

Комитет по здравоохранению
Мингорисполкома
УЗ «3-я городская стоматологическая
поликлиника»

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель главного врача
по медицинской части



В.О.Музыкантова

2022

ПРАВИЛА

09.12.2022 № 01-14/10
г. Минск

внутреннего распорядка и порядка
получения медицинской помощи по
стоматологии для пациентов УЗ «3-я
городская стоматологическая
поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка и порядка получения медицинской помощи по стоматологии для пациентов УЗ «3-я городская стоматологическая поликлиника» (далее – Правила внутреннего распорядка) – это регламент пребывания пациентов в поликлинике и порядок получения медицинской помощи по стоматологии, установленный с целью обеспечения санитарно-эпидемиологического режима в учреждении, а также соблюдения прав пациентов при оказании им медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны на основании постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-XII «О здравоохранении», иных нормативно-правовых актов Республики Беларусь.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся в поликлинику за получением медицинской помощи по стоматологии.

1.4. С Правилами внутреннего распорядка пациенты могут ознакомиться на стенде в холле поликлиники.

2. Порядок обращения пациента в поликлинику, взаимоотношения врача и пациента в процессе оказания медицинской помощи по стоматологии

2.1. Прием пациентов для оказания амбулаторно-поликлинической помощи осуществляется в будние дни с 08.00 до 21.00, в субботние дни - с 09.00 до 15.00.

2.2. Стоматологическая помощь на бюджетной основе оказывается в соответствии с территориальным принципом – по месту жительства (месту пребывания) граждан, а также закрепленному населению по заявительному принципу.

2.3. Прием пациентов за оказанием плановой амбулаторно-поликлинической помощи осуществляется по талонам.

2.4. Выдача первичных талонов к врачам осуществляется ежедневно с 07.30 на следующий день в течение всего рабочего дня в регистратуре. Повторный прием назначается врачом в кабинете.

2.5. Предварительная запись на прием к врачам осуществляется в течение дня на неограниченный срок. Записаться на прием к врачу можно при личном обращении в регистратуру, по телефону, через Интернет.

2.6. За 10 минут до приема каждый пациент должен обратиться в регистратуру с документом, удостоверяющим личность (паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца) для оформления медицинской документации.

2.7. Невостребованные талоны не явившихся на прием и не отметившихся в регистратуре пациентов в течение 10 минут выдаются другим пациентам, обратившимся в регистратуру.

2.8. Пациентов с острой болью регистратура направляет к врачу по скорой помощи. После оказания неотложной помощи пациенты должны обратиться в регистратуру за талоном на прием к врачу для продолжения лечения и санации полости рта.

2.9. Прием пациентов **для оказания неотложной помощи по стоматологии** осуществляется: в будние дни с 20:00 до 08:00 следующего дня, в субботные дни с 15:00 до 08:00 следующего дня, воскресные и праздничные дни – круглосуточно.

2.10. Неотложная помощь по стоматологии оказывается всему населению в нерабочие часы стоматологических поликлиник и стоматологических отделений амбулаторно-поликлинических учреждений г.Минска.

2.11. При обращении пациентов за оказанием неотложной помощи по стоматологии оформление и регистрация пациентов организована в порядке «живой очереди» при непосредственном обращении пациента в регистратуру.

2.12. Врачебный прием пациентов за оказанием неотложной помощи по стоматологии ведется по «живой очереди» согласно времени регистрации пациента в АИАС «Web-поликлиника».

2.13. После получения пациентом неотложной помощи по стоматологии ему выдается выписка из медицинских документов по устному или письменному заявлению в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых органами и организациями по заявлению граждан» для продолжения лечения в поликлинике по месту жительства (месту пребывания).

2.14. При обращении в регистратуру поликлиники пациент предъявляет медицинским регистраторам документ, удостоверяющий

личность (паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца).

2.15. Информация о работе должностных лиц размещается на стенде в холле поликлиники.

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

2.17. Право на внеочередное и первоочередное медицинское обслуживание имеют следующие категории граждан:

Вне очереди принимаются:

Герои Советского Союза, Герои социалистического труда, полные Кавалеры Орденов Славы, трудовой Славы и их мужья либо жены;

инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других;

ветераны Великой Отечественной войны;

почетные доноры;

беременные женщины;

спортсмены национальных и сборных команд Республики Беларусь.

В первую очередь принимаются:

бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывшие несовершеннолетние узники иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы 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, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы, ссылки, высылки, направления на спецпоселение, высланные за пределы Республики в административном порядке, незаконно помещавшиеся по решения судов в психиатрические учреждения на принудительное лечение в связи с возбуждением уголовных дел, и другие лица, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями;

инвалиды по слуху, сопровождаемые сурдопереводчиками, имеющие соответствующие удостоверения;

участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС и приравненные к ним лица;

многодетные семьи, члены семей;

судьи.

Право на льготу должно быть подтверждено соответствующим документом.

2.19. При первичном обращении в регистратуру поликлиники пациент предъявляет медицинским регистраторам документ, удостоверяющий

личность (паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца).

2.20. В процессе оказания медицинской помощи по стоматологии 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.

2.21. Все стоматологические вмешательства производятся только после предварительного письменного согласия пациента.

2.22. Бесплатная медицинская помощь по стоматологии в поликлинике предоставляется на основании клинических протоколов оказания медицинской помощи по стоматологии.

2.23. Справки, выписки из стоматологической амбулаторной карты предоставляются гражданам по устному или письменному заявлению в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых органами и организациями по заявлению граждан» врачами-стоматологами поликлиники.

2.24. Выписка из медицинских документов выдается в течение 5-ти рабочих дней со дня обращения гражданина, согласно Перечню административных процедур на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца).

2.25. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту лечащим врачом.

2.26. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью по стоматологии, состоянии его здоровья, диагнозе, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, составляют врачебную тайну, и предоставление ее без согласия пациента допускается по письменному запросу в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.27. Соблюдение порядка обработки, хранения и защиты персональных данных пациентов обеспечивается в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.28. Находясь в поликлинике:

2.28.1. пациентам рекомендуется вести себя корректно по отношению к работникам поликлиники. Оскорбление работника поликлиники может быть рассмотрено как нарушение, предусмотренное статьей 10.2 Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь;

2.28.2. строго запрещено курение, распитие спиртных напитков, потребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории поликлиники, а также использование средств мобильной связи при нахождении в кабинете врача, рентгеновском кабинете.

2.29. В целях контроля за работой персонала, соблюдения режима работы поликлиники в некоторых кабинетах и зонах поликлиники ведется видеонаблюдение.

3. Права пациента

Пациент имеет право на:

- 3.1. получение медицинской помощи;
- 3.2. выбор лечащего врача и организации здравоохранения;
- 3.3. участие в выборе методов оказания медицинской стоматологической помощи;
- 3.4. пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- 3.5. уважительное и гуманное отношение со стороны работников поликлиники;
- 3.6. получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской стоматологической помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской стоматологической помощи;
- 3.7. ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- 3.8. выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- 3.9. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства) оформляется записью в стоматологической амбулаторной карте, подписывается пациентом и лечащим врачом);
- 3.10. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством с учетом возможностей поликлиники;
- 3.11. реализацию иных прав в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

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

4. Обязанности пациента

Пациент обязан:

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

4.2. уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

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

4.4. сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

4.5. информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

4.6. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу поликлиники;

4.7. выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

5. Порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг

5.1. Стоматологические услуги сверх установленного гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе гражданам Республики Беларусь в установленном порядке на основании письменных договоров и в соответствии с утвержденным прейскурантом, действующим на момент обращения пациента.

5.2. Стоматологические услуги на платной основе оказываются иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь в соответствии с международными договорами (Соглашениями) Республики Беларусь.

5.3. Сведения о перечне платных услуг, их стоимости, квалификации специалистов размещены на информационных стендах в холле поликлиники, а также на сайте www.3gsp.by.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. По вопросам оказания медицинской помощи по стоматологии и организации работы поликлиники пациент вправе:

6.1.1. 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;

6.1.2. позвонить на «горячую» телефонную линию по номеру **353 67 18**. «Горячая линия» поликлиники работает круглосуточно;


6.1.3. позвонить на «телефон доверия» по номеру **354 64 92**. Телефон работает круглосуточно в режиме автоответчика;

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

6.1.5. оставить письменное обращение по форме согласно Закону Республики Беларусь №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» непосредственно в поликлинике, отправить по почте на адрес поликлиники: г. Минск, ул. Киселёва, 5, а также на сайте **www.3gsp.by** в рубрике «Обращения граждан».

6.2. 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.

Председатель ПК


О.Р.Васюкевич

« 09 » 12 2022