

УТВЕРЖДЕНО

Приказ государственного учреждения «Центральная поликлиника Департамента финансов и тыла МВД Республики Беларусь» от 18 апреля 2023 № 10 \_

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

государственного учреждения

«Центральная поликлиника Департамента финансов и тыла  
МВД Республики Беларусь»

### **ГЛАВА 1**

#### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются локальным правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в государственном учреждении «Центральная поликлиника Департамента финансов и тыла МВД Республики Беларусь» (далее – поликлиника) при оказании ему медицинской помощи с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для обследования и(или) лечения, повышения качества медицинского обслуживания, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, соблюдения общественного порядка.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», определяют порядок обращения пациентов в поликлинику, порядок оказания медицинской помощи, права и обязанности пациентов, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок, выписок из медицинских документов, предоставления платных медицинских услуг, порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов обязательны для всех пациентов и посетителей поликлиники.

1.4. Учреждение обеспечивает доступ к настоящим Правилам путем размещения в общедоступном месте на информационном стенде поликлиники и на официальном сайте учреждения: [www.cpmvd.by](http://www.cpmvd.by).

### **ГЛАВА 2**

#### **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ**

2.1. Поликлиника оказывает медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях и на дому.

2.2. При необходимости получения медицинской (амбулаторно-поликлинической) помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники.

2.3. При первом обращении пациента за оказанием медицинской помощи в регистратуре на его имя заводится медицинская карта амбулаторного пациента на основании документов и в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Республики Беларусь.

2.3. Постановка на медицинское обслуживание в поликлинике сотрудников, членов семей сотрудников (военнослужащих), пенсионеров (членов их семей) осуществляется при предъявлении документов, по основаниям и в порядке, установленном постановлением от 01.07.2022г. № 167/4/3/161/43/3/65 «О порядке взаимодействия по вопросам медицинского обслуживания», ведомственными правовыми актами, действующим законодательством Республики Беларусь. Перечень документов размещён на информационных стендах первого этажа поликлиники.

2.4. Медицинская карта пациента (медицинская документация) является собственностью учреждения, хранится в регистратуре учреждения. Самовольный вынос медицинской карты из поликлиники запрещен.

2.5. На прием к врачу пациент может обратиться как по предварительной записи, так и в день обращения при наличии талона или по экстренным показаниям.

2.6. Организация предварительной записи пациента на приём к врачу в поликлинике осуществляется при:

- непосредственном обращении пациента в регистратуру;
- по телефонам, указанным на информационных стендах, сайте поликлиники;
- через инфокиоск поликлиники.

## **ГЛАВА 3**

### **ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

3.1. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, время приема должностными лицами поликлиники.

3.2. Оказание медицинской помощи прикрепленному контингенту осуществляется:

в рабочие дни – с 8.00 до 20.00 всеми врачами-специалистами поликлиники (согласно графику), в полном объеме первичная и специализированная медицинская помощь;

в субботные дни – с 9.00 до 16.00 врачами-специалистами основных профилей (согласно графику), в полном объеме первичная медицинская помощь и отдельные элементы специализированной медицинской помощи;

прием визитов на дому:

понедельник – пятница	с 8.00 до 11.00;
суббота	с 9.00 до 11.00;

начало рабочего дня врача общей практики, осуществляющего визиты на дому, с 9.30;

осуществление визитов на дому (согласно ежемесячному графику):

врачами общей практики	с 11.00 до 17.00;
медицинскими сестрами	с 8.00 до 20.00;

забор материалов на дому для лабораторных исследований с 8.00 до 11.00 (в пятницу);

врачами других специальностей – по необходимости, на основании заключения врача общей практики и по согласованию с заместителем главного врача.

В воскресенье, государственные праздники и праздничные дни поликлиника не работает.

### 3.3. Проведение заседаний ВКК:

понедельник	с 9.00 до 11.00
вторник, четверг с 15.00 до 16.00	с 9.00 до 11.00
среда	с 13.00 до 15.00
пятница	с 9.00 до 11.00 с 13.00 до 15.00

3.4. Проведение консилиумов – ежедневно, кроме субботы, воскресенья (по мере необходимости).

### 3.5. График работы руководства поликлиники:

Главный врач:

понедельник – пятница	с 8.00 до 17.00
обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00

Заместитель главного врача:

понедельник, вторник, среда, пятница	с 8.00 до 16.00
обеденный перерыв	с 12.30 до 13.00
четверг	с 12.00 до 20.00
обеденный перерыв	с 16.00 до 16.30

Заместитель главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации:

понедельник, вторник, четверг, пятница	с 8.00 до 16.00
обеденный перерыв	с 12.00 до 12.30



4.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно - на информационных стендах, расположенных в холе учреждения или на сайте учреждения: [www.cpmvd.by](http://www.cpmvd.by).

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

4.6. Право на внеочередное медицинское обслуживание имеют:

Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры Орденов Отечества, Славы и Трудовой Славы, их супруги;

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

участники Великой Отечественной войны;

почётные доноры.

4.7. Право на первоочередное медицинское обслуживание имеют:

бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и несовершеннолетние бывшие 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 репрессированные, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями;

граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды вследствие катастрофы на ЧАЭС, других радиационных аварий, участники ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС, участники ликвидации других радиационных аварий.

4.8. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач в соответствии с клиническими протоколами и порядком оказания медицинской помощи.

4.9. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется поликлиникой в плановом или экстренном порядке в государственное учреждение «Республиканский

госпиталь Департамента финансов и тыла МВД Республики Беларусь», при необходимости, в другие учреждения здравоохранения г. Минска, в порядке, установленном законодательством.

4.10. В случае несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка для пациентов лечащий врач с разрешения руководителя поликлиники может отказаться от оказания медицинской помощи пациенту, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих (статья 17 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

## **ГЛАВА 5 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

5.1. При обращении пациента в поликлинику за медицинской помощью, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», иными актами законодательства.

5.2. Пациент имеет право на:

- 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 Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения;
- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

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

### 5.3. Пациент обязан:

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;

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 настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники, бережно относиться к имуществу учреждения;

соблюдать очередность, пропускать без очереди в регистратуру и на прием к врачам лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в установленном законодательством порядке;

при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к пациенту;

уточнять информацию о наличии врача-специалиста, при запланированном по предварительной записи приеме, накануне обращения за медицинской помощью;

при нахождении в кабинете врача и во время оказания медицинской помощи не использовать средства мобильной связи;

соблюдать требования пожарной безопасности;

соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении;

соблюдать масочный режим в период распространения инфекций, санитарно-противоэпидемический режим (в т.ч. вход в режимные кабинеты в сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

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

## **ГЛАВА 6**

### **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

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

6.2. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, а в случае смерти - и информация о результатах патологоанатомического исследования составляют врачебную тайну.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Беларусь.

6.4. Пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

6.5. Медицинская документация является собственностью поликлиники, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит.

6.6. Выдача информации из амбулаторной карты является административной процедурой и предоставляется в виде выписки в установленном законодательством порядке.

## **ГЛАВА 7**

### **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ВРЕМЕННУЮ НЕТРУДОСПОСОБНОСТЬ, СПРАВОК И ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

7.1. По желанию пациента, уполномоченных им лиц или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», учреждение выдает выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь (часть четвертая статьи 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

7.2. Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок о временной нетрудоспособности, справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в 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».

7.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности, выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности (справки о временной нетрудоспособности) осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

7.4. В случае заболевания несовершеннолетних детей, учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности, справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете №549 поликлиники при предъявлении паспорта (документа, удостоверяющего личность).

7.6. Выдача выписки из медицинских документов осуществляется в установленном законодательством порядке в течение пяти дней с момента обращения при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

7.7. Информация о перечне, сроках, необходимых документах для осуществления административных процедур размещена на официальном сайте учреждения ([www.cpmvd.by](http://www.cpmvd.by)) и информационных стендах поликлиники.

## **ГЛАВА 8 ИНФОРМАЦИЯ О ЗАПРЕТЕ**

8.1. В учреждении и на ее территории запрещается:

курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, употребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

использовать средства мобильной связи во время оказания медицинской помощи.

## **ГЛАВА 9 ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

9.1. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе.

9.2. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых в поликлинике, стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах в доступных для обозрения местах, а также в сети Интернет на официальном сайте [www.cpmvd.by](http://www.cpmvd.by).

9.3. Платные медицинские услуги в учреждении оказываются на основании письменных договоров. Для заключения договора на оказание платных медицинских услуг пациент должен обратиться в кассу учреждения на третьем этаже, и предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

9.4. Порядок, условия их предоставления платных медицинских услуг, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

## **ГЛАВА 10**

### **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

10.1. В случае нарушения прав пациента, возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменной форме обратиться: к заведующему отделением, старшей медицинской сестре регистратуры, к заместителям главного врача, главному врачу поликлиники – в часы их приема.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Письменное обращение должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, Ф.И.О. гражданина, его подпись, данные о его месте жительства (пребывания). Ответ на письменное обращение дается в порядке, установленном законодательством – в течение 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

10.4. Пациенты (их законные представители) вправе оставить запись в книге замечаний и предложений. Книга замечаний и предложений находится в приемной главного врача с 8.00 до 17.00, в регистратуре поликлиники с 17.00 до 20.00.

10.5. В спорных случаях пациент имеет право в случае неудовлетворения его требований обратиться в вышестоящий орган поликлиники или суд в установленном законодательством порядке.