

Регламент
оказания медицинской помощи в поликлинике № 1 учреждения
здравоохранения «Оршанская центральная поликлиника»

Общее положение

Регламент оказания медицинской помощи в поликлинике № 1 учреждения здравоохранения «Оршанская центральная поликлиника» (далее – учреждение) устанавливает порядок оказания медицинской помощи в поликлинике № 1 учреждения. Данным регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи.

Медицинская помощь закрепленному населению в поликлинике № 1 учреждения осуществляется по участково-территориальному принципу как в поликлинике, так и на дому по месту регистрации или проживания пациента. Согласно данному принципу, пациенты зоны обслуживания поликлиники № 1 закрепляются за врачом общей практики (адресная схема закрепления размещена на информационном стенде в холле регистратуры).

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определено 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 в редакции постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 18.12.2023 № 203.

Решение о временном закреплении гражданина за поликлиникой № 1 учреждения принимается заведующим поликлиникой № 1 учреждения в течение одного дня со дня обращения на основании письменного заявления гражданина, оформленного в установленном порядке, при предъявлении паспорта гражданина Республики Беларусь, в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями учреждения. Бланк заявления о временном закреплении и образец его заполнения находятся в регистратуре поликлиники № 1 учреждения.

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению за счет государственных средств на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в поликлинике № 1 учреждения в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи. С перечнем и стоимостью платных медицинских услуг, выполняемых в поликлинике № 1 можно ознакомиться на стенде «Платные услуги» в холле регистратуры.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи в поликлинике № 1 учреждения размещена на информационных стендах в холле регистратуры, на этажах, на сайте поликлиники № 1 (polik1@orshamed.by). Также информацию можно получить по телефонам (51-04-00, +375-29-699-15-32) стола справок регистратуры, у дежурного администратора в холле регистратуры. Ответственные лица за организацию и контроль оказания медицинской помощи в поликлинике № 1:

- заведующий поликлиникой № 1 Калачева Ольга Оттовна, кабинет № 43, телефон 51-04-92;
- заведующий отделением врача общей практики № 1 Терентьева Елена Владимировна, кабинет № 24, телефон 51-03-41;
- заведующий отделением врача общей практики № 2 Мерзлова Любовь Михайловна, кабинет № 25, телефон 51-03-53.
- Медицинская сестра (старшая), Вишневская Елена Викторовна, кабинет № 57, телефон 51-34-94.

В случае возникновения спорных вопросов или претензий, касающихся порядка или качества оказания медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим отделениями, заведующему поликлиникой № 1, административному дежурному.

Телефон «горячей линии» учреждения +375 29 5001694 (понедельник - пятница с 08.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00).

Книга замечаний и предложений находится в регистратуре поликлиники № 1 учреждения.

Режим работы поликлиники № 1 учреждения утвержден Решением Оршанского районного исполнительного комитета.

Порядок обращения пациента в поликлинику № 1 учреждения для получения медицинской помощи

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники № 1 учреждения по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону регистратуры (51-04-00, +375-29-699-15-32), а также через интернет (polik1@orshamed.by). В указанное время

гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находиться по адресу вызова).

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру поликлиники по телефону (51-04-00, +375-29-699-15-32) для информирования об отмене приема.

Документы, необходимые для получения медицинской помощи

Медицинская помощь в поликлинике № 1 учреждения 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 хранится в регистратуре поликлиники № 1 учреждения и выдаче на руки пациенту не подлежит. Пациент по желанию может получить на руки выписку из своих медицинских документов.

При обращении пациента в поликлинику № 1 учреждения работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты пациента к врачу-специалисту и несут ответственность за ее сохранность.

Если пациент обращается на прием к врачу по предварительной записи по телефону или через интернет, необходимо обратиться в регистратуру за получением на руки талона на прием. При наличии талона на руках обращаться в регистратуру не обязательно (в электронной ведомости врача пациент будет обозначен, медкарта будет подобрана и передана в кабинет врача сотрудниками регистратуры заранее).

Врач общей практики:

- организует оказание первичной медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь в поликлинике;
- в случае невозможности посещения пациентом поликлиники № 1 организует медицинскую помощь пациенту на дому;
- по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, сотрудникам кафедр, на госпитализацию или в отделение дневного пребывания.

Порядок записи на прием к врачу общей практики, врачам-специалистам

Запись пациентов на прием к врачу в поликлинике № 1 осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру;
- по телефонам регистратуры: (51-04-00, +375-29-699-15-32) на сайте учреждения (адрес):
- на сайте поликлиники № 1 - polik1@orshamed.by.

Запись и выдача талонов на первичный прием к врачу осуществляются в течение всего рабочего дня поликлиники № 1.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего всего дня па срок 3 месяца. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

Запись на прием к врачам-узким специалистам осуществляется в регистратуре по направлению врача общей практики, так же врач общей практики может записать пациента в врачу-узкому специалисту непосредственно в кабинете приема.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста (невролога, эндокринолога), запись осуществляется без направления врача общей практики.

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

Талоны на прием к врачу-специалисту по предварительной записи выдаются в день обращения в течение всего рабочего дня, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению врача-специалиста поликлиники. Запись на прием к врачам-специалистам, отсутствующим в

поликлинике № 1, проводится в регистратуре поликлиники № 1 на выделенные места в другие поликлиники или в городские больницы г. Орша. Для получения консультации пациенту необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники с результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, заведующего структурным подразделением и заверенное печатью учреждения;

- паспорт.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста, предоставляется пациенту и пересылается в направившее учреждение.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. Лечащим врачом ведется журнал ожидания плановой госпитализации для амбулаторных учреждений и согласовывается госпитализация пациента с заведующим профильным отделением больницы.

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

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача, медицинскими работниками доврачебных кабинетов и медицинскими сестрами общей практики при проведении диспансеризации.

Направления на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, онкомаркеров, маркеров вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами.

ЭКГ выполняется в кабинете диспансеризации и по направлению врача-специалиста в кабинете функциональной диагностики без талонов.

Талоны на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), ультразвуковые исследования выдаются в кабинете врачей общей практики, врачей-специалистов согласно листу ожидания в журнале записей инструментальных и иных исследований.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или кардиологом.

Запись на эндоскопические исследования (ФГДС, колоноскопию)

проводится по направлению врачей-специалистов, помощников врача, ведущих самостоятельный прием, в кабинете доврачебного приема (№ 21).

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики, врачами специалистами, помощниками врача, ведущими самостоятельный прием, запись на исследование проводится в кабинете функциональной диагностики (кабинет № 14).

Запись на гормоны щитовидной железы, половые гормоны по направлению врачей-специалистов проводится в кабинете врача-эндокринолога (кабинет № 53).

Централизованная запись пациентов на КТ и МРТ в городскую больницу № 1 им. Семашко учреждения, согласно выделяемым местам проводится по направлению врачей-специалистов в кабинете врача-невролога (кабинет № 42).

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Сроки ожидания выполнения инструментальных исследований определены постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.08.2023 № 117 «О порядке оказания медицинской помощи» (составляют при оказании медицинской помощи в плановом порядке не более 90 рабочих дней со дня их назначения).

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- проживание или временное пребывание (на основании заявления на закрепление) на территории обслуживания поликлиники № 1;

- запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону (51-04-00, +375-29-699-15-32), через интернет (polik1@orshamed.by).

- возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу в связи с выдачей большего числа дополнительных талонов отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов;

- время, отведенное на прием пациента в поликлинике № 1, 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;

- вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня поликлиники № 1.

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 независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время поликлиники № 1 осуществляется бригадой скорой медицинской помощи (телефон 103) или в приемном отделении городской больницы № 1 имени Семашко (ул. Мира, д. 18).

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону (51-04-00, +375-29-699-15-32) и сообщает: ФИО, дату рождения, адрес проживания, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача и медицинскими сестрами и осуществляется в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

- при патронажах отдельных категорий граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, пострадавшие от последствий войн, инвалиды 1 группы, одинокие пожилые граждане, недееспособные и ограниченно дееспособные граждане, лица старше 80 лет);

- при выполнении активов скорой медицинской помощи и стационаров;

- иные случаи оказания медицинской помощи на дому.

Проведение консультаций пациентов на дому врачами-специалистами поликлиники № 1, проведение лабораторных исследований, ЭКГ на дому проводится при наличии медицинских показаний после осмотра врача общей практики, помощником врача. Осмотр на дому врачами-специалистами осуществляется в плановом порядке в отдельно выделенные дни согласно утвержденному приказом графику, в экстренном порядке в течение 1 рабочего дня по согласованию консультации врачом общей практики с врачом узким-специалистом.

Проведение консультаций врачей-специалистов и лабораторных исследований на дому проводится в рабочее время согласно графику работы врача-специалиста и лаборатории.

При необходимости осмотров врачами-специалистами с применением аппаратных методов диагностики, другого оборудования осмотры производятся в условиях поликлиники № 1.

Организация диспансеризации

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2024 № 173 «О порядке проведения диспансеризации взрослого населения» установлен порядок проведения диспансеризации взрослого населения Республики Беларусь.

Диспансеризация взрослого населения проводится в группах диспансерного наблюдения:

- в возрасте с 18-39 лет;
- с 40 лет и старше.

Диспансеризация проводится:

в течение одного рабочего дня:

лицам в возрасте 18-39 лет — один раз в три года;

лицам в возрасте от 40 лет и за пять лет до достижения общеустановленного пенсионного возраста — один раз в год;

в течение двух рабочих дней один раз в год лицам, достигшим общеустановленного пенсионного возраста, а также в течение пяти лет до достижения такого возраста.

В соответствии с Инструкцией о порядке проведения диспансеризации взрослого населения медицинскими работниками обеспечиваются:

- анализ и учет медицинских документов пациента, в том числе электронных, результатов медицинских вмешательств, медицинских осмотров в динамике. Результаты диспансеризации анализируются и учитываются при прохождении медицинских осмотров по месту требования в соответствии с законодательством;

- выполнение медицинского осмотра пациента с оценкой факторов риска и оформлением карты оценки симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний по форме А-1 согласно приложению 2 и карты учета проведения диспансеризации взрослого по форме 2/у-ДВ согласно приложению 3 к Инструкции. Карта учета подлежит хранению в медицинской карте пациента для амбулаторно-поликлинических организаций, проводивших диспансеризацию;

- проведение диагностических обследований;

- консультирование пациентов по здоровому образу жизни и коррекции (устранению) факторов риска развития ХНИЗ;

- запись к врачу-специалисту (при наличии патологических отклонений по результатам осмотра, оценки симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний, а также проведенных диагностических обследований);

- учет пациентов, направленных на диагностическое обследование с целью ранней диагностики предопухолевых и опухолевых заболеваний;

- преемственность при проведении диспансеризации;

Осуществление иных функций, связанных с проведением диспансеризации.

Схема проведения диспансеризации взрослого населения

В возрасте с 18-39 лет:

1. Оценка симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний (по форме 1-А) (1 раз в 3 года).
2. Общий анализ крови (1 раз в 3 года).
3. Общий анализ мочи (1 раз в 3 года).
4. Биохимический анализ крови (креатинин, аланинаминотрансфераза, общий холестерин, триглицериды) (1 раз в 3 года).
5. Определение уровня глюкозы крови (1 раз в 3 года). Пациентам с установленным диагнозом сахарного диабета проводится исследование уровня гликированного гемоглобина с кратностью, установленной клиническим протоколом.
6. Электрокардиография (1 раз в 3 года).
7. Рентгенфлюорографическое исследование (1 раз в 3 года; обязательным контингентам и контингентам, угрожаемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания, — 1 раз в год).
8. Медицинский осмотр женщин в смотровом кабинете, в том числе включающий осмотр и пальпацию молочных желез (1 раз в 3 года).
9. Забор биологического материала с шейки матки с целью ранней диагностики предопухолевых и опухолевых заболеваний:
21-29 лет ПАП-тест раз в 3 года;
30-39 лет ВПЧ-тест 1 раз в 6 лет.
10. Осмотр врачом общей практики (1 раз в 3 года). Осуществляется при наличии патологически отклонений по результатам осмотра и проведенных диагностических обследований. Пациентам с установленным диагнозом хронического заболевания проводится диагностическое обследование в объеме, определенном клиническими протоколами.
11. Осмотр полости рта зубным фельдшером/ врачом-специалистом стоматологического профиля или врачом-оториноларингологом (1 раз в 3 года).

С 40 лет и старше:

1. Оценка симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний (по форме 1-А) (1 раз в год).
2. Общий анализ крови (1 раз в год).
3. Общий анализ мочи (1 раз в год).
4. Биохимический анализ крови (креатинин, аланинаминотрансфераза, общий холестерин, триглицериды) (1 раз в год).
5. Определение уровня глюкозы крови (1 раз в год). Пациентам с установленным диагнозом сахарного диабета проводится исследование уровня гликированного гемоглобина с кратностью, установленной клиническим протоколом.
6. Электрокардиография (1 раз в год).
7. Рентгенфлюорографическое исследование (1 раз в год; обязательным

контингентам и контингентам, угрожаемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания, — 1 раз в год).

8. Измерение внутриглазного давления (1 раз в год).

9. Медицинский осмотр женщин в смотровом кабинете, в том числе включающий осмотр и пальпацию молочных желез (1 раз в год).

10. Забор биологического материала с шейки матки с целью ранней диагностики предопухолевых и опухолевых заболеваний:

40-60 лет ВПЧ-тест 1 раз в 5 лет.

11. Маммография обеих молочных желез в двух проекциях (49-58 лет 1 раз в 3 года).

12. Определение простатспецифического антигена (мужчины) (50-65 лет 1 раз в 2 года).

13. Осмотр врачом общей практики (1 раз в год; осуществляется при наличии патологически отклонений по результатам осмотра и проведенных диагностических обследований. Пациентам с установленным диагнозом хронического заболевания проводится диагностическое обследование в объеме, определенном клиническими протоколами).

14. Осмотр полости рта зубным фельдшером/врачом-специалистом стоматологического профиля или врачом-оториноларингологом (1 раз в 3 года).

Для прохождения медицинского осмотра в рамках диспансеризации в поликлинике № 1 учреждения пациент может:

- обратиться в кабинеты диспансеризации № 17 (1 этаж):

график работы: понедельник - пятница 08.00-20.00, суббота 09.00 - 15.00; в порядке живой очереди и по предварительной записи;

врачебные амбулатории: понедельник - пятница 08.00 - 18.00, суббота 09.00 - 14.00; в порядке живой очереди и по предварительной записи;

- обратиться к помощнику врача (график работы необходимо уточнить в регистратуре);
- обратиться к врачу общей практики (график работы необходимо уточнить в регистратуре).

Для предварительной записи на диспансеризацию пациент может:

- заказать талон по телефону регистратуры (51-04-00, +375-29-699-15-32);
- обратиться непосредственно в регистратуру поликлиники;
- через интернет (polik1@orshamed.by).

При выявлении (наличии) заболевания оказание медицинской помощи пациентам осуществляется врачом-специалистом по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам или методам оказания медицинской помощи.

По результатам диспансеризации при необходимости оформляется выписка из медицинских документов по форме и в порядке, установленном постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.07.2010 № 92 «Об установлении форм «Медицинская справка о состоянии здоровья», «Выписка из медицинских документов» и утверждении Инструкции о порядке их заполнения».

При наличии медицинских показаний пациенту будет предложено динамическое наблюдение с проведением необходимого дополнительного обследования, консультаций врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений заболевания) профилактику.

Организация проведения инъекций

Обращение пациента в процедурный (прививочный) кабинет поликлиники № 1 осуществляется строго по направлению врача общей практики или 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 руководителю медицинского учреждения в случае спорных вопросов, конфликтной ситуации;

Инъекции по назначению врача в процедурном кабинете выполняются после забора биологического материала с 10.30 до 19.00, в среду 10.30 – 18.00.

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 кабинет № 21.

Заказать выписку из медицинских документов можно при непосредственном обращении, оформив заявление в регистратуре в окне справок или on-line на сайте учреждения (orshamed.by). В таком случае забрать подготовленную выписку из медицинских документов пациент может в кабинете № 21 вне очереди через 5 дней со дня обращения.

Выписка из медицинских документов оформляется по форме и в порядке, установленных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.07.2010 № 92 «Об установлении форм «Медицинская справка о состоянии здоровья», «Выписка из медицинских документов» и утверждении Инструкции о порядке их заполнения».

Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии.

В выписке для водительской комиссии указывается информация о всех обращениях пациента за медицинской помощью, в том числе неотложной (вызовы бригады скорой медицинской помощи) и стационарной, за 5 лет, предшествующих обращению на водительскую комиссию. В случае, если пациент наблюдается в поликлинике менее 5 лет, указывается дата взятия на медицинское обслуживание.

В выписке должна быть представлена информация о результатах проведенного обследования по диспансеризации (общий анализ крови, общий анализ мочи, гликемия, электрокардиограмма, флюорография органов грудной клетки, осмотр гинеколога (для женщин)), которые необходимы для вынесения экспертного решения о годности к управлению транспортными средствами. Для прохождения указанного обследования пациенту необходимо обратиться в кабинет № 17 или к медицинской сестре общей практики или к помощнику по амбулаторно-поликлинической помощи.

Пациенты, проживающие в Оршанском районе, предоставляют выписки из амбулатории, ФАПа или участковой больницы по месту жительства, а также из территориальной поликлиники г. Орша.

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 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;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения);
- 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 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 правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
 - обеспечить беспрепятственный доступ в квартиру для медицинских работников при вызове врача на дом;
 - не препятствовать получению медицинской помощи другим пациентам;
 - не создавать помехи для свободного передвижения гражданами по территории и зданию учреждения здравоохранения.
- На территории учреждения здравоохранения запрещается загромождать подъезды, проходы снаружи и внутри здания учреждения здравоохранения, в том числе запрещается передвижение внутри здания учреждения здравоохранения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.

Курение на территории поликлиники № 1 запрещено.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

В случае возникновения конфликтной ситуации, нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему поликлиникой № 1 (кабинет № 43), заведующим

отделениями врача общей практики № 1 (кабинет № 24), № 2 (кабинет № 25) согласно графику приема граждан (информация о графике находится на стенде «одно окно» в холле регистратуры), а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя заведующего поликлиникой № 1, в книгу замечаний и предложений поликлиники № 1 (находится в регистратуре), либо в электронном виде на сайте учреждения в разделе «электронные обращения».

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 (к главному врачу учреждения, в главное управление по здравоохранению Витебского облисполкома, в Министерство здравоохранения Республики Беларусь или в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь).