

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом главного врача  
УЗ «Витебский областной  
эндокринологический  
диспансер»  
от 01.09.2025 № 111

**Регламент  
оказания медицинской помощи в  
учреждении здравоохранения «Витебский  
областной эндокринологический диспансер»**

**Общие положения**

Данный регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «Витебский областной эндокринологический диспансер».

Настоящим регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь определяется 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) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10.06.2002 № 29» (с изменениями и дополнениями) и Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.08.2023 №117 «О порядке оказания медицинской помощи» (с изменениями и дополнениями) (далее – Постановление №117). Медицинская помощь в учреждениях здравоохранения оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению учреждением здравоохранения «Витебский областной эндокринологический диспансер» (далее – Диспансер) за счет государственных средств на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в Диспансере в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг по личной инициативе пациентов либо по направлениям сторонних (частных) учреждений здравоохранения.

**Порядок информирования пациентов**

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения ее непосредственно на информационных стендах, а также по телефонам регистратуры, на сайте и в телеграм-канале Диспансера с обязательным указанием лиц, ответственных за организацию и контроль оказания медицинской помощи:

главный врач: ФИО, кабинет, телефон;

заместитель главного врача: ФИО, кабинет, телефон;

заведующие отделениями: ФИО, кабинет, телефон.

иные лица: ФИО, кабинет, телефон.

В случае возникновения спорных вопросов или претензий, касающихся порядка или качества оказания медицинской помощи, необходимо обращаться к администрации Диспансера либо административному дежурному.

Книга замечаний и предложений находится в регистратуре.

Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с Уставом.

### **Порядок обращения пациента в Диспансер для получения медицинской помощи**

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру Диспансера, для жителей г.Витебска – в учреждение здравоохранения по месту прописки/жительства (при закреплении) для записи на приём лично, по телефону или через интернет (Talon.by). Не позже чем за 15 минут до указанного времени приёма гражданину необходимо явиться в регистратуру для получения талона и оформления медицинской карты пациента для амбулаторно-поликлинических организаций.

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру Диспансера или учреждения по месту прописки/жительства (для жителей г.Витебска) для информирования об отмене приема.

### **Документы, необходимые для получения медицинской помощи**

Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при представлении документа, удостоверяющего личность.

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» документами, удостоверяющими личность, являются:

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.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

Медицинская карта пациента амбулаторно-поликлинической организации (далее – медицинская карта) хранится в регистратуре Диспансера или поликлиники по месту жительства/пребывания (для пациентов г. Витебска, получающих лечение у врача-эндокринолога городского поликлинического отделения (далее – ГПО) и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента Диспансер работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты пациента к врачу-специалисту и несут ответственность за ее сохранность.

Если пациент обращается в Диспансер впервые в жизни (при записи на прием через talon.by или по телефону), обращение в регистратуру учреждения обязательно для оформления медицинской карты.

Если пациент обращается в учреждение здравоохранения впервые в календарном году, обращение в регистратуру Диспансера или поликлиники по месту жительства/пребывания пациента обязательно для уточнения данных пациента.

Если пациент обращается на прием к врачу Диспансера по предварительной записи повторно в календарном году, обращаться в регистратуру для заказа медицинской карты необязательно (в электронной ведомости врача пациент будет обозначен, карта будет подобрана и передана в кабинет врача сотрудниками регистратуры заранее).

Кроме того, вся информация о проведенной консультации и обследованиях (лабораторных и инструментальных) вносится в электронную карту (при наличии согласия пациента на обработку персональных данных).

### **Порядок записи на прием к врачам специалистам**

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

при непосредственном обращении в регистратуру;

по телефонам регистратуры;

посредством интернет-записи через talon.by.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок до 3 месяцев. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 15 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

Запись на первичный прием врача-специалиста лечебно-диагностического отделения (далее – ЛДО) осуществляется при наличии направления из учреждения здравоохранения по месту жительства (месту медицинского наблюдения) или из других учреждений здравоохранения либо на платной основе по личной инициативе пациента.

Запись на первичный прием врача-эндокринолога ГПО для пациентов, состоящих под медицинским наблюдением у врача-эндокринолога,

осуществляется без направления врача общей практики в поликлинике по месту жительства (пребывания пациента) через регистратуру учреждения.

Для получения консультации в ЛДО пациенту необходимо иметь:

направление от лечащего врача (в т.ч. поликлиники) с результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, заведующего структурным подразделением и заверенное печатью учреждения;  
паспорт.

На повторный прием врача – специалиста ЛДО по одному случаю заболевания в текущем календарном году запись осуществляется без направления врача общей практики из поликлиники по месту жительства (пребывания пациента).

Если выявлены экстренные показания для направления к врачу-эндокринологу, прием пациента осуществляется без предварительной записи.

Результат консультации оформляется медицинским заключением врача-специалиста, предоставляется пациенту на руки и пересылается в учреждение здравоохранения по месту жительства по защищённому каналу связи.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами-специалистами после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. При наличии экстренных показаний направление пациента осуществляется в день обследования.

### **Порядок выдачи талонов для проведения инструментальных и лабораторных методов исследования в плановом порядке при наличии медицинских показаний**

Направления на глюкозу крови, общий анализ мочи выдаются врачами-специалистами, а также в регистратуре при наличии показаний.

Направления на инструментальные обследования, биохимический анализ крови, гликированный гемоглобин, исследование гормонального статуса и другие лабораторные исследования выдаются врачами-специалистами.

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Предельный срок ожидания проведения инструментальных исследований – в соответствии с Постановлением №117.

**Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь врачами-эндокринологами ГПО предоставляется с учетом следующих условий:**

проживание на территории обслуживания поликлиники;

запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет (talon.by);

время, отведенное на прием пациента, определяется действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не

более 30 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осматривает диагностически сложного пациента.

В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания может увеличиваться.

**Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям** обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время Диспансера осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении больницы.

При необходимости осмотров врачами-специалистами с применением аппаратных методов диагностики, другого оборудования осмотры производятся в условиях поликлиник или Диспансера.

### **Организация проведения инъекций**

Обращение пациента в процедурный кабинет осуществляется строго по направлению врача-специалиста.

Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объема проводимого лечения обязана:

выполнить назначенные инъекции в соответствии с должностными обязанностями и соблюдением медицинских правил проведения инъекций;

оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных и жизнеугрожающих состояниях;

заполнить необходимую медицинскую документацию, сделать запись в журнале процедурного кабинета установленного образца о выполнении инъекции;

направить пациента к заведующим отделениями или администрации Диспансера в случае спорных вопросов, конфликтной ситуации.

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций в случае отсутствия направления или технической невозможности (отключение воды, света, форс-мажорные обстоятельства).

### **Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма мед/у-10)**

Согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 №200, на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, в течение 5-ти дней со дня обращения гражданина выдается выписка из медицинских документов (далее — выписка). Для получения выписки необходимо обратиться в регистратуру учреждения или лечащему врачу. Получить подготовленную

выписку из медицинских документов пациент может в регистратуре вне очереди через 5 дней со дня обращения. Выписка и медицинских документов оформляется по форме и в порядке, установленными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

### **Права и обязанности пациентов**

При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

пребывание в Диспансере в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников Диспансера;

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;

перевод к другому лечащему врачу (для пациентов ГПО) с разрешения заведующего структурным подразделением;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, 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 учреждения.

Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам Диспансера 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 у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения (в т.ч. вируса иммунодефицита человека), а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных препаратов, 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 Диспансера;

не препятствовать получению медицинской помощи другим пациентам, не создавать помехи для свободного передвижения гражданами по территории и зданию Диспансера. На территории Диспансера запрещается загоразивать подъезды, проходы снаружи и внутри здания, в том числе запрещается передвижение внутри здания с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.

### **Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

В случае возникновения конфликтной ситуации, нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему структурным подразделением, заместителю главного врача либо главному врачу согласно графика приема граждан (информация о графике находится на стендах), а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача Диспансера, в книгу замечаний и предложений, либо в электронном виде посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обращений граждан и юридических лиц (обращения.бел).

Обращение должно содержать конкретную информацию по сути обращения, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), контактный телефон. К обращению могут быть приложены подтверждающие документы. Рассмотрение обращения и ответ заявителю осуществляются в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (главное управление по здравоохранению Витебского облисполкома, Министерство здравоохранения Республики Беларусь) или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.