

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
учреждения «Гомельская
областная стоматологическая
поликлиника»



В.А.Бурим

2022

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ «ГОМЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) учреждения «Гомельская областная стоматологическая поликлиника» (далее – У «ГОСП») разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 «О здравоохранении» (далее – Закон), Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждённых постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104, иных нормативных правовых актов и регламентируют:

- порядок обращения и пребывания пациента в У «ГОСП»;
- график работы У «ГОСП», его должностных лиц;
- права и обязанности пациента;
- порядок оказания платных медицинских услуг;
- порядок оказания стоматологической помощи иностранным гражданам и лицам без гражданства;
- порядок проведения рентгенологических стоматологических исследований;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- решение конфликтных ситуаций между пациентом и У «ГОСП».

1.2. Правила У «ГОСП» размещаются в общедоступных местах учреждения, в том числе в холле регистратуры, а также на официальном интернет-сайте gomelstom.by.

1.3. В У «ГОСП» с Правилами пациент либо его законный представитель знакомится устно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В У «ГОСП»

2.1. У «ГОСП» обеспечивает оказание пациентам медицинской помощи в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи в другие организации здравоохранения в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.2. В целях своевременного оказания медицинской помощи граждане Республики Беларусь закрепляются за государственными учреждениями здравоохранения по их месту жительства (месту пребывания). Перечень адресов, относящихся к участку обслуживания У «ГОСП» для получения стоматологической помощи утверждается приказом главного врача.

2.3. При необходимости получения стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники.

2.4. Пациент либо его законный представитель при обращении в У «ГОСП» представляет работникам регистратуры следующие документы:

паспорт гражданина Республики Беларусь,
вид на жительство в Республике Беларусь или паспорт (для иностранцев),
удостоверение беженца (для беженцев).

2.5. Гражданин Республики Беларусь для получения медицинской помощи в У «ГОСП» вне его места жительства (места пребывания) должен обратиться с письменным заявлением о временном закреплении его за данным учреждением по форме, утверждённой 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)», или предоставить направление, выданное ему в соответствии с Инструкцией о порядке направления больных на обследование и лечение в организации здравоохранения, утверждённой постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.11.2005 №44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления для получения медицинской помощи».

2.6. При подаче заявления о временном закреплении гражданин Республики Беларусь обязан предъявить паспорт гражданина Республики Беларусь.

2.7. Решение о временном закреплении за У «ГОСП» гражданина Республики Беларусь вне его места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи принимается главным врачом (его заместителем) У «ГОСП» в течение одного дня со дня обращения и

оформляется в форме соответствующей резолюции на заявлении о временном закреплении.

2.8. Гражданин Республики Беларусь не позднее семи дней до окончания срока, на который он был закреплён для получения медицинской помощи в У «ГОСП» вне своего места жительства (места пребывания), обязан обратиться с заявлением об откреплении его от оказания медицинской помощи в данном учреждении либо с заявлением о продлении срока закрепления за данным учреждением.

2.9. В случае обращения гражданина Республики Беларусь с заявлением о продлении срока, на который он был закреплён за У «ГОСП» вне своего места жительства (места пребывания), главный врач (его заместитель) У «ГОСП» после рассмотрения заявления принимает решение в сроки и по форме, предусмотренные в пункте 2.7. Правил.

2.10. В случае, если гражданин Республики Беларусь по истечении срока, предусмотренного пунктом 2.8. Правил не обратился в У «ГОСП» с заявлением о продлении срока закрепления, главный врач (его заместитель) принимает решение об отказе в дальнейшем закреплении этого гражданина за данным учреждением. О принятом решении не позднее трёх дней со дня его принятия ответственное лицо письменно уведомляет Гражданина Республики Беларусь.

2.11. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в учреждении «Гомельская областная стоматологическая поликлиника» осуществляется как при непосредственном обращении, так и по телефонам регистратуры:

лечебно-хирургического отделения – 56 09 97,

ортопедического отделения – 56 09 95,

а также на официальном интернет-сайте gomelstom.by.

2.12. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обратиться в регистратуру, которая направляет пациента к врачу по острой боли.

2.13. Врач, ведущий прием, при выполнении сложной работы имеет право задерживаться до 15 минут.

2.14. Информацию о времени приема врачей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, адрес поликлиники, оказывающей экстренную стоматологическую помощь в ночное время, в выходные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле У «ГОСП», а также на официальном интернет-сайте gomelstom.by.

3. ГРАФИК РАБОТЫ У «ГОСП», ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

3.1. Учреждением «Гомельская областная стоматологическая поликлиника» оказывается стоматологическая помощь в 2 смены.

3.2. Работа регистратуры для записи на прием пациентов осуществляется в будние дни с 7.30 до 21.00, в субботу и праздничные дни по графику работы, утвержденному главным врачом, с 9.00 до 15.00.

3.3. Прием пациентов врачами проводится:

1 смена – с 8.00 до 14.00,

2 смена – с 14.20 до 21.00.

3.4. В У «ГОСП» установлен следующий график работы должностных лиц:

главный врач – ежедневно с 8.00 до 16.30, обеденный перерыв 13.00-13.30,
заместитель главного врача – ежедневно с 8.00 до 16.30, обеденный перерыв 13.00-13.30,

заместитель главного врача по хозяйственной работе – ежедневно с 8.00 до 16.30, обеденный перерыв 13.00-13.30,

главный бухгалтер – ежедневно с 8.00 до 16.30, обеденный перерыв 13.00-13.30,

врач-стоматолог-терапевт (заведующий) лечебно-хирургического отделения – 1 смена 8.00-14.20, 2 смена 14.40-21.00 по установленному графику,

врач-стоматолог-ортопед (заведующий) ортопедического отделения – 1 смена 8.00-14.20, 2 смена 14.40-21.00 по установленному графику,

главная медицинская сестра – ежедневно с 8.00 до 16.30.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ.

4.1. При обращении в У «ГОСП» для получения медицинской помощи пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом и иными актами законодательства.

4.2. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор лечащего врача;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами стоматологического профиля, утверждёнными приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 26.12.2011 №1245 «Об утверждении клинических протоколов стоматологического профиля и признании утратившими силу отдельных структурных элементов приказов Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 25 октября 2006г. №807, от 25 февраля 2008г №142»;

пребывание в У «ГОСП» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников У «ГОСП»;

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 Законом;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей У «ГОСП»;

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

4.3. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам У «ГОСП» 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, 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, бережно относиться к имуществу У «ГОСП»;

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

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ И ЛИЦАМ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

5.1. Иностранцы 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.

5.2. Иностранцы 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.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь и обязательны для исполнения всеми государственными организациями здравоохранения.

6.2. Платные медицинские услуги являются дополнительными гарантированному государством объему бесплатной медицинской помощи, оказываются физическим или юридическим лицам в соответствии с заключенными в письменной форме договорами возмездного оказания медицинских услуг.

6.3. Платные медицинские услуги создаются в целях улучшения качества оказания стоматологической помощи населения, широкого применения современных технологий в лечении больных стоматологического профиля, а также в целях привлечения дополнительных источников финансирования и способствования экономической заинтересованности персонала.

6.4. Общее руководство по оказанию платных медицинских услуг в У «ГОСП» осуществляется главным врачом.

6.5. Перечень платных медицинских услуг, график работы сотрудников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, прейскурант, а также изменения в эти документы утверждает главный врач.

6.6. Назначение пациентов на платный прием ведется в регистратуре поликлиники по обращению и предварительной записи (в том числе по телефону и через интернет).

6.7. На платном приеме пациентов ведется в полном объеме вся установленная первичная учетно-отчетная медицинская документация.

6.8. Лицо, желающее получить платную медицинскую услугу в У «ГОСП», знакомится с порядком предоставления платных медицинских услуг, их перечнем, стоимостью, условиями предоставления, получения и оплаты этих услуг, квалификацией специалистов, льготами для отдельных категорий граждан, режимом работы персонала в регистратуре У «ГОСП».

6.9. Лицо, желающее получить платную медицинскую помощь обращается в У «ГОСП» с заявлением в письменной форме.

6.10. В договоре, заключенном У «ГОСП» и заказчиком (физическим или юридическим лицом) определяются объем платных медицинских услуг, условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

6.11. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых населению, определяется в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.12. Оплата предоставленных платных медицинских услуг производится через кассу У «ГОСП» наличными денежными средствами, для юридических лиц в безналичном порядке, при использовании семейного капитала – через банк.

7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

7.1. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки, конусно-лучевые компьютерные томограммы (КЛКТ), ортопantomограммы (ОПТГ)) пациентов проводятся в У «ГОСП» на платной основе, по направлению врача-стоматолога:

пациентам, получающим стоматологическую помощь на платной основе в У «ГОСП»;

пациентам, получающим стоматологическую помощь в ортопедическом отделении;

пациентам, обратившимся из других учреждений любых форм собственности, с которыми заключены договоры об оказании услуг населению.

7.2. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки) проводятся бесплатно в У «ГОСП», по направлению врача-стоматолога:

пациентам по экстренным (острые состояния – абсцесс, флегмона, острая зубная боль) медицинским показаниям;

пациентам, закрепленным за поликлиникой по месту жительства, получающим стоматологическую помощь в У «ГОСП»;

пациентам, имеющим социальные льготы на зубопротезирование согласно статье 11 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 №239-З «О

государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан»;

пациентам, которые обслуживаются в У «ГОСП» на основании договора (между У «ГОСП» и юридическим лицом).

7.3. Оплата рентгенологических снимков производится в соответствии с правилами ведения кассовых операций в Республике Беларусь и по ценам прейскуранта, утвержденного Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в кассе У «ГОСП» или по безналичному расчету.

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в У «ГОСП» осуществляется в соответствии с главой 7 Указа Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлению граждан» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., №119, 1/11590).

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ У «ГОСП» И ПАЦИЕНТОМ

9.1. Конфликтные ситуации между У «ГОСП» и пациентом разрешаются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон №300).

9.2. Пациенты У «ГОСП» реализуют свое право на обращение путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

9.3. Требования, предъявляемые к обращениям:

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, которые вносятся в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

В обращениях должна содержаться информация о результатах предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом №300, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

Заместитель главного врача



В.Н. Шлянин