УТВЕРЖДЕНО
приказ УЗ «Витебский
областной эндокринологический
диспансер»
от 18.01.2023 № 19

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ВИТЕБСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЭНДОКРИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее-Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь в области здравоохранения поведение пациента в УЗ «Витебский областной эндокринологический диспансер» (далее - УЗ «ВОЭД»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентов (их представителем) и УЗ «ВОЭД».

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении» (с изменениями и дополнениями в ред. от 11 декабря 2020 г. № 94-З) (далее - Закон) и постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 г. № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов».

1.3. Правила определяют порядок обращения пациента в УЗ «ВОЭД», права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.4. Для целей настоящих Правил используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 18 июня 1993 года № 2435-XII «О здравоохранении» (с изменениями и дополнениями в ред. от 11 декабря 2020 г. № 94-З).

1.5. С Правилами пациент (его законный представитель) знакомятся устно.

1.6. Правила размещаются в общедоступном месте (на информационном стенде) и на официальном интернет-сайте учреждения.

2. Порядок обращения пациента в УЗ «ВОЭД»

2.1. В УЗ «Витебский областной эндокринологический диспансер» предоставляется бесплатная медицинская помощь на основании

государственных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения (статья 4 Закона).

2.2. Каждый гражданин Республики Беларусь также имеет право получить медицинскую помощь в государственной и негосударственной организации здравоохранения, у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.3. Медицинская помощь гражданам Республики Беларусь, не являющимися жителями Витебской области, может быть оказана по их заявлению главному врачу диспансера и в порядке, установленном Постановлением 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)» (статья 14 Закона).

2.4. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

Иностранные 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 (статья 5 Закона).

Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам, лицам без гражданства и другим категориям граждан определен в письме Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 № 02-2/732-490 «Об оказании медицинской помощи иностранным гражданам и лицам без гражданства на территории Республики Беларусь»;

2.5. Для получения медицинской помощи в диспансере пациенту необходимо иметь:

- направление врача-эндокринолога или врачей других специальностей территориальной поликлиники;
- паспорт;
- талон на прием к врачу диспансера.

2.6. Запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента в регистратуру диспансера, а также по номеру телефона: 8(0212) 33-13-64 с 8.00 до 19.00 и через интернет-регистратуру «talon.by».

Талон можно получить в регистратуре диспансера ежедневно (кроме воскресенья и праздничных дней) накануне дня приема и не менее, чем за 10 минут в день приема (при предварительной записи).

2.7. При первичном обращении пациента в регистратуре диспансера оформляется медицинская карта амбулаторного больного (далее - медицинская карта), а также информированное согласие на сбор, обработку, распространение и хранение персональных данных. При повторных обращениях пациент заказывает в регистратуре медицинскую карту, которая доставляется в кабинет врача медицинским регистратором регистратуры.

2.8. Диагностические исследования проводятся пациенту по направлению лечащего врача диспансера в соответствии с диагнозом и характером течения заболевания.

2.9. Объем и методы оказания медицинской помощи в эндокринологическом диспансере осуществляются на основании клинических протоколов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь. В случае необходимости врачи диспансера направляют пациентов в другие учреждения здравоохранения в порядке, определенном Министерством здравоохранения Республики Беларусь (статья 14 Закона).

2.10. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина (или окружающих его лиц), пациенту необходимо обратиться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь, либо по телефону 103.

2.11. При отказе пациента от оказания медицинской помощи и медицинского вмешательства, выполнения назначений и рекомендаций врача, в том числе по формированию здорового образа жизни, лечащий врач в доступной форме разъясняет пациенту возможные последствия для его здоровья. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется в медицинской карте записью, которая подписывается пациентом, лечащим врачом (статья 45 Закона) и заведующим отделением (или другим представителем администрации).

3. График работы УЗ «ВОЭД», его должностных лиц

3.1. Время работы УЗ «ВОЭД»:

- понедельник - пятница с 7.00 до 20.00;
- суббота с 8.00 до 16.12.

Выходной день - воскресенье.

3.2. Время работы регистратуры:

- понедельник – пятница с 7.00. до 20.00 (выдача талонов, медицинских карт и предоставление справочной информации);
- суббота – с 8.00 до 16.00.

3.3. Время работы администрации:

Приемная: понедельник - пятница с 8.00 до 16.30, обед с 13.00 до 13.30;

Главный врач: понедельник - пятница с 7.00 до 15.30, обед с 13.00 до 13.30;

Заместитель главного врача: понедельник - пятница с 8.00 до 16.30, обед с 12.00 до 12.30;

Врач-эндокринолог (заведующий лечебно-диагностическим отделением): понедельник, вторник с 8.00 до 16.12, обед с 12.30 до 13.00.; среда, четверг, пятница с 10.00. до 18.12., обед с 14.00. до 14.30.;

Врач-эндокринолог (заведующий городским поликлиническим отделением): понедельник, вторник, среда, пятница с 8.00 до 16.12, обед с 12.30 до 13.00.; четверг с 11.48 до 20.00, обед с 16.30. до 17.00.

3.4. Специалисты и структурные подразделения работают согласно графику, утвержденному главным врачом, в том числе:

3.4.1. Время приема врачей:

- понедельник - пятница с 8.00 до 20.00;
- суббота с 8.00 до 16.12.

3.4.2. Время работы лаборатории:

- понедельник-пятница с 7.30 до 20.00.

3.5. Предварительная запись на УЗИ (платно) по телефону: 8 (0212) 33-13-67 (касса) с 13.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

4. Права и обязанности пациентов. Прием вне очереди и в первую очередь

4.1. Права пациентов (статья 41 Закона):

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача и организации здравоохранения;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения;
- защиту персональных данных;

- реализацию иных прав в соответствии с Законом и иными актами законодательства Республики Беларусь.

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

4.2. Обязанности пациентов (статья 42 Закона):

- заботиться о собственном здоровье, 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;

- при неблагоприятной эпидемиологической ситуации, обусловленной повышением заболеваемости острыми респираторными заболеваниями и инфекцией COVID-19, и согласно рекомендациям Министерства здравоохранения Республики Беларусь, соблюдать обязательный масочный режим при посещении диспансера; уточнять информацию о наличии врача-специалиста, запланированного для посещения по предварительной записи, накануне дня обращения за медицинской помощью к этому врачу-специалисту;

- перед посещением кабинетов (особенно режимных) верхнюю одежду оставлять в гардеробе диспансера (в осенне-весенне-зимний период года). Одежда в гардероб принимается в чистом виде, при наличии петельки (вешалки);

- выполнять медицинские предписания;

- 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;

- 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 организации здравоохранения;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными законодательными актами Республики Беларусь.

4.3. Вне очереди обслуживаются:

- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других государств (пункт 12 статьи 12 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-XII «О ветеранах»);

- доноры, которым выдан знак почета «Почетный донор Республики Беларусь», «Почетный донор СССР» и «Почетный донор Общества Красного Креста БССР» (статья 31^2 Закона Республики Беларусь от 30 ноября 2010 г. №197-З «О донорстве крови и ее компонентов»);

- Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои Социалистического труда, полные кавалеры орденов Отечества, Славы, Трудовой Славы (статья 4 Закона Республики Беларусь от 21 февраля 1995 г. № 3599-XII «О статусе Героев Беларуси, Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда, полных кавалеров орденов Отечества, Славы, Трудовой Славы»);

- ветераны Великой Отечественной войны (подпункт 1.1. пункта 1. Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 20 декабря 2008 г. № 226 «О некоторых вопросах организации оказания медицинской помощи ветеранам Великой Отечественной войны в государственных организациях здравоохранения Республики Беларусь и признании утратившими силу некоторых постановлений Министерства здравоохранения Республики Беларусь и структурного элемента нормативного правового акта»);

- беременные женщины (Приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 14.11.2005 г. № 671 «О принятии дополнительных мер по искоренению из системы здравоохранения равнодушного отношения к пациентам, нуждам и обращениям граждан»).

4.4. В первую очередь обслуживаются:

- лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы ссылки, высылки, направления на спецпоселения, высланным за пределы республики в административном порядке, незаконно помещавшимся по решениям 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 (пункт 1.4. Постановления Совета Министров БССР от 29 декабря 1990 г. N 349 «О предоставлении льгот лицам, необоснованно репрессированным в период 20-80-х годов и впоследствии реабилитированным»);

- бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывшие несовершеннолетние узники иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы второй мировой войны (пункт 10 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-XII «О ветеранах»);

- инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий (пункт 10 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-XII «О ветеранах»);

- граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий (подпункт 1.4. пункта 1 статьи 18 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-З «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

- дети-инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий (подпункт 4.4 пункта 4 статьи 18 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-З «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

- граждане, принимавшим участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС. (Статья 13 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-З «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

- работники здравоохранения (в том числе бывшие работники здравоохранения, вышедшие на пенсию) в рамках государственных социальных стандартов в области здравоохранения (п. 11.4. соглашения между Министерством здравоохранения Республики Беларусь и Белорусским профсоюзом работников здравоохранения на 2022-2024 гг.).

5. Информация о запрете

5.1. В УЗ «ВОЭД» запрещается:

5.1.1. в помещениях и на всей территории:

– курение;

– распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива;

– потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

– игра в азартные игры;

– громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

– пользование служебными телефонами;

– выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

5.1.2. во время приема:

– использование средств мобильной связи, электронных устройств, имеющих электромагнитное излучение;

– находиться в верхней одежде.

5.1.3. ведение аудио- и видеозаписи, фотосъемки без согласования с администрацией диспансера.

6. Информация о порядке предоставления платных медицинских услуг

6.1. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются УЗ «ВОЭД» на платной основе в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. № 182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения», статья 15 Закона).

6.2. Платные медицинские услуги оказываются гражданам Республики Беларусь на основании письменных договоров (за исключением платных медицинских услуг, оказываемых анонимно).

6.3. При обращении пациентов без направления прием и обследования осуществляются платно.

6.4. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10.02.2009 № 182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения»).

6.5. Цены на платные виды медицинской помощи и услуги, оказываемые населению в государственных организациях здравоохранения, формируются в установленном порядке.

6.6. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых пациентам, а также порядок и условия их предоставления гражданам размещаются на информационном стенде в доступном для обозрения месте и на интернет- сайте учреждения.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

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

7.2. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом лично пациенту или его законному представителю. Совершеннолетний пациент вправе определять лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья либо запретить ее сообщение определенным лицам.

7.3. Информация о состоянии здоровья излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

7.4. Медицинские карты являются собственностью диспансера и выдаче на руки пациентам не подлежат.

Пациент или его законный представитель имеют право ознакомиться со своей медицинской картой в присутствии медицинских работников диспансера.

7.5. По письменному или устному заявлению пациента или его законных представителей лечащий врач выдает выписки из медицинской карты, справки о состоянии здоровья пациента и другие документы, содержащие информацию о состоянии его здоровья, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

7.6. УЗ «ВОЭД» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

7.7. УЗ «ВОЭД» обеспечивает защиту персональных данных пациентов.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

8.1.Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в УЗ «»ВОЭД 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».

9. Порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между УЗ «ВОЭД» и пациентом

9.1. Все возникающие споры между пациентом и УЗ «ВОЭД» рассматриваются в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

9.2. По вопросам организации работы в УЗ «ВОЭД», в случае возникновения конфликтных ситуаций, пациент имеет право обратиться в администрацию УЗ «ВОЭД».

9.3. Граждане могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения администрацией, для чего организованы следующие формы работы:

- личный прием граждан главным врачом проводится каждый вторник с 8.00 до 14.00, обед с 13.00 до 13.30, кабинет № 24.

- личный прием граждан заместителем главного врача проводится каждую среду с 8.00 до 14.00, обед с 12.00 до 12.30, кабинет № 27.

- личный прием граждан врачом-эндокринологом (заведующим лечебно-диагностическим отделением) проводится каждый понедельник с 8.00. до 14.00, обед с 12.30 до 13.00, кабинет № 22.

- личный прием граждан врачом-эндокринологом (заведующим городским поликлиническим отделением) проводится каждый четверг с 14.00. до 20.00, обед с 16.30 до 17.00, кабинет № 21.

График проведения личных приёмов размещается на информационном стенде. Предварительная запись на личный прием осуществляется секретарем в приемной главного врача с 8.00 до 16.30 или по тел. 8 (0212) 33-13-66.

- «Горячая телефонная линия» проводится ежедневно с 14.00 до 16.00, кроме праздничных и выходных дней, тел.: 8 (0212) 33-13-71, 33-13-66.

- Книга замечаний и предложений находится в регистратуре УЗ «ВОЭД», предоставляется по требованию граждан.

- Комиссия по врачебной этике и деонтологии, председатель Степанова А.К., заместитель главного врача.

Порядок создания и деятельности комитетов (комиссий) по вопросам медицинской этики и деонтологии определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь (Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28 ноября 2008 г. № 205 «Об утверждении Инструкции о порядке создания и деятельности комитетов (комиссий) по вопросам медицинской этики и деонтологии»).

Письменные обращения можно подать:

- по почте: адрес учреждения: 210009, г. Витебск, пр-т Фрунзе 71В;
- непосредственно в приемную УЗ «ВОЭД» в рабочие дни с 08.00 до 16.30;
- прием электронных обращений осуществляется:
- посредством web-сайта www.обращения.бел.

9.4. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами УЗ «ВОЭД», заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – главном управлении по здравоохранению Витебского областного исполнительного комитета:

почтовый адрес: 210010, г. Витебск, ул. Гоголя, 6/1;
тел.: (0212) 22-41-36;
факс: (0212) 22-42-76;
электронная почта, e-mail: info@vituzo.gov.by;
режим работы: с 8.00 до 17.00, обеденный перерыв - 13.00 - 14.00.
выходные дни: суббота, воскресенье;
интернет-сайт: http://vituzo.gov.by;
телефон «горячей линии»: (0212) 22-45-38.