

Приложение
к приказу № 74
от 04.04.2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «5-Я ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения здравоохранения «5-я городская стоматологическая поликлиника» (далее – Правила) разработаны на основании требований Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 года «О здравоохранении», Закона Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 г. № 340-З, Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Постановления Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 22.12.2003 г. № 183, постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 г. № 73 «Об утверждении Санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, оказывающим медицинскую помощь, в том числе к организации и проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний в этих организациях», Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 г. № 44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления для получения медицинской помощи», Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 г. № 710 «Об утверждении Инструкции о порядке осуществления действенного контроля за соблюдением запрета курения в организациях здравоохранения и на прилегающих к ним территориях и Примерного положения о комиссии по контролю за запретом курения в организации здравоохранения», Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 г. № 3165 «Об утверждении Правил внешнего и внутреннего содержания организаций здравоохранения Республики Беларусь», Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан», Постановления Министерства Здравоохранения Республики Беларусь от 03.03.2020 г. № 130 «Об утверждении специфических санитарно-эпидемиологических требований», Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь, Хозяйственного процессуального кодекса Республики Беларусь и регламентируют порядок обращения и пребывания Пациента в поликлинике, определяют права и обязанности Пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации поликлиникой и распространяются на всех

Пациентов и посетителей, находящихся в Учреждении здравоохранения «5-я городская стоматологическая поликлиника».

1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом и разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания пациентов и посетителей в Учреждении здравоохранения «5-я городская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту - поликлиника).

1.3. Внутренний распорядок поликлиники для Пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками поликлиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи и медицинских услуг надлежащего качества.

1.4. Настоящие Правила размещаются в общедоступных местах на информационных стендах поликлиники, в том числе в холле 1-го этажа по ул. Воронянского, 50/2 и в холле 1-го этажа по ул. Московская, 13, а также на сайте www.5stom.by.

1.5. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов и посетителей, проходящих обследование и (или) лечение в поликлинике. С настоящими правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно и устно.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются приказом главного врача и регламентируют:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- экспертизу временной нетрудоспособности;
- условия оказания медицинской помощи пациенту;
- использования средств мобильной связи при нахождении в Поликлинике, в том числе во время оказания медицинской помощи;
- медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;
- предоставление информации о состоянии здоровья пациента;
- врачебную тайну;
- порядок административной процедуры – выдача выписки, справок из медицинских документов;
- право на внеочередное и первоочередное обслуживание;
- время работы поликлиники и ее должностных лиц;
- порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам, лицам без гражданства и др. категориям граждан;
- информацию о запрете.

1.7. Факт ознакомления с правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается подписью пациента (лиц, указанных в ч. 2 ст.18 Закона) и вносится в медицинские документы регистраторами.

1.8. В целях обеспечения прав потребителя на информацию, в соответствии с

утвержденными Министерством юстиции Республики Беларусь от 19.07.2010 г. Рекомендациями по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе, оказываемых услугах и порядке обращения граждан в организацию здравоохранения, в поликлинике, обеспечиваются размещение информационных стендов в доступном для потребителя месте.

1.6. Определение способа размещения информации осуществляется главным врачом в соответствии с требованиями СТБ 11.0.03-95 «Система стандартов пожарной безопасности. Пассивная противопожарная защита. Термины и определения».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ, ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

2.1. Учреждение здравоохранения «5-я городская стоматологическая поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях и на дому.

2.2. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в поликлинике, бесплатно - за счет государственных средств на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения, платно - за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.3. В поликлинике 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 поликлиникой на определенный период с разрешения главного врача (его заместителя) или иного лица, определенного приказом по поликлинике, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами.

2.4. В соответствии с главой 3 статьи 14 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. № 2435-ХП «О здравоохранении» граждане Республики Беларусь имеют право на получение медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения вне их места жительства (места пребывания). Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Согласно пункту 4 постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22.12.2008 № 229 «Об утверждении Инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10 июня 2002 г. № 29» (далее - Постановление), граждане Республики Беларусь для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях в государственных учреждениях здравоохранения вне места жительства (места пребывания)

должны обратиться в государственное учреждение здравоохранения с письменным заявлением о временном закреплении за поликлиникой.

В соответствии с пунктом 6 Постановления решение о временном закреплении за государственным учреждением здравоохранения гражданина Республики Беларусь вне места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях принимается назначенным ответственным лицом или заместителем руководителя в течение одного дня со дня обращения гражданина Республики Беларусь и оформляется в форме соответствующей резолюции на заявлении о временном закреплении.

Для решения вопроса о закреплении для оказания медицинской помощи по месту жительства (месту пребывания) пациент обращается с письменным заявлением в регистратуру поликлиники и в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 07.09.2007 № 413 «О совершенствовании системы учета граждан по месту жительства и месту пребывания», предъявляет паспорт и документы, являющиеся основанием для регистрации гражданина по месту жительства или месту пребывания: технический паспорт на жилое помещение, свидетельство о праве на наследство, договор найма (поднайма) жилого помещения, документ, подтверждающий родственные отношения, договор аренды для временного проживания.

2.5. Гражданин Республики Беларусь не позднее семи дней до окончания срока, на который он был закреплен для получения медицинской помощи вне своего места жительства (места пребывания), обязан обратиться с заявлением об откреплении его от оказания медицинской помощи в поликлинике либо с заявлением о продлении срока, на который он был закреплен за данной поликлиникой.

2.6. В случае обращения гражданина Республики Беларусь с заявлением о продлении срока, на который он был закреплен за поликлиникой вне своего места жительства (места пребывания), ответственное лицо или заместители главного врача поликлиники после рассмотрения заявления принимает решение в сроки и по форме, предусмотренные в пункте 2.3 Правил.

2.7. В случае, если гражданин Республики Беларусь по истечении срока, предусмотренного пунктом 2.5 Правил, не обратился с заявлением в поликлинику вне своего места жительства (места пребывания), главный врач (его заместитель) принимает решение об отказе в дальнейшем закреплении этого гражданина за данной поликлиникой. О принятом решении не позднее трех дней со дня его принятия ответственное лицо письменно уведомляет гражданина Республики.

2.8. Стоматологическая помощь пациентам в поликлинике оказывается врачами-специалистами, врачами-интернами.

2.9. На прием к врачу пациент может обратиться как по предварительной записи, так и в день обращения при наличии талона или по экстренным показаниям.

2.10. Организация предварительной записи пациента на прием к врачу в поликлинике осуществляется:

при непосредственном обращении пациента в регистратуру;

по телефону;
через контакт-центр;
при помощи сети Интернет, электронной регистратуры.

Последующий прием назначается врачом в кабинете.

При записи на прием по телефону пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, и телефон. Не допускается дублирование записи одного пациента к одному специалисту на разное время в одну смену.

2.11. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре поликлиники пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки на прием к врачу.

2.12. Вызов врача на дом осуществляется по телефону 392 37 51 с 8.00 до 18.00 в будние дни и в субботние дни с 8.00 до 15.00. Вызов врача стоматолога на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов или в электронной базе, обслуживание осуществляется с учетом нуждаемости в неотложной стоматологической помощи и получении помощи определенного врача-специалиста.

2.13. При первом обращении в поликлинику пациент должен обратиться с документом, удостоверяющим личность (паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца) в регистратуру, где на него заводится стоматологическая амбулаторная карта формы № 043/у-10.

Стоматологическая амбулаторная карта ведется на каждого Пациента, которому оказывается медицинская помощь, такие как диагностические, лечебные и профилактические мероприятия и пр. при каждом посещении Пациентом специалиста.

Стоматологическая амбулаторная карта хранится в регистратуре поликлиники и выдаче на руки пациенту не подлежит, переносится в кабинет медицинским работником.

2.14. При обращении в регистратуру поликлиники пациент должен иметь при себе паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность) и предъявлять его по требованию медицинских работников, а также регистраторов.

2.15. В случае отказа пациента (его законного представителя) от предоставления паспорта (или другого документа, удостоверяющего личность) поликлиника оставляет за собой право отказать пациенту в оказании медицинской помощи, равно как в заключении договора на оказание медицинских услуг, в соответствии с нормами письма Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 20.04.2011 г. № 02-3-13/738-63, приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 14.01.2011 г. № 24, постановления
Министерства здравоохранения Республики Беларусь и Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 04.01.2018 г. № 1/1, п. 1 ст. 402 Гражданского законодательства Республики Беларусь.

2.16. При формировании электронной медицинской карты пациента информационных систем, информационных ресурсов, баз (банков) данных реестров (регистров) в здравоохранении согласие, отзыв согласия на внесение и

обработку персональных данных пациента или его законных представителей и информации, составляющей врачебную тайну, отказ от их внесения и обработки оформляется на бумажном носителе или иным способом, не запрещенным законодательством, по формам и в порядке, устанавливаемым Министерством здравоохранения.

2.17. Особенности получения, передачи, сбора, обработки, накопления, хранения медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, определяются частью восьмой статьи 37-6 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении».

2.18. Получение, передача, сбор, обработка, накопление, хранение медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляются медицинскими работниками без 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, в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 г. № 99-З «О защите персональных данных».

2.19. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, из централизованной информационной системы здравоохранения осуществляется в соответствии со статьей 46 Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении».

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

2.21. Добровольное предоставление личных данных пациентом регистратору автоматически является его добровольным согласием на обработку и использование в работе поликлиники полученных персональных данных, сохраняя внешнюю конфиденциальность. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Положением об обработке и защите персональных данных поликлиники.

2.22. Для регистрации и оформления медицинской помощи по предварительной записи, пациенты должны явиться в регистратуру не позднее, чем за 15 минут до начала приема врача (процедуры).

2.23. Информацию о времени приема врачами всех специальностей, с указанием номера кабинета, об организации предварительной записи, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса дежурных поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную медицинскую помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно на информационных стендах, а также на сайте поликлиники.

2.24. На прием к врачу пациент обязан явиться за десять минут до назначенного времени и заказать амбулаторную карту к врачу в регистратуре.

При опоздании на прием к врачу **на 10 минут** пациенты утрачивают право приема врачом. Талоны не явившихся (опоздавших) на прием и не отметившихся

в регистратуре пациентов могут быть выданы другим пациентам, обратившимся в регистратуру.

В случае опоздания на приём к врачу в назначенное время приём не осуществляется. Приём может быть осуществлён в этот же день, позже, при наличии свободного времени у врача-специалиста (время приёма определяет врач), либо переносится на другой удобный для пациента день путём записи в регистратуре.

2.25. В случае если пациент не может явиться в назначенный день на прием к врачу или на процедуру, то он обязан заранее (не менее, чем за 24 часа) отменить назначенный приём, уведомив об этом регистратора по телефону.

2.26. В случае отмены или переноса времени приёма врача пациенты заранее извещаются регистратором по телефону, указанному ими при записи на приём.

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

2.28. В случае наличия необходимости по медицинским показаниям оказания пациенту дополнительной медицинской помощи лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации, обследования в другие организации здравоохранения.

2.29. Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

2.30. Пациентов с острой болью регистратура направляет к врачу по оказанию неотложной стоматологической помощи.

При острой боли стоматологическая помощь, при наличии технических и временных возможностей организации (свободного времени приема у врача-специалиста) могут быть оказаны пациенту вне записи в течение 1 часа.

После оказания неотложной стоматологической помощи пациенты должны обратиться в регистратуру за талоном на прием к врачу (или записаться по предварительной записи) для продолжения лечения и санации полости рта.

2.31. Указанное по предварительной записи время приёма пациентов может изменяться (происходить задержка приёма на 30 минут) в случае сложной или непрогнозируемой клинической ситуации на приёме. О возникновении такой ситуации пациенты информируются в ходе приёма сотрудниками поликлиники.

2.32. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) самостоятельно знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен поликлиники, правилами внутреннего распорядка для пациентов (находится в холле поликлиники и на сайте www.5stom.by), политикой Поликлиники в отношении обработки персональных данных (размещена на сайте www.5stom.by).

2.33. На приеме пациенту необходимо ответить на дополнительные вопросы врача-специалиста о состоянии здоровья, имеющихся сопутствующих

заболеваниях и пр. врач, при необходимости, может направить пациента на дополнительное обследование.

2.34. Каждый врач начинает первичный прием с опроса пациента, выслушивает жалобы и пожелания, осуществляет сбор анамнеза, пациент может задать врачу интересующие его вопросы, а также узнать об альтернативных методах лечения либо процедурах и о том, как может повлиять та или иная процедура на его повседневную жизнь в дальнейшем.

2.35. Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информация о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, о результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

Получив в доступной форме вышеуказанную информацию, пациент предоставляет предварительное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, которое является обязательным условием оказания медицинской помощи.

Наличие предварительного информированного добровольного согласия является подтверждением того, что пациент достаточно и в доступной форме получил всю необходимую информацию, предусмотренную требованиями действующего законодательства в области здравоохранения и защиты прав потребителей, а также является выражением добровольного информированного согласия пациента на предложенные медицинские вмешательства и услуги, методики оказания медицинских услуг, материалы и пр., в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

2.36. 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.

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

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

2.39. Согласие пациента на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинские документы и подписывается пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении», и лечащим врачом. Решение об их применении принимается с письменного согласия пациента, а в отношении:

- несовершеннолетних – с письменного согласия одного из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее – законные представители);
- лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, – с

письменного согласия их опекунов;

- лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, – с письменного согласия супруга (супруги) или одного из близких родственников (родителей, совершеннолетних детей, родных братьев (сестер), внуков, деда (бабки)).

2.40. В случае дачи согласия на проведение медицинской процедуры пациент имеет право отказаться от проведения диагностического исследования, лечебной процедуры в любое время до начала и в ходе проведения процедуры. При этом, в случае оказания платных услуг, их оплата проводится пациентом за фактически понесённые поликлиникой расходы (осмотр, используемый инструментарий, расходные материалы и т.д.).

2.41. В случае отказа пациента (его законного представителя) от дачи согласия или подписания обязательного письменного информированного согласия медицинская помощь пациенту не оказывается (за исключением оказания неотложной стоматологической помощи).

2.42. В ходе лечения и по его окончании, проведении процедур для достижения наилучших результатов, пациенту надлежит строго выполнять все предписания врача по режиму, гигиеническим правилам, пользованию результатом процедур.

2.43. Поликлиника оказывает медицинскую помощь в соответствии с требованиями клинических протоколов или методов оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

В исключительных случаях, установленных Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в интересах пациента допускается применение научно обоснованных, но еще не утвержденных к применению в установленном законодательством Республики Беларусь порядке методов оказания медицинской помощи.

2.44. В случаях, когда пациент в силу своего состояния нуждается в освобождении от работы (учебы), лист нетрудоспособности (справка) выдается при предъявлении лечащему врачу паспорта гражданина Республики Беларусь, вида на жительство в Республике Беларусь, удостоверения беженца.

2.45. В процессе оказания медицинской стоматологической помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности.

2.46. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от лечения пациента (если это не угрожает жизни пациента и здоровью пациента и окружающих) в случаях несоблюдения пациентом условий настоящих Правил (или публичного договора на возмездное оказание медицинских услуг).

2.47. Пациенту **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** производить фото- и видеосъемку в любых помещениях поликлиники без предварительного разрешения администрации либо лечащего врача.

2.48. Право на внеочередное и первоочередное медицинское обслуживание

имеют следующие категории граждан:

Вне очереди принимаются:

- инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды и ветераны боевых действий на территории других государств;
- ветераны Великой Отечественной войны;
- Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Славы, Трудовой Славы и их мужья либо жены;
- почетные доноры;
- беременные женщины
- родители многодетных семей;
- спортсмены национальных сборных и сборных команд Республики Беларусь.

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;
- лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством;
- инвалиды по слуху (сопровожаемые сурдопереводчиками, при наличии соответствующего удостоверения);
- участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним лица;
- судьи, сотрудники суда Евразийского экономического сообщества;
- медицинские работники.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- информирование о виде медицинской помощи, работе и исполнителях медицинской помощи (ст. 5 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей»);
 - выбор лечащего врача;
 - просвещение в области защиты прав потребителей;
 - пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющим реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- свободный выбор работ, услуг надлежащего качества в удобное для него

время с учетом режима работы поликлиники;

- обследование, лечение, получение процедур в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому специалисту с разрешения руководителя поликлиники;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- надлежащее качество медицинской помощи, работ, услуг, в том числе безопасность оказываемой медицинской помощи, работ, услуг. При этом качество медицинской помощи есть степень соответствия медицинской помощи современному уровню медицинской науки, стандартам медицинских технологий, утвержденным постановлениями и приказами Министерства здравоохранения Республики Беларусь, а также потребностям пациента.

- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, лечении и проведении процедур за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, лечения, проводимых процедур, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- 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;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности поликлиники.

3.2. ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

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

- до обращения за медицинской помощью, самостоятельно ознакомиться с имеющимися в свободном доступе документами: настоящими правилами, публичной офертой на заключение договора на оказание платных медицинских услуг, Положением о предоставлении гарантий (для пациентов); отказаться от оказания медицинской услуги при несогласии с установленными правилами поликлиники;

- уважительно относится к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- предоставлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, наличие аллергических реакций и т.д.;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения; сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, возмещать ущерб в случае повреждения и (или) порчи имущества;
- собственноручно произвести запись в медицинской карте о получении им от врача полной информации о состоянии его здоровья, диагнозе, плане лечения, объеме проводимых процедур и возможных осложнениях и пр.;
- сообщать медицинским работникам о наличии у него острых и хронических заболеваний; заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- предоставлять лечащему врачу данные о состоянии своего здоровья на момент обращения; о медицинских обследованиях, выполненных в других лечебных учреждениях; своевременно информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, изделий медицинского назначения; об имеющихся, наследственных и перенесенных заболеваниях; о результатах ранних обращений за медицинской помощью, а также об любых изменениях в состоянии здоровья;
- ознакомиться и подписать информированное согласие медицинское вмешательство;
- при получении платных медицинских услуг своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость этих услуг, в соответствии с действующим в поликлинике на момент заключения публичного договора и прейскурантом;
- соблюдать чистоту и порядок;
- соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в поликлинике;
- соблюдать санитарно-гигиенические требования пребывания в поликлинике (использование бахил при посещении врача, в период подъема заболеваемости ОРВИ – использование маски);
- своевременно отменить запись на прием в случае изменения времени или дня приёма или невозможности явки на приём. В случае неоднократных (3 и более раз) неявок на приём без отмены предварительной записи, поликлиника вправе отказать пациенту в последующем в записи на приём;

- в случае возникновения спора между сторонами договора, наличия претензий по качеству медицинской помощи пройти обязательную процедуру досудебного урегулирования спора (процедуру урегулирования спорной ситуации).

3.3. Для обеспечения объективной оценки качества лечебно-профилактического процесса в целом, а также объема и качества оказанной медицинской помощи отдельно взятому пациенту, установлены критерии, включающие:

- оценку правильности и полноты заполнения медицинских форм (наличие обязательных записей в медицинской карте и других медицинских документах);
- оценку диагностических, лечебных и других мероприятий по оказанию медицинской помощи;
- оценку выполнения установленного набора манипуляций и действий (соответствие принятым стандартам, протоколам);
- оценку достаточности выполнения стандарта.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения противоправной деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников организации, пациентов и посетителей на территории поликлиники, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- проносить на территорию поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде.
- входить в помещение поликлиники с домашними животными;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения медицинского персонала;
- вступать в пререкания и ссоры с персоналом поликлиники;
- курить на лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, другой территории поликлиники;
- мусорить на территории поликлиники бросать на пол, в унитазы и раковины, использованные марлю, вату и другой мусор;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей без присмотра;
- выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники, лечащего врача;
- употреблять алкогольные напитки в помещениях поликлиники;
- доступ в помещения поликлиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям
 - использование средств мобильной связи при нахождении в кабинете врача, рентгенкабинете.

3.5. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений и территории поликлиники сотрудниками правоохранительных органов, и в соответствии с Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях могут быть привлечены к административной ответственности.

3.6. Согласно нормам ст. 9.3. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях под оскорблением понимается умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме. И предусмотрена следующая мера административной ответственности - наложение штрафа в размере от четырех до двадцати базовых величин.

В соответствии с действующим законодательством определены виды оскорбления:

- умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме (ст. 9.3. КоАП);
- оскорбление должностного лица при исполнении им служебных полномочий (ст. 23.5. КоАП);
- оскорбление, совершенное в течение года после наложения мер административного взыскания за оскорбление или клевету (ч. 1 ст. 189 УК);
- оскорбление, нанесенное в публичном выступлении, либо в печатном или публично демонстрирующемся произведении, либо в средствах массовой информации (ч. 2 ст. 189 УК).

В целях обеспечения безопасности сотрудников поликлиники и посетителей, в помещениях поликлиники ведётся видео и аудио наблюдение.

3.7. Врач может отказать пациенту в оказании медицинской помощи по стоматологии в случае:

- отказа пациента подписать письменное согласие на медицинское вмешательство;
- если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- опоздания на прием к врачу свыше 10 минут;
- если агрессивное поведение пациента угрожает жизни и здоровью врача.

3.8. Пациенту может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при опоздании на прием на 10 минут и более;
- при наличии задолженности по оплате оказанных медицинских услуг;

при нахождении пациента в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения, при условии, что это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих. При этом главный врач поликлиники (лицо, его заменяющее) обеспечивает оказание пациенту медицинской помощи в вышеуказанных случаях в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями с привлечением другого специалиста.

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

4.1. 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 государственных учреждениях здравоохранения, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

4.2. 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 Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

5.2. Медицинские услуги на платной основе оказываются сверх установленного государством гарантируемого объема бесплатной медицинской помощи исключительно по желанию пациента и при наличии соответствующих медицинских показаний, отсутствии противопоказаний и при условии, что медицинское вмешательство гарантированно не влияет на лечение и прогноз основного заболевания, не угрожает жизни пациента и не опасно для окружающих.

В связи с исключительно плановым и платным характером медицинских услуг оказание последних не является обязательным условием. Плановая платная медицинская услуга может быть оказана только в случае обоюдного согласия сторон (пациента и поликлиники) и/или технической (кадровой, юридической и др.) возможности.

Согласно статье 391 Гражданского кодекса Республики Беларусь, граждане и юридические лица свободны в заключении договора, понуждение к заключению договора не допускается. Для заключения такого договора необходимо выражение согласованной воли двух сторон.

5.3. Медицинские услуги в поликлинике оказываются на основании Публичного договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного в

общедоступных местах на информационных стендах поликлиники, в том числе в холле 1-го этажа по ул. Воронянского, 50/2 и в холле 1-го этажа по ул. Московская, 13, а также на сайте www.5stom.by:

- реквизитами заказчика (пациента) в Публичном договоре на оказание платных медицинских услуг считается информация, предоставленная Заказчиком (Пациентом) при заполнении титульного листа стоматологической амбулаторной карты;

- публичный договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента проставления пациентом в стоматологической амбулаторной карте личной подписи в графе «С условиями Публичного договора и Правилами внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «5-я городская стоматологическая поликлиника» ознакомлен(а) и обязуюсь их исполнять»;

- в иных случаях фактом принятия (акцепта) заказчиком условий договора является фактическая оплата Заказчиком заказанных им услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п.3 ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

5.4. Публичный договор, является публичным договором-офертой (предложением) в адрес физических или юридических лиц, принимающих предложение и выражающий намерение заключить договор. С момента совершения пациентом конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования платными услугами поликлиники (акцепт оферты), в соответствии со ст. 408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь. Публичный договор считается сделкой, заключенной в письменной форме и действует до момента расторжения договора.

5.5. Предварительная запись пациентов на платный прием ведется в регистратуре (путем непосредственного обращения, по телефону, посредства электронной записи) а также контакт-центре по единому мобильному номеру 415.

5.6. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых поликлиникой определяется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере оказания медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);

- нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью пациента (осложнения после медицинских манипуляций, о которых пациент не был проинформирован заблаговременно);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния пациента, если пациент не был проинформирован заблаговременно о

последствиях такого прекращения (отказа от лечения);

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. В случае возникновения разногласий между поликлиникой и пациентом по поводу качества оказания медицинской помощи, иным условиям заключенного договора или причинам, стороны решают спор посредством переговоров с привлечением администрации поликлиники, путем письменного обращения к руководителю поликлиники. Досудебное урегулирование спора может проводиться с участием посредника – медиатора в процедуре медиации.

6.3. Конфликтные ситуации с пациентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6.4. По вопросам оказания медицинской стоматологической помощи и организации работы поликлиники пациент вправе:

6.4.1. обратиться к административному дежурному, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу. График личного приема заведующего отделением, заместителя главного врача по медицинской части утверждается главным врачом поликлиники и размещается на информационных стендах в холле поликлиники;

6.4.2. позвонить на «горячую» телефонную линию по номеру 225 80 10, мобильный телефон +375 29 500 36 58. «Горячая линия» поликлиники работает ежедневно с 08.00 до 21.00, суббота – с 09.00 до 15.00, воскресенье – выходной день;

6.4.3. позвонить на «телефон доверия» по номеру 243-76-36. Телефон работает круглосуточно в режиме автоответчика;

6.4.4. оставить обращение (заявление) в книге замечаний и предложений. Книга замечаний и предложений находится в регистратуре поликлиники, предоставляется по требованию граждан;

6.4.5. оставить письменное обращение. Прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес поликлиники: г. Минск, ул. Воронянского, 50/2) или непосредственно в приемной главного врача по будням с 08.00 до 16.00.

Электронное обращение подается посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных ст. 25 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

6.5. Письменные обращения Пациентов в адрес поликлиники, в соответствии со статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», 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.

При предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками оказанной медицинской помощи, выполненных работ (оказанных услуг), поликлиника организует проведение проверки качества результата оказанной

медицинской помощи, выполненных работ (оказанных услуг). Порядок проведения проверки качества результата оказанной медицинской помощи, выполненных работ (оказанных услуг) определен в Инструкции о порядке и случаях проведения оценки качества медицинской помощи, разработанном в соответствии с требованиями Министерства здравоохранения Республики Беларусь, регламентирующими проведение контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

При этом срок рассмотрения предъявленных пациентом требований, связанных с недостатками оказанной медицинской помощи, выполненных работ (оказанных услуг) составляет не более одного месяца.

6.6. О ходе рассмотрения письменного обращения, вынесенном решении и принятых мерах пациент уведомляется лично.

6.7. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно в администрацию поликлиники.

6.8. Жалоба подается в письменном виде: 1-й экземпляр – в администрацию, а 2-й экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.9. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

6.10. Книга замечаний и предложений, находится в регистратуре поликлиники и выдается пациенту по первому требованию.

6.11. Разбор ситуаций, связанных с претензиями на качество оказания медицинской помощи, осуществляется в соответствии с приказом поликлиники «Об организации работы по оценке качества оказания медицинской помощи».

6.12. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами поликлиники, заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – комитете по здравоохранению Мингорисполкома в установленный законодательством срок.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах оказанных услуг, проведенных процедур и лечения, и возможных осложнениях.

7.2. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и

состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи составляют врачебную тайну.

7.3. Информация о состоянии здоровья, тактике и методах лечения, результатах медицинских обследований предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется только по основаниям, предусмотренных ст. 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

На основании Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435–XII «О здравоохранении», статьи 25 Закона Республики Беларусь «О национальном архивном фонде и архивах в Республике Беларусь», письма Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 г. № 02-3-10/738-355 «О вопросах информирования пациентов о состоянии их здоровья» стоматологическая амбулаторная карта является собственностью организации здравоохранения.

Являясь формами статистической отчетности, стоматологические амбулаторные карты хранятся в организации здравоохранения, имеют определенные сроки хранения **и выдаче на руки пациентам не подлежат.**

Согласно Указу Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (гл. 7 п. 7.9.) пациентам по их обращению **выдается выписка из медицинской карты амбулаторного больного.**

7.3. При необходимости пациент может ознакомиться со своей медицинской картой в поликлинике, в присутствии медицинских работников. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

7.5. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление от пациента либо его законного представителя письменного заявления о предоставлении медицинской документации для устного ознакомления.

7.6. Письменное заявление должно содержать следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

- реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- номер контактного телефона (при наличии).

7.7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении поликлиники в присутствии ответственного медицинского работника.

7.8. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

Выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с указанных документов, в том числе с использованием личных технических средств (фото, аудио, видеофиксация), *ввиду того, что медицинская документация заполняется медицинскими работниками, с применением медицинских терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов и неправильного истолкования произведенных записей не специалистами в области здравоохранения, ЗАПРЕЩЕНО:*

7.9. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в поликлинике письменного запроса не должен превышать 5 рабочих дней.

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

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 организации здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200 от 26.04.2010 г. «Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлениям граждан».

8.2. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9 Перечня административных процедур, Пациент лично обращается в регистратуру поликлиники с документом, удостоверяющим личность. Заявление о получении информации из медицинской документации граждане оформляют в регистратуре поликлиники.

8.3. В течение пяти календарных дней со дня получения заявления о предоставлении выписки из медицинской документации, Пациенту лично на

руки выдается выписка из медицинской документации.

8.4. Медицинская справка о состоянии здоровья полости рта выдается гражданину врачом после проведения медицинского обследования в день осмотра лечащим врачом.

9. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКЕ В ПЕРИОД НЕБЛАГОПРИЯТНОЙ ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ

9.1. Запись на плановый приём проводится только дистанционно (по телефонам центра, колл - центра, путём онлайн-записи).

9.2. Посещение пациентами поликлиники в период неблагоприятной эпидемиологической ситуации допускается только при отсутствии клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля, диареи и т.д.). В случае наличия данных симптомов медицинская помощь таким пациентам оказывается в Учреждении здравоохранения «3-ч городская стоматологическая поликлиника» или в ином учреждении здравоохранения, определенном приказом Комитета по здравоохранению Мингоисполкома.

9.3. Допускается минимально необходимое число сопровождающих лиц пациента.

9.4. До оформления на приём регистратор тщательно опрашивает пациентов на предмет их самочувствия, подозрительных симптомов. При необходимости измеряет температуру тела пациентов, при помощи бесконтактного термометра на входе. Пациенты с симптомами, указанными в п. 9.2 на приём не допускаются.

9.5. Для предотвращения распространения инфекции приём пациентов осуществляется только в защитных медицинских масках (респираторах), наличии бахил либо сменной обуви.

9.6. Все посетители поликлиники обязаны соблюдать установленную дистанцию при нахождении в очередях ожидания. Необходимость соблюдения определённой дистанции указывается в виде объявлений на стенах и дверях кабинетов, на сиденьях и на полу.

9.7. В зоне доступа пациентов находятся жидкое мыло и антисептик. До и после приёма врача пациент обязан вымыть и (или) продезинфицировать антисептиком руки.

9.8. При осмотрах, проведении диагностических и лечебных процедур допускается использование только одноразовых медицинских расходных материалов.

10. ВРЕМЯ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

10.1. Время работы поликлиники, ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники, с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

11.2. Поликлиника работает:

Поликлиника на Воронянского:

Адрес: г. Минск, ул. Воронянского, 50/2,
E-mail: pochta@5stom.by
приемная тел./факс (+375 17) 252-63-31
Регистратура бюджетного отделения (+37517) 392-37-51,
Регистратура платного отделения (+37517) 225-85-21, (+375 29)173-25-74
Velcom,

Дни недели	Время работы	
	Регистратуры	Прием врачами
Будние дни	07:30-21:00	08:00-21:00
Субботные дни	08:30-15:00	09:00-15:00
Воскресные и праздничные дни	выходной	выходной

Поликлиника на Московской

Адрес: г. Минск, ул.Московская,13,
E-mail:pochta@5stom.by
тел./факс (+375 17) 352-80-14
Регистратура платного отделения (+375 17) 350-82-57

Дни недели	Время работы	
	Регистратуры	Прием врачами
Будние дни	07:30-21:00	08:00-21:00
Суббота (согласно графику)	08:30-15:00	09:00-15:00
Воскресные и праздничные дни	выходной	выходной

Информация о времени работы поликлиники, её должностных лиц и специалистов размещается на расположенном в холле поликлиники информационном стенде, а также на сайте <https://5stom.by/>.

11.3.Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы – сменности) устанавливаются руководителем поликлиники в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с сотрудниками.

11.4.Прием пациентов и их родственников главным врачом поликлиники осуществляется согласно установленным дням и часам.

11.5.Информация о времени работы поликлиники и его должностных лиц вывешена на видном месте в холле поликлиники и на сайте поликлиники <https://5stom.by/obrasheniya/grafik-priema-lic>.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

12.1.При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в поликлинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы поликлиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

12.2. Поликлиника вправе отказаться от оказания медицинской помощи (за исключением случаев оказания неотложной стоматологической помощи), если

это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

12.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях поликлиники, неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации поликлинике, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

12.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

12.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

12.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией поликлиники, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

12.7. Все последствия медицинской помощи, оказанной в соответствии с показаниями и объеме, адекватном состоянию пациента на момент обращения, при качественном ее исполнении расцениваются как непрогнозируемый медицинский исход.

12.8. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент подтверждает, что проинформирован о том, что поликлиника не несет ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязательств, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру выполняемых действий, он принял все меры для надлежащего исполнения обязательств, однако ожидаемый результат не был достигнут.

12.9. Настоящим пациент подтверждает, что он согласен и признает для себя обязательным для выполнения и соблюдения условий настоящих Правил, а также условий, предусмотренных во внутренних локальных документах поликлиники.

Претензии, со стороны пациента, связанные со ссылкой на незнание либо не ознакомление с документами, заполняемые при оказании медицинской помощи (настоящими правилами, текстом публичного договора на возмездное оказание медицинских услуг (в случае оказания медицинской помощи на платной основе), предварительным планом лечения, текстом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и др.) не принимаются.

12.10. Медицинская и иная внутренняя документация организации, оформленная в электронной форме, подписанная цифровой рукописной подписью (т.е. совершенная собственноручно подпись заказчика, учиненная с помощью соответствующих программных средств (в том числе планшетов, дисплеев) для подтверждения целостности и подлинности подписываемого документа в электронном виде), признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, и может применяться в правоотношениях между сторонами.

12.11. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.