УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
КУП «Поликлиника №7»
_____ С.В. Филипкова
_____

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

## для ПАЦИЕНТОВ коммунального унитарного предприятия «Поликлиника №7»

Настоящие правила разработаны на основании части первой ст. 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении» (в редакции Закона Республики Беларусь от 21.10.2016, далее – Закон «О здравоохранении»), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и определяют порядок обращения пациента КУП «Поликлиника №7» (далее – Поликлиника), выдачи медицинских документов в соответствии с деятельностью Поликлиники, разрешения конфликтных и спорных ситуаций и распространяются на всех пациентов, получающих медицинскую помощь в Поликлинике.

1. **Общие положения**
   - Внутренний распорядок для пациентов Поликлиники – это регламент (порядок) профессиональной деятельности сотрудников, обеспечивающий получение пациентами медицинской помощи надлежащего качества.
   - Пациент – физическое лицо, обратившееся в Поликлинику за медицинской помощью, включающую медицинскую профилактику, диагностику, лечение, оценку состояния здоровья пациента, выявление заболеваний и факторов риска их возникновения.
   -

1.1.Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники включают:

- порядок обращения пациентов в организацию здравоохранения
- права и обязанности пациентов

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
- порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам, справок о состоянии здоровья
- порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациентом
- время работы организации здравоохранения и ее должностных лиц
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.2. Правила обязательны для всех пациентов, обратившихся в Поликлинику за медицинской помощью, и их законных представителей.

1.3. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

1.4. В целях реализации прав пациентов на получение информации, настоящие правила размещены на информационном стенде в холле первого этажа в доступном для ознакомления месте, а также в сети интернет на официальном сайте **poliklinika7.by**

## 2. Порядок обращения пациентов

2.1. Поликлиника оказывает медицинские услуги только на возмездной (платной) основе.

Безвозмездную (бесплатную) медицинскую помощь пациент может получить в амбулаторно-поликлинических организациях г. Гомеля, оказывающих медицинскую помощь за счет средств бюджета.

С информацией о видах медицинских услугах, оказываемых населению в Поликлинике, порядке и условиях их предоставления, можно ознакомиться в холле 1-го этажа, у медицинского регистратора, в доврачебном кабинете либо на сайте **poliklinika7.by**

2.2. Медицинские услуги в Поликлинике оказываются на основании договора на оказание медицинских услуг:

- реквизитами пациента (заказчика) в договоре считается информация, предоставленная пациентом при заполнении медицинской документации в регистратуре поликлиники;
- договор считается заключенным с момента проставления пациентом личной собственноручной подписи в медицинской

документации установленной формы, а в случае проведения дополнительных диагностических и других медицинских услуг - в заявлении на оказание данных услуг.

2.3. Договор на оказание медицинских услуг является публичным договором, т.е. представляет собой оферту (предложение) в адрес физических лиц, принимающих предложение. С момента совершения пациентом конклюдентных действий (действия лица, выражающие его волю вступить в гражданское правоотношение (заключить договор), выраженные не в форме устного или письменного волеизъявления, а в поведении, свидетельствующем однозначно о таком намерении), необходимых для пользования услугами Поликлиники (акцепт оферты), в соответствии со ст. 408 гражданского кодекса РБ публичный договор считается сделкой, заключенной в письменной форме и действует до момента расторжения договора. Акцептуя публичный договор, пациент подтверждает свое согласие и признает для себя обязательным выполнение и соблюдение условий договора, а также условий, предусмотренных настоящими правилами.

2.4. При обращении в Поликлинику пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом «О здравоохранении» и иными актами законодательства.
Для получения справочной информации либо предварительной записи на прием к специалисту пациент обращается в доврачебный кабинет (или к медицинскому регистратору).
Предварительная запись пациента на прием к специалистам может осуществляться при непосредственном обращении пациента в Поликлинику, по телефону или посредством сети Интернет (на предоставляемые на сегодняшний день виды медицинских услуг).

Для оформления медицинской документации для прохождения медицинского осмотра пациент обращается в любое окно регистратуры с последующим посещением диагностических служб и врачей - специалистов, указанных в меддокументации.
Оформление дополнительных платных медицинских услуг осуществляется в доврачебном кабинете с оплатой услуги в кассе или через ЕРИП.

Справка (документ), решение по результатам медицинской комиссии выдается на основании оценки представленной необходимой медицинской документации, результатов представленных или выполненных анализов и других диагностических исследований.

## 3. Права и обязанности пациента

3.1.При обращении за медицинскими услугами и их получении в Поликлинике **пациент имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;
- информацию о ФИО, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- свободный выбор медицинских услуг надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы организации, имеющегося свободного времени для приема у специалиста, рекомендаций врача и дальнейшее получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинских документах за подписью пациента (либо его законных представителей) и лечащего врача);
- надлежащее качество работ, услуг, в том числе безопасность работ, услуг;
- выбор лечащего врача;
- обращение с замечаниями и предложениями к должностным лицам Поликлиники, в которой ему оказываются медицинские услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и

иных сведений, полученных при его обследовании, лечении и проведении процедур за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, лечения, проводимых процедур;
- подачу в электронном, письменном или устном виде своих предложений по совершенствованию деятельности поликлиники.
-
- 3.2. **Пациент обязан:**
- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- 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;
- 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;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечебно-диагностических мероприятий;
- сотрудничать с медицинскими работниками на всех этапах оказания медицинских услуг;
- соблюдать настоящие правила и бережно относится к имуществу поликлиники.

- **При нахождении в поликлинике запрещается:**
- использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- изымать какие-либо документы из медицинских документов, со стендов, из папок информационных стендов;
- выполнять функции торговых агентов, их представителей и находиться в иных коммерческих целях;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (вещевые мешки, чемоданы, корзины, перемещаться по поликлинике с детскими колясками, велосипедами, самокатами, домашними животными);
- оставлять в коридоре без присмотра одежду, ручную кладь и другие предметы;
- курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ.

## 4. Согласие на оказание медицинской помощи

4.1. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного согласия пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении», ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

4.2. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона «О здравоохранении». Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

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

4.3. Перечень простых медицинских вмешательств определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

## 5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту , врачом или иным медицинским работником в форме доступной для понимания лицом, не обладающим знаниями в области здравоохранения и должна содержать сведения о результатах обследования, наличии/отсутствии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, включая осложнения, а также о результатах проведенных процедур и лечения.

5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством.

## 6. Порядок выдачи справок о состоянии здоровья, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи справок о состоянии здоровья, 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».

6.2. С подробной информацией о перечне, сроках, документах, необходимых для осуществления административных процедур можно узнать на официальном сайте предприятия (**poliklinika7.by**) и информационном стенде.

## 7. Порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациентом

7.1. В случае возникновения конфликтной ситуации по поводу качества оказания медицинских услуг, иным условиям заключенного договора или другим причинам, стороны пытаются

решить ее путем переговоров и бесед с участием администрации Поликлиники

7.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к главному врачу или к заведующему любого структурного подразделения с изложением проблемных вопросов в устной форме или подать обращение в письменной (электронной) форме. Письменные обращения подаются по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений находится в регистратуре поликлиники (1 этаж) и выдается пациенту по первому требованию.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

7.3. Обращения пациентов 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.

7.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

## 8. Время работы организации здравоохранения и ее должностных лиц

8.1. График работы поликлиники и её должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники.

8.2. Режим работы поликлиники:

- в будние дни с 08.00 до 20.00

- в субботние дни с 8.00 до 14.00

8.3. Приём пациентов главным врачом, представителями администрации осуществляется в установленные часы приема.

Информация о часах приема расположена на информационных стендах и сайте поликлиники.

**9. Порядок предоставления платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь**

9.1. Коммунальное унитарное предприятие «Поликлиника№7» является коммерческой организацией, в связи с чем, медицинские услуги оказываются Поликлиникой на возмездной основе. Информация о перечне платных медицинской услуг, оказываемых населению в Поликлинике, стоимости, порядке и условиях их предоставления размещены на информационных стендах, а также в сети Интернет на официальном сайте **poliklinika7.by**

9.2. В установленном законодательством порядке, Поликлиника несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее оказание платных медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью Пациента.

**10. С целью получения корректных данных по результатам проведения исследований Вы можете ознакомиться с правилами подготовки к лабораторным и другим видам диагностики, которые размещены на стенде и на официальном сайте поликлиники -poliklinika7.by**