Учреждение образования
«Витебский государственный ордена
Дружбы народов медицинский
университет»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета
_____А.Т.Щастный
_____02.2022_____ г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОБОСОБЛЕННОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КЛИНИКА ВГМУ

07.03.2022 № 7

г. Витебск

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для пациентов Клиники учреждения образования «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет» (далее – Клиника ВГМУ) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении» (далее — Закон Республики Беларусь «О здравоохранении»), Закона Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-З «Об основах административных процедур» (далее — Закон Республики Беларусь «Об основах административных процедур»), Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращении граждан и юридических лиц», Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (далее — Указ Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники ВГМУ, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике ВГМУ.

1.3. Правила включают:

1.3.1. общие положения;

1.3.2. порядок обращения и пребывания в Клинике ВГМУ в амбулаторных условиях;

1.3.3. порядок обращения, пребывания и выписки пациента из Клиники ВГМУ, в случае, если ему оказывалась медицинская помощь в стационарных условиях;

1.3.4. график работы Клиники ВГМУ, ее должностных лиц;

1.3.5. права и обязанности пациента;

1.3.6. информацию о запретах;

1.3.7. правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;

1.3.8. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.3.9. порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;

1.3.10. порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Клиникой ВГМУ и пациентом;

1.4. В Клинике ВГМУ медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе в амбулаторных и в стационарных (отделение пластической хирургии и косметологии) условиях.

1.5. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике ВГМУ, а также посетителей Клиники ВГМУ.

1.5. Правила размещаются на официальном сайте Клиники ВГМУ и в регистратуре.

1.6. С Правилами пациент, либо его законный представитель знакомятся самостоятельно, устно.

1.7. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается его подписью и вносится в медицинские документы.

1.8. В случае отказа пациента, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, либо лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона, от ознакомления с правилами врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется другим врачом-специалистом Клиники ВГМУ.

1.9. К лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» относятся законные представители несовершеннолетних, опекуны лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, супруг (супруга) или один из близких родственников лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения.

1.10. Каждый гражданин Республики Беларусь имеет право получить медицинскую помощь в Клинике ВГМУ за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством.

1.11. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Республики Беларусь на основании вида на жительство, пользуются правами в области охраны здоровья наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законами или (и) международными договорами.

1.12. Иностранные граждане и лица без гражданства, временно пребывающие на территории Республики Беларусь, имеют право на получение скорой и неотложной медицинской помощи на условиях заключенного договора обязательного медицинского страхования (кроме лиц, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь не подлежат обязательному медицинскому страхованию), а также на получение плановой медицинской помощи на условиях заключенного договора за счет собственных средств.

1.13. Клиника ВГМУ обеспечивает пациентам оказание медицинской помощи и медицинских услуг в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями.

1.14. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых Клиникой ВГМУ, соответствует прейскуранту, который утверждается главным врачом и размещается на сайте Клиники ВГМУ (www.clinicvsmu.by) и в регистратуре Клиники ВГМУ.

1.15. В Клинике ВГМУ услуги оказываются как физическим лицам, так и юридическим лицам путем заключения договора.

1.16. Оплата медицинских услуг осуществляется физическими лицами только в регистратуре Клиники ВГМУ в белорусских рублях (наличными или по банковским (пластиковым) карточкам).

1.17 Оплата медицинских услуг юридическими лицами осуществляется на основании договора по акту выполненных работ (услуг) путём перечисления денежных средств на расчетный счет Клиники ВГМУ.

1.18. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 настоящего Закона, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или лицами, указанными в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.19. Оказание медицинских услуг несовершеннолетним производится в сопровождении одного из родителей (либо иного законного представителя). Медицинские вмешательства в отношении детей осуществляются с письменного согласия одного из родителей (законных представителей). Несовершеннолетние дети (старше 15 лет) имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство, перечень которых установлен в постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

1.20. Отношения между Клиникой ВГМУ и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством Республики Беларусь.

2. Порядок обращения и пребывания пациентов в Клинике ВГМУ в амбулаторных условиях

2.1. Амбулаторный прием пациентов в Клинике ВГМУ осуществляется по предварительной записи с учетом графика работы медицинских специалистов, оказывающих ту или иную услугу.

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам и на выполнение лабораторных и диагностических исследований в Клинику ВГМУ осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру Клиники ВГМУ;
- по телефонам: +375 (212) 63 32 55 (регистратура), +375 (29) 287 00 01 (отделение пластической хирургии и косметологии), +375 (29) 218 09 90 (стоматологическое отделение);
- по факсу (для страховых организаций, осуществляющих направление пациентов по договорам добровольного страхования медицинских расходов);
- при помощи сети Интернет на официальном сайте Клиники ВГМУ www.clinicvsmu.by.

2.3. Предварительная запись на консультации и исследования производится администратором в журналы, где указывается дата, время приема, фамилия, имя, отчество пациента и его контактный телефон.

2.4. Информацию о времени приема врачей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем Клиники ВГМУ пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно – с помощью информационного стенда, расположенного в холле, а также на сайте www.clinicvsmu.by.

2.5. В регистратуре Клиники ВГМУ при первичном обращении на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, страховой полис и т.д.), на пациента заводится амбулаторная карта, в которую вносятся сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес регистрации;
- а также иная информация о пациенте (место работы, контактный телефон и др.).

2.6. Медицинская амбулаторная карта является собственностью Клиники ВГМУ и хранится в регистратуре.

2.7. При оплате медицинских услуг в регистратуре с каждым пациентом заключается договор, один экземпляр которого выдается пациенту на руки вместе с чеком.

2.8. В Клинике ВГМУ предусмотрены скидки для пациентов при повторном обращении к врачу-специалисту на консультацию, для инвалидов I и II групп, для работников ВГМУ и Клиники ВГМУ. Повторным считается обращение к одному и тому же специалисту в течение месяца после первичной консультации.

2.9. По результатам оказания платной медицинской услуги исполнителем оформляется медицинское заключение (или результат исследования), которое выдается на руки пациенту.

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

2.11. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Клиники ВГМУ, согласно графику приема граждан.

3. Порядок обращения, пребывания и выписки пациента из Клиники ВГМУ, в случае, если ему оказывалась медицинская помощь в стационарных условиях

3.1. В Клинике ВГМУ медицинская помощь в стационарных условиях оказывается отделением пластической хирургии и косметологии.

3.2. Запись пациентов на первичные консультации перед оперативным вмешательством осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру отделения пластической хирургии и косметологии Клиники ВГМУ;
- по телефону +375 (29) 287 00 01;
- по факсу (для страховых организаций, осуществляющих направление пациентов по договорам добровольного страхования медицинских расходов);
- при помощи сети Интернет на официальном сайте Клиники ВГМУ www.clinicvsmu.by.

3.4. При выполнении оперативных вмешательств в отделении пластической хирургии и косметологии оформляется медицинская карта стационарного пациента, которая является собственностью Клиники ВГМУ и на руки пациенту не выдается.

3.5. После проведения оперативного вмешательства пациент переводится в палату.

3.6. Все предметы личной гигиены выдаются пациенту во время пребывания в палате.

3.7. В день выписки пациенту выдается на руки листок нетрудоспособности и выписка из карты стационарного пациента в порядке, установленном действующим законодательством.

3.8. Медицинская карта после выбытия пациента из отделения пластической хирургии и косметологии сдается на хранение в медицинский архив Клиники ВГМУ.

4. График работы Клиники ВГМУ, её должностных лиц

График работы Клиники ВГМУ и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь и коллективным договором ВГМУ.

Режим работы Клиники ВГМУ:

понедельник – пятница с 8.00 до 19.00.

Приём граждан по личным вопросам главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части осуществляется в установленные часы приема.

Информация о часах приема расположена на информационных стендах и сайте Клиники ВГМУ www.clinicvsmu.by.

5. Права и обязанности пациентов

5.1. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор медицинской услуги и лечащего врача;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

пребывание в Клинике ВГМУ в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники ВГМУ;

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 в правоохранительные органы в соответствии Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;

ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в Клинике ВГМУ и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья (оформляется лично пациентом письменно в медицинской карте);

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;

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

реализацию иных прав в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

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

5.3. Пациент обязан:

до обращения за медицинской услугой самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами;

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

уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

в случае невозможности явки в назначенный день к врачу-специалисту или на исследование не позднее, чем за один день до назначенной явки предупредить об этом врача-специалиста или регистратуру;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу Клиники ВГМУ;

выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

6. Информация о запретах

6.1. С целью соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники ВГМУ, пациентов и посетителей запрещается:

- курить в здании, помещениях и на прилегающих территориях;
- распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, употреблять наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества;
- использовать средства мобильной связи при нахождении в кабинете приема, в том числе во время оказания медицинской помощи;
- проносить в здания и служебные помещения Клиники ВГМУ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- употреблять нецензурные выражения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники ВГМУ;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники ВГМУ объявления без разрешения администрации;
- находиться в помещениях Клиники ВГМУ в верхней одежде;
- нарушать требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим, санитарно-гигиенические нормативы;

- находится в Клинике ВГМУ с крупногабаритными предметами и домашними животными.

- производить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией учреждения.

6.2. Лица, совершившие правонарушения, могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7. Правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»

7.2. При посещении Клиники ВГМУ пациенты и (или) их законные представители должны:

- соблюдать санитарно-эпидемиологические правила (масочный режим, дистанция и т.д.) в период распространения инфекций;

- соблюдать время посещения Клиники ВГМУ;

- обеспечить сохранность личного имущества, не оставлять вещи без присмотра;

- при посещении Клиники ВГМУ оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

- при посещении отделения пластической хирургии и косметологии использовать бахилы, которые предоставляются в регистратуре отделения;

- соблюдать требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологического режима, санитарно-гигиенические нормативы в помещениях Клиники ВГМУ и на прилегающей территории;

- соблюдать тишину, чистоту и порядок в Клинике ВГМУ;

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

8.1. В соответствии со статьей 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении». 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 пациента излагается лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

8.3. По желанию пациента, уполномоченных им лиц или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», выдаются выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

8.4. 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 Закона Республики Беларусь«О здравоохранении».

8.5. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, а в случае смерти – и информация о результатах патологоанатомического исследования составляют врачебную тайну.

8.6. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия пациента или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», допускается только по основаниям, предусмотренным статьей 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

8.7. Обязанность сохранять врачебную тайну наравне с медицинскими работниками распространяется также на лиц, которым в установленном настоящим Законом порядке стали известны сведения, составляющие врачебную тайну.

8.8. Клиника ВГМУ обеспечивает хранение медицинских документов в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

8.9. Медицинская карта амбулаторного (стационарного) пациента является собственностью Клиники ВГМУ, формой первичной медицинской документации, заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов, которые могут быть неправильно истолкованы неспециалистами в области здравоохранения.

8.10. Выдача информации из медицинской документации является административной процедурой и предоставляется в виде выписки, которую можно заказать лично либо оставить заявку на сайте Клиники ВГМУ: www.clinicvsmu.by.

8.11. Медицинские карты хранятся в регистратуре Клиники ВГМУ до их сдачи в архив, имеют определенные сроки хранения и выдаче на руки пациентам не подлежат.

8.12. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться с медицинской документацией в присутствии медицинских работников.

9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо лицам, указанным в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»

9.1. Выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, выдаются по желанию пациента, уполномоченных им лиц или лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь (часть четвертая статьи 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

9.2. Порядок выдачи выписок из медицинских документов, медицинских справок о состоянии здоровья и других документов, содержащих информацию о состоянии здоровья пациента регламентируется Законом Республики «Об основах административных процедур» и Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200.

9.3. В случае необходимости получения информации из медицинской документации в соответствии с пунктом 7.9. Перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявления граждан, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявления граждан», пациент обращается в администрацию Клиники ВГМУ с паспортом или иным документом, удостоверяющим личность.

9.4. В течение пяти календарных дней со дня обращения о предоставлении выписки из медицинских документов, пациенту на руки выдается выписка из медицинской документации.

10. Порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между Клиникой ВГМУ и пациентом

10.1. Все возникающие спорные и конфликтные ситуации между пациентом и Клиникой ВГМУ разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

10.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право обратиться в администрацию Клиники ВГМУ согласно графика приема граждан по личным вопросам к главному врачу либо к заместителю главного врача по медицинской части, оставить обращение в книге замечаний и предложений Клиники ВГМУ (находится в регистратуре), письменно обратиться на имя главного врача или направить электронное обращение через сайт Клиники ВГМУ (www.clinicvsmu.by) либо на электронную почту Клиники ВГМУ: klinikavgmu@mail.ru.

10.3. При обращении на прием по личным вопросам гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

10.4. Книга замечаний и предложений находится в регистратуре Клиники ВГМУ и предоставляется пациентам по первому требованию.

10.5. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, Ф.И.О. гражданина и его подписи, адреса его места жительства или пребывания.

10.6. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным для письменных обращений. К электронным обращениям,

подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Проректор по учебной и лечебной работе
_____А.Н.Щупакова
«_02_» _____02_____20__г.
Главный врач Клиники ВГМУ
_____М.А.Воеводова
«_02_» _____02_____20__г.
Зам.главного врача по медицинской
части Клиники ВГМУ
_____Н.Н.Нещётова
«_02_» _____02_____20__г.
Юрисконсульт Клиники ВГМУ
_____Н.В.Коваленко
«_02_» _____02_____20__г.