

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».