

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
государственного учреждения
«Республиканский клинический
медицинский центр» Управления делами
Президента Республики Беларусь

Глава 1 **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов РКМЦ разработаны во исполнение статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. «О здравоохранении», на основании Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.08.2023 г. № 117 «О порядке оказания медицинской помощи» и других нормативно-правовых актов Республики Беларусь.

1.1. Для целей настоящих Правил используются термины и определения, установленные Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.2. Данные правила регламентируют:

1.2.1. правила прикрепления к медицинскому обслуживанию в РКМЦ;

1.2.2. правила получения стационарной помощи;

1.2.3. правила обращения за амбулаторной медицинской помощью;

1.2.4. режим работы учреждения и график работы должностных лиц;

1.2.5. права и обязанности пациентов;

1.2.6. запреты, действующие в центре;

1.2.7. порядок предоставления платных медицинских услуг;

1.2.8. порядок предоставления информации, справок, выписок из медицинских документов;

1.2.9. порядок разрешения спорных и (или конфликтных) ситуаций между пациентом и РКМЦ;

Правила подлежат размещению на официальном сайте РКМЦ.

Глава 2 **ПОРЯДОК ПРИКРЕПЛЕНИЯ И МЕДИЦИНСКОГО** **ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЦЕНТРЕ.**

2.1. Порядок постановки на учёт и снятие с учёта граждан, медицинское обслуживание которых осуществляется в РКМЦ, утверждён Приказом УД Президента РБ от 23.08.2018 г. №129.

2.2. Для постановки на учёт на медицинское обслуживание в РКМЦ необходимо предоставить в сектор учёта (кабинет А208, тел: 543-42-58) уведомление с кадровой службы с указанием организации, занимаемой должности, адреса, контактного телефона (служебный, контактный и (или) мобильный) и документ, удостоверяющий личность.

2.3. Для постановки на учет иных лиц, указанных в Указе, в сектор учета РКМЦ предоставляются документы, удостоверяющие личность и документы, подтверждающие наличие оснований для постановки на учёт (служебное удостоверение, удостоверение к государственным наградам, свидетельство о заключении брака, свидетельство о рождении ребёнка (детей), иное).

2.4. В случае прекращения действия оснований для медицинского обслуживания в Центре, пациент в месячный срок подлежит снятию с учета с последующим переводом для дальнейшего обслуживания в организации здравоохранения по месту регистрации (жительства).

2.5. Лица, прекратившие трудовые (служебные) отношения с государственным органом (организацией) в связи с выходом на инвалидность, обеспечиваются медицинским обслуживанием в Центре в течение 6 месяцев с последующим их переводом для дальнейшего обслуживания в организации здравоохранения по месту регистрации (жительства).

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

3.1. Лица, завершившие процесс прикрепления в секторе учета, получают право на получение первичной медицинской помощи в амбулаторных условиях и оформление медицинской документации.

3.2. РКМЦ обеспечивает пациентам медицинскую помощь в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их в другие организации здравоохранения в порядке, установленном МЗ РБ.

3.3. При первом обращении пациента в РКМЦ в регистратуре заводится медицинская карта на основании документов, удостоверяющих личность:

Паспорт гражданина РБ;

Вид на жительство РБ;

Идентификационная карта гражданина РБ (ID-карта).

Медицинская карта пациента в дальнейшем хранится в регистратуре РКМЦ и выдается специалисту при обращении к нему пациента.

3.4. На прием к врачу пациент может обратиться по предварительной записи, а также в день обращения при наличии талона, либо по экстренным показаниям.

3.5. Организация предварительной записи пациента на прием к врачу РКМЦ осуществляется:

- по телефону 543-42-01;

- через Call-центр (543-44-44, 8029-543-44-45(44), 510-44-46);

Пациенту рекомендуется:

- при невозможности явки к врачу в назначенное время сообщить об этом в регистратуру или Call-центр;

- на прием к врачу по талону пациент обязан явиться заблаговременно (не позднее, чем за 5 минут до назначенного времени). В случае опоздания пациента более, чем на 50% отведенного на приём времени, талон аннулируется и

опоздавший пациент может быть принят после пациентов, прибывших на приём своевременно;

- пациент, обратившийся за медицинской помощью без предварительной записи (по экстренным показаниям), должен сообщить об этом в регистратуру для своевременного представления его медицинской карты в кабинет врачу-специалисту.

3.6. Экспертиза временной нетрудоспособности пациентов в связи с заболеванием, беременностью и родами, травмами и иными случаями проводится лечащим врачом и (или) врачебно-консультационной комиссией (ВКК) РКМЦ в порядке, установленном МЗ РБ («Постановление МЗ РБ от 24.12.2014г. №104 «Об утверждении инструкции о порядке проведения экспертизы ВН»).

По результатам проведенной экспертизы ВН выдается листок нетрудоспособности (справка о временной нетрудоспособности), который является основанием для временного освобождения пациента от работы (службы, учёбы). Порядок выдачи и оформления ЛН (справок) устанавливается постановлением МЗ РБ и МТ и СЗН от 04.01.2018г. №1/1 «Об утверждении инструкции о порядке выдачи и оформления листков нетрудоспособности и справок о временной нетрудоспособности».

3.7. Порядок оказания медицинской помощи, в том числе обеспечение лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и медицинской техникой регламентируется ст. 38 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и другими нормативно-правовыми актами МЗ РБ.

3.8. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении (плановом или экстренном), выдаётся после предварительного обследования или осмотра врача по профилю заболевания с указанием в направлении на госпитализацию предварительного диагноза.

3.9. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефонам: 203, 543-44-49 или городскую службу скорой (неотложной) помощи по телефону 103.

4.0. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, времени и месте приема пациентов главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре, Call-центре и информационных стендах, расположенных в холле РКМЦ.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ СТАЦИОНАРНОЙ ПОМОЩИ

4. Правила внутреннего распорядка обязательны как для пациентов стационара РКМЦ, так и для их посетителей.

4.1. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся (под роспись в карте стационарного пациента) в приемном отделении РКМЦ.

4.2. Посетители РКМЦ могут ознакомиться с правилами внутреннего распорядка на сайте РКМЦ и (или) информационных стендах.

4.3. Госпитализация пациентов в РКМЦ осуществляется круглосуточно, без выходных, праздничных дней и перерывов.

4.4. При плановой госпитализации пациенту необходимо наличие документа, удостоверяющего личность, и направления установленного образца от врача-специалиста РКМЦ с подписью заведующего отделением или заместителей главного врача, председателя ВКК. При госпитализации по экстренным показаниям необходим сопроводительный лист карты вызова бригады скорой медицинской помощи или направление специалиста РКМЦ.

4.5. В случае перевода на стационарное лечение пациентов в другие лечебные учреждения или из других учреждений здравоохранения необходимо согласование с главным врачом РКМЦ или его заместителями.

4.6. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, самостоятельно обратившиеся в приемное отделение РКМЦ могут быть госпитализированы по решению дежурного врача.

4.7. Без предоставления документа, удостоверяющего личность, листок (справка) нетрудоспособности и другие справки, установленного образца, после стационарного лечения не выдаются.

4.8. Медицинские показания для госпитализации определены нормативными документами МЗ РБ. В диагностически сложных или спорных случаях, вопрос о необходимости госпитализации решается комиссионно, с участием заведующего приемным отделением или заместителей главного врача РКМЦ.

4.9. В случае отказа от стационарного лечения самого пациента (или его законного представителя), поступившего в приемное отделение с показаниями для экстренной госпитализации, после проведения осмотра, необходимых консультаций врачей-специалистов и обследований, врач-специалист обязан:

- разъяснить в доступной форме пациенту и (или) его законному представителю необходимость госпитализации и возможные последствия при отказе от госпитализации;

- отказ от госпитализации с указанием возможных последствий оформить в медицинской документации с удостоверением записи подписью пациента, а также врача-специалиста (дежурного врача) – две подписи;

- организовать передачу актива для врача общей практики.

Указанный порядок действий может применяться при отсутствии у пациента хронических психических заболеваний или подозрении на них. В данных ситуациях вопрос о госпитализации и последующем лечении, решается консилиумом врачей (не менее 3-х специалистов) с участием врача-психиатра.

4.10. Присутствие лиц, сопровождающих взрослых пациентов, не допускается в перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

- сопровождающим лицам разрешено (по их желанию) участвовать и оказывать содействие медперсоналу в транспортировке пациента с обязательным использованием маски и бахил, не затрудняя оказание медицинской помощи и выполняя указания медицинского персонала.

4.11. При оформлении на госпитализацию в приемном отделении вещи, деньги, ценности, документы пациента возвращаются сопровождающим близким родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки. В приемном отделении осуществляется осмотр пациентов на наличие

инфекционных заболеваний, при необходимости выполняется санитарное либо дезинсекционная обработка.

4.12. При обращении (доставке) в РКМЦ лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия – сотрудники приемного отделения обязаны информировать органы внутренних дел по телефону 102.

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

4.14. В отделениях РКМЦ разрешено нахождение пациента в домашней одежде, белье и сменной обуви за исключением случаев обязательной камерной их обработки/дезинфекции, а также поступление пациента в операционный блок, и использование предметов личной гигиены.

4.15. Объем и сроки проведения лечебно-диагностических мероприятий определяются лечащим врачом пациента.

4.16. Все медицинские вмешательства производятся только с согласия пациента (или его законного представителя), кроме особых случаев, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в других случаях, предусмотренных законодательством.

4.16.1. Согласие на простое медицинское вмешательство дается пациентом или его представителем устно.

4.16.2. Согласие на проведения сложного медицинского вмешательства оформляется письменно и приобщается к медицинской карте.

4.16.3. В случае, когда пациент находится без сознания или в состоянии, не позволяющем ему принять осознанное решение и сообщить о местонахождении своего представителя, решение о проведении неотложного хирургического или иного сложного медицинского вмешательства принимается врачебным консилиумом, а при невозможности его проведения - лечащим врачом с оформлением записи в медицинских документах.

4.16.4. Любое согласие на медицинское вмешательство может быть отозвано пациентом или его представителем, о чем медицинским работником в медицинских документах делается соответствующая отметка, за исключением согласия на сложное медицинское вмешательство, если такое вмешательство уже началось и его прекращение либо возврат к первоначальному состоянию невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья пациента.

4.17. Для пациентов стационара установлен следующий распорядок дня:

6.00 – 7.00	Подъем, утренний туалет
7.00 – 9.00	Сдача анализов, прием лекарств, выполнение врачебных назначений
9.00 – 9.30	Завтрак
9.30 – 13.30	Обход врачей, выполнение врачебных назначений
13.30 – 14.30	Обед
14.30 – 15.00	Выполнение врачебных назначений
15.00 – 16.30	Тихий час
16.30 – 18.30	Измерение температуры, выполнение врачебных назначений

18.00 – 18.30	Ужин
19.00 – 21.30	Прием лекарств, выполнение врачебных назначений
21.30 – 22.00	Вечерний туалет, отход ко сну

При необходимости для организации лечебно-диагностического процесса распорядок дня может быть изменен по указанию лечащего врача.

4.18. В период стационарного лечения пациентам допускается покидать отделение только с целью кратковременной прогулки (в пределах территории центра) с разрешения дежурного медицинского персонала.

4.19. Прием передач осуществляется в приемном отделении в пн - пт с 17.00 до 19.00, в сб – вс, праздничные дни с 10.00 до 12.00, с 17 до 19.00. Ассортимент продуктовых передач для пациентов должен соответствовать назначенной лечебной диете, а также не противоречить списку разрешенных к передаче продуктов. При выявлении продуктов, не соответствующих перечисленным требованиям, а также продуктов с признаками порчи – они изымаются в пищевые отходы.

4.20. По окончании медицинского обследования и лечения пациенту оформляется выписной эпикриз, содержащий заключительный клинико-функциональный диагноз, результаты медицинских исследований (лабораторных, диагностических), рекомендации по дальнейшему лечению и наблюдению, сведения о выдаче листка (справки) временной нетрудоспособности и иные сведения, установленные нормативно-правовыми актами Республики Беларусь. Первый экземпляр выписного эпикриза приобщается к медицинской карте пациента, второй – выдается на руки пациенту.

4.21. Обязательное патологоанатомическое вскрытие (ПАВ) в соответствии со ст. 32 «Закона о здравоохранении» проводится при:

- наличия инфекционного заболевания или подозрении на него;
- неясности диагноза заболевания, повлекшего смерть;
- смерти во время или после хирургических операций, переливания крови и её компонентов, анафилактического шока, инструментальных исследований;
- пребывании в стационарных условиях либо условиях дневного стационара менее одних суток;
- конфликтных ситуациях.

ГЛАВА 5

ГРАФИК РАБОТЫ АМБУЛАТОРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ И СЛУЖБ

Работа РКМЦ организована по 5-и дневной рабочей неделе с дежурным приёмом в субботу.

Время работы регистратуры:

ПН, ВТ, СР, ЧТ, ПТ: 7.30- 20.00

СБ: 9.00- 15.00

Прием специалистов с 8.00 до 20.00 по графику в рабочие дни.

В сб 9.00- 15.00

Кабинет забора крови (Д208) работает:

7.30-11.00 – забор крови;

в сб: 9.00 -11.00 (по предварительной записи)

Время работы процедурного кабинета (Б213): 8.00-19.30, в сб – 9.00 - 15.00

Время работы гардероба для посетителей в осенне-весенний период: пн – пят 07.25 – 20.10, сб 8.30 – 16.00. В случае невозможности получения одежды по уважительной причине в указанное время – обращаться в приемное отделение. Дубликат ключа от гардероба храниться в приемном отделении

График работы должностных лиц РКМЦ определяется «Правилами внутреннего трудового распорядка» с учетом ограничений, установленных трудовым кодексом Республики Беларусь, коллективным договором.

Информация о режиме работы должностных лиц, личном приеме главного врача и его заместителями размещён на информационных стендах РКМЦ и официальном сайте учреждения.

Стационарные подразделения центра функционируют круглосуточно.

В выходные и праздничные дни персонал отделений работает по утвержденному графику.

ГЛАВА 6 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1 Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание 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;
- получение информации о квалификации врача и других медицинских работников;
- отказ от внесения информации, составляющий врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в РКМЦ и отражающими информацию о состоянии его здоровья;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья.

6.2 Пациент обязан:

- заботиться о своем здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению, восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- по рекомендации медперсонала использовать медицинские маски/респираторы;
- при входе в здание РКМЦ использовать бахилы;
- соблюдать правила личной гигиены, в том числе обработки рук;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинскому персоналу о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, а также соблюдать меры предосторожности при контакте с другими лицами;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу РКМЦ;
- выполнять другие обязанности, предусмотренные Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными законодательными актами.

6.3 В случае выхода (выезда) медицинского работника РКМЦ по месту жительства или месту пребывания пациента, ему должен быть обеспечен беспрепятственный доступ в помещение, изолированы домашние животные.

ГЛАВА 7 ЗАПРЕТЫ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В ЦЕНТРЕ

В РКМЦ запрещено:

7.1 курение (Декрет Президента Республики Беларусь от 17.12.2002 г. № 28 «О государственном регулировании производства, оборота и потребления табачного сырья и табачных изделий, распитие алкогольных напитков, употребление наркотических средств, токсичных и одурманивающих веществ»).

7.2 использование мобильной связи при нахождении в кабинетах приема и во время оказания медицинской помощи, использование мобильных телефонов пациентами в отделениях реанимации.

7.3 приносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные и взрывчатые вещества.

7.4 проводить фото и видео съёмку без предварительного согласования с администрацией РКМЦ (статья 28 Конституции РБ).

7.5 лица, совершившие правонарушения, могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 8 ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1 Для пациентов, прикрепленных для медицинского обслуживания в РКМЦ, медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь (Постановление СМ РБ от 10.02.2009г. № 182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения»).

8.1.2 Перечень платных медицинских услуг для прикрепленных пациентов сформирован в соответствии с Постановлением СМ Республики Беларусь №182 от 10.02.2009г.

8.2 Для граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства (за исключением случаев, предусмотренных статьей 5 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»), не прикрепленных на

обслуживание в Центре, предусмотрено предоставление следующих видов платных услуг:

- разовые консультации специалистов центра;
- отдельные виды лабораторных и диагностических исследований;
- медицинская реабилитация, физиотерапевтическое лечение;
- стационарное лечение (в соответствии с профилем стационарных отделений центра): более 30 видов хирургических вмешательств при патологии сердечно-сосудистой системы, органов желудочно-кишечного тракта, мочеполовой системы и др.;
- амбулаторно-поликлиническое обслуживание (на 1 год);
- комплексное обслуживание (на 1 год).

8.3 Платные медицинские услуги в центре оказываются на основании письменных договоров, заключаемых в регистратуре (окно «платные услуги»).

8.4 Цены формируются в порядке, установленном нормативно-правовыми актами Республики Беларусь. Прейскурант цен и перечень услуг, оказываемых центром, размещены на официальном сайте РКМЦ.

8.5. Правовое регулирование оказания платных медицинских услуг осуществляется на основании главы 39 Гражданского кодекса Республики Беларусь, Закона Республики Беларусь от 09.01.2002г. № 90-3 «О защите прав потребителей», а также иных НПА.

ГЛАВА 9

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ РКМЦ И ПАЦИЕНТОМ

9.1 Конфликтные ситуации между РКМЦ и пациентом разрешаются в порядке, установленном законодательством.

9.2 В случае нарушения прав пациента, он или его законный представитель, может обратиться в письменной или устной форме с жалобой непосредственно к руководителю структурного подразделения или иному должностному лицу РКМЦ.

9.3 Письменные, электронные и устные обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные законодательными актами Республики Беларусь.

9.4 Ответ пациенту на письменное обращение предоставляется в письменном виде, на электронное обращение – направляется в адрес электронной почты в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

9.5 В спорных случаях пациент имеет право обжаловать ответ РКМЦ в порядке, установленном статьей 20 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300-3 «Об обращении граждан и юридических лиц».

ГЛАВА 10

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1 В соответствии со статьёй 46 Закона РБ «О здравоохранении» информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части 2 ст. 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым

следует сообщать информацию о состоянии здоровья, либо запретить её сообщать определённым лицам.

10.2 Медицинская карта пациента является собственностью РКМЦ, хранится в регистратуре или архиве учреждения и не подлежит выдаче на руки пациентам.

10.3 Порядок выдачи выписок из медицинских документов, медицинских справок о состоянии здоровья и других документов, содержащих информацию о состоянии здоровья пациента регламентируется директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышения качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, а так же Законом Республики Беларусь от 28.10.2008г. №433-3 «Об основах административных процедур».