

Об утверждении правил
внутреннего распорядка для
пациентов учреждения
здравоохранения «20-я городская
поликлиника»

На основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435XII «О здравоохранении» (далее – Закон), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», в целях реализации прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «20-я городская поликлиника» (далее – Правила) (Приложение).

2. Медицинской сестре-регистратору (старшей) регистратуры Гришковец А.М. обеспечить хранение Правил в регистратуре поликлиники. Срок исполнения – постоянно.

Главный врач

О.В.Язневич

Ведущий юрисконсульт
_____М.Г.Гайдук

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
учреждения здравоохранения «20-я городская поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «20-я городская поликлиника» (далее – Правила) разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении» (далее – Закон), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов, в целях реализации прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка регламентируют порядок обращения пациента в учреждение здравоохранения «20-я городская поликлиника» (далее – Учреждение), его госпитализации, определяют права и обязанности пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинских документов Учреждением, а также иные вопросы, связанные с порядком оказания амбулаторно-поликлинической помощи, и распространяются на всех пациентов, находящихся в Учреждении.

1.3. Настоящие Правила размещаются в общедоступных местах на информационных стендах Учреждения, в том числе в регистратуре, а также на официальном сайте поликлиники www.20gp.by, при необходимости могут предоставляться пациенту в виде памятки.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в Учреждении. С настоящими Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
порядок обращения пациента в учреждение;
права и обязанности пациента;
порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
порядок госпитализации пациента в отделение дневного пребывания Учреждения и его выписки;

экспертиза временной нетрудоспособности;
условия оказания медицинской помощи пациенту;
предоставление информации о состоянии здоровья пациента.
Врачебная тайна;
административные процедуры. Заявительный принцип «Одно окно»;
право на внеочередное и первоочередное обслуживание;
время работы учреждения и ее должностных лиц;
медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;
порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам, лицам без гражданства и др. категориям граждан;
информация о запрете.

2. Порядок обращения пациента в Учреждение

2.1. Учреждение здравоохранения «20-я городская поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим медицинскую помощь пациентам в амбулаторных условиях и на дому.

2.2. В Учреждении медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, закрепленным за поликлиникой по территориальному принципу (по их месту жительства (месту пребывания)), вне их места жительства (места пребывания) по заявлению о временном закреплении за поликлиникой на определенный период с разрешения главного врача (его заместителя), а также иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами.

2.3. 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).

2.4. В соответствии с главой 3 статьи 14 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993г. № 2435-XII «О здравоохранении» граждане Республики Беларусь 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 Республики Беларусь.

Согласно пункту 4 постановления 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 июня 2002 г. № 29» (далее - Постановление), граждане Республики Беларусь для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях в государственных учреждениях здравоохранения вне места жительства (места пребывания) должны обратиться в государственное учреждение здравоохранения с письменным заявлением о временном закреплении за данным учреждением.

В соответствии с пунктом 6 Постановления решение о временном закреплении за государственным учреждением здравоохранения гражданина Республики Беларусь вне места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи в амбулаторных условиях принимается руководителем (его заместителем) данного учреждения в течение одного дня со дня обращения гражданина Республики Беларусь.

Для решения вопроса о закреплении для оказания медицинской помощи по месту жительства (месту пребывания) пациент обращается с письменным заявлением в администрацию учреждения здравоохранения «20-я городская поликлиника» и в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 07.09.2007 № 413 «О совершенствовании системы учета граждан по месту жительства и месту пребывания», предъявляет паспорт и документы, являющиеся основанием для регистрации гражданина по месту жительства или месту пребывания: технический паспорт на жилое помещение, свидетельство о праве на наследство, договор найма (поднайма) жилого помещения, документ, подтверждающий родственные отношения, договор аренды для временного проживания.

2.5. При первом обращении в Учреждение пациент должен обратиться с документом, удостоверяющим личность (паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца) в регистратуру, где на него заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма №025/у-07 «Медицинская карта амбулаторного больного»). Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре поликлиники и выдаче на руки пациенту не подлежит, переносится в кабинет медицинским работником.

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

2.5. Организация предварительной записи пациента на прием к врачу в Учреждении осуществляется:

при непосредственном обращении пациента в регистратуру;

по телефону;

при помощи сети Интернет, электронной регистратуры.

Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре Учреждения пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки на прием к врачу.

2.6. Вызов врача на дом осуществляется по телефону (17) 395 44 22 с 7.00 до 19.30 в будние дни и в субботные дни в период с 1 октября по 15 мая – с 8.30 до 17.30, с 16 мая по 30 сентября – с 8.30 до 14.30. Вызов врача общей практики на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов или в электронной базе, обслуживание осуществляется в день поступления вызова.

2.7. Информацию о времени приема врачами всех специальностей, с указанием номера кабинета, о правилах вызова врача на дом, об организации предварительной записи, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную медицинскую помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в столе справок в устной форме, наглядно на информационных стендах, а также на сайте поликлиники.

2.8. На прием к врачу пациент обязан явиться за десять минут до назначенного времени. В случае опоздания на прием к врачу в указанное в талоне время прием пациента врачом осуществляется в порядке очереди при отсутствии пациентов на прием к врачу по талонам.

2.9. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач в соответствии с установленными стандартами и порядком оказания медицинской помощи.

2.10. В случае наличия необходимости по медицинским показаниям оказания гражданину дополнительной медицинской помощи лечащий врач решает вопрос о направлении пациента для консультации, обследования в другие организации здравоохранения (по территориальному принципу) согласно приказам вышестоящих органов управления.

2.11. Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца.

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

2.12. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется Учреждением в плановом

и экстренном порядке после предварительного обследования или осмотра врача при обращении по профилю заболевания в соответствии с порядком госпитализации с указанием предварительного диагноза.

2.13. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обращаться в государственную службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефону (103).

2.14. Пациент либо его законный представитель при поступлении в больничную организацию здравоохранения по направлению представляет медицинским работникам приемного отделения следующие документы:

- направление на госпитализацию;
- паспорт гражданина Республики Беларусь (вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца);
- карту для медицинского обслуживания («электронный рецепт»).

3. Права и обязанности пациента

3.1. Все пациенты имеют равные права независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального и имущественного положения, пола, языка, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств.

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

- получение медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения 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 здравоохранения;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- участие в выборе методов оказания 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 организации здравоохранения;

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;

выбор лечащего врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача (его заместителей) учреждения и согласия лечащего врача;

обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности учреждения;

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;

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

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

3.3. Пациент обязан:

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

своевременно обращаться за медицинской помощью;

уважительно относиться к медицинским работникам 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;

перед посещением кабинетов (особенно режимных) согласно требованиям нормативных документов, регламентирующих выполнение правил соблюдения санитарно-эпидемиологического режима и настоящих правил, верхнюю одежду оставлять в гардеробе учреждения в осенне-зимне-весенний периоды года;

соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу Учреждения;

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;

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

при нахождении на территории организации здравоохранения пациентам запрещается курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

обязательно соблюдать масочный режим пациентами (их законными представителями), посетителями в период распространения инфекций;

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

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

4.1. Конфликтные ситуации между учреждением и пациентом разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

4.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться: к заведующему отделением и административному дежурному – в часы их приема, к главному врачу и заместителям главного врача – в часы их приема по личным вопросам.

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

4.4. В случае, если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной

проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращение подается в письменном виде секретарю главного врача (либо непосредственно главному врачу или его заместителю). При этом обращение регистрируется секретарем с указанием входящего номера, даты, либо у главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи обращения).

4.6. Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении в течение пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

4.8. Ответ на электронное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по электронному адресу, указанному в обращении в течение пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

4.9. В спорных случаях пациент имеет право при неудовлетворении его требований обратиться в вышестоящий орган или в суд в установленном законодательством порядке.

4.10. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

5. Порядок госпитализации пациента

в отделение дневного пребывания Учреждения и его выписки

5.1. В целях дальнейшего совершенствования организации медицинской помощи населению и реализации Стратегии развития здравоохранения Республики Беларусь в Учреждении функционирует отделение дневного пребывания.

5.2. В отделение дневного пребывания Учреждения госпитализируются пациенты для обеспечения в амбулаторных условиях квалифицированной лечебно-диагностической, консультативной и реабилитационной помощи больным, не нуждающимся в круглосуточном наблюдении медицинским персоналом.

5.3. Госпитализация больных в отделение дневного пребывания осуществляется по направлению врачей Учреждения на основании Порядка и показаний к госпитализации в дневные стационары амбулаторно-поликлинических организаций здравоохранения, утвержденного Министерством здравоохранения Республики Беларусь от 01.12.2003.

5.4. При поступлении в отделение дневного пребывания по направлению врача Учреждения, пациент заказывает медицинскую карту амбулаторного больного с результатами назначенных врачом обследований. При приеме сотрудник знакомит его с распорядком и режимом работы отделения дневного пребывания.

5.5. В случае отказа в госпитализации врач делает запись в «Журнале приема больных и отказов в госпитализации» и в медицинской карте амбулаторного пациента о причинах отказа и принятых мерах. Пациент сопровождается медицинской сестрой к врачу общей практики или заведующему структурным подразделением Учреждения для согласования дальнейшего лечения.

5.6. Выписка из отделения дневного пребывания осуществляется лечащим врачом отделения после окончания курса лечения или при необходимости перевода в другую организацию здравоохранения.

5.7. Перед выпиской производится заключительный осмотр пациента, даются рекомендации по дальнейшему наблюдению и лечению. В медицинской карте амбулаторного пациента врач-терапевт отделения дневного пребывания оформляет эпикриз с указанием диагноза, сроков лечения в отделении дневного пребывания, сведений о результатах проведенного обследования и лечения, рекомендациями по дальнейшему наблюдению и лечению.

При лечении в отделении дневного пребывания пациента, находящегося в периоде временной нетрудоспособности, экспертные вопросы о трудоспособности пациента решаются врачом, направившим пациента в отделение дневного пребывания.

6. Экспертиза временной нетрудоспособности

6.1. Экспертиза временной нетрудоспособности пациентов в связи с заболеванием, беременностью, родами и в иных случаях проводится лечащим врачом, заведующим отделением и (или) врачебно-консультационной комиссией организации здравоохранения в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь. При экспертизе временной нетрудоспособности определяются необходимость и сроки временного освобождения пациента или лица, осуществляющего уход за больным членом семьи, от работы (службы, учебы).

6.2. Листки нетрудоспособности (справки о временной нетрудоспособности) при наличии оснований выдаются при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Закрывание листка нетрудоспособности (справки о временной нетрудоспособности) производится при предъявлении лицом паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (удостоверение беженца, вид на жительство).

6.3. Согласно Инструкции о порядке проведения экспертизы временной нетрудоспособности, утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.12.2014 № 104, в случае несогласия пациента с решением лечащего врача по вопросам экспертизы временной нетрудоспособности, в день проведения указанной экспертизы он вправе обратиться к заведующему отделением организации здравоохранения, заместителю руководителя организации здравоохранения или на заседание врачебно-консультационной комиссии организации здравоохранения.

7. Условия оказания медицинской помощи пациенту

7.1. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного согласия совершеннолетнего пациента, если иное не предусмотрено настоящей статьей, или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

7.2. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинской документации.

7.3. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинской документации.

7.4. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона. Согласие пациента на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинскую документацию и подписывается пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона, и лечащим врачом.

В случае если сложное медицинское вмешательство должно быть выполнено срочно (неотложно), а лица, указанные в части второй статьи 18 Закона, отсутствуют или установить их местонахождение невозможно, решение принимается врачебным консилиумом, а при

невозможности его проведения – лечащим врачом с оформлением записи в медицинской документации. Лечащий врач (врачебный консилиум), принявший решение и осуществивший неотложное сложное медицинское вмешательство, при первой возможности должен уведомить об этом руководителя организации здравоохранения, а также лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона.

7.5. Согласие на сложное медицинское вмешательство может быть отозвано пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона, за исключением случаев, когда медицинское вмешательство уже началось и его прекращение либо возврат к первоначальному состоянию невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья пациента.

Отзыв согласия на сложное медицинское вмешательство и информация о невозможности удовлетворения отзыва с указанием причин оформляются записью в медицинской документации и подписываются пациентом либо лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона, и лечащим врачом.

7.6. Перечень простых медицинских вмешательств определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь (постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31 мая 2011 г. № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств»).

8. Предоставление информации о состоянии здоровья пациента.

Врачебная тайна

8.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 настоящего Закона. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

8.2. 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 Учреждения. Информация 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.

8.3. Использование информации о состоянии здоровья пациента в образовательном процессе и научной литературе допускается только с согласия пациента либо лиц, указанных в части второй статьи 18 настоящего Закона.

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

8.5. Медицинская документация является собственностью организации здравоохранения, формой статистической отчетности, которая заполняется врачами, медицинскими работниками с применением терминов и обозначений, сокращений и пр., хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам на руки не подлежит (письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 №02-З-10/738-355). При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в поликлинике в присутствии медицинских работников. По просьбе пациента ему на руки либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона, может быть выдана выписка из медицинской карты амбулаторного больного, заверенная в установленном порядке, а также устно, доступным языком, медицинский работник дает необходимую информацию и пояснения.

8.6. Выдача информации из амбулаторной карты является административной процедурой и предоставляется в виде выписки (Указ Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»).

8.7. Учреждение здравоохранения «20-я городская поликлиника» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

9. Административные процедуры. Заявительный принцип «Одно окно»

9.1. В соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» основной целью органов государственной власти является проведение такой политики, реализация таких проектов, которые бы последовательно улучшали качество жизни людей, максимально облегчали решение вопросов, с которыми повседневно сталкиваются граждане.

Одной из мер, призванных обеспечить доступность, простоту, оперативность решения насущных проблем каждого человека, в Директиве отмечено совершенствование административных процедур.

9.2. В настоящее время Перечень административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями

по заявлениям граждан утвержден Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

9.3. Порядок осуществления административных процедур регулируется Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-З «Об основах административных процедур».

9.4. В целях выполнения вышеуказанных нормативных правовых актов в Учреждении утвержден перечень административных процедур, осуществляемых по заявительному принципу «Одно окно», информация о порядке их осуществления размещена на информационных стендах «Одно окно».

9.5. Административные процедуры осуществляются на основании приказа по Учреждению строго в соответствии с вышеуказанными нормативными правовыми актами ответственными за их осуществление.

9.6. Вместе с тем, при несогласии с вынесенным решением пациент можете обратиться к заведующему структурным подразделением, заместителям главного врача или главному врачу Учреждения для получения разъяснений. Структура подчиненности подразделений главному врачу и его заместителям располагается на стенде «Одно окно».

10. Право на внеочередное и первоочередное обслуживание.

10.1. Вне очереди в организациях здравоохранения обслуживаются:

10.1.1. инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других государств (пункт 12 статьи 12 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-ХІІ «О ветеранах»).

К инвалидам Великой Отечественной войны и инвалидам боевых действий на территории других государств относятся:

военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), проходившие воинскую службу либо временно находившиеся в воинских частях, штабах и учреждениях, входивших в состав действующей армии, партизаны, подпольщики, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в годы гражданской или Великой Отечественной войны в районах боевых действий;

военнослужащие, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при защите Отечества или исполнении обязанностей воинской службы в государствах, где велись боевые действия;

рабочие и служащие, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в районах боевых

действий, на прифронтовых участках железных, автомобильных дорог, при строительстве оборонительных рубежей, военно-морских баз, аэродромов, и приравненные по пенсионному обеспечению к военнослужащим воинских частей действующей армии согласно специальным постановлениям и распоряжениям Правительства СССР;

лица начальствующего и рядового состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при исполнении служебных обязанностей в районах боевых действий;

военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), лица начальствующего и рядового состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцы и командный состав истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, принимавшие участие в боевых операциях по борьбе с десантами противника в период Великой Отечественной войны, а также в боевых операциях по ликвидации националистического подполья на территории Украинской ССР, Белорусской ССР и Прибалтийских республик в период с 1 января 1944 года по 31 декабря 1951 года и ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при проведении этих операций;

лица, привлекавшиеся органами местной власти в составе специальных формирований к разминированию территорий и объектов после освобождения от немецкой оккупации в 1943-1945 годах и ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в этот период при выполнении заданий;

работники, обслуживавшие действующие воинские контингенты в Афганистане или других государствах и ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период ведения боевых действий (статья 4 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-ХІІ «О ветеранах»);

10.1.2. 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» (статья 31[2] Закона Республики Беларусь от 30 ноября 2010 г. № 197-З «О донорстве крови и ее компонентов»);

10.1.3. Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои Социалистического труда, полные кавалеры орденов Отечества, Славы, Трудовой Славы (статья 4 Закона Республики Беларусь от 21 февраля 1995 г. № 3599-ХІІ «О статусе Героев Беларуси, Героев Советского

Союза, Героев Социалистического Труда, полных кавалеров орденов Отечества, Славы, Трудовой Славы»);

10.1.4. беременные женщины (подпункт 2.8.2.4 пункта 2.8.2 приказа комитета по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета от 21 ноября 2005 г. № 681 «О принятии дополнительных мер по искоренению из системы здравоохранения равнодушного отношения к пациентам, нуждам и обращениям граждан»);

10.1.5. ветераны Великой Отечественной войны (подпункт 1.1 пункта 1 постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 20 декабря 2008 г. № 226 «О некоторых вопросах организации оказания медицинской помощи ветеранам Великой Отечественной войны в государственных организациях здравоохранения Республики Беларусь и признании утратившими силу некоторых постановлений Министерства здравоохранения Республики Беларусь и структурного элемента нормативного правового акта»);

Ветеранами Великой Отечественной войны являются лица, принимавшие участие в боевых действиях по защите Отечества или в обеспечении воинских частей действующей армии в районах боевых действий, а также лица, награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны.

К ветеранам Великой Отечественной войны относятся:

участники Великой Отечественной войны:

военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), проходившие воинскую службу либо временно находившиеся в воинских частях, штабах и учреждениях, входивших в состав действующей армии (флота) в период гражданской или Великой Отечественной войны, а также во время других боевых операций по защите Отечества, партизаны и подпольщики гражданской или Великой Отечественной войны;

военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), лица начальствующего и рядового состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, проходившие в период Великой Отечественной войны службу в городах, участие в обороне которых засчитывается в выслугу лет для назначения пенсии на льготных условиях, установленных для военнослужащих воинских частей действующей армии;

лица вольнонаемного состава Советской Армии, Военно-Морского Флота, войск и органов внутренних дел и органов государственной безопасности, занимавшие в период Великой Отечественной войны штатные должности в воинских частях, штабах и учреждениях,

входивших в состав действующей армии, либо находившиеся в этот период в городах, участие в обороне которых засчитывается в выслугу лет для назначения пенсии на льготных условиях, установленных для военнослужащих воинских частей действующей армии;

сотрудники разведки, контрразведки и другие лица, выполнявшие специальные задания в воинских частях действующей армии, в тылу противника или на территории других государств в период Великой Отечественной войны;

работники специальных формирований Народного комиссариата путей сообщения, Народного комиссариата связи, плавающего состава промысловых и транспортных судов и летно-подъемного состава авиации Народного комиссариата рыбной промышленности СССР, морского и речного флота, летно-подъемного состава авиации Главного управления Северного морского пути, переведенные в период Великой Отечественной войны на положение военнослужащих и выполнявшие задачи в интересах действующей армии (флота) в пределах тыловых границ действующих фронтов (оперативных зон флотов);

военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), лица начальствующего и рядового состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцы и командный состав истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, принимавшие участие в боевых операциях по борьбе с десантами противника в период Великой Отечественной войны, а также в боевых операциях по ликвидации националистического подполья на территории Украинской ССР, Белорусской ССР и Прибалтийских республик в период с 1 января 1944 года по 31 декабря 1951 года;

лица, принимавшие участие в боевых действиях против фашистской Германии и ее союзников в составе партизанских отрядов, подпольных групп в годы второй мировой войны на территории других государств;

10.1.6. лица, награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны;

10.1.7. лица следующих категорий:

работавшие на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

члены экипажей судов транспортного флота, интернированные в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

принимавшие участие в составе специальных формирований в разминировании территорий и объектов после освобождения от немецкой оккупации в 1943-1945 годах;

лица, работавшие на предприятиях, в учреждениях и организациях города Ленинграда в период блокады с 8 сентября 1941 года по 27 января 1944 года и награжденные медалью «За оборону Ленинграда», и лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».

Периоды отнесения воинских частей, штабов и учреждений к составу действующей армии, а также перечень городов и периоды их обороны во время Великой Отечественной войны утверждаются Министерством обороны Республики Беларусь.

лица, осужденные за измену Родине, пособничество немецко-фашистским захватчикам и их союзникам в период Великой Отечественной войны или за участие в националистическом подполье на территории Украинской ССР, Белорусской ССР и Прибалтийских республик в период с 1 января 1944 года по 31 декабря 1951 года и впоследствии не реабилитированные, ветеранами Великой Отечественной войны не признаются.

(статьи 2 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-ХІІ «О ветеранах»);

10.2. В первую очередь обслуживаются:

10.2.1. лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы ссылки, высылки, направления на спец поселения, 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 (пункт 1.4. Постановления Совета Министров Белорусской ССР от 29 декабря 1990 г. № 349 «О предоставлении льгот лицам, необоснованно репрессированным в период 20-80-х годов и впоследствии реабилитированным»);

10.2.2. бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывших несовершеннолетних узников иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы второй мировой войны (пункт 10 части первой статьи 24 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-ХІІ «О ветеранах»).

Перечень мест принудительного содержания, нахождение в которых дает право на преимущества и льготы, установленные настоящей статьей, порядок и условия установления фактов и периодов

нахождения в этих местах определяются Советом Министров Республики Беларусь (часть вторая статьи 24 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-ХІІ «О ветеранах»);

10.2.3. инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий (пункт 10 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 17 апреля 1992 г. № 1594-ХІІ «О ветеранах»);

10.2.4. граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий (подпункт 1.4 пункта 1 статьи 18 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-3 «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

10.2.5. дети-инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий (подпункт 4.4 пункта 4 статьи 18 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-3 «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

10.2.6. 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 (подпункт 1.3 пункта 1 статьи 19 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-3 «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

Примечание:

1. Участниками ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС являются (пункт 1 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-3 «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»):

1.1. граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1986-1987 годах в зоне эвакуации (отчуждения) или занятые в этот период на эксплуатации или других работах на указанной станции (в том числе временно направленные или командированные), включая военнослужащих и военнообязанных, призванных на специальные сборы и привлеченных к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий данной катастрофы;

1.2. граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в 1988-1989 годах

в зоне эвакуации (отчуждения) или занятые в этот период на эксплуатации или других работах на указанной станции (в том числе временно направленные или командированные), включая военнослужащих и военнообязанных, призванных на специальные сборы и привлеченных к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий данной катастрофы;

1.3. граждане, принимавшие участие в работах по дезактивации, строительству, жизнеобеспечению населения в 1986-1987 годах в зоне первоочередного отселения или зоне последующего отселения, включая военнослужащих и военнообязанных, призванных на специальные сборы и привлеченных к выполнению этих работ.

2. К военнослужащим, указанным в подпунктах 1.1-1.3 пункта 1 настоящей статьи, относятся военнослужащие Вооруженных Сил СССР, Комитета государственной безопасности СССР и БССР, внутренних войск, железнодорожных войск и других воинских формирований, созданных в соответствии с законодательством бывшего СССР, а также лица начальствующего и рядового состава органов внутренних дел бывшего СССР (пункт 2 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-З «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»).

3. К участникам ликвидации последствий других радиационных аварий относятся (пункт 3 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-З «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»):

3.1. граждане, принимавшие непосредственное участие в испытаниях ядерного оружия в атмосфере или под водой, боевых радиоактивных веществ, учениях с применением таких оружия, веществ до даты фактического прекращения таких испытаний и учений;

3.2. граждане, принимавшие непосредственное участие в подземных испытаниях ядерного оружия или проведении подземных ядерных взрывов в научно-технических целях в условиях нештатных радиационных ситуаций и действия других поражающих факторов ядерного оружия;

3.3. граждане, принимавшие непосредственное участие в ликвидации радиационных аварий на ядерных энергетических установках надводных и подводных кораблей и других военных объектах, а также на производственном объединении «Маяк» в период с 29 сентября 1957 года по 31 декабря 1958 года, в проведении защитных мероприятий и реабилитации, загрязненных радионуклидами территорий вдоль реки Теча в период с 1 января 1949 года по 31 декабря 1956 года;

3.4. специалисты из числа отдельных подразделений по сборке (разборке) ядерных зарядов, выполнявшие эти работы до 31 декабря 1961 года;

3.5. граждане, принимавшие непосредственное участие в подземных испытаниях ядерного оружия, проведении подземных ядерных взрывов в научно-технических целях, проведении и обеспечении работ по сбору и захоронению радиоактивных веществ, а также по ликвидации последствий аварии на производственном объединении «Маяк» в период с 1 января 1959 года по 31 декабря 1961 года;

10.2.7. 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 (подпункт 1.4 пункта 1 статьи 20 Закона Республики Беларусь от 6 января 2009 г. № 9-3 «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»);

10.2.8. инвалиды по слуху, сопровождаемые сурдопереводчиками, имеющими соответствующее удостоверение (письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.09.2002 №04-7/5026);

10.2.9. члены многодетных семей при предъявлении удостоверения многодетной семьи (письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2006 № 02-103/37451, письмо комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 13.12.2010 № 4-06/УН-2482);

10.2.10. медицинские работники (пункт 3.22 главы 1 Соглашения между комитетом по здравоохранению Мингорисполкома и Минской городской организации Белорусского профсоюза работников здравоохранения на 2012-2015 годы).

10.3. Право на льготу должно быть подтверждено соответствующим документом.

10.4. «Внеочередной», согласно Толковому словарю русского языка Ожегова С.И. – это производимый вне всех или сверх очереди.

«Первоочередной» - выполняемый в первую очередь, неотложный.

То есть обслуживание вне очереди означает, что человек, имеющий на это право, пойдет к врачу первым. Если посетитель поликлиники имеет право на первоочередное обслуживание, то в ожидании приема ему придется подождать, пока обслужат тех, кому положен внеочередной прием.

Существует еще возможность преимущественного обслуживания. Она означает, что очередность формирует медицинская сестра кабинета, в котором ведется прием.

11. Время работы учреждения и ее должностных лиц

11.1. Время работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь и коллективным договором Учреждения.

11.2. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

11.3. Информация о времени работы Учреждения и ее должностных лиц вывешивается на видном месте в холле Учреждения.

12. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи

12.1. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются государственными учреждениями здравоохранения на платной основе в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. № 182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения»).

12.2. Платные медицинские услуги в государственных учреждениях здравоохранения оказываются гражданам Республики Беларусь на основании письменных договоров (за исключением платных медицинских услуг, оказываемых анонимно).

12.3. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10.02.2009 № 182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения»).

12.4. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в государственных организациях здравоохранения, формируются в установленном порядке.

12.5. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в государственных учреждениях здравоохранения, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах в доступных для обозрения местах.

13. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам, лицам без гражданства и др. категориям граждан

13.1. Иностранные 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 законами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь. Документом, удостоверяющим личность иностранца на территории Республики Беларусь и подтверждающим получение им разрешения на постоянное проживание в Республике Беларусь, в соответствии с пунктом 3 Положения о документах, удостоверяющих личность, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь», является вид на жительство в Республике Беларусь.

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

14. Информация о запрете

14.1. В учреждении здравоохранения «20-я городская поликлиника» и на ее территории запрещается курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ.

14.2. Использовать средства мобильной связи во время оказания медицинской помощи.