

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны в соответствии со статьей 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) в учреждении здравоохранения «2-я центральная районная поликлиника Фрунзенского района г.Минска» (далее – учреждение, поликлиника) определяют порядок обращения пациента в поликлинику, его права и обязанности, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

3. Правила распространяются на всех пациентов, обращающихся в поликлинику.

4. Пациенты (законные представители) с Правилами знакомятся устно.

5. Правила размещаются в поликлинике в общедоступном месте на информационном стенде, на официальном сайте (www.2scr.by).

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В УЗ «2-Я ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА ФРУНЗЕНСКОГО РАЙОНА Г.МИНСКА»

6. Оказание медицинской помощи пациентам учреждения осуществляется по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов Министерства здравоохранения, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам, или методов оказания медицинской помощи, указанных в статье 18 Закона о здравоохранении.

7. Учреждение 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, определяемом Министерством здравоохранения.

8. В целях своевременного оказания медицинской помощи граждане Республики Беларусь закрепляются за государственными учреждениями здравоохранения по их месту жительства (месту пребывания), а при наличии

ведомственных организаций здравоохранения - также и по месту работы (учебы, службы).

9. Граждане Республики Беларусь также имеют право на получение медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения вне их места жительства (места пребывания). Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется Министерством здравоохранения (постановление 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 10.06.2000 № 29»).

10. Временное закрепление за учреждением здравоохранения для получения медицинской помощи осуществляется путем подачи гражданином (его законным представителем) заявления с обязательным предъявлением паспорта гражданина Республики Беларусь, согласно графику приема граждан (каб. 530, с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00).

11. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

12. Работниками регистратуры поликлиники при первичном обращении пациента, имеющего постоянную регистрацию в зоне обслуживания учреждения, оформляется медицинская карта амбулаторного больного (Форма № 025/у-07) или уточняются сведения в имеющейся медицинской документации. При временном закреплении гражданина вне места его жительства (места пребывания) ответственным лицом поликлиники делается запрос в учреждение здравоохранения, за которым гражданин был закреплен по своему месту жительства, о предоставлении выписок из медицинских документов согласно установленному законодательством порядку.

13. Прием пациентов в поликлинике врачами-специалистами осуществляется по талонам. При первичной записи на приём к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, адрес проживания, телефон. Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

14. Талоны на приём к врачам выдаются с указанием фамилии, имени, отчества врача, номера очереди, кабинета приёма, времени явки пациента на приём.

15. Выдача (заказ) талонов на приём к врачам-специалистам осуществляется:

15.1. при личном обращении пациента в стол справок;

15.2. по телефонным номерам стола справок:

запись к врачу: (017) 365 52 86; 365 53 97; 365 51 77;

запись к врачу-акушеру-гинекологу: (017) 201 05 72;

запись к врачу-стоматологу: (017) 365 53 03;

15.3. пациентом самостоятельно в инфокиоске, расположенном в холле поликлиники на первом этаже;

15.4. пациентом самостоятельно на Интернет-сайте: www.talon.by.

16. Выдача талонов (направлений) для проведения инструментальных и лабораторных методов исследования в плановом порядке осуществляется лечащим врачом. Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний.

17. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

18. В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на приём к врачу для получения медицинской услуги. В случае опоздания приём пациента может быть осуществлен врачом в день обращения при отсутствии других пациентов.

19. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

20. Если при приеме пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди в день обращения.

21. Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению врача при наличии показаний.

22. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования.

23. Визиты на дом выполняются медицинскими работниками согласно графику работы. Вызов врача на дом осуществляется по телефонному номеру: (017) 206 71 66.

24. Круглосуточный травматологический пункт УЗ «2-я центральная районная поликлиника Фрунзенского района г. Минска» обслуживает взрослое население поликлиник:

УЗ «2-я ЦРП», УЗ «15-я ГП» - ежедневно и круглосуточно в будние, выходные и праздничные дни;

УЗ «1-я ЦРКП», УЗ «10-я ГП», УЗ «16-я ГКП», УЗ «20-я ГП», УЗ «31-я ГП» в будние дни с 20.00 до 08.00, в выходные и праздничные – круглосуточно;

УЗ «4-я ГП», УЗ «12-я ГП», УЗ «26-я ГП», УЗ «40-я ГКП» в будние дни, выходные и праздничные дни с 20.00 до 08.00.

25. Районный антирабический кабинет обслуживает взрослое население поликлиник УЗ «2-я ЦРП», УЗ «10-я ГП», УЗ «15-я ГП», УЗ «12-я ГП», УЗ «26-я ГП», УЗ «31-я ГП», УЗ «40-я ГКП» в будние дни с 08.00 до 20.00.

26. Районный эндоскопический центр № 2 организован с целью обеспечения доступности и высокого качества эндоскопической помощи населению УЗ «2-я центральная районная поликлиника Фрунзенского района г. Минска», УЗ «10-я городская поликлиника». Эндоскопический центр осуществляет свою деятельность: в будние дни с 8.00 до 20.00; 1-я, 2-я субботы месяца с 9.00 до 15.00.

27. Районный урологический центр № 2 организован с целью обеспечения доступности и высокого качества медицинской помощи пациентам урологического профиля УЗ «2-я центральная районная поликлиника Фрунзенского района г. Минска», УЗ «12-я городская поликлиника» и УЗ «31-я городская поликлиника». Урологический центр осуществляет свою деятельность: в будние дни с 8.00 до 20.00; в рабочую субботу с 9.00 до 15.00.

28. При возникновении по месту жительства (месту регистрации) состояний, 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 службу скорой медицинской помощи по телефону 103.

29. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента или законных представителей, ознакомленных с

целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или законными представителями. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

30. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, в том числе на получение бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

31. 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, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

32. Категории граждан, имеющих право на внеочередное медицинское обслуживание в поликлинике:

Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других государств.

Ветераны Великой Отечественной войны.

Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Отечества, Славы, Трудовой Славы.

Доноры, награжденные нагрудным знаком отличия Министерства здравоохранения Республики Беларусь «Ганаровы донар Рэспублікі Беларусь», а также Доноры, награжденные знаком почета «Почетный донор Республики Беларусь», знаками «Почетный донор СССР», «Почетный донор Общества Красного Креста БССР».

Беременные женщины.

33. Категории граждан, имеющих право на первоочередное медицинское обслуживание в поликлинике:

Лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы ссылки, высылки, направления на спецпоселения, высланные за пределы республики в административном порядке, незаконно помещавшиеся по решениям судов в психиатрический стационар 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.

Бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывших несовершеннолетних узников 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.

Граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий.

Дети-инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий.

Граждане, принимавшим участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1986–1987 годах в зоне эвакуации (отчуждения), и участникам ликвидации других радиационных аварий.

Граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1988–1989 годах в зоне эвакуации (отчуждения), в 1986–1987 годах – в зоне первоочередного отселения или зоне последующего отселения, и участникам ликвидации других радиационных аварий.

Инвалиды по слуху, сопровождаемые сурдопереводчиками, имеющими соответствующее удостоверение.

Члены многодетных семей при предъявлении удостоверения многодетной семьи.

Медицинские работники.

34. Обслуживание вне очереди означает, что пациент, имеющий такое право, пойдет к врачу первым. Если пациент имеет право на первоочередное обслуживание, то в ожидании приема ему придется подождать, пока обслужат тех, кому положен внеочередной прием.

35. Прием пациентов без талонов, не относящихся к категориям граждан, имеющих право на внеочередное и первоочередное медицинское обслуживание в поликлинике, осуществляется врачами-специалистами при наличии у них свободного времени и отсутствии пациентов по талонам.

ГЛАВА 3 ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ ГРАФИК РАБОТЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

36. График работы учреждения:

	В летнее время (с 16 мая по 30 сентября)	В зимнее время (с 1 октября по 15 мая)
1. Регистратура, стол справок	с 7.00 до 20.00	с 7.00 до 20.00
1.2. Работа вспомогательных служб:		
клинико-диагностическая лаборатория;	с 7.00 до 20.00	с 7.00 до 20.00
процедурный кабинет	с 7.00 до 20.00	с 7.30 до 20.00
централизованное стерилизационное отделение	с 7.00 до 20.00	с 7.30 до 20.00
рентгеновское отделение	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
доврачебный кабинет	с 7.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
физиотерапевтическое отделение	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
отделение функциональной диагностики	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
смотровой кабинет	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
1.3. Прием врачами всех специальностей	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
1.4. Прием врачами-стоматологами	с 7.30 до 20.00	с 7.30 до 20.00
1.5. Прием вызовов врача на дом	с 7.00 до 19.30	с 7.00 до 19.30
1.6. Выполнение визитов на дом	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
1.7. Выполнение врачебных назначений на дому	с 7.30 до 20.00	с 7.30 до 20.00

2. В субботные дни		
2.1. Регистратура, стол справок	с 8.30 до 15.00	с 8.30 до 18.00
2.2. Работа вспомогательных служб (клинико-диагностическая лаборатория, физиотерапия; рентген, процедурный, доврачебный, смотровой, ЭКГ кабинеты; кабинет регистрации листков нетрудоспособности; дневной стационар)	с 9.00 до 15.00	с 9.00 до 15.00
Кабинет флюорографии	с 9.00 до 13.00	с 9.00 до 13.00
2.3. Прием врачами-специалистами (по скользящему графику), стоматологами	с 9.00 до 15.00	с 9.00 до 15.00
2.4. Прием вызовов врача на дом	с 8.30 до 14.00	с 8.30 до 16.00
2.5. Выполнение визитов на дом	с 9.00 до 15.00	с 9.00 до 18.00
2.6. Выполнение врачебных назначений на дому	с 9.00 до 18.00	с 9.00 до 18.00
2.7 Прием врачами общей практики (дежурными)	с 9.00 до 15.00	с 9.00 до 18.00
3. В воскресенье:		
3.1. Выполнение врачебных назначений на дому	с 9.00 до 18.00	с 9.00 до 18.00
4. В праздничные дни:		
4.1. Регистратура, стол справок	с 8.30 до 15.00	с 8.30 до 18.00
4.2. Прием врачами общей практики (дежурными)	с 9.00 до 15.00	с 9.00 до 18.00
4.3. Прием вызовов врача на дом	с 8.30 до 14.00	с 8.30 до 16.00
4.4. Выполнение визитов на дом	с 9.00 до 15.00	с 9.00 до 18.00
4.5. Выполнение врачебных назначений на дому	с 8.30 до 15.00	с 9.00 до 18.00

37. График работы должностных лиц учреждения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка, на основании нормативных правовых актов комитета по здравоохранению Мингорисполкома и с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь, Коллективным договором.

ГЛАВА 4 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

38. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право на:**

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- 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 здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона о здравоохранении;

ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его стоматологического здоровья;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

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 действующим законодательством Республики Беларусь.

сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

39. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам учреждения здравоохранения и другим пациентам;

по требованию работников учреждения предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность либо документы, подтверждающие его полномочия;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской стоматологической 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 внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;

при посещении поликлиники соблюдать санитарно-эпидемиологические требования: в верхней одежде в кабинеты не входить, в осенний, зимний,

весенний периоды года оставлять одежду в гардеробе поликлиники; в случае необходимости применять средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, бахилы и т.д.);

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

уточнить информацию о наличии врача-специалиста, запланированного по предварительной записи, в день обращения за медицинской помощью;

соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи при нахождении в учреждении здравоохранения, в том числе во время оказания медицинской помощи;

соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинском учреждении и на его территории;

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

40. Пациентам и посетителям учреждения в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;

употреблять пищу в коридорах и других помещениях учреждения;

курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях учреждения;

играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра (несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в учреждении только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей);

выносить из учреждения документы, полученные для ознакомления;

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации учреждения;

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации учреждения;

выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;

находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

запрещается доступ в здание учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

запрещается оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи и иные предметы, имеющие значимость и значительную ценность.

ГЛАВА 5 ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

41. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе. Перечень платных услуг, оказываемых населению в учреждениях здравоохранения, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

42. Информация о платных услугах, оказываемых населению в учреждении, их стоимость, порядок и условия предоставления, размещены на информационных стендах поликлиники, а также в сети Интернет на официальном сайте поликлиники www.2scr.by.

Консультирование по вопросам платных медицинских услуг осуществляется по телефонному номеру: (017) 399 10 70.

43. Платные медицинские услуги в учреждении оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров возмездного оказания медицинских услуг.

44. Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждении в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

45. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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

47. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется опекуну.

48. В случае отказа пациента (законного представителя) от предложенного лечения, профилактических мероприятий и лечения делается соответствующая запись в медицинской документации.

49. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

50. Медицинская документация является собственностью поликлиники, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче на руки

пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в учреждении здравоохранения в присутствии медицинских работников.

51. В поликлинике обеспечивается хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

ГЛАВА 7 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

52. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту (его законному представителю) в учреждении 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». На основании письменного заявления пациента (законного представителя) учреждением в письменной форме предоставляется выписка из медицинской документации о состоянии здоровья в течение 5 дней с момента обращения.

ГЛАВА 8 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

53. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к административному дежурному, администрации поликлиники согласно графику приема граждан по личным вопросам.

54. Пациенты (их законные представители) могут адресовать свои обращения в учреждение:

на «горячую телефонную линию»: (017) 365 52 26 с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00;

на «телефон доверия»: (017) 396 99 48 круглосуточно, в нерабочее время в режиме автоответчика;

в книгу замечаний и предложений (находится в регистратуре, предоставляется по первому требованию);

на почтовый адрес: 220018, г. Минск, ул. Якубовского, 33;

в рубрику «Электронные обращения» на сайте учреждения www.2scr.by;

в ходе проведения личного приема граждан руководством учреждения.

55. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами учреждения, заявители вправе обжаловать их в вышестоящей организации – комитете по здравоохранению Мингорисполкома, расположенному по адресу: 22006, г. Минск, ул. Маяковского, д.22, корп.2.

