



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач УЗ «НЦГБ»

И.Г.Шеменкова

«25» 01 2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологической поликлиники разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 N 2435-XII «О здравоохранении» (в редакции Закон Республики Беларусь от 21.10.2016 года №433-3); постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 N 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и иных нормативных правовых актов.

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

1.3. Внутренний распорядок стоматологической поликлиники - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в стоматологической поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологической поликлиники включают:

- порядок обращения пациента в стоматологическую поликлинику права и обязанности пациента,
- порядок разрешения конфликтных ситуаций,
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.5. Правила внутреннего распорядка стоматологической поликлиники обязательны для всех пациентов, проходящих осмотр и/или лечение в поликлинике, также их законных представителей и/или лиц, сопровождающих пациентов.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологической поликлиники размещаются в общедоступных местах на информационных стендах поликлиники и на официальном сайте поликлиники <https://www.ncgb.by/>. С правилами внутреннего распорядка

поликлиники пациенты (законные представители, сопровождающие лица) знакомятся устно.

1.7. Для обеспечения безопасности, повышения производительности труда работников, повышения качества оказания медицинской помощи в кабинетах специалистов и иных помещениях, могут быть установлены системы видеонаблюдения и вестись записи разговоров, в том числе телефонных.

2. Порядок обращения пациента в стоматологическую поликлинику

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

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

Каждый гражданин Республики Беларусь также имеет право получить медицинскую помощь в государственных организациях здравоохранения, негосударственных организациях здравоохранения и у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в установленном законодательством Республики Беларусь порядке медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь (статья 4 Закона).

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

2.4. Для закрепления на обслуживание в поликлинике законный представитель несовершеннолетнего (родитель, усыновитель, опекун, попечитель) должен обратиться в приемную заведующего поликлиникой с документом, удостоверяющим личность (паспортом, видом на жительство, удостоверением беженца). Несовершеннолетние в возрасте от 16 до 18 лет имеют право самостоятельно обращаться для закрепления на обслуживание в поликлинике с документом, удостоверяющим личность.

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

2.5. Решение о закреплении на медицинское обслуживание пациентов по месту временного жительства (месту временного пребывания) и вне их места жительства (места пребывания) принимается после подписания заявления заведующим поликлиникой (в срок не более 3-х рабочих дней после написания заявления).

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

2.7. После закрепления на обслуживание пациент направляется на территориально закрепленный участок (поликлиника №№ 1,4), где оформляется амбулаторная карта или уточняются сведения в имеющейся медицинской документации. В случае необходимости ответственным лицом поликлиники в установленном законодательством порядке осуществляется запрос в учреждение здравоохранения, за которым гражданин ранее был закреплен на медицинское обслуживание, о предоставлении выписок из медицинских документов.

2.8. Открепление от обслуживания в поликлинике осуществляется законным представителем несовершеннолетнего или несовершеннолетним в возрасте от 16 до 18 лет при обращении на территориально закрепленный педиатрический участок с документом, удостоверяющим личность.

2.9. В случае окончания срока временного закрепления несовершеннолетнего на медицинское обслуживание в стоматологической поликлинике не позднее 7-ми дней до окончания срока, пациент обязан обратиться в приемную заведующего поликлиникой с заявлением об откреплении от оказания медицинской помощи в стоматологической поликлинике либо с заявлением о продлении срока, в т.ч. ребенок.

2.10. Амбулаторная карта стоматологического больного является собственностью поликлиники, хранится в регистратуре, на руки пациенту или его законному представителю не выдается.

2.11. Медицинская помощь пациентам осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике и на дому. На дому помощь оказывается пациентам: инвалидам 1,2 групп с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата.

2.12. При необходимости получения медицинской помощи пациент (его законный представитель) должен обратиться в регистратуру стоматологической поликлиники (лично или по телефону 50 60 16) или на официальный сайт поликлиники <https://www.ncgb.by/> для записи на прием к врачу.

2.13. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам стоматологической поликлиники осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону 50 60 16, через Интернет на официальном сайте поликлиники <https://www.ncgb.by/>.

2.14. Для упорядочения приема пациентов, учета их посещения в поликлинику, в регистратуре выдаются талоны на прием к врачам-

специалистам. Талоны к врачам-специалистам выдаются «сегодня на сегодня», а также по предварительной записи через Интернет и по телефону. Талон выдается с указанием фамилии врача, кабинета, в котором осуществляется прием, номера очереди и времени явки на прием к врачу.

2.15. Информацию о времени приема врачами всех специальностей в рабочие дни недели и субботу с указанием часов приема и номеров кабинетов, правилах вызова врача на дом, порядке предварительной записи на прием к врачам, времени и месте приема населения заведующим поликлиникой, его заместителем, заведующими отделениями, адресах ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационарных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь в вечернее и ночное время, воскресные и праздничные дни можно получить в регистратуре, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, а также на сайте поликлиники <https://www.ncgb.by/>.

2.16. На прием к врачу пациент обязан явиться за 10 минут до назначенного времени. В случае опоздания на прием к врачу в указанное в талоне время, прием пациента врачом осуществляется в порядке очереди при отсутствии пациентов на прием к врачу по талонам.

2.18. Право на первоочередное оказание медицинской помощи имеют дети-инвалиды, участники ВОВ и лица к ним приравненные.

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

2.20. Оказание медицинской помощи несовершеннолетнему осуществляется в присутствии законного представителя.

2.21. Сложные медицинские вмешательства несовершеннолетнему проводятся с письменного согласия одного из родителей (законных представителей), простые медицинские вмешательства несовершеннолетнему проводятся с устного согласия одного из родителей (законных представителей). Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

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

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

3. Права пациента

Пациент или законный представитель несовершеннолетнего ребенка имеет право на:

- пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- получение медицинской помощи;
- 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;
- обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в амбулаторной карте стоматологического больного и подписывается в случае несовершеннолетнего ребенка – одним из законных представителей ребенка, лечащим врачом);
- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей поликлиники;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- внесение предложений по совершенствованию деятельности поликлиники.

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право обратиться к заведующему поликлиникой, заместителю заведующего поликлиникой, заведующим отделениями согласно графика приема граждан, утвержденному главным врачом УЗ «НЦГБ», а при недостижении согласия - согласно ст.7 (абзац 6), ст.20 (п.1) Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» - в главное управление по здравоохранению Витебского облисполкома.

При этом первоначальный порядок решения вопроса на месте (в поликлинике) является обязательным.

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

4. Обязанности пациента

4.1. Пациент и законный представитель несовершеннолетнего ребенка обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и бережно относиться к имуществу поликлиники;
- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям поликлиники;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья и состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- предоставлять информацию об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медработниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинскими работниками о наличии у него или ребенка заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- уточнять информацию о наличии врача-специалиста, запланированного по предварительной записи, в день обращения за медицинской помощью;
- в случае невозможности явки в назначенный день к врачу-специалисту не позднее, чем за один день до назначенной явки предупредить об этом регистратуру;
- заказать «Амбулаторную карту стоматологического больного» в регистратуре за 10 минут до приёма у врача;
- при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к пациенту:
 1. обеспечить доступ в квартиру (в исправном состоянии должны быть кодовый замок, двери, звонок);
 2. обеспечить изоляцию домашних животных;
 3. обеспечить освещение лестничной клетки и наличие номера на квартире;
 4. медицинский работник не снимает обувь при посещении пациента на дому. Пациенты могут предоставить бахилы, полиэтиленовые пакеты либо другие приспособления, одеваемые поверх личной обуви медицинского работника;
- перед посещением кабинетов поликлиники, согласно требованиям нормативных документов, регламентирующих выполнение правил

соблюдения санэпидрежима и настоящих правил, оставлять верхнюю одежду в гардеробе поликлиники в осенне-весенне-зимний период, детские коляски – в колясочной;

- соблюдать тишину, чистоту и порядок;

1. При нахождении в поликлинике запрещается:

- использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверью, ставить детей в грязной обуви на стулья, подоконники, громко разговаривать;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации (за исключением информации на стендах и графика работы врача);
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, 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.

**5. Порядок предоставления информации
о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту либо законному представителю ребенка в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами стоматологической поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему 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.

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

5.4. В случае отказа пациента или законного представителя от получения информации о состоянии здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.6. Медицинская документация является собственностью поликлиники, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в учреждении здравоохранения, в присутствии медицинских работников.

5.7. Стоматологическая поликлиника обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в стоматологической поликлинике осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (с изменениями и дополнениями).

6.2. С подробной информацией о перечне, сроках, документах, необходимых для осуществления административных процедур можно узнать на официальном сайте учреждения (<https://www.ncgb.by/>) и информационных стендах в поликлинике.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право обратиться к заведующему поликлиникой, его заместителю, заведующим отделениями согласно графика приема граждан, утвержденному главным врачом.

При неудовлетворении гражданина принятым стоматологической поликлиникой решением, он обращается к главному врачу УЗ «Новополоцкая ЦГБ». В случае не достижения соглашения согласно ст.7 (абзац 6), ст.20 (п.1) Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3

«Об обращениях граждан и юридических лиц» - в главное управление по здравоохранению Витебского облисполкома.

При этом первоначальный порядок решения вопроса на месте (в поликлинике) является обязательным.

Согласно Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь от 21.04.2003 № 194-З:

Статьи 9.3. - оскорбление, то есть умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме, - влечет наложение штрафа в размере до двадцати базовых величин.

Статьи 23.5. - оскорбление должностного лица государственного органа (организации) при исполнении им служебных полномочий лицом, не подчиненным ему по службе,- влечет наложение штрафа в размере от двадцати до пятидесяти базовых величин.

8. Информация о порядке предоставления платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги являются дополнительными к гаранту государством объему бесплатной медицинской помощи и оказываются согласно нормативно правовых актов действующих в РБ на момент обращения.

Заведующий
стоматологической поликлиникой



О.В.Зеленовская