медицинских документов.

2.8. Открепление от обслуживания в поликлинике осуществляется при обращении на территориально закрепленный участок с документом, удостоверяющим личность.

2.9. В случае окончания срока временного закрепления на медицинское обслуживание в филиале «Районная поликлиника» пациент или его законные представители, не позднее 7-ми дней до окончания срока, обязаны обратиться к врачам-специалистам участковым (заведующим) с заявлением об откреплении от оказания медицинской помощи в филиале «Районная поликлиника», либо с заявлением о продлении срока, на который пациент был закреплен ранее.

2.10. Медицинская документация пациента является собственностью поликлиники, хранится в регистратуре, на руки пациенту или его законному представителю не выдается.

2.11. Медицинская помощь пациентам осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике и на дому.

2.12. При необходимости получения медицинской помощи пациент (его законный представитель) должен обратиться в регистратуру поликлиники (лично или по телефонам +375 2345 3-84-96, + 375 2345 2-34-93, + 375 2345 5-47-60) или на официальный сайт поликлиники www.kcgb.by для записи на прием к врачу. Регистратура поликлиники работает в будние дни с 7.00 до 20.00.

2.13. Прием пациентов с лихорадкой, с симптомами инфекционных заболеваний, а также пациентов с симптомами острых респираторных заболеваний осуществляется в кабинетах с изолированным входом.

2.14. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам филиала «Районная поликлиника» осуществляется при непосредственном обращении пациентов или их законных представителей в регистратуру, по телефонам +375 2345 3-84-96, + 375 2345 2-34-93, + 375 2345 5-47-60, через Интернет на официальном сайте поликлиники www.kcgb.by.

2.15. Для регистрации вызова врача на дом пациент (его законный представитель) должен обратиться в окно «вызов врача на дом» (лично или по телефону + 375 2345 5-47-60). Вызов врача общей практики на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов, обслуживание осуществляется в день поступления вызова с 8.00 до 20.00.

2.16. Регистрация вызова врача на дом осуществляется:

-в будние дни с 7.00 до 19.00;

-в субботние дни: с 8.00 до 13.00

2.17. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента или окружающих его лиц) пациенту (его законному представителю) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.18. Для упорядочения приема пациентов, учета их посещения в поликлинику, в регистратуре выдаются талоны на прием к врачам-специалистам. Талоны к врачам-специалистам выдаются «сегодня на сегодня», а также по предварительной записи через Интернет и по телефону. Талон выдается с указанием фамилии врача, кабинета, в котором осуществляется прием, времени явки на прием к врачу.

2.19. Информацию о времени приема врачами всех специальностей в рабочие дни недели и субботу с указанием часов приема и номеров кабинетов, правилах вызова врача на дом, порядке предварительной записи на прием к

врачам, времени и месте приема населения главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений, информацию об оказании медицинской помощи в вечернее и ночное время, воскресные и праздничные дни можно получить в регистратуре, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, а также на сайте ЦРБ www.kcrb.by.

2.20. 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.

2.21. Право на внеочередное и первоочередное оказание медицинской помощи имеют:

2.21.1. Вне очереди принимаются:

- Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Отечества, Славы, Трудовой Славы;
- Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других государств;
- Ветераны Великой Отечественной войны;
- Почетные доноры;
- Беременные женщины.

2.21.2. В первую очередь принимаются:

- бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывшие несовершеннолетние узники иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы мировой войны;
- инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанные с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий;
- лица, необоснованно репрессированные в период 20-80-х годов и в последствии реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями;
- участники ликвидаций последствий катастрофы на ЧАЭС и приравненные к ним лица;
- члены многодетных семей (родители)
- инвалиды по слуху, сопровождаемые сурдопереводчиками;
- ветераны боевых действий на территории других государств.

2.22. При каждом посещении поликлиники пациент либо его законный представитель обязан иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

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

2.24. В случае необходимости оказания дополнительной медицинской помощи, лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации, обследования в другие организации здравоохранения (по территориальному закреплению).

2.25. Госпитализация пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по направлению врачей поликлиники в установленном законодательством порядке.

ГЛАВА 3.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. получение медицинской помощи;

3.1.2. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

3.1.3. пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

3.1.4. уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;

3.1.5. 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;

3.1.6. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

3.1.7. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

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

3.1.9. 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;

3.1.10. 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 второй части одиннадцатой статьи 46 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении»;

3.1.11. реализацию иных прав в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

3.2. Пациент обязан:

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

3.2.2. уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

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

3.2.4. 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;

3.2.5. 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;

3.2.6. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;

3.2.7. 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;

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

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

3.2.10. 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;

3.2.11. выполнять иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 4.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. 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 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.

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

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

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

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

4.6. 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.

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

ГЛАВА 5.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

5.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту (его законному представителю) в организации здравоохранения осуществляется в соответствии главой 7 Указа 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

6.1. 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.

6.2. Информация о платных услугах, оказываемых населению в учреждении здравоохранения «Калинковичская центральная районная больница», их стоимость, порядок и условия предоставления, размещены на информационных стендах поликлиники, а также в сети Интернет на официальном сайте поликлиники www.kcrb.by.

6.3. Платные медицинские услуги в учреждении здравоохранения «Калинковичская центральная районная больница», оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров.

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

ГЛАВА 7.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ПАЦИЕНТОМ

7.1. 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 заведующему поликлиникой (каб.320) - в часы приема; к заместителю главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации (каб. 220) - в часы приема; к заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию населения района (каб.316) - в часы приема; к заместителю главного врача по медицинской части (каб.317) - в часы приема.

Если на этом этапе пациент или его законный представитель не получили разъяснения или помощи, то следует обратиться к главному врачу учреждения здравоохранения «Калинковичская центральная районная больница (каб. 316) - в часы приема по личным вопросам (по предварительной записи).

7.2. Информация о личном приеме главного врача и его заместителей размещена на сайте www.kcrb.by.

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.4. 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 регистратуры:

+ 375 2345 5-47-60

Телефон платных услуг:

+375 (2345) 2 85 12

Телефон горячей линии

учреждения здравоохранения «Калинковичская центральная районная больница» (понедельник - пятница: 9:00-17:00 перерыв на обед с 13:00-14:00):

+375 2345 23479

Телефон горячей линии

главного управления по здравоохранению

Гомельского облисполкома

(понедельник - пятница: 9:00-17:00 перерыв на обед с 13:00-14:00):

+375 232 50-32-04

Сайт учреждения здравоохранения «Калинковичская центральная районная больница» www.kcrb.by.