

Государственное учреждение  
«Республиканская клиническая  
стоматологическая поликлиника»



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) государственного учреждения «Республиканская клиническая стоматологическая поликлиника» (далее - РКСП) разработаны на основании

части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года «О здравоохранении» в редакции Закона Республики Беларусь от 20 июня 2008 года и подпункта 9.1 пункта 9 Положения о Министерстве здравоохранения Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 октября 2011 г. N 1446 «О некоторых вопросах Министерства здравоохранения и мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 11 августа 2011 г. N 360», иных нормативных правовых актов и регламентируют:

порядок обращения и пребывания пациента в РКСП;

график работы РКСП, ее должностных лиц;

права и обязанности пациента;

информацию о запрете:

курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

использования средств мобильной связи при нахождении в организации здравоохранения, в том числе во время оказания медицинской помощи;

правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» (законных представителей несовершеннолетних, опекунов лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, супруга (супруги) или одного из близких родственников лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения) (Далее –законные представители).

порядок проведения рентгенологических стоматологических исследований;

информацию о порядке предоставления в РКСП платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам установленным законодательством

порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между РКСП и пациентом;

1.2. Правила РКСП размещаются в общедоступных местах учреждения, в том числе в регистратуре, и по возможности предоставляются пациенту в виде

памятки.

1.3. В РКСП с Правилами пациент либо его законный представитель знакомится устно.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРИБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В РКСП

2.1. РКСП 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 Республики Беларусь.

РКСП является клинической организацией здравоохранения на базе которой расположены кафедры стоматологического факультета учреждения образования «Белорусский государственный медицинский университет» (Далее БГМУ). Сотрудники кафедр стоматологического факультета БГМУ наряду с образовательной, научно-исследовательской работой, выполняют лечебно-диагностическую работу в соответствии с режимом работы клинических отделений РКСП, за которыми они закреплены, в объеме, определенном заведующими кафедр в соответствии с Положением о клинической организации здравоохранения, утвержденного приказом Министерства Здравоохранения Республики Беларусь от 30.03.2006 г. и договорами о сотрудничестве. 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). Несовершеннолетние закрепляются для оказания медицинской помощи в РКСП по месту их фактического проживания по заявлению одного из родителей, усыновителей (удочерителей), опекунов, попечителей (далее - законный представитель).

2.2. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру РКСП.

2.3. Пациент либо его законный представитель при обращении в РКСП представляет работникам регистратуры документ удостоверяющий личность в случаях и в порядке, установленном законодательными актами Республики Беларусь.

2.4. Гражданин Республики Беларусь для получения медицинской помощи в РКСП вне его места жительства (места пребывания) должен обратиться с письменным заявлением о временном закреплении его за данным учреждением по форме, утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22 декабря 2008 года № 229 «Об утверждении инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) или предоставить направление, выданное ему в соответствии с Инструкцией о порядке направления пациентов на обследование и лечение в организации здравоохранения, утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 2 ноября 2005г. № 44 «О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и

о порядке направления для получения медицинской помощи».

2.4. При подаче заявления о временном закреплении граждан Республики Беларусь обязан предъявить паспорт гражданина Республики Беларусь.

2.5. Решение о временном закреплении за РКСП гражданина Республики Беларусь вне его места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи принимается главным врачом (его заместителем) РКСП в течение одного дня со дня обращения гражданина Республики Беларусь и оформляется в форме соответствующей резолюции на заявлении о временном закреплении.

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

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

2.8. В случае, если гражданин Республики Беларусь по истечении срока, предусмотренного пунктом 2.8 Правил, не обратился с заявлением в РКСП вне своего места жительства (места пребывания), главный врач (его заместитель) РКСП принимает решение об отказе в дальнейшем закреплении этого гражданина за данным учреждением. О принятом решении не позднее трех дней со дня его принятия ответственное лицо письменно уведомляет гражданина Республики Беларусь.

2.9. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в РКСП осуществляется путем непосредственного обращения пациента в регистратуру, по телефону, посредством электронной записи.

2.10. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обращаться в регистратуру стоматологического отделения, которая направляет пациента к врачу, работающему на приеме по оказанию скорой (неотложной) помощи.

2.11. Информацию о времени приема врачей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить на сайте РКСП, в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле РКСП.

2.12. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия

совершеннолетнего пациента или его законного представителя, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

2.13. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

2.14. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

2.15. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

2.16. При формировании электронной медицинской карты пациента, информационных систем, информационных ресурсов, баз (банков) данных, реестров (регистров) в здравоохранении согласие, отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных пациента или их законных представителей информации, составляющей врачебную тайну, отказ от их внесения и обработки оформляются на бумажном носителе или иным способом, не запрещенным законодательством, по формам и в порядке, устанавливаемым Министерством здравоохранения.

2.17. Особенности получения, передачи, сбора, обработки, накопления, хранения медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, определяются частью восьмой статьи 37-6 Закона.

2.18. Получение, передача, сбор, обработка, накопление, хранение медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляются медицинскими работниками без согласия пациентов или их законных представителей, за исключением случая, когда пациент или их законные представители, отказались от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения.

2.19. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, из централизованной информационной системы здравоохранения осуществляется в соответствии со статьей 46 настоящего Закона.

2.20. Защита информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляется в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации.

2.21. В целях соблюдения санитарно-противоэпидемиологического режима, техники безопасности и охраны труда работников, проведение любых оперативных вмешательств, в том числе любых вмешательств с использованием общего обезболивания (наркоза) или седации, организуется без присутствия в кабинетах (операционных, наркозных, постнаркозного пребывания и т.д.) сопровождающих лиц, в том числе близких родственников.

### 3. ГРАФИК РАБОТЫ РКСП И ЕЕ ДОЛЖНОСНЫХ ЛИЦ.

администрация	№ кабинета телефон	будние дни	прием граждан
главный врач Матвеев Андрей Михайлович	305 379 52 59	9.00- 17.30	1-й понедельник каждого месяца 8 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup> 3-я среда каждого месяца 8 <sup>00</sup> до 14 <sup>00</sup>
секретарь приемной Васюк Елена Юрьевна	305 375 55 46	9.00- 17.30	
заместитель главного врача по медицинской части Шульган Светлана Владимировна	303 379 69 70		2-я и 4-я пятница каждого месяца 8 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup> 1-й и 3-й четверг каждого месяца 14 <sup>00</sup> - 20 <sup>00</sup>
заместитель главного врача по организационно- методической работе Близнюк Владимир Владимирович	909 а 379 25 41	9.00- 17.30	1-й и 3- й понедельник каждого месяца 9 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup>
Заместитель главного врача по хозяйственной работе Князюк Владимир Анатольевич	304 379 63 25	9.00- 17.30	каждый вторник 8 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup>
Врач-стоматолог- терапевт (заведующий) стоматологическим отделением Граховская Оксана Евгеньевна	704 379 58 29	понедельник, среда, нечетная пятница с 8 <sup>00</sup> до 14 <sup>00</sup> вторник, четверг, четная пятница с 13 <sup>00</sup> до 20 <sup>00</sup>	
Врач-стоматолог- ортопед(заведующий) ортопедическим отделением	310 379 51 17		1-й и 4-й вторник каждого месяца 14 <sup>00</sup> - 20 <sup>00</sup> 2-я и 4-я среда каждого месяца 8 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup>
Главная медицинская сестра Плиско Тамара Михайловна	504 379 59 72	9.00- 17.30	каждый четверг 8 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>
Главный бухгалтер Цугуй Татьяна Дмитриевна	604 379 43 42	9.00- 17.30	ежедневно

Отделения	телефон	будние дни	Субботные дни
стоматологическое отделение (запись на детский прием)	379 38 63 +375291700351	регистратура: 07.30-20.30 прием врачей: 1-я смена 08.00-14.00 2-я смена 14.30-20.30	08.30-15.00 09.00-15.00
стоматологическое отделение	379 59 00 +375293114970		
ортопедическое отделение	379 50 46 +375333705046		
стоматологическое отделение по оказанию платных услуг	379 74 17 +375447907417 +375333997417		

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. При обращении в РКСП для получения медицинской помощи пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом «О здравоохранении» от 18.06. 1993 г. № 2435-ХП и иными актами законодательства.

4.2. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор лечащего врача;

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

пребывание в РКСП в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющим реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников РКСП;

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;

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

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 ее здоровья;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинской вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом, при этом лечащим врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинских документах и подписывается пациентом либо его законными представителями и лечащим врачом.

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

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

#### 4.3. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам РКСП 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 заболевания 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 перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

соблюдать Правила, бережно относиться к имуществу РКСП; выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

## 5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДДАНАМ И ЛИЦАМ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

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

5.2. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств

юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь, если иное не установлено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

## 6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

6.2. Платные медицинские услуги являются дополнительными гарантированному государством объему бесплатной медицинской помощи оказываются на основании письменных договоров возмездного оказания медицинских услуг. При обращении заказчика в РКСП для получения платных медицинских услуг ему предоставляется информация:

- о перечне платных медицинских услуг;
- о стоимости и условиях их оплаты;
- о квалификации медицинских работников (врачей-специалистов);
- о режиме работы РКСП.

6.3. Общее руководство по оказанию платных медицинских услуг в РКСП осуществляется главным врачом.

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

6.5. Предварительная запись пациентов на платный прием ведется регистратуре (путем непосредственного обращения, по телефону, посредством электронной записи).

РКСП обязуется:

обеспечивать своевременное и качественное оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями, установленным законодательством;

принимать от заказчика наличные деньги в кассу учреждения здравоохранения за оказание платной медицинской услуги и выдавать установленном порядке документ, подтверждающий ее оплату;

обеспечивать своевременное рассмотрение претензий, связанных с исполнением договора;

осуществлять контроль за качеством и своевременностью оказания платных медицинских услуг;

выполнять иные обязанности, предусмотренные договором законодательством.

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

6.7. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых населению определяется в соответствии с законодательством РБ.

6.8. Оплата предоставленных платных медицинских услуг производится в кассе РКСП в наличном и безналичном порядке.

## 7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

7.1. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки, конусно-лучевые компьютерные томограммы (КЛКТ), ортопантомограммы (ОПТГ)) пациентов проводятся в РКСП на платной основе (за исключением льготной категории граждан), по направлению врача-стоматолога:

пациентам, получающим стоматологическую помощь на платной основе РКСП в стоматологическом отделении по оказанию платных услуг;

пациентам, получающим стоматологическую помощь в ортопедическом отделении;

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

7.2. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки, ОПТГ) проводятся бесплатно в РКСП, по направлению врача-стоматолога:

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

пациентам, закрепленным за поликлиникой по месту жительства получающим стоматологическую помощь в РКСП;

пациентам, имеющим социальные льготы на зубопротезирование, согласно статье 11 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 г. № 239-3 «С государственных социальных льготах правах и гарантиях для отдельных категорий граждан»;

пациентам, которые обслуживаются в РКСП на основании договора (между РКСП и юридическим лицом).

7.3. Оплата рентгенологических снимков производится в соответствии с правилами ведения кассовых операций в Республики Беларусь и по ценам прейскуранта, утвержденного Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в кассе стоматологического отделения по оказанию платных услуг РКСП в кабинете № 604 или по безналичному расчету.

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

8.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в РКСП осуществляется в соответствии с главой 7 Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 года № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлению граждан».

## 9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ РКСП И ПАЦИЕНТОМ

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

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

9.3. Требования, предъявляемые к обращениям:

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

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

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

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

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

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

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

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

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

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

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

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

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

котором изложены устные обращения.

**ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН:**

приемная, каб. №305

Ежедневно (понедельник – пятница): 9.00-13.00 и 13.30-17.30

Ответственный – секретарь Васюк Елена Юрьевна, тел. 379 55 46

**КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

находится в лечебной регистратуре

на 1 этаже 9-этажного корпуса

Ответственный за ведение Книги замечаний и предложений

Заведующий стоматологическим отделением:

Граховская Оксана Евгеньевна, 704 каб., тел. 379 58 29

Заместитель главного врача  
по медицинской части



С.В. Шульган