

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов
учреждение здравоохранения
«19-я городская детская поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении», в редакции Закона Республики Беларусь от 11.12.2020 №94-З, постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, иных нормативных правовых актов.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» определяют:

- порядок обращения пациента в учреждение здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» (далее – поликлиника),
- права и обязанности пациента,
- порядок разрешения конфликтных ситуаций,
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту и (или) лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»,
- информацию о перечне услуг и порядке их оказания,
- другие сведения, имеющие значение для реализации прав пациента.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в поликлинике, а также их законных представителей и (или) лиц, сопровождающих пациента.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» размещаются в общедоступных местах на информационных стендах поликлиники и на официальном сайте поликлиники www.19gdp.by.

1.6. Для повышения безопасности, повышения производительности труда работников, повышения качества оказания медицинской помощи в холлах, кабинетах специалистов и иных помещениях могут быть

установлены системы видеонаблюдения и ведется запись разговоров, в том числе телефонных.

2. Порядок обращения в учреждение здравоохранения «19-я городская детская поликлиника»

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях и на дому. В целях своевременного оказания медицинской помощи, профилактики заболеваний, несовершеннолетние граждане Республики Беларусь закрепляются за государственными организациями здравоохранения по месту их фактического проживания по заявлению одного из родителей, усыновителей (удочерителей), опекунов, попечителей.

2.2. Медицинская помощь гражданам Республики Беларусь, закрепленным на обслуживание в поликлинике, оказывается в поликлинике по территориальному принципу (по месту их фактического проживания).

Медицинская помощь гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места временного пребывания) оказывается в поликлинике согласно заявления о временном закреплении для медицинского наблюдения в поликлинике на определенный период (до 1 года) с разрешения главного врача (его заместителей).

Медицинская помощь иностранным гражданам и лицам без гражданства оказывается в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами.

2.3. Заявление для медицинского обслуживания оформляется законным представителем несовершеннолетнего (родителем, опекуном, попечителем, усыновителем, далее – законным представителем) в регистратуре при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение Беженца, идентификационная карта гражданина Республики Беларусь, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства).

2.4. Заявление на открепление от обслуживания в поликлинике оформляется законным представителем несовершеннолетнего при его обращении к медицинскому работнику территориально закрепленного педиатрического участка при наличии документа, удостоверяющего личность (с обязательным указанием адреса выбытия несовершеннолетнего).

2.5. Согласно режиму работы поликлиники вторник считается днем здорового ребенка для профилактического приема детей в возрасте до 3-х лет.

2.6. Согласно режиму работы поликлиники четверг считается днем диспансерного и профилактического осмотра детского населения в возрасте 3-18 лет.

2.7. При необходимости получения медицинской помощи пациент (его законный представитель) обращается в стол справок поликлиники (лично или по телефонам (17) 2271621, (17) 3978356) либо на официальный сайт

поликлиники www.19gdp.by (talon.by) для записи на прием к врачу. Стол справок работает в будние дни с 7.00 до 20.00. в выходные и праздничные дни стол справок не работает.

2.8. Прием пациентов с лихорадкой, симптомами инфекционного заболевания осуществляется в инфекционном кабинете.

2.9. Организация предварительной записи на прием к врачам-педиатрам, врачам-специалистам поликлиники осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефонам стола справок, либо через Интернет (talon.by).

2.10. Для упорядочения приема пациентов, учета их посещений в поликлинику, в столе справок выдается талон на посещение врача-педиатра, врача-специалиста. Талон выдается с указанием фамилии врача, номера кабинета, времени явки на прием к врачу и номера очереди.

Указанное в талоне время может не соответствовать времени фактического приема в связи с:

- необходимостью проведения дополнительного медицинского обследования пациенту;
- оказанием неотложной медицинской помощи пациенту;
- иных обстоятельств, требующих более длительного времени приема пациента.

2.11. На прием к врачу пациент обязан явиться за 10 минут до назначенного времени. В случае опоздания на прием в указанное в талоне время, прием осуществляется в порядке очереди.

2.12. В обязанности работников регистратуры не входит информирование по телефону пациентов и их законных представителей, предварительно записавшихся на прием к врачам поликлиник, об изменении графика работы, болезни либо других причин отсутствия врача.

2.13. Информацию о графике работы врачей-педиатров, врачей-специалистов, иных кабинетов и служб поликлиники, о порядке вызова врача на дом, об организации предварительной записи, а также о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, пациент (его законный представитель) может в регистратуре в устной форме, по телефону, на информационных стендах, а также на официальном сайте поликлиники.

2.14. Для регистрации вызова врача на дом пациент (его законный представитель) обращается в соответствии с утвержденным режимом работы поликлиники в окно регистратуры «вызов врача на дом» (лично, по телефонам (17) 2151926; (33) 6560858), на официальный сайт поликлиники www.19gdp.by (вызов врача на дом – в будние дни регистрация вызова до 12:00). Вызов врача-педиатра участкового на дом регистрируется в журнале, выполнение вызова врачом осуществляется в день поступления вызова в часы работы поликлиники с 08:00 до 20:00.

2.15. При угрожающих жизни и здоровью состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.16. Оказание медицинской помощи несовершеннолетнему осуществляется в присутствии одного из родителей (законного представителя) либо лица, фактически осуществляющего уход за ребенком. Оказание медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте от 14 до 18 лет может осуществляться без присутствия законного представителя.

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

2.17.1. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно законным представителем несовершеннолетнего. 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.

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

2.17.2. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия пациента (его законного представителя).

Согласие на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинские документы и подписывается пациентом (его законным представителем). Форма согласия на сложное медицинское вмешательство устанавливается Министерством здравоохранения.

2.18. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач в соответствии с установленными стандартами и порядком оказания медицинской помощи. В случае необходимости оказания дополнительной специализированной медицинской помощи, лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации, обследования в другие организации здравоохранения в соответствии с приказом комитета по здравоохранению Мингорисполкома.

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

3. Права и обязанности пациента

Все дети имеют равные права независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального и имущественного положения, пола, языка, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств, касающихся ребенка и его родителей.

При обращении в поликлинику для получения медицинской

помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона и иными актами законодательства.

3.1. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарноэпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение законными представителями ребенка в доступной форме информации о состоянии здоровья ребенка, применяемых методах оказания ему медицинской помощи;
- отказ законного представителя несовершеннолетнего от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в случаях, предусмотренных статьей 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- ознакомление законного представителя несовершеннолетнего с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего;
- отказ законного представителя несовершеннолетнего от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей поликлиники;
- внесение предложений по совершенствованию деятельности поликлиники.

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

3.2. Пациент (его законный представитель) обязан:

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

- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу поликлиники;
- уточнять в столе справок информацию о наличии врача-специалиста, запланированного по предварительной записи, в день предполагаемого посещения;
- в случае невозможности явки в назначенный день к врачу-педиатру, врачу-специалисту либо для проведения обследования по заранее полученному талону (предварительной записи) не позднее, чем за один день до назначенной явки информировать об этом лечащего врача либо регистратуру;
- при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к пациенту: доступ в квартиру (исправный кодовый замок, двери, звонок), изоляция домашних животных, освещение лестничной клетки и наличие номера на квартире. Медицинский работник не снимает обувь при посещении пациента на дому; пациенты, при необходимости, могут предоставить бахилы или иные приспособления для надевания поверх личной обуви медицинского работника;
- при посещении поликлиники в осенне-зимне-весенний период верхнюю одежду оставлять в гардеробе поликлиники, детские коляски – в колясочной;
- в зданиях поликлиники запрещается:
 - использовать средства мобильной связи на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - проводить фото-видеосъемку без предварительного разрешения администрации (за исключением информации на стендах и режима работы специалистов поликлиники);
 - выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
 - перемещаться по поликлинике с домашними животными, самокатами, детскими велосипедами, колясками, крупногабаритными предметами (сумками, корзинами и т.д.);

оставлять в коридоре без присмотра одежду, сумки, другие предметы;
бегать, прыгать, шуметь, ставить детей в обуви на стулья, диваны, пеленальные столы, подоконники;

курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических и других одурманивающих веществ.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего предоставляется его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом учреждения здравоохранения «19-я городская детская поликлиника». Данная информация может содержать сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозе, прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и связанных с ним последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

4.2. Несовершеннолетнему (по его просьбе либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний) по согласованию с его законным представителем лечащим врачом предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

Иным членам семьи информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента сообщается, если законный представитель несовершеннолетнего не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана информация.

4.3. Информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну и может быть предоставлена без согласия пациента только в предусмотренных законодательствах случаях.

4.4. Амбулаторная карта несовершеннолетнего (форма 112/у «История развития ребенка») является собственностью поликлиники, хранится в регистратуре в установленном законодательством порядке, выдаче на руки пациенту и (или) его законному представителю не подлежит. При необходимости пациент (его законный представитель) знакомится с данными амбулаторной карты в учреждении здравоохранения в присутствии медицинского работника.

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в учреждении здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010г. №200 «Об

административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

С подробной информацией о перечне, сроках, документах, необходимых для осуществления административной процедуры, ответственных лицах можно ознакомиться на информационном стенде «Одно окно», на официальном сайте поликлиники www.19gdp.by.

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 видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в учреждениях здравоохранения, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяются законодательством Республики Беларусь.

С подробной информацией о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых в учреждении здравоохранения «19-я городская детская поликлиника», ответственных лицах можно ознакомиться в регистратуре (окно «Платные услуги», телефон (17)3771161), на информационном стенде поликлиники, на официальном сайте поликлиники www.19gdp.by.

6.2. Платные медицинские услуги оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров.

6.3. Учреждение здравоохранения, предоставляющее платные виды медицинской помощи и услуги, несет ответственность за ненадлежащее их исполнение согласно законодательству Республики Беларусь.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться для разъяснений либо ее разрешения к административному дежурному или к администрации учреждения здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» в соответствии с утвержденным графиком приема граждан, а при недостижении согласия – в комитет по здравоохранению Мингорисполкома. При этом первоначальный порядок решения вопроса на месте (в поликлинике) является обязательным.

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется приказами комитета по здравоохранению Мингорисполкома, иными нормативными документами.

8.2. Режим работы поликлиники:

в будние дни 8:00-20:00;

в субботные дни:

9:00-15:00 в период с 15 мая по 30 сентября,

9:00-16:00 в период с 01 октября по 14 мая.