# УТВЕРЖДЕНО

# Приказ главного врача

# УЗ «ВОКСЦ»

# от 18.09.2023г. №145

# **ПРАВИЛА**

# **внутреннего распорядка для пациентов**

# **учреждения здравоохранения**

# **«Витебский областной клинический специализированный центр»**

# **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

# 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический специализированный центр» (далее ВОКСЦ) разработаны на основании статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года «О здравоохранении» в редакции Закона Республики Беларусь от 16 июня 2014 г., Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30 октября 2015г. № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов.

# 1.2. Правила – это регламент пребывания пациентов в центре и порядка получения медицинской помощи, установленный с целью обеспечения лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режима в учреждении, а также соблюдения прав пациентов при оказании им медицинской помощи.

# 1.3. Правила обязательны для всех пациентов, обратившихся (доставленных) в центр для оказания медицинской помощи, находящихся на обследовании и лечении в стационарных условиях, а также для лиц, посещающих пациентов в период их нахождения в стационаре.

# 1.4. Настоящие правила регламентируют:

# 1.4.1. порядок обращения, госпитализации, пребывания и выписки пациента ВОКСЦ при оказании медицинской помощи в стационарных условиях;

# 1.4.2. порядок обращения и пребывания пациента в ВОКСЦ в условиях прохождения обследования и лечения на койках дневного пребывания;

# 1.4.3. условия оказания медицинской помощи пациенту;

# 1.4.4. порядок оказания медицинской помощи несовершеннолетним, порядок госпитализации лиц, осуществляющих уход за пациентом в стационарных условиях;

# 1.4.5. график работы центра, ее должностных лиц;

# 1.4.6. права и обязанности пациента;

# 1.4.7. информацию о запрете для пациентов во время пребывания в ВОКСЦ и их посетителей;

# 1.4.8. порядок посещения пациентов, находящихся на лечении в стационарных условиях;

# 1.4.9. информацию о перечне пищевых продуктов, разрешенных для передачи пациентам в ГОКБ, требования к условиям их хранения;

# 1.4.10. распорядок дня для пациента;

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

# 1.4.12. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

# 1.4.13. порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо его законным представителям.

# 1.4.14. порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между центром и пациентом;

# 1.5. В центре правила размещаются для ознакомления в доступных местах: приемном покое, на сестринских постах в лечебных отделениях. Выписки из правил имеются на информационных стендах лечебных отделений (распорядок дня для пациента), а также в палатах (информация о перечне пищевых продуктов, разрешенных для передачи пациентам, сроках и условиях хранения), а также, по возможности, предоставляются пациенту в виде памятки.

# 1.6.  С настоящими правилами пациент либо его законный представитель знакомятся письменно с подписью в медицинской документации.

# 1.9. В случае отказа пациента, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, либо его законных представителей, от ознакомления с правилами врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинскую карту, которая удостоверяется другим врачом-специалистом центра.

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

# **ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

# **УЗ «Витебский областной клинический специализированный центр»**

# **1. Порядок обращения, госпитализации, пребывания и выписки пациента ВОКСЦ при оказании медицинской помощи в стационарных условиях**

# 1.1. В стационаре ВОКСЦ пациентам оказывается плановая и скорая (экстренная и неотложная) медицинская помощь.

# 1.2. Прием пациентов для оказания плановой, скорой (экстренной и неотложной) медицинской помощи в стационарных условиях осуществляется в приемном покое центра.

# 1.3. Прием пациентов для оказания плановой медицинской помощи в стационарных условиях осуществляется по направлениям специалистов прикрепленных к центру ЛПУ г.Витебска и Витебской области, главного управления по здравоохранению Витебского облиполкома, главного врача центра, по договору страховых организаций с центром на платной основе в установленном порядке. Прием проводится в будние с 8.00 до 15.00.

# 1.4. Прием пациентов для оказания скорой (экстренной и неотложной) медицинской помощи (по профилю) в центре осуществляется круглосуточно (без выходных, праздничных дней и перерывов).

# 1.5. Прием пациентов по экстренным и неотложным показаниям осуществляется:

# - по направлениям Витебской городской станции скорой медицинской помощи;

# - по направлениям других организаций здравоохранения Витебской области и г.Витебска;

# - без направления (обратившихся в центр самостоятельно).

# 1.6. Право на внеочередное и первоочередное медицинское обслуживание имеют следующие категории граждан (за исключением случаев, когда оказание медицинской помощи оказывается вне очереди по медицинским показаниям):

# 1.6.1.  Вне очереди принимаются:

# - инвалиды Великой Отечественной войны;

# - инвалиды боевых действий на территории других государств;

# - ветераны Великой Отечественной войны;

# - Герои Советского союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Славы и Трудовой Славы и их мужья либо жены;

# - почетные доноры.

# 1.6.2. В первую очередь принимаются:

# - бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и несовершеннолетние бывшие узники иных мест принудительного содержания, созданные 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;

# - граждане, заболевшие и перенесшие лучевую болезнь, инвалиды вследствие катастрофы на ЧАЭС, других радиационных аварий;

# - дети – инвалиды вследствие катастрофы на ЧАЭС, других радиационных аварий;

# - граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС, в 1986-1987 годах в зоне эвакуации (отчуждения), участники ликвидации других радиационных аварий;

# -граждане, принимавшие участие в работах по ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС в 1988-1989 годах в зоне эвакуации (отчуждения), в 1986-1987 годах – в зоне первоочередного отселения или зоне последующего отселения и участники ликвидации других радиационных аварий;

# - лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы, ссылки, высылки, направления на спецпоселение, высланные за пределы Республики Беларусь в административном порядке, незаконно помещавшиеся по решению суда в психиатрические учреждения на принудительное лечение в связи с возбуждением уголовных дел, и другие лица, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями;

# - медицинские работники центра (согласно коллективному договору).

# 1.7. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи, направленных из поликлиник г. Витебска и области по экстренным показаниям осуществляет врач приемного отделения в процессе осмотра и обследования  пациента. В диагностически сложных или спорных случаях вопрос о необходимости госпитализации решается комиссионно с участием заведующего приемным отделением, ответственного дежурного врача по профилю заболевания, других необходимых специалистов.

# 1.8. В случае категорического отказа самого  пациента от госпитализации при наличии показаний – он должен удостоверить свой отказ подписью в специальном журнале в присутствии врача и заведующего приемным отделением (ответственного дежурного врача), после получения разъяснений о необходимости госпитализации и последствиях отказа.

# 1.9. Пациент или его законный представитель при поступлении в центр представляет медицинским работникам приемного отделения следующие документы:

# - направление на госпитализацию (при направлении станцией скорой медицинской помощи или ЛПУ);

# - паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца;

# - паспорт или иной документ его заменяющий, предназначенный для выезда за границу иностранных граждан или лиц без гражданства, выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранного гражданина или лица без гражданства, или международной организацией.

# 1.10. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, могут быть госпитализированы в центр без документов, удостоверяющих личность. В этом случае лечащий врач информирует пациента (или его законного представителя) о необходимости предоставления в 3-хдневный срок документов, удостоверяющих личность, и контролирует выполнение данного требования. Без предоставления документа, удостоверяющего личность, лист нетрудоспособности и другие установленные справки после стационарного лечения не выдаются.

# 1.11. Лица, сопровождающие взрослых пациентов, ожидают результатов осмотра в коридоре (холле) приемного покоя. Один из родителей, сопровождающих больных детей в возрасте до 18 лет, может присутствовать в приемном отделении при осмотре ребенка.

# 1.12. Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре в приемном покое взрослого пациента, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.

# 1.13. Присутствие сопровождающих лиц, в т.ч. родителей, не допускается в перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемиологического режима.

# 1.14. Сопровождающим лицам разрешено участвовать и оказывать содействие медперсоналу в транспортировке  пациента на госпитализацию в отделения, за исключением отделения реанимации, операционного блока.

# 1.15. При госпитализации в профильные отделения стационара в приемном покое оформляется медицинская карта стационарного пациента, которая является собственностью центра и на руки пациенту не выдается.

# 1.16. Пациенты, находящиеся в критическом для жизни состоянии, и в иных необходимых случаях могут быть госпитализированы непосредственно в специализированное отделение центра с последующим оформлением всей необходимой медицинской документации.

# 1.17. При оформлении на госпитализацию в приемном покое вещи, деньги, ценности, документы пациента возвращаются сопровождающим родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки. Пищевые продукты на хранение не принимаются.

# 1.18. В отделениях центра разрешено нахождение пациента в домашней одежде при условии ее еженедельной смены и домашней обуви (правило не распространяется на лиц, личная одежда которых нуждается в камерной обработке). В палату разрешается взять предметы личной гигиены и посуду (зубную щетку, пасту, мыло, туалетную бумагу, носовые платки, полотенце, бритву, чашку, ложку и др.)

# 1.19. Центр не несет ответственности за сохранность личных вещей, документов, денег и ценностей, которые не были сданы в установленном порядке на хранение.

# 1.20. В приемном отделении обязательно проводится осмотр пациента на наличие инфекционных заболеваний, при необходимости выполняется санитарная обработка (в случае выявления распространенного педикулеза волосы могут быть удалены).

# 1.21. При обращении (доставке) в центр лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия – сотрудники приемного отделения обязаны информировать органы внутренних дел, а при доставке лиц в бессознательном состоянии или детей без сопровождения родственников или без документов – информация передается в Бюро регистрации несчастных случаев.

# 1.22. Пациенты, обратившиеся за медицинской помощью в приемный покой, а также находящиеся на лечении в клиническом центре, в процессе оказания им медицинской помощи, с их согласия, могут быть осмотрены и (или) проконсультированы сотрудниками кафедр, расположенных на базе центра, с участием в осмотрах студентов, аспирантов, клинических ординаторов Витебского государственного медицинского университета.

# 1.23. С учетом возникающих обстоятельств (необходимость перепрофилирования палаты, невозможность нахождения пациента в палате по различным причинам) пациент может быть переведен в другую палату своего лечащего врача, а при его согласии – в палату другого врача отделения.

# 1.24. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент – активный участник процесса лечения.

# 1.25. В случае несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил лечащий врач с разрешения главного врача центра может отказаться от оказания медицинской помощи пациенту, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих.

# 1.26. Временный отпуск домой пациентов, находящихся лечении в стационарных условиях в ВОКСЦ, запрещен.

# 1.27. В целях соблюдения общественной безопасности, контроля за работой персонала и соблюдением режима работы центра в некоторых помещениях и зонах центра ведется видео – и аудио-наблюдение в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

# 1.28. Выписка пациента из центра производится лечащим врачом с обязательным осмотром пациента в день выписки, по согласованию с заведующим отделением. Оформление выписки после окончания рабочего дня лечащего врача, в выходные и праздничные дни осуществляется дежурным врачом отделения.

# 1.29. Выписка из центра разрешается:

# - при выздоровлении пациента;

# - при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;

# - при необходимости перевода пациента в другое учреждение здравоохранения;

# - по письменному требованию пациента, либо его законного представителя досрочно (до излечения или стабилизации состояния), только с ведома главного врача или его заместителя при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его здоровья и здоровья окружающих. Заявление пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке вклеивается в медицинскую карту стационарного пациента.

# 1.30. Выписка пациентов производится все дни недели с 10.00 до 15.00.

# 1.31. Медицинские документы (выписки, эпикризы, справки, листы нетрудоспособности) пациент (законный представитель) должен получать у старшей медицинской сестры отделения в день выписки(в выходные дни – у дежурного врача отделения).

# 1.32. Одежду при выписке пациент должен получить у сестры-хозяйки отделения или непосредственно на вещевом складе по квитанции с предъявлением документа, удостоверяющего личность (при плановой выписке в субботу или воскресенье, праздничный день –получить накануне).

# 1.33. Сданные на хранение при поступлении в центр документы, деньги, ценности пациент должен получить лично при выписке у старшей медицинской сестры приемного отделения центра с предъявлением документа, удостоверяющего личность (при плановой выписке в субботу или воскресенье, праздничный день – получить накануне).

# 1.34. Вызов такси для выписанных пациентов по их желанию производится медицинским регистратором справочного бюро или медицинской сестрой приемного покоя.

# 1.35. Медицинская карта после выбытия пациента из стационара сдается на хранение в медицинский архив центра (срок хранения 25 лет).

# 

# **2. Порядок госпитализации пациента на койку дневного пребывания (КДП) центра и его выписки**

# 

# 2.1.В целях дальнейшего совершенствования организации медицинской помощи населению и реализации Концепции развития здравоохранения Республики Беларусь в центре в клинических отделениях с круглосуточным пребыванием пациентов выделены койки дневного пребывания (далее - КДП). КДП являются структурной частью коечного фонда отделения.

# 2.2. Порядок оказания медицинской помощи, в том числе обеспечение лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и медицинской техникой на КДП регламентируется статьей 38 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», нормативными документами Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

# 2.3. На КДП госпитализируются для квалифицированной лечебно-диагностической, консультативной и реабилитационной помощи пациенты, не требующие постоянного круглосуточного медицинского наблюдения и интенсивного лечения.

# 2.4.Госпитализация пациентов на КДП осуществляется по направлению:

# - по направлениям специалистов прикрепленных к центру ЛПУ г.Витебска и Витебской области, главного управления по здравоохранению Витебского облиполкома, главного врача центра;

# - врачей клинических отделений по согласованию с заведующими отделениями для продолжения лечения и ранней реабилитации пациентов после этапа интенсивной терапии (перевод с койки круглосуточного пребывания в отделении на КДП).

# 2.5. Госпитализация пациентов на КДП осуществляется в порядке, указанном в п. 1.10. настоящих правил. Перевод пациента с койки круглосуточного пребывания в отделении на КДП оформляется путем внесения записей в медицинской документации.

# 2.6. Оказание медицинской помощи пациентам на КДП, а также возмещение расходов, связанных с ее оказанием, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

# 2.7. Пациенты КДП обеспечиваются лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и медицинской техникой в соответствии со статьей 38 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», то есть за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь.

# Пациенты, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь имеют льготы (90 % или 50 % скидку от стоимости лекарственных средств или бесплатно) на выписку лекарственных средств, также самостоятельно приобретают необходимые для их лечения на КДП лекарственные средства по рецептам врачей амбулаторно-поликлинических организаций здравоохранения на льготной основе или бесплатно.

# 2.8.  Время ежедневного пребывания пациента на КДП определяется лечащим врачом с учетом проводимых методов оказания медицинской помощи и в зависимости от состояния здоровья пациента, но не превышает 6 часов в день.

# 2.9. Время функционирования КДП: с 8.00 до 14.00 ежедневно, без выходных.

# 2.10. Пациенты, находящиеся на КДП, ввиду кратковременности ежедневного пребывания в стационаре, питанием не обеспечиваются.

# 2.11. При ухудшении состояния, появлении необходимости в круглосуточном медицинском наблюдении, интенсивной терапии, пациент переводится на койку круглосуточного пребывания с бесплатным обследованием и лечением по установленному диагнозу в соответствии с клиническим протоколом, утвержденным МЗ РБ.

# 2.12. Выписка пациента, лечившегося на КДП, производится лечащим врачом. См. п.п. 1.29. – 1.34. настоящих правил.

# 2.13. В день выписки пациенту даются рекомендации по дальнейшему наблюдению и лечению, выдается выписка установленного образца.

# 2.14. При временной нетрудоспособности пациента, связанной с заболеванием, травмой лечащим врачом совместно с заведующим отделением решаются экспертные вопросы по временной нетрудоспособности.

# 2.15.После выписки пациента с КДП его медицинская карта сдается в медицинский архив, где хранится 25 лет.

# 

# **3. Условия оказания медицинской помощи пациенту**

# 3.1. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного согласия совершеннолетнего пациента или его законного представителя, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками.

# 3.2. Согласие на простое медицинское вмешательство, а также отказ от него дается устно пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство или отказе от него делается медицинским работником в медицинской документации. Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство также делается медицинским работником в медицинской документации; Перечень простых медицинских вмешательств определен Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

# 3.3. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия совершеннолетнего пациента или его законных представителей. Согласие вносится в медицинскую документацию и подписывается пациентом либо его законным представителем и лечащим врачом.

# 3.4. В случае, если сложное медицинское вмешательство должно быть выполнено срочно (неотложно), а законные представители отсутствуют или установить их местонахождение невозможно, решение принимается врачебным консилиумом. Врачебный консилиум, принявший решение, должен уведомить об этом главного врача (заместителя) и при первой возможности законных представителей пациента.

# 3.5. Согласие на сложное медицинское вмешательство может быть отозвано пациентом либо его законным представителем за исключением случаев, когда медицинское вмешательство уже началось и его прекращение либо возврат к первоначальному состоянию невозможны или связаны с угрозой для жизни или здоровья пациента. Отзыв согласия на сложное медицинское вмешательство и информация о невозможности удовлетворения отзыва с указанием причин оформляются записью в медицинской документации и подписываются пациентом либо его законными представителями и лечащим врачом.

# 

# **4. Порядок оказания медицинской помощи несовершеннолетним. Порядок госпитализации лиц, осуществляющих уход за пациентом в стационарных условиях**

# 4.1. Плановая госпитализация несовершеннолетних лиц осуществляется при обращении их с одним из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (законных представителей).

# 4.2. При госпитализации законным представителем несовершеннолетнего лица в приемном отделении предоставляются документы, указанные в п. 1.10. настоящих Правил.

# 4.3. Госпитализация несовершеннолетних лиц по экстренным показаниям осуществляется независимо от наличия или отсутствия законных представителей (с обязательным извещением их доступными способами о факте госпитализации; при невозможности извещения сведения о госпитализируемом несовершеннолетнем передаются в Бюро регистрации несчастных случаев).

# 4.4.Медицинские вмешательства детям осуществляются с согласия одного из родителя (законного представителя). Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

# 4.5. Порядок госпитализации лиц, осуществляющих уход за пациентом в стационарных условиях, регламентирован приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.06.2006 г. №510 «О госпитализации родителей или лиц, фактически осуществляющих уход за ребенком в возрасте до 5 лет при стационарном лечении в государственных организациях здравоохранения»:

# 4.5.1. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях несовершеннолетнему в возрасте до пяти лет одному из родителей или лицу, фактически осуществляющему уход за несовершеннолетним, предоставляется возможность находиться с ним в центре.

# 4.5.2. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях несовершеннолетнему в возрасте от пяти до четырнадцати лет и детям-инвалидам в возрасте от пяти до восемнадцати лет, нуждающимся по заключению врача в дополнительном уходе, одному из родителей или лицу, фактически осуществляющему уход за несовершеннолетним, ребенком-инвалидом, предоставляется возможность находиться с ними в центре.

# 4.5.3. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях несовершеннолетнему в возрасте до трех лет один из родителей или лицо, фактически осуществляющее уход за несовершеннолетним, обеспечиваются условиями для дополнительного ухода за ним и питанием за счет средств центра.

# 4.5.4. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях несовершеннолетнему в возрасте от трех до пяти лет один из родителей или лицо, фактически осуществляющее уход за несовершеннолетним, обеспечиваются условиями для дополнительного ухода за ним.

# 4.6. При поступлении в ВОКСЦ родители или лица, фактически осуществляющие уход за ребенком, должны иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

# 4.7. К уходу за ребенком при стационарном лечении не допускаются лица, имеющие клинические признаки инфекционного заболевания, опьянения.

# 

# **5. Порядок посещения пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях**

# 5.1. Посещение пациента в палате разрешено в установленное время в случаях его тяжелого состояния или затрудненного передвижения. Встреча пациента с посетителями осуществляется в установленное время в холлах корпусов центра.

# 5.2. Пребывание родственников пациентов в палатах в неустановленное время строго регламентируется необходимостью их помощи в уходе за пациентами и допускается только по разрешению заведующего отделением, а также главного врача или его заместителей с выдачей пропуска.

# 5.3. Время для посещения  пациентов (встреч с пациентами) в центре:

# - в будние дни с 12.00 до 14.30 и с 17.00 до 19.00,

# - в выходные и праздничные дни с 10.00 до 14.00 и с 17.00 до 19.00.

# 5.4. Посещения запрещены:

# - к пациентам, находящимся на лечении в отделениях: интенсивной терапии и реанимации, родильном (роддоме), в отделении для выхаживания недоношенных детей (кроме матерей, находящихся в центре по уходу за данными детьми);

# - во время карантина.

# - детям до 14 лет без сопровождения взрослых;

# - во время «тихого часа» с 15:00 до 17.00 часов.

# 5.5. Посещение отделения интенсивной терапии и реанимации студентами курса (цикла) анестезиологии-реанимации ВГМУ с учебной целью разрешается только по согласованию с заведующим отделением.

# 5.6. В период карантина, объявленного приказом главного врача центра, а также во время «тихого часа» прием передач и доставка их в палаты осуществляется работниками справочного бюро.

# 5.7. В течение всего рабочего дня вход в лечебный корпус разрешен (кроме пациентов и медработников центра) только:

# - работникам кафедр ВГМУ, расположенных на базе ВГМУ;

# - студентам и учащимся учебных медицинских учреждений – по предъявлению студенческого билета, билета учащегося;

# - пациентам, направленным на консультацию в консультативно-диагностические кабинеты - на основании направлений, а также пациентам, проходящим обследование на платной основе – на основании договора об оказании платных услуг;

# - сотрудникам органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения;

# - других категорий – с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по центре.

# 5.8. Посещение пациента в палатах осуществляется в санитарной одежде (медицинском халате, накидке), чистой обуви (сменной обуви или бахилах). Медицинский халат (накидку) для посещения можно получить в гардеробе. Разрешается нахождение в палате одновременно не более 2-х посетителей, срок посещения – не более 30 минут.

# 5.9. Гардероб для посетителей центра работает в осеннее –зимне-весенний период. Время работы гардероба ежедневно с 7.30 до 19.30.

# 5.10. Головной убор принимается в гардероб с верхней одеждой, обувь – упакованной в плотный и прочный пакет – на один и тот же номер.

# 5.11. Выдача одежды посетителям из гардероба прекращается за 5 минут до окончания его работы.

# 5.12. Работники гардероба несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов.

# 5.13. Если посетитель по каким-либо уважительным причинам утерял жетон или не смог забрать из гардероба вещи вовремя – они могут быть выданы ему после составления акта за 3-мя подписями (заместителя главного врача по хозяйственной работе, ответственного дежурного врача и 2-х любых сотрудников центра), при этом личность гражданина удостоверяется на основании предъявленного документа или свидетельства пациента (сотрудника) центра. Акт о выдаче одежды хранится в течение года у заместителя главного врача по хозяйственной работе.

# 5.14. Дубликат ключа от гардероба хранится у дежурной медицинской сестры отделения плановой и экстренной консультативной помощи.

# 

# **6. График работы центра, его должностных лиц**

# 6.1. время работы ВОКСЦ и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь и коллективным договором учреждения.

# 6.2. Прием пациентов в стационаре для оказания экстренной медицинской помощи осуществляется круглосуточно, без перерывов, в т.ч. в выходные и праздничные дни.

# 6.3. Плановая госпитализация пациентов по направлениям осуществляется в будние и субботние дни с 8.00 до 15.00.

# 6.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. Информация о времени личного приема должностных лиц центра размещается на информационных стендах в холлах корпусов, в лечебных отделениях и на сайте центра <http://voksc.by/>.

# **7. Права и обязанности пациента**

# 7.1. Во время пребывания на лечении в стационарных условиях в ВОКСЦ пациент имеет право на:

# - получение медицинской помощи;

# - выбор лечащего врача и организации здравоохранения;

# - участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

# - пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим 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, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

# - выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

# - отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом;

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

# - допуск к нему священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

# - реализацию иных прав в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства Республики Беларусь.

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

# 7.3. Во время пребывания на лечении в стационарных условиях и в целях скорого выздоровления пациент обязан:

# - соблюдать настоящие правила;

# - оформлять законодательно установленные медицинские документы (в т.ч .информированные согласия и отказы от медицинского вмешательства), связанные с оказанием медицинской помощи;

# - придерживаться установленного в стационаре учреждения режима (с учетом специфики лечебного процесса);

# - находиться в палате во время обхода врачей, в часы измерения температуры;

# - точно выполнять назначения лечащего врача;

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

# - соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

# - соблюдать правила личной гигиены, тщательно мыть руки;

# - уважительно относиться к работникам центра и другим пациентам;

# - предоставить лечащему врачу данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских учреждениях (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;

# - информировать лечащего врача о всех перенесенных заболеваниях, противопоказаниях, а также обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;

# - во время наблюдения и лечения не использовать лекарственные средства , назначенные специалистами других лечебных учреждений без уведомления лечащего врача.

# - при разрешенных прогулках во дворе  не покидать пределы территории центра;

# - принимать от посетителей только те продукты питания, которые разрешены в центре;

# - если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватную тумбочку (столик); ничего не хранить под подушками и матрацем;

# - поддерживать чистоту и порядок во всех помещениях центра;

# - не нарушать тишину в палатах и коридорах центра;

# - бережно обращаться с оборудованием и инвентарем в центре; за порчу мебели, оборудования, инвентаря и иного имущества в центре, произошедшую по вине пациентов, последние несут материальную ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

# - соблюдать правила пожарной безопасности;

# - не курить в помещениях, на лестничных площадках, в коридорах и холлах центра, а также вне установленного места на её территории;

# - не употреблять спиртные напитки, наркотические средства и психотропные и другие одурманивающие вещества;

# - при возникновении чрезвычайной ситуации в центре выполнять распоряжения медицинского персонала, в т.ч. по оказанию помощи медицинскому персоналу по эвакуации тяжелых пациентов;

# - выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательными актами Республики Беларусь.

# 7.4. Во время пребывания в центре пациенту запрещается:

# - мусорить в помещениях и на территории центра, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор;

# - сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна;

# - играть в азартные игры в помещениях и на территории центра;

# - оставлять малолетних детей без присмотра;

# - выносить из помещения центра документы, полученные для ознакомления;

# - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

# - размещать в помещениях и на территории центра объявления без разрешения администрации центра;

# - хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

# - хранить в палате опасные колющие и режущие предметы;

# - использовать для хранения скоропортящихся пищевых продуктов прикроватные тумбочки;

# - использовать для хранения личных вещей и продуктов питания подоконники, место под кроватью, и другие не предназначенные для этого места;

# - использовать кипятильники, чайники, телевизоры и другие личные электроприборы, использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

# - использовать средства мобильной связи во время дневного и ночного отдыха, во время оказания медицинской помощи, в кабинетах и помещениях с запрещающим знаком;

# - нарушать тишину в палатах и коридорах центра;

# - использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

# - самовольно посещать пациентов в других отделениях центра;

# - совершать прогулки по территории центра без разрешения врача;

# - самовольно покидать территорию центра. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи.

# 7.5. За нарушение правил внутреннего распорядка администрация имеет право досрочно выписать пациента с отметкой о нарушении в выписных документах.

# 7.6. В центре не рекомендуется хранение при себе крупных сумм наличных денежных средств и ценностей, т.к. их сохранность не может быть гарантирована.

# 7.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, обеспечения личной безопасности работников центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

# - проносить в здания и служебные помещения центра 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;

# - иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, детские коляски и др.);

# - входить в отделения в головных уборах, верхней одежде, грязной обуви, с детскими велосипедами, колясками;

# - входить в помещение центра с домашними животными;

# - находиться в служебных помещениях центра без разрешения;

# - вступать в пререкания и ссоры с персоналом учреждения;

# - выходить на балконы, которые предназначены для соблюдения противопожарных мер и для экстренной эвакуации;

# - выбрасывать мусор через окна и кормить пищевыми отходами птиц;

# - принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не приспособленных для этого помещениях;

# - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях центра;

# - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации центра;

# - выполнять в помещениях центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих целях;

# - лежать и сидеть на койках в верхней одежде и обуви;

# - приносить с собой продукты, запрещенные к передаче. Категорически запрещается приносить алкогольные напитки, табачные изделия;

# - употреблять алкогольные напитки в помещениях и на территории центра;

# - доступ в здания и помещения центра лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

# 

# **8. Перечень пищевых продуктов, разрешенных для передачи пациентам в ВОКСЦ, требования к условиям их хранения**

# 8.1. В центре организовано четырехразовое (для некоторых категорий пациентов - пятиразовое) питание в соответствии с назначенным лечащим врачом диетическим столом.

# 8.2. Прием пищи осуществляется в столовых в отделениях, детей до 1 года, пациентов, находящихся на постельном режиме, с ограниченными возможностями к передвижению – в палатах.

# 8.3. Передачи продуктов питания пациентам производятся под контролем дежурной медсестры в целлофановых, полиэтиленовых мешках с указанием фамилии пациента, номера палаты, даты и времени передачи.

# 8.4. Хранение передаваемых скоропортящихся продуктов разрешается только в холодильнике в целлофановых (полиэтиленовых) мешках строго в течение установленных сроков.

# 8.5. Ответственные лица отделения (дежурная медицинская сестра, старшая медицинская сестра, лечащий врач) ежедневно проверяют соблюдение правил и сроков годности пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках пациентов. Пищевые продукты с истекшим сроком годности (хранения), хранящиеся без упаковок, без указания фамилии пациента, а также имеющие признаки порчи изымаются в пищевые отходы (п.14.29 СанПиН 2.1.3.2630-10).

# 8.6. Продукты, разрешенные для передачи:

|  |  |
| --- | --- |
| Мясо отварное, запеченное (курица, говядина, кролик) | Не более 0,3 кг |
| Рыба отварная, запеченная | Не более 0,2 кг |
| Колбасы, сосиски, сардельки высшего сорта | Не более 0,2 кг |
| Молоко стерилизованное, пастеризованное,кефир в фабричной упаковке | Не более 1,0 л |
| Био-йогурт в фабричной упаковке | Не более 0,2л |
| Яйцо вареное вкрутую | Не более 2 шт. |
| Масло сливочное в фабричной упаковке | Не более 200 г |
| Сливки в фабричной упаковке | Не более 0,2л |
| Сметана в фабричной упаковке | Не более 0,2 кг |
| Творог (творожные продукты) в фабричной упаковке | Не более 0,2 кг |
| Фрукты (зеленые яблоки, груши, апельсины, мандарины, бананы), мытые кипяченой водой | Не более 0,5кг | |
| Свежие овощи (помидоры, огурцы), мытые кипяченой водой | Не более 0,5кг | |
| Сок ягодный, фруктовый в фабричной упаковке | Не более 0,5 литра | |
| Минеральная вода в фабричной упаковке | Не более 1л | |
| Фруктовые конфеты | Не более 0,2кг | |
| Зефир, пастила, мармелад | Не более 0,2кг | |
| Печенье (галетное, сухое) | Не более 1 упаковки | |
| Сухари пшеничные | Не более 0,1 кг | |
| Сыр нежирный, твердый | Не более 0,1 кг | |
| Булочки (не сдобные) | Не более 2 шт. | |
| Чай (в пакетиках) | Не более 1 упаковки | |
| Сахар | Не более 0,1 кг | |

# 8.7.С  учетом характера заболевания, состояния  пациента  у него могут быть ограничения в питании,  способе приготовления продуктов, поэтому все вопросы диеты необходимо согласовать с лечащим врачом.

# 8.8. Продукты, запрещенные для передачи:

# Продукты питания, для которых необходима тепловая обработка;

# Пищевые продукты с истекшими сроками годности;

# Отварное, жареное, тушеное мясо водоплавающей птицы (утки, гуся)

# Субпродукты отварные

# Колбасы низких сортов, колбасы субпродуктовые, ливерные, кровяные; зельцы

# Копченые мясо, птица, рыба

# Яйца сырые, вареные всмятку

# Кондитерские изделия со сливочным, заварным, масляным кремом

# Грибы, грибные блюда

# Желе, муссы

# Консервы (рыбные, мясные, овощные);

# Молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки

# Соленые и маринованные овощи

# Студни, зельцы, заливные блюда (мясные и рыбные);

# Изделия во фритюре, блинчики и беляши с мясом,

# Паштеты мясные, субпродуктовые, рыбные

# Цветные газированные напитки (кока-кола, фанта, др.) (роддом, детские отделения)

# Шоколад, шоколадные конфеты

# Салаты (рыбные, мясные, овощные), винегреты домашнего приготовления

# Семечки

# Алкогольные, в т.ч. слабоалкогольные, напитки

# **9. Распорядок дня для пациента**

# 9.1. Распорядок дня для пациентов стационара центра устанавливается с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента, необходимости создания максимально благоприятных условий для лечения и отдыха пациентов.

# 9.2. Распорядок дня в стационаре для взрослых пациентов:

|  |  |
| --- | --- |
| 6.00 – 7.00 | Подъем, измерение температуры |
| 7.00 – 8.00 | Утренний туалет |
| 8.00 – 8.30 | Сдача анализов |
| 8.30 – 9.00 | Прием лекарств |
| 9.00 – 9.30 | Завтрак |
| 9.30 – 10.30 | Обход врача |
| 10.30 – 13.30 | Выполнение врачебных назначений |
| 13.30 – 14.30 | Обед |
| 15.00 – 16.30 | Тихий час |
| 16.30 – 17.30 | Измерение температуры |
| 17.00 – 19.00 | Посещение пациентов родственниками. Свободное время. |
| 19.00 – 19.30 | Ужин |
| 19.30 – 20.00 | Прием лекарств |
| 20.00 – 21.30 | Выполнение врачебных назначений |
| 21.30 – 22.00 | Вечерний туалет |
| 22.00 | Отход ко сну |

# 

# 9.3. Места пребывания пациентов подвергаются проветриванию (в некоторых случаях - кварцеванию) и влажной уборке, для чего пациенты должны по просьбе медицинского персонала покинуть палаты.

# 

# **10. Порядок предоставления в центре платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь**

# 10.1. Бесплатная медицинская помощь (в т.ч. лекарственное обеспечение, диагностика и реабилитация) гражданам Республики Беларусь и лицам без гражданства предоставляется в центре в объемах и порядке, установленных государственными минимальными социальными стандартами в области здравоохранения.

# 10.2. Граждане Республики Беларусь также имеют право на получение медицинской помощи в центре за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь.

# 10.3.  Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь (имеющими вид на жительство в Республике Беларусь), имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

# 10.4. Медицинские услуги гражданам Республики Беларусь сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются в центре на платной основе в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. №182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения» с изменениями и дополнениями).

# 10.5. Платные медицинские услуги оказываются на основании письменных договоров (за исключением платных медицинских услуг, оказываемых анонимно).

# 10.6. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь (постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10.02.2009 №182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения» с изменениями и дополнениями).

# 10.7. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в ВОКСЦ, формируются в установленном порядке;

# 10.8. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ВОКСЦ, а также порядке и условиях их предоставления населению размещаются на информационных стендах в отделениях, в холлах лечебно-диагностических корпусов, а также в сети Интернет на официальном сайте учреждения <http://voksc.by/>.

# 10.9. Договора на оказание платных медицинских услуг заключаются при обращении пациента или его законного представителя в кассу платных услуг, которая находится в бухгалтерии центра Касса работает с 8.00 до 12.30 и с 12.50 до 15.00.

# 10.10. Время оказания пациентам платных медицинских услуг в лечебных и диагностических отделениях и кабинетах устанавливается индивидуально в зависимости от специфики их работы. Информация об этом времени размещена на информационных стендах в местах оказания услуг.

# 10.11. По результатам оказания платной медицинской услуги исполнителем оформляется медицинское заключение (или протокол исследования) и акт выполненных работ, который подписывается исполнителем и пациентом (в случае удовлетворенности оказанной услугой).

# 10.10. Центр несет ответственность за ненадлежащее выполнение платных медицинских услуг согласно законодательству Республики Беларусь.

# 

# **11.Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

# 11.1. информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим (дежурным) врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

# По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

# 11.2. Средний и младший медицинский персонал информацию о диагнозе и проводимом лечении пациенту и его законным представителям не предоставляет.

# 11.3. Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам медицинскими работниками не предоставляется.

# 11.4. Медицинская документация: медицинская карта стационарного пациента (форма № 003/у-07), история родов(форма № 003/у-07), история развития ребенка(форма № 003/у-07) является собственностью центра, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит (письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.07.2009 № 02-3-10/738-355).

# 11.5.  при необходимости, на руки пациенту либо его законному представителю может быть выдана выписка из медицинской документации, также пациент либо его законный представитель может ознакомиться с медицинской документацией в присутствии медицинского работника.

# 11.6. ВОКСЦ обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

# 11.7. информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

# 11.8. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

# 11.9. Беседы родственников пациентов, других лиц, которым пациенты (законные представители) предоставили право сообщения сведений о состоянии здоровья, с лечащими врачами осуществляются в установленных местах: в холле терапевтического корпуса, в вестибюлях при входе в лечебные отделения; во время карантина – в холле терапевтического корпуса.

# Время бесед с лечащими врачами (будние дни) - с 13.00 до 14.00.

# 11.10. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

# 11.11. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

# 11.12. Информация о состоянии здоровья пациента в вышестоящие органы здравоохранения, правоохранительные органы, иные органы и организации предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, на основании запроса в письменной форме и (или) в виде электронного документа. В случаях, предусмотренных законодательством, информация представляется без запроса.

# 

# **12. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту либо его законному представителю**

# 12.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в центре осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (с изменениями и дополнениями).

# 12.2. Сведения о перечне документов, выдаваемых пациенту либо его законному представителю, сроках их выдачи, ответственных лицах размещены на информационных стендах «Одно окно», расположенных в холлах лечебных корпусов, в холле приемного покоя.

# 12.3. При выписке пациента из стационара ему (законному представителю) в установленном порядке выдаются: выписка из медицинской карты стационарного пациента, листок временной нетрудоспособности, справка о временной нетрудоспособности, медицинская справка о состоянии здоровья (форма 1 здр/у-10), акт исследования состояния здоровья.

# 12.4. Все необходимые документы выдаются пациенту в день его выписки из стационара с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

# 12.5. Выписка из медицинской карты стационарного пациента выдается всем пациентам, получившим медицинскую помощь в стационарных условиях.

# 12.6. Листок нетрудоспособности, справка о временной нетрудоспособности выдаются в порядке, установленном совместным Постановлением Министерства труда и социальной защиты и Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 9 июля 2002 г. № 52/97 «Об утверждении инструкции о порядке выдачи и оформления листков нетрудоспособности и справок о временной нетрудоспособности» с изменениями и дополнениями.

# 12.7. В приемном отделении листок нетрудоспособности, справка о временной нетрудоспособности не выдаются.

# 12.8. Лицам призывного возраста, проходящим стационарное обследование и лечение по направлению военных комиссариатов, выдаются акт исследования состояния здоровья призывника и медицинская справка о состоянии здоровья (форма 1 здр/у-10).

# 12.9. По желанию пациента при выписке ему может быть выдана справка о состоянии здоровья для перерасчета платы за некоторые виды коммунальных услуг.

# 12.10. Лицу, указанному пациентом, находящимся на лечении в центре, может быть выдана доверенность установленной формы на однократное получение ежемесячного денежного пособия (пенсии) пациента. В индивидуальном порядке возможна выдача доверенности на иные действия, не требующие нотариальной формы удостоверения. Наличие оснований для выдачи доверенности и лицо, которому она может быть выдана, определяет лечащий врач, который при этом действует в интересах пациента и имеет право отказать в выдаче доверенности в случае сомнений по поводу соблюдения этих интересов.

# 

# **13. Порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между центром и пациентом**

# 13.1. По всем вопросам, касающимся лечения, условий пребывания, взаимоотношения с медицинскими работниками пациент (его законный представитель) может обращаться к лечащему врачу или к заведующему отделением, в вечерние и ночные часы, выходные и праздничные дни — к дежурному врачу (дежурный хирург, дежурный терапевт, дежурный педиатр, дежурный акушер-гинеколог, дежурный врач приемного отделения).

# 13.2. В случае нарушения законных прав пациент (его законный представитель) имеет право на обращение к главному врачу или иному должностному лицу центра путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

# 13.3. Личный прием главным врачом ВОКСЦ или его заместителями осуществляется по установленному графику. График размещен на информационных стендах в отделениях, в холлах лечебно-диагностических корпусов, на сайте центра <http://voksc.by/>. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

# 13.4. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

# 13.5. Письменное обращение принимается и регистрируется в приемной главного врача.

# 13.6. Письменное обращение должно содержать:

# - наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

# - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

# - изложение сути обращения;

# - личную подпись гражданина (граждан).

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

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

# 13.9. Электронное обращение, поступившее на адрес электронной почты центра (priemn@voksc.by), должно содержать:

# - наименование и (или) адрес центра, либо должность лица, которым направляется обращение;

# - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

# - изложение сути обращения;

# - адрес электронной почты заявителя.

# 13.10. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится в приёмном покое и предоставляется пациентам круглосуточно по первому требованию.

# Реквизиты книги "Дата внесения замечания и (или) предложения", "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина", "Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон", "Содержание замечания и (или) предложения" заполняются гражданином.

# 13.11. Ответ пациенту на письменное или электронное обращение предоставляется в письменном виде не позднее пятнадцати дней, начиная со дня, следующего за днем регистрации обращения в центре (внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений), а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

# 13.12. В случае нарушения медицинским работником центра норм профессиональной этики пациент имеет право обратиться с заявлением в комиссию по вопросам медицинской этики и деонтологии, информация о которой вывешена на информационных стендах в отделениях. Заявления принимает председатель комиссии (врач кардиологического отделения) с 9.00 до 15.00 в будние дни, кардиологическое отделение, 2 этаж, телефон 33-36-72.

# 13.13. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы(сведения о них расположены на информационных стендах в отделениях) или в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.