

Утверждено
приказом главного врача
УЗ «Брестский ОЭД»
от 03.01.2024 № 10/1а

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
учреждения здравоохранения
«Брестский областной эндокринологический диспансер»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей учреждения здравоохранения «Брестский областной эндокринологический диспансер» (далее Правила внутреннего распорядка) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении» (далее - Закон «О здравоохранении»); постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30 октября 2015 г. №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативно-правовых актов.

Для целей настоящих Правил внутреннего распорядка используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов и иных посетителей, обратившихся в учреждение здравоохранения «Брестский областной эндокринологический диспансер» (далее - диспансер, УЗ «Брестский ОЭД»).

1.3. Правила внутреннего распорядка размещаются на информационном стенде диспансера и на интернет-странице oed.by.

1.4. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся самостоятельно.

2. Порядок обращения в УЗ «Брестский ОЭД»

2.1. Учреждение здравоохранения «Брестский областной эндокринологический диспансер» - является самостоятельным учреждением здравоохранения, консультативным и организационно-методическим центром Брестской области по оказанию специализированной эндокринологической помощи населению и учреждениям здравоохранения.

2.2. В УЗ «Брестский ОЭД» оказывается:

2.2.1. высококвалифицированная специализированная консультативно-диагностическая медицинская помощь пациентам с эндокринными заболеваниями;

2.2.2. экстренная специализированная помощь пациентам с эндокринными заболеваниями в неотложных состояниях;

2.2.3. консультативная помощь пациентам с эндокринными заболеваниями в лечебных учреждениях г. Бреста.

2.3. В УЗ «Брестский ОЭД» оказывается медицинская помощь в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий по обеспечению медицинским обслуживанием населения Брестской области.

2.4. Медицинские услуги сверх установленного объема специализированной бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются населению на платной основе за счет собственных средств граждан, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь.

2.5. Объем и методы оказания медицинской помощи обеспечиваются в УЗ «Брестский ОЭД» в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями диспансера на основании клинических протоколов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.6. Перечень медицинских услуг, медицинских вмешательств, порядок и условия применения методов оказания медицинской помощи определяются Министерством здравоохранения Республики Беларусь. Диагностические исследования проводятся пациенту по направлению лечащего врача в соответствии с диагнозом и характером течения заболевания. В случае необходимости врачи УЗ «Брестский ОЭД» направляют пациентов в другие организации здравоохранения в установленном порядке. УЗ «Брестский ОЭД» вправе запрашивать у иных организаций здравоохранения выписку из медицинских документов пациента.

2.7. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью) посетителю необходимо обратиться в службу скорой (неотложной) медицинской помощи по телефону 103.

2.8. Иностранцы 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 законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

Иностранцы 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.

2.9. Организация и порядок оказания эндокринологической помощи в УЗ «Брестский ОЭД» определяется главным управлением по здравоохранению Брестского облисполкома.

2.10. Прием пациентов врачами УЗ «Брестский ОЭД» проводится по талонам.

2.11. С 25 числа каждого месяца (при совпадении с выходными и праздничными днями 26, 27 числа) начинается предварительная запись на

следующий месяц на консультативный прием к врачам-эндокринологам УЗ «Брестский ОЭД».

2.12. Заказ талона на прием к врачу осуществляется в регистратуре при личном обращении или по телефону 80162 52 50 84 (в часы работы диспансера), а также через Интернет oed.by (круглосуточно). А также выделены талоны для непосредственной записи пациентов самими врачами-эндокринологами центральных поликлиник и центральных районных больниц области при выдаче направлений.

При записи на прием к специалистам диспансера пациент обязан указать свою фамилию, имя, отчество, домашний адрес и телефон.

Талоны выдаются в порядке очереди при предъявлении пациентом направления в УЗ «Брестский ОЭД» от врача-эндокринолога, врача другой специальности учреждения здравоохранения, подведомственного главному управлению по здравоохранению Брестского облисполкома; документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца).

При обращении пациента резервные талоны для выдачи в день обращения (призывники, беременные женщины, пациенты с направлением не записанные предварительно, а сразу обратившиеся в УЗ «Брестский ОЭД») Дата и время приема пациенту назначается из имеющихся свободных мест в графике приема.

2.13. В отдельных случаях (непредвиденное отсутствие врача, другие экстренные обстоятельства) время, указанное при записи на прием, может быть изменено.

2.14. При обращении пациента в УЗ «Брестский ОЭД» без талона или опоздании на прием к назначенному времени, медицинские услуги ему могут быть оказаны, если это не ущемляет права других пациентов и работников УЗ «Брестский ОЭД».

2.15. Право на внеочередной и первоочередной прием специалистами диспансера определяется нормативно-распорядительными документами вышестоящих органов управления.

Информация о категориях лиц, имеющих право на преимущественное обслуживание, размещается на информационном стенде УЗ «Брестский ОЭД».

Вне очереди принимаются:

Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Славы, Трудовой Славы и их супруги

Ветераны Великой Отечественной войны, в том числе инвалиды Великой Отечественной войны

Участники Великой Отечественной войны

Лица, награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд и безупречную воинскую службу в тылу в годы Великой Отечественной войны

Лица, работавшие на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых

границ действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог

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

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

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

Инвалиды боевых действий на территории других государств

Почетные доноры

Спортсмены, проходящие подготовку в национальные (сборные) команды Республики Беларусь, специализированных учебно-спортивных учреждений, средних школ-училищ олимпийского резерва по направлениям научно-практического центра и (или) диспансеров (центров) спортивной медицины

В первую очередь принимаются:

Бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывшие несовершеннолетние узники иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы Второй мировой войны

Инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий

Лица, необоснованно репрессированные в период 20-80-х годов и впоследствии реабилитированные

Граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды (дети-инвалиды) вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий, а так же участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий (статья 18, 19, 20 льгот)

Судьи

Работники здравоохранения (в том числе бывшие работники здравоохранения, вышедшие на пенсию) при оказании медицинской помощи в рамках государственных минимальных стандартов в области здравоохранения

Для организации приема пациенту следует обратиться к медицинскому регистратору регистратуры УЗ «Брестский ОЭД» с документом, подтверждающим право на внеочередное и первоочередное обслуживание.

2.16. При первичном обращении пациента в УЗ «Брестский ОЭД» оформляется медицинская карта амбулаторного пациента (далее медицинская карта).

2.17. При повторных обращениях к врачу медицинская карта из регистратуры доставляется в кабинет врача медицинским персоналом.

2.18. Медицинская карта ведется на бумажном носителе и/или в электронном виде. Срок хранения медицинских карт на бумажном носителе - в

течение 5 лет после даты последнего обращения пациента (3 года - в картотеке регистратуры, далее - в архиве УЗ «Брестский ОЭД»).

2.19. Медицинские карты являются собственностью УЗ «Брестский ОЭД», не выдаются пациентам. Пациент или его законный представитель имеют право ознакомиться со своей медицинской картой в присутствии медицинских работников диспансера, а также заказать в установленном порядке выписку из медицинской карты.

3. Порядок информирования пациентов УЗ «Брестский ОЭД» о состоянии их здоровья

3.1. Информация о факте обращения за медицинской помощью пациента и состоянии его здоровья, сведения о заболевании, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, а также иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской помощи, составляют врачебную тайну.

3.2. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется пациенту (или его законному представителю) лечащим врачом в устной форме или путем выдачи выписки из амбулаторной карты, что является административной процедурой и осуществляется по заявительному принципу «одно окно» в порядке и в сроки, установленные Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

3.3. Медицинская карта амбулаторного пациента (далее медицинская карта) оформляется медицинским регистратором при первичном обращении пациента в УЗ «Брестский ОЭД» на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца). Данные из документов сверяются ежегодно.

3.4. Медицинская карта амбулаторного пациента является собственностью УЗ «Брестский ОЭД», хранится в регистратуре, заполняется медицинскими работниками и доставляется в кабинет врача медицинским персоналом.

3.5. Медицинская карта амбулаторного пациента УЗ «Брестский ОЭД» (или её копия) пациентам не выдается. Пациент (или его законный представитель) имеет право ознакомиться со своей медицинской амбулаторной картой в присутствии медицинских работников УЗ «Брестский ОЭД» или заказать в установленном порядке выписку из медицинской карты.

3.6. Медицинская карта ведется в электронном виде и/или на бумажном носителе. На бумажном носителе медицинская карта хранится в течение 5-ти лет после даты последнего обращения пациента. По истечении срока хранения медицинская карта уничтожается в установленном порядке.

3.7. УЗ «Брестский ОЭД» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. При обращении в УЗ «Брестский ОЭД» Пациент имеет право на:

4.1.1. Получение медицинской помощи в установленном порядке.

4.1.2. Уважительное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

4.1.3. Пребывание в УЗ «Брестский ОЭД» в условиях, соответствующих требованиям по обеспечению санитарно-эпидемического благополучия и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства.

4.1.4. Получение информации о состоянии своего здоровья. Информация предоставляется лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом УЗ «Брестский ОЭД» лично пациенту либо лицу, которому пациент разрешил сообщать эту информацию. Информация о состоянии здоровья излагается в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

4.1.5. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

4.1.6. Выбор лечащего врача.

4.1.7. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

4.1.8. Выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья, либо запрет ее сообщения определенным лицам,

4.1.9. Сохранение в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в УЗ «Брестский ОЭД», состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

4.1.10. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами с учетом лечебно-диагностических возможностей УЗ «Брестский ОЭД».

4.1.11. Обращение при возникновении проблемы с оказанием медицинской помощи в УЗ «Брестский ОЭД» к представителю администрации диспансера лично или по телефону непосредственно в день возникновения проблемы, а также в определенные часы личного приема граждан.

4.1.12. Подачу письменного, электронного или устного обращения в администрацию УЗ «Брестский ОЭД», а также право на внесение замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений в порядке, установленном законодательством. Книга замечаний и предложений находится у заведующей отделением (кабинет №25) или в случае ее отсутствия в регистратуре УЗ «Брестский ОЭД» и предоставляется по первому требованию заявителя.

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

В целях защиты прав пациента и рассмотрения вопросов, связанных с нарушением этих прав, в УЗ «Брестский ОЭД» работает комиссия по вопросам медицинской этики и деонтологии.

4.2. При обращении в УЗ «Брестский ОЭД» Пациент обязан:

4.2.1. Заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению.

4.2.2. Уважительно относиться к медицинским работникам, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям диспансера.

4.2.3. Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка и правила поведения в общественных местах.

4.2.4. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

4.2.5. Своевременно явиться на прием к врачу или для выполнения назначенных диагностических исследований.

4.2.6. Соблюдать режим и регламент работы УЗ «Брестский ОЭД» в целом, его структурных подразделений и кабинетов.

4.2.7. Перед посещением кабинетов отключать мобильный телефон.

4.2.8. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, в осенне-весенне-зимний период года оставлять в гардеробе УЗ «Брестский ОЭД» верхнюю одежду.

4.2.9. При невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать об этом сотрудников регистратуры заблаговременно, но не позднее чем за сутки;

4.2.10. Соблюдать очередность, пропускать вне очереди в регистратуру и на прием к врачам лиц, имеющих право на преимущественное обслуживание в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4.2.11. Соблюдать установленный порядок оказания платных медицинских услуг в диспансере.

4.2.12. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную пациенту достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

4.2.13. Сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья окружающих, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами.

4.2.14. Предоставлять лечащему врачу УЗ «Брестский ОЭД» результаты обследования и лечения в территориальной поликлинике, в других организациях здравоохранения, а также об изменениях в состоянии здоровья.

4.2.15. Выполнять врачебные рекомендации, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи.

4.2.16. Выполнять указания медицинского персонала, необходимые для надлежащего оказания медицинской помощи (услуг).

4.2.17. Выполнять требования пожарной безопасности и соблюдать меры личной безопасности при нахождении (перемещении) в диспансере.

4.1.18. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом сотруднику учреждения.

4.1.19. Выполнять распоряжения медицинского персонала при возникновении чрезвычайной ситуации.

4.1.20. Соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинских учреждениях, а также правила запрета использования средств мобильной связи во время оказания медицинской помощи.

4.1.21. Соблюдать тишину, чистоту и порядок в диспансере и на прилегающей к нему территории.

4.1.22. Бережно относиться к имуществу УЗ «Брестский ОЭД» и посетителей диспансера.

4.1.23. Выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

5. Общие правила пребывания в УЗ «Брестский ОЭД»

5.1. В диспансере запрещается:

5.1.2. Курить в помещении диспансера и на прилегающей к нему территории.

5.1.2. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические и иные одурманивающие вещества.

5.1.3. Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

5.1.4. Самовольно пользоваться служебными телефонами диспансера.

5.1.5. Самовольно проникать в служебные помещения диспансера.

5.2. Администрация УЗ «Брестский ОЭД» не несёт ответственности за сохранность верхней одежды, вещей, оставленных в холле (коридоре) диспансера.

5.3. Для удобства посетителей в осенне-зимне-весенний период в диспансере работает гардероб. Головной убор принимается в гардероб на один номер с верхней одеждой. Администрация диспансера за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

5.4. В целях контроля работы персонала и соблюдения режима работы подразделений учреждения в некоторых помещениях и зонах диспансера ведется видео- и аудионаблюдение.

5.5. Посетитель возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества диспансера, а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

6.1. По письменному заявлению пациента или его законных представителей лечащий врач выдает выписки из медицинской карты, справки о состоянии здоровья пациента и другие документы, содержащие информацию о состоянии его здоровья.

6.2. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациентам (их законным представителям) определен Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах,

осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

6.3. Подробную информацию о перечне, сроках, необходимых документах для осуществления административных процедур можно узнать на информационном стенде и официальной интернет-странице oed.by.

6.4. Для осуществления административных процедур необходимо обратиться в регистратуру УЗ «Брестский ОЭД».

7. Время работы учреждения и его должностных лиц

7.1. Время работы УЗ «Брестский ОЭД» и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь и коллективным договором учреждения.

7.2. Индивидуальные нормы нагрузки медицинских работников (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями и актами законодательства Республики Беларусь.

7.3. Прием населения главным врачом, заведующей отделением осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главным врачом.

7.4. Информация о времени работы диспансера и его должностных лиц размещена на информационном стенде и официальной интернет-странице oed.by.

8. Информация платных медицинских услугах и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги в диспансере предоставляются на договорной основе в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством и Положением о внебюджетной деятельности учреждения здравоохранения «Брестский областной эндокринологический диспансер».

8.2. При оказании платных медицинских услуг сохраняется установленный режим работы УЗ «Брестский ОЭД» и не ухудшается доступность и качество гарантированной бесплатной медицинской помощи.

8.3. Информация о перечне платных медицинских услуг, их стоимости, порядке и условиях предоставления размещены на информационном стенде диспансера, а также в сети Интернет на официальной интернет-странице oed.by.

8.4. Платные медицинские услуги в УЗ «Брестский ОЭД» оказываются на условиях предварительной оплаты.

8.5. Оплатить платные медицинские услуги возможно в кассе регистратуры УЗ «Брестский ОЭД». Наличные денежные расчеты производятся с применением контрольно-кассовой техники с выдачей документа, подтверждающего оплату.

9. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

9.1. При возникновении вопросов по оказанию медицинской помощи в диспансере пациент может обратиться в администрацию центра:

- в день возникновения вопросов
- по номеру «прямой линии» УЗ «Брестский ОЭД» - 8-0162 – 52-50-83
- в определенные часы личного приема граждан по предварительной записи
- подать письменное или электронное обращение в администрацию УЗ «Брестский ОЭД», или написать обращение в книгу замечаний и предложений в порядке, установленном законодательством.

9.2. Личный приём граждан администрацией УЗ «Брестский ОЭД» проводится по предварительной записи в соответствии с графиком приема.

| Должность | Время приема граждан | Место приема граждан |
|---|--|----------------------|
| Главный врач: Григорович Артур Станиславович | среда, четверг с 8.00 до 12.00 т. 80162 - 53-49-59 | кабинет №1 |
| Зав. отделением Беятко Алина Богдановна | понедельник с 14.00 до 20.00 вторник с 8.00 до 12.00 т. 80162-52-50-83 | кабинет №25 |
| Старшая медсестра Михальчук Наталия Васильевна | понедельник с 14.00 до 17.00 т. 80162-52-51-04 | кабинет №15 |
| Главный бухгалтер Остапук Ирина Михайловна | вторник, пятница с 9.00 до 12.00 т. (факс) 80162- 53-91-98 | кабинет №2 |

Если на день проведения личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим днем, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день

9.3. Информация от граждан принимается также по телефонам:

- по номеру «горячей» телефонной линии 8-0162 – 52-50-84 работает по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью УЗ «Брестский ОЭД» по графику: с 8⁰⁰ до 12⁰⁰ с 12³⁰ до 19⁰⁰ (кроме выходных, праздничных дней).

9.4. В диспансере проводится анонимное анкетирование пациентов по вопросам организации медицинской помощи в УЗ «Брестский ОЭД». Анкету можно заполнить на интернет-странице oed.by. (раздел «одно окно» →«анкетирование») или получить бланк анкеты в регистратуре.

9.5. В УЗ «Брестский ОЭД» работает комиссия по врачебной этике и деонтологии. Председатель комиссии – врач-эндокринолог (заведующая отделением) Беятко Алина Богдановна. Обращаться в кабинет 25 по понедельникам с 14.00, вторник-пятница с 8.30.

9.6. В УЗ «Брестский ОЭД» ведется видео– и аудиозапись с размещением соответствующих информационных знаков в местах видео– и аудиозаписи.

9.7. Решения, принятые по обращениям граждан, могут быть обжалованы в главном управлении по здравоохранению Брестского облисполкома. Почтовый адрес: ул. Красногвардейская, 7, г. Брест, 224001, Режим работы: понедельник-пятница с 8.30 до 17.30.