



Галоўнае упраўленне па ахове здароўя
Мінскага абласнога
выканаўчага камітэта

**УСТАНОВА АХОВЫ ЗДАРОўЯ
«МАР'ІНАГОРСКАЯ
ЦЭНТРАЛЬНАЯ РАЁННАЯ
БАЛЬНІЦА»**

ЗАГАД

24.03.2025 № 120

г. Мар'іна Горка

Главное управление по здравоохранению
Минского областного
исполнительного комитета

**УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МАРЬИНОГОРСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ
БОЛЬНИЦА»**

ПРИКАЗ

г. Марьина Горка

Об утверждении регламента оказания
медицинской помощи в учреждении здравоохранения
«Марьиногорская центральная районная больница»

С целью унификации порядка оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических организациях учреждения здравоохранения «Марьиногорская центральная районная больница» (далее – Марьиногорская ЦРБ), установления обязательных требований, обеспечивающих необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в амбулаторных условиях

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «Марьиногорская центральная районная больница».

2. Заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Товкаю М.В., заведующим ОЗ обеспечить информирование пациентов о регламенте оказания медицинской помощи в ОЗ путем размещения на информации на информационных стендах, на сайте Марьиногорской ЦРБ.

3. Медицинским работникам учреждения обеспечить четкое исполнение пунктов регламента.

4. Приказ УЗ «Марьиногорская ЦРБ» от 30.12.2022 №374 признать утратившим силу.

Исполняющий обязанности
главного врача

М.В.Товкай

Юрисконсульт

О.В.Бобрешова
«24» 03 2025

УТВЕРЖДЕНО

приказом исполняющего
обязанности главного врача
учреждения здравоохранения
«Марьиногорская центральная
районная больница»24.03.2025 № 120

Регламент оказания медицинской помощи в учреждение здравоохранения
«Марьиногорская центральная районная больница»

Общие положения

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

Первичная медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении здравоохранения или на дому. Согласно участково-территориальному принципу обслуживания, население, проживающее на территории обслуживания Марьиногорской ЦРБ, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики (командой врача общей практики).

Предоставление медицинской помощи в поликлинике осуществляется по закреплению граждан по месту жительства.

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22.12.2008 № 229 «Об утверждении инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания)».

Медицинская помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий по обеспечению медицинским обслуживанием населения.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждении здравоохранения в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении (стенды «Одно окно», «Информация»), а также по телефону регистратуры

в ОЗ района, на сайте Марьиногорской ЦРБ.

На сайте учреждения указаны сведения о телефонах ответственных лиц за организацию и контроль оказания медицинской помощи:

главный врач – Урбан Вячеслав Вячеславович, административный корпус, 2 этаж, приемная главного врача телефон 40-0-70;

исполняющий обязанности заместителя главного врача по медицинской части – Семенюк Алёна Игоревна, административный корпус 2 этаж, телефон 40- 0-39;

заместитель главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации – Ярошенко Василий Сергеевич Марьиногорская центральная районная поликлиника каб. 213, телефон 35-8-89;

заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения Товкай Максим Владиславович, административный корпус, 1 этаж, телефон 40- 0- 16;

заместитель главного врача по родовспоможению и детству – Сачук Дарья Александровна, административный корпус, 2 этаж, телефон 40-0-29;

главная медицинская сестра, административный корпус, 1 этаж, телефон 40- 0-73.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим ОЗ района, заместителям главного врача по зоне курации в дневное время, ответственному дежурному врачу по приемному отделению Марьиногорской ЦРБ, при необходимости к ответственному дежурному администратору – в ночное время. Обращение может быть изложено как устно, так и письменно на имя главного врача Марьиногорской ЦРБ. Направлено обращение может быть почтой, электронной почтой или предоставлено секретарю приемной главного врача. Обращение рассматривается заведующими структурных подразделений, заместителями главного врача (по зоне курации), в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Телефон «горячей линии» учреждения здравоохранения 40-0-63, режим работы 08.00 - 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Телефон «доверия» учреждения здравоохранения 40-0-39 в режиме автоответчика работает круглосуточно.

«Книга замечаний и предложений» находится в приемной главного врача, приемном отделении Марьиногорской ЦРБ и регистратурах ОЗ района, а также у заведующих ФАП.

Режим работы поликлиники устанавливается в соответствии с решением Пуховичского районного исполнительного комитета от 17.01.2023 № 134 «Об установлении режима работы».

Порядок обращения пациентов в поликлинику для получения медицинской помощи

Для получения медицинской помощи граждан, постоянно проживающий / пребывающий на территории обслуживания поликлиники, должен обратиться

в регистратуру ОЗ района по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону, через интернет.

В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находиться по адресу вызова).

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру ОЗ района по территориальному принципу для информирования об отмене приема.

Документы, необходимые для получения медицинской помощи

Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность.

На основании Указа Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина Республики Беларусь,
- вид на жительство в Республике Беларусь,
- удостоверение беженца,
- идентификационная карта гражданина Республики Беларусь,
- биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина,
- биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства.

Лицам, не имеющим вышеуказанные документы, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

Медицинская карта пациента хранится в регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения и выдаче на руки пациенту не подлежит.

Медицинская карта пациента - форма статистической отчетности, является собственностью поликлиники. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской картой.

При обращении пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

Если пациент обращается на прием к врачу по предварительно заказанному талону, то в указанный день он должен обратиться в регистратуру за получением талона не позднее 30 минут до начала приема у врача (помощника врача). Работник регистратуры обеспечивает передачу медицинской карты амбулаторного пациента в кабинет приема.

Ведение медицинских документов врачами, помощниками врача, фельдшерами, медицинскими сестрами осуществляется в соответствии с нормативными требованиями.

Врач общей практики

организует оказание первичной медицинской помощи в соответствии

с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь в поликлинике;

в случае невозможности посещения пациентом поликлиники организует медицинскую помощь на дому;

по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, определив дату и время приема;

по показаниям направляет пациентов в областную консультативную поликлинику УЗ «МОКБ», УЗ «МОДКБ», УЗ «КРДМО», а также в другие областные и республиканские учреждения здравоохранения, к сотрудникам кафедр, на госпитализацию или в отделение дневного пребывания, обеспечивает регистрацию направлений в журнале регистрации и заверяет подписью заведующего ОЗ района, печатью учреждения;

Порядок записи на прием к врачу общей практики

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

при непосредственном обращении в регистратуру ОЗ района;

по телефону;

при помощи сети интернет – talon.by.

Запись и выдача талонов на первичный прием к врачу «сегодня на завтра» осуществляется в течение рабочего дня.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

Оказание консультативной помощи врачами-специалистами

Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется в регистратуре поликлиники ежедневно в течение рабочего дня:

к врачу-неврологу, врачу-онкологу, врачу-эндокринологу, врачу-кардиологу, врачу-офтальмологу, врачу-оториноларингологу - по направлению врача общей практики, срок ожидания определяется медицинскими показаниями (в режиме межкабинетной консультации осуществляется прием по принципу «сегодня на сегодня», «сегодня на завтра» (врач согласовывает консультацию сам), плановая консультация (тalon выдается в регистратурах по направлению врача общей практики), срок ожидания может быть до 2-3 недель);

к другим врачам-специалистам - при обращении пациента по направлению врача общей практики или без направления. Медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики (помощника врача). Без направления в регистратурах могут выдаваться талоны на прием к врачу-хирургу, врачу-травматологу, врачу-физиотерапевту, врачу-дермато-венерологу, врачу-психиатру-наркологу, врачу-инфекционисту, врачу-акушеру-гинекологу, врачу общей практики, врачу-педиатру участковому, помощнику врача.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих

на диспансерном учете у врача-специалиста (невролога, эндокринолога и др.) запись осуществляется в кабинете врача-специалиста непосредственно в день приема или в регистратурах по направлению врача-специалиста. Пациенты, находящиеся на диспансерном учете у врачей-специалистов, могут обращаться в диспансерные часы приема, которые выделены в графике приема врача (помощника врача). У каждого специалиста данные часы и дни определены, информация о них имеется в регистратурах.

Если при приеме пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди, медицинская карта передается в кабинет специалиста медицинским работником.

Талоны на прием к врачу-специалисту по предварительной записи выдаются в день обращения в течение рабочего дня, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Прием врачами-специалистами: кардиологом, онкологом и др. осуществляется по направлению врача общей практики или врача-специалиста.

Прием врача-инфекциониста, хирурга (травматолога) первичный прием, физиотерапевта, дерматолога осуществляется без талонов. Для повторного приема к врачу-хирургу (травматологу) талоны выдаются в день первичного обращения. Повторный прием осуществляется во второй половине дня по выданным талонам.

В случае возникновения необходимости осмотра врачом общей практики (врачом-специалистом) в порядке прохождения предварительного (периодического) медицинского осмотра по направлению врача кабинета профосмотров, прием пациента указанным специалистом осуществляется в часы повторного приема в режиме «межкабинетной» консультации, либо, при желании пациента, в плановом порядке (по талону).

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению врачей-специалистов ОЗ района.

Для получения консультации необходимо иметь направление от лечащего врача с результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, заведующего структурным подразделением и заверенное печатью учреждения; паспорт.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста и предоставляется пациентом лечащему врачу, направившему на консультацию.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами ОЗ района после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. Время ожидания на плановую госпитализацию согласовывается с заведующими отделений стационаров.

Порядок выдачи талонов для проведения инструментальных и лабораторных методов исследования в плановом порядке при наличии медицинских показаний.

Талоны на ультразвуковые исследования выдаются в регистратурах по направлению врача, в соответствии с выделенной квотой талонов.

Очередность и определение приоритета обследования осуществляется в профильных отделениях.

Планирование пациентов на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД) осуществляется врачами общей практики (запись ведется командой врача общей практики), либо при необходимости в экстренном порядке решается непосредственно с врачом функциональной диагностики.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или врачом-кардиологом.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики (помощниками врача).

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови, ПСА для мужчин после 40 лет, маммографию для женщин в возрасте 50-69 лет выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача, медицинскими работниками доврачебных кабинетов и медицинскими сестрами общей практики при проведении диспансеризации.

Направления на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, онкомаркеров, маркеров вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами общей практики (помощниками врача), врачами-специалистами по показаниям с учетом установленных диагнозов и (или) выполнения объема диагностического поиска.

Направления на эндоскопические исследования (ЭГДС и колоноскопия) выдаются врачами общей практики и врачами специалистами.

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний.

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий

Проживание на территории обслуживания Марьиногорской ЦРБ;

запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет (talon.by);

возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу общей практики составляет не более 1 рабочего дня;

время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания – не более 7 дней;

время, отведенное на прием пациента в поликлинике, определяется действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 30 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач

участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осматривает диагностически сложного пациента;

вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям

обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, представляющих угрозу для жизни пациентов и (или) окружающих, требующих экстренного медицинского вмешательства, также при внезапном возникновении у пациента заболеваний, состояний и обострении хронических заболеваний, состояний без явных признаков угрозы для жизни пациента, требующих неотложного медицинского вмешательства, а именно:

- острые нарушения сознания;
 - острые травмы и отравления;
 - острые (внезапные) боли любой локализации;
 - острые (внезапные) нарушения сердечного ритма;
 - острые нарушения дыхания;
 - острые двигательные нарушения;
 - судороги;
 - кровоотечения;
 - высокая температура (38 градусов и выше);
 - рвота;
 - острая сыпь на кожных покровах и слизистых;
 - острое психоэмоциональное возбуждение, неадекватное поведение, связанное с возможным психически расстройством;
 - суицидальное поведение;
 - острая алкогольная интоксикация;
 - острая задержка мочи.
- иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента в данных случаях осуществляется вне очереди и без предварительной записи, независимо от прикрепления пациента к поликлинике. Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время поликлиники осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении Марьиногорской ЦРБ.

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача. контактный телефон. Медицинская помощь на дому (визиты врача на дом) осуществляется по принципу «сегодня на сегодня».

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача общей практики, медицинскими сестрами общей практики, врачами-педиатрами, медицинскими сестрами педиатрического участка:

при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья взрослых и детей, тяжелых хронических заболеваниях пациентов (при невозможности передвижения пациента);

при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

при патронажах отдельных категорий граждан (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, пострадавшие от последствий войн, инвалиды 1 группы, одинокие пожилые граждане, недееспособные и ограниченно дееспособные граждане, лица старше 80 лет);

при выполнении активов переданных из УЗ «МОЦСМП» и отделений стационаров;

иные случаи оказания медицинской помощи на дому.

Проведение консультаций пациентов на дому врачами-специалистами, проведение лабораторных исследований на дому проводится при наличии медицинских показаний после осмотра врача общей практики, и выполняются в приоритетном порядке.

Врач общей практики согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с заведующим клинικο-диагностической лаборатории или медицинской сестрой общей практики (помощником врача).

Проведение консультаций врачей-специалистов и лабораторных исследований на дому проводится в рабочее время, согласно графику работы врача-специалиста и лаборатории.

При необходимости осмотров врачами-специалистами с применением аппаратных методов диагностики, другого оборудования - осмотры производятся только в условиях поликлиники, в случаях, когда пациента не могут доставить в поликлинику родственники – согласовывается плановая госпитализация в профильное отделение стационара.

Решение экспертных вопросов

Листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности выдается гражданину в день обращения, при предъявлении паспорта и выявлении у него признаков нетрудоспособности.

При возможности самостоятельного обращения в поликлинику из-за тяжести состояния, необходимо вызвать врача на дом для решения экспертных вопросов.

Организация диспансеризации

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2024 №173 «О порядке проведения диспансеризации взрослого населения» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под медицинским наблюдением в поликлинике, согласно клиническим протоколам, в зависимости от имеющегося заболевания.

Для прохождения диспансеризации:

1. Необходимо обратиться в амбулаторно-поликлиническую организацию здравоохранения лично или по телефону, а также по средством Интернет – ресурса (talon.by).
2. Взять с собой документ, удостоверяющий личность.
3. На первом этапе проводится анализ медицинских документов, опрос, медицинский осмотр пациента с оценкой факторов риска и оформлением карты оценки симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний. Выдача направлений на дополнительные обследования, консультацию врачей - специалистов при необходимости.
4. Пройти обследование, сдать анализы. консультацию врача-специалиста при необходимости.
5. Получить рекомендации по результатам исследований, соблюдение которых позволит избежать возникновения или прогрессирования хронических заболеваний.
6. Результаты проведения диспансеризации заносятся в карту учета.

По результатам диспансеризации оформляется выписка из медицинских документов по форме и в порядке, установленным постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.07.2010 №92 «Об установлении форм «Медицинская справка о состоянии здоровья», «Выписка из медицинских документов» и утверждении Инструкции о порядке их заполнения».

В случае выявления у пациентов заболевания оказание медицинской помощи осуществляется по профилям заболеваний, состояниям, синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам или методов оказания медицинской помощи.

Данные диспансеризации могут учитываться при:
 прохождении других медицинских осмотров;
 медицинском освидетельствовании (переосвидетельствовании);
 вынесении экспертных решений;
 выдачи медицинской справки о состоянии здоровья;
 иных случаях, связанных организацией и оказанием медицинской помощи пациенту, проведением медицинской экспертизы, установленных законодательством Республики Беларусь.

Организация проведения инъекций

Обращение пациента в процедурный (прививочный) кабинет осуществляется строго по направлению врача общей практики или врача-специалиста.

Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объёма проводимого лечения, обязана:

- выполнить назначенные инъекции в соответствии с должностными обязанностями и соблюдением медицинских правил проведения инъекций;
- оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных

и жизнеугрожающих состояниях;

заполнить необходимую медицинскую документацию, сделать запись в журнале процедурного кабинета установленного образца о выполнении инъекции;

в случае спорных вопросов, для разрешения конфликтной ситуации вызвать лечащего врача или заведующего поликлиникой (заведующего ОЗ района).

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций - в случае отсутствия направления, или технической невозможности (отключение воды, света, форс-мажорные обстоятельства). При технической невозможности выполнения инъекций - решение и информирование пациентов согласовывает заведующий ОЗ района либо администрация Марьиногорской ЦРБ.

Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма 1 мед/у- 10)

Согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200, на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, в течение 5-ти дней со дня обращения гражданина выдается выписка из медицинских документов (далее - выписка). Для получения выписки необходимо лично обратиться в доврачебный кабинет учреждения либо в кабинет врача общей практики согласно территориальному принципу, с наличием подтверждающего документа. Оформление выписки можно заказать через сайт mgorka-crb.by оставив личное обращение.

Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии

В выписке для водительской комиссии указывается информация обо всех обращениях пациента за медицинской помощью, в том числе неотложной (вызовы бригады скорой медицинской помощи) и стационарной, за 5 лет, предшествующих обращению на водительскую комиссию. Медицинскими работниками принимаются во внимание заболевания последних 5 лет, но не исключены случаи анализа состояния здоровья и за более длительный период наблюдения пациента. Если пациент наблюдается в поликлинике менее 5 лет, указывается дата взятия на медицинское обслуживание.

На медицинскую водительскую комиссию необходимо предоставлять выписки всех организаций, участвовавших в медицинском обслуживании пациента (по месту жительства, месту пребывания, месту работы, службы и т.д.).

В выписке должна быть представлена информация о результатах проведенного обследования по диспансеризации (общий анализ крови, общий анализ мочи, гликемия, электрокардиограмма, флюорография органов грудной клетки, осмотр гинеколога для женщин), которые необходимы для вынесения

экспертного решения о годности к управлению транспортными средствами. Для прохождения указанного обследования пациенту необходимо обратиться в доврачебный кабинет учреждения или к медицинской сестре (помощнику врача) общеврачебной практики по территориальному принципу.

Права и обязанности пациентов.

При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
 - участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
 - пребывание в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
 - уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;
 - получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, 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;
 - перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (заведующего структурным подразделением);
 - отказ от оказания медицинской помощи (оформляется пациентом в присутствии медицинских работников в письменном виде), в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения.
- Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам поликлиники и другим пациентам;
- не нарушать общественный порядок и не оскорблять своим внешним видом или поведением персонал поликлиники и пациентов;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- сотрудничать с медицинским работником при оказании медицинской помощи и выполнять их рекомендации, необходимые для реализации, избранной тактику лечения;
- сообщать медицинскому работнику о наличии 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 препаратов, наследственных и перенесенных заболеваниях, о причинах обращения за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

при посещении поликлиники по предварительной записи на прием к врачу, удостовериться об изменении графика работы врача, присутствии или отсутствии врача в день приема;

сообщать медицинским работникам при выдаче листка нетрудоспособности, справки о временной нетрудоспособности, иных медицинских документов всю необходимую информацию, предусмотренную к заполнению нормативно-правовыми актами Республики Беларусь;

исполнять требования по соблюдению санэпидрежима, установленного в поликлинике, в т.ч. по использованию средств индивидуальной защиты органов дыхания (ношение маски), а также по ограничению передвижения в здании поликлиники в период эпидемиологического подъема заболеваемости вирусными инфекциями;

в целях соблюдения санитарно-гигиенического режима в поликлинике верхнюю одежду сдавать в гардероб;

не оставлять без присмотра детей и личные вещи;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;

выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

В случае возникновения конфликтной ситуации, нарушения прав, пациент имеет право устно обратиться к заведующему ОЗ района, заместителю главного врача по зоне курации, а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача Марьиногорской ЦРБ в книгу замечаний и предложений, либо в электронном виде посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу <https://обращения.бел> (Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц).

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан), и юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300- З» «Об обращениях граждан и юридических лиц».

В соответствии с вышеуказанным Законом электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.

Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;

адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
 изложение сути обращения;
 адрес электронной почты гражданина.

К обращению может быть приложены подтверждающие документы.

Электронные обращения рассматриваются не позднее 15 дней со дня регистрации, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца.

Ответы на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые (по которым):

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (Пуховичский районный исполнительный комитет, главное управление по здравоохранению Минского исполнительного комитета, Министерств здравоохранения Республики Беларусь).