

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач государственного  
учреждения здравоохранения  
«Гомельская центральная  
городская стоматологическая  
поликлиника»

О.К. Супруновская  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны в соответствии со статьей 43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХП «О здравоохранении» (далее – Закон о здравоохранении), постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.05.2021 № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи», иных нормативных правовых актов.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) в государственном учреждении здравоохранения «Гомельская центральная городская стоматологическая поликлиника» (далее – ГУЗ «ГЦГСП»), для пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения и пребывания пациента в ГУЗ «ГЦГСП»;
- права и обязанности пациента;
- график работы ГУЗ «ГЦГСП», график работы должностных лиц;
- информация о порядке предоставления платных медицинских услуг;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации;
- ответственность за нарушение правил;
- порядок ведения видеонаблюдения в ГУЗ «ГЦГСП»;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента;

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов (их законных представителей) (далее - «пациентов (их законных представителей)»)

- читать как «пациент»), обращающихся в ГУЗ «ГЦГСП». С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно и самостоятельно. Администрация ГУЗ «ГЦГСП» создает условия для беспрепятственного ознакомления пациентов с содержанием Правил.

1.3. Настоящие правила распространяются на структурные подразделения ГУЗ «ГЦГСП».

1.4. Правила внутреннего распорядка в ГУЗ «ГЦГСП» размещаются на информационном стенде.

1.5. Все отношения между поликлиникой и пациентом по всем направлениям деятельности регулируются действующим законодательством Республики Беларусь.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТА В ГЦГСП

2.1. ГУЗ «ГЦГСП» обеспечивает оказание пациентам стоматологической помощи в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями, а также в случае необходимости направляет их для получения медицинской помощи в другие организации здравоохранения в порядке, определяемом Министерством здравоохранения Республики Беларусь, вышестоящими организациями здравоохранения.

2.2. В Учреждении медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, закрепленным за поликлиникой по территориальному принципу (по их месту жительства (месту пребывания)), вне их места жительства (места пребывания) по заявлению о временном закреплении за поликлиникой на определенный период с разрешения главного врача (его заместителя), а также иностранным гражданам и лицам без гражданства в соответствии с законодательством Республики Беларусь и международными договорами. Временное закрепление за учреждением здравоохранения для получения медицинской помощи осуществляется путем подачи гражданином (его законным представителем) заявления с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего его личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство в Республике Беларусь, если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь).

2.3. Решение о временном закреплении за ГУЗ «ГЦГСП» гражданина Республики Беларусь вне его места жительства (места пребывания) для медицинской помощи принимается главным врачом (его заместителем) в течение одного дня со дня обращения гражданина Республики Беларусь и оформляется в форме соответствующей резолюции на заявлении о временном закреплении.

2.4. В соответствии с главой 3 статьи 14 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении» граждане Республики Беларусь имеют право на получение медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения вне их места жительства (места пребывания).

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется Министерством здравоохранения Республики Беларусь. Согласно пункту 4 постановления 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) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10 июня 2002 г. № 29» (далее - Постановление).

2.5. При первичном обращении в ГУЗ «ГЦГСП» пациент должен обратиться с документом, удостоверяющим личность (паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца) и результатом рентгенофлюорографического обследования (выполненного не позднее 12 месяцев до момента обращения) в регистратуру, где на него оформляется стоматологическая амбулаторная карта № 043/у-10, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, идентификационный номер, гражданство, номер регистрационного свидетельства (для иностранцев), реквизиты удостоверения беженца и т.д., иная информация о пациенте (данные РФО). Информацию об особенностях здоровья пациента, хронических заболеваниях, аллергических реакциях, проведенном лечении и др. в стоматологической амбулаторной карте фиксирует лечащий врач.

2.6. Стоматологическая амбулаторная карта является собственностью учреждения, хранится в регистратуре и выдаче на руки пациенту не подлежит. Стоматологическая амбулаторная карта предоставляется в кабинет лечащего врача медицинским работником ГУЗ «ГЦГСП».

2.7. Информацию о графике приема пациентов врачами-специалистами, об организации предварительной записи, о графике приема граждан по личным вопросам руководством поликлиники, адреса поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную стоматологическую медицинскую помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно на информационных стендах, входной группе и на сайте поликлиники [www.gcgsp.by](http://www.gcgsp.by).

2.8. Оказание плановой стоматологической помощи осуществляется по талонам по предварительной записи.

Предварительная запись пациентов на прием к врачу учреждения осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, при помощи сети Интернет на сайте [www.talon.by](http://www.talon.by). Также есть возможность записи в «Лист ожидания».

2.9. Неотложная стоматологическая помощь оказывается пациентам в течение рабочего дня в поликлинике с понедельника по пятницу с 8.00 до 21.00, в субботние дни с 8.00 до 14.00.

2.10. Выдача талона производится в регистратуре в день приема. Талон выдается установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета, времени явки на прием. Пациенты, опоздавшие на прием к врачу-специалисту на 5 минут, теряют право посещения врача по данному талону в назначенный день. Для исключения конфликтных ситуаций и объективной фиксации времени обращения пациента в регистратуру учитывается время на часах на рабочем столе компьютера медрегистратора.

2.11. В случае конфликтных ситуаций пациент может обратиться к заместителю главного врача, заведующему отделением, в администрацию учреждения.

2.12. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента или законных представителей (ст. 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»), ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или законными представителями. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Отзыв согласия на простое медицинское вмешательство осуществляется лицами, давшими его. Отметка об отзыве согласия на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах.

Согласие пациента на сложное медицинское вмешательство вносится в медицинские документы и подписывается пациентом либо лицами, указанными в ч. 2, ст. 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», и лечащим врачом.

2.13. В соответствии со ст. 13 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, в том числе на получение бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

2.14. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств

юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

Получение, передача, сбор, обработка, накопление, хранение медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляются медицинскими работниками с согласия пациентов или их законных представителей, за исключением случаев, когда пациент или их законные представители, отказались от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения.

Особенности получения, передачи, сбора, обработки, накопления и хранения медицинской информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, определяются частью восьмой статьи 37-6 Закона «О здравоохранении».

Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, и централизованной информационной системы здравоохранения осуществляется в соответствии со статьей 46 настоящего Закона.

Защита информации, содержащейся в централизованной информационной системе здравоохранения, осуществляется в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и в процессе ее оказания пациент имеет право на:

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

пребывание в организации 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 стоматологической 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;

сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, его состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи 46 Закона о здравоохранении;

ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью. Ознакомление пациента или законного представителя с медицинскими документами (медицинской картой) разрешается только в присутствии медицинского работника учреждения. Фотографирование пациентом медицинской документации (в частности, стоматологической амбулаторной карты) запрещается;

отказ от оказания медицинской помощи, 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.

### 3.2. Пациент обязан:

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

уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

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

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

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

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу ГУЗ «ГЦГСП»;

не препятствовать получению медицинской помощи другим пациентам, не создавать помехи для свободного передвижения гражданами по зданию учреждения здравоохранения. Запрещается передвижение внутри здания учреждения здравоохранения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.;

при посещении ГУЗ «ГЦГСП» соблюдать санитарно-эпидемиологические требования: в верхней одежде в кабинеты не входить, в осенний, зимний,

весенний периоды года оставлять верхнюю одежду в гардеробе поликлиники (вещи в гардероб принимаются только в чистом виде, при наличии крепкой петельки-вешалки); в случае необходимости применять средства индивидуальной защиты (маски, перчатки, бахилы и т.д.);

соблюдать правила запрета использования средств мобильной связи при нахождении в учреждении здравоохранения, в том числе во время оказания медицинской помощи;

соблюдать правила запрета курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ в медицинском учреждении;

выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства Республики Беларусь.

3.3. Пациентам и посетителям учреждения в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

проносить в здания и служебные помещения 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;

проходить во внутренние помещения поликлиники (коридоры, лечебные и служебные кабинеты) с крупногабаритными предметами (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, чемоданы, корзины, самокаты, ролики, лыжи, доски, велосипеды и прочие средства передвижения и т.п.), (перед входом в ГУЗ «ГЦГСП» следует оставлять детские коляски, велосипеды, самокаты и др. в специально оборудованных местах (на велопарковке));

находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;

употреблять пищу в коридорах и других помещениях учреждения;

курить на крыльце, лестничных площадках, в коридоре, кабинетах, холле и др. помещениях учреждения;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из учреждения документы, полученные для ознакомления;

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

выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;

находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

запрещается доступ в здание учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения с агрессивным поведением, имеющим внешний

вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

запрещается оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи и иные предметы, имеющие значимость и значительную ценность;

производить фото- и видеосъемку в помещениях учреждения.

#### 4. ГРАФИК РАБОТЫ ГЦГСП И СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ. ГРАФИК РАБОТЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

##### 4.1. График работы учреждения:

Учреждение	Будние дни	Субботные дни	Телефон
ГЦГСП	Регистратура: с 7.00 до 21.00  Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.50 II смена: с 14.40 до 20.30	Регистратура: с 8.00 до 14.00  Прием врачей: с 8.00 до 13.30	50-02-20
Детское отделение (ул. Быховская, 108, 4 этаж)	Регистратура: с 7.00 до 20.00  Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.20 II смена: с 14.00 до 19.20	Регистратура: с 8.00 до 14.00  Прием врачей: с 8.00 до 13.30	20-18-38
ЛПО № 3 (ул. Мазурова, 26)	Регистратура: с 7.00 до 21.00  Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.50 II смена: с 14.40 до 20.30	Регистратура: с 8.00 до 14.00  Прием врачей: с 8.00 до 13.30	51-20-90
ЛПО № 4 (ул. Котовского, 56, 4 этаж)	Регистратура: с 7.00 до 20.00  Прием врачей: I смена: с 8.00 до 13.30 II смена: с 14.00 до 19.20	Регистратура: с 8.00 до 14.00  Прием врачей: с 8.00 до 13.30	23-43-05

4.2. График работы должностных лиц учреждения определяется Правилами внутреннего трудового распорядка, на основании нормативных правовых актов комитета по здравоохранению горисполкома и с учетом

ограничений, установленных Трудовым кодексом Республики Беларусь, Коллективным договором.

## 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. Медицинские услуги сверх установленного государством гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе. Перечень платных услуг, оказываемых населению в учреждениях здравоохранения, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

5.2. Информация о платных услугах, оказываемых населению в ГУЗ «ГЦГСП», их стоимость, порядок и условия предоставления, размещены на информационных стендах поликлиники.

5.3. Платные медицинские услуги в ГУЗ «ГЦГСП» оказываются гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам на основании письменных договоров возмездного оказания медицинских услуг.

При обращении пациента в ГЦГСП для получения платных медицинских услуг ему предоставляется информация:

- о перечне платных медицинских услуг;
- о стоимости и условиях их оплаты;
- о квалификации медицинских работников (врачей-специалистов);
- о режиме работы ГУЗ «ГЦГСП»

Общее руководство по оказанию платных медицинских услуг в ГУЗ «ГЦГСП» осуществляется главным врачом и (или) его заместителем.

Перечень платных медицинских услуг, график работы сотрудников, принимающих участие в оказании платных медицинских услуг, прейскурант, а также изменения в эти документы, утверждает главный врач.

Предварительная запись пациентов на платный прием ведется в регистратуре путем непосредственного обращения или по телефону.

ГУЗ «ГЦГСП» обязуется:

обеспечивать своевременное и качественное оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством;

обеспечивать своевременное рассмотрение претензий, связанных с исполнением договора;

осуществлять контроль за качеством и своевременностью оказания платных медицинских услуг;

выполнять иные обязанности, предусмотренные договором и законодательством.

В договоре, заключенном ГУЗ «ГЦГСП» и заказчиком (физическим лицом) определяются объем платных медицинских услуг, условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых населению, определяется в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Оплата предоставленных платных медицинских услуг производится в кассе в наличном и безналичном порядке.

## 6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ И ЛИЦАМ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

6.1. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, в том числе на получение бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения и государственных учреждений здравоохранения, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

6.2. Иностранные граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь, если иное не установлено законодательными актами и международными договорами Республики Беларусь.

## 7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

7.1. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки) проводятся бесплатно в ГУЗ «ГЦГСП», по направлению врача-стоматолога, зубного фельдшера:

7.1.1. пациентам по неотложным медицинским показаниям;

7.1.2. пациентам, закрепленным за поликлиникой по месту жительства, получающим стоматологическую помощь в ГУЗ «ГЦГСП»;

7.1.3. пациентам, имеющим социальные льготы на зубопротезирование, согласно статье 11 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 № 239-З «О государственных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан»;

7.2. Рентгенологические стоматологические исследования (дентальные (внутриротовые) снимки) проводятся на платной основе в ГУЗ «ГЦГСП», по направлению врача-стоматолога, зубного фельдшера:

7.2.1. пациентам, получающим стоматологическую помощь на платной основе в кабинете по оказанию стоматологических услуг в ГУЗ «ГЦГСП».

7.2.2. пациентам, получающим стоматологическую помощь в ортопедическом отделении ГУЗ «ГЦГСП».

7.3. Оплата рентгеновских снимков производится в соответствии с правилами ведения кассовых операций в Республике Беларусь и по ценам прейскуранта, утвержденного Министерством здравоохранения Республики Беларусь, в кассе учреждения.

## 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГЦГСП И ПАЦИЕНТОМ

8.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (законный представитель пациента) имеет право обратиться к администрации поликлиники. Пациенты (законные представители) могут адресовать свои обращения в учреждение на «прямую телефонную линию» (график работы «прямой телефонной линии» находится на информационном стенде в холле поликлиники и обновляется ежемесячно); в книгу замечаний и предложений (находится в регистратуре, предоставляется по первому требованию); подать письменное обращение на имя главного врача в приемной ГУЗ «ГЦГСП».

8.2. Конфликтные ситуации между ГУЗ «ГЦГСП» и пациентом разрешаются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 г. № 300 «об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон № 300).

8.3. Пациенты ГУЗ «ГЦГСП» реализуют свое право на обращение путем подачи письменных, электронных и устных обращений, а также внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

8.4. Требования, предъявляемые к обращениям:

обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, которые вносятся в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которому направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

8.5. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

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

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

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии), подтверждающих эту информацию, документов.

8.6. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

8.7. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом № 300, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращения не допускается.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, в котором изложены устные обращения.

8.8. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами учреждения, заявители вправе обжаловать их в вышестоящей организации.

## 9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

9.1. Информация о состоянии стоматологического здоровья предоставляется пациенту (либо его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

9.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только на основании требований действующего законодательства.

9.3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент определил их как лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья.

9.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется опекуну, в отношении несовершеннолетнего пациента - одному из его законных представителей.

9.5. В случае отказа пациента (законного представителя) от предложенного лечения, профилактических мероприятий и лечения делается соответствующая запись в медицинской документации.

9.6. Медицинская документация является собственностью поликлиники, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче на руки пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может очно ознакомиться со своей медицинской документацией в учреждении в присутствии медицинских работников учреждения или получить выписку (см. гл. 8 данного документа). Фотографирование пациентом медицинской документации (медицинской карты) запрещается.

9.7. Амбулаторные карты являются собственностью учреждения здравоохранения, а также учетной формой статистической отчетности. Амбулаторные карты хранятся в регистратуре и выдаче на руки пациентам не подлежат. В поликлинике обеспечивается хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

## 10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

10.1. На основании письменного заявления пациента (законного представителя) учреждением в письменной форме предоставляется выписка из медицинской документации о состоянии здоровья в течение 5 дней с момента обращения. Выписка предоставляется при личном обращении пациента (его законных представителей) при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение беженца, вид на жительство в Республике Беларусь, если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь).

Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту (его законному представителю) в организации здравоохранения 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».

## 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

11.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

11.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники ГУЗ «ГЦГСП» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд милиции и применять иные меры воздействия,

предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений клиники сотрудниками правоохранительных органов.

11.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГУЗ «ГЦГСП», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях ГУЗ «ГЦГСП», причинение морального вреда работникам ГУЗ «ГЦГСП», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ГУЗ «ГЦГСП», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

## 12. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ В ГУЗ «ГЦГСП»

12.1. Под системой видеонаблюдения в ГУЗ «ГЦГСП» понимается непосредственное осуществление видеонаблюдения в режиме реального времени за соблюдением гражданами общественного порядка.

12.2. Целью системы видеонаблюдения в учреждении является создание условий защищенности в учреждении, обеспечения общественной безопасности и сохранности имущества работников и пациентов учреждения, идентификации личности, допустившей нарушение.

12.3. Система видеонаблюдения является открытой, ведется с целью обеспечения безопасности пациентов и сотрудников учреждения и не направлена на сбор информации о конкретном человеке.

12.4. Уведомление о ведении видеонаблюдения осуществляется посредством размещения соответствующей информации в местах, обеспечивающих гарантированную видимость в дневное и ночное время, до входа в помещения (здание) и (или) на территорию учреждения.

12.5. Видеонаблюдение в учреждении в местах общего пользования проводится без идентификации снятых на видеозапись изображений людей. До передачи материалов видеосъемки для установления личности снятого человека видеонаблюдение не считается обработкой биометрических персональных данных и на ее проведение письменного согласия не требуется.

12.6. Пациенты и посетители информируются о системе видеонаблюдения оповещающими надписями, информационными табличками и символами однозначного понимания.

## 13. О НЕКОТОРЫХ ОСОБЕННОСТЯХ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

13.1. Оказание плановой стоматологической помощи осуществляется при отсутствии у пациента клинических симптомов инфекционного заболевания (температуры, насморка, кашля и т.д.).

В случае наличия данных симптомов медицинская стоматологическая помощь таким пациентам оказывается только по экстренным показаниям.

13.2. ГУЗ «Гомельская центральная городская стоматологическая поликлиника» информирует Вас о том, что Учреждение осуществляет обработку персональных данных в соответствии с требованиями Закона от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» и другими нормативно правовыми актами.

13.3. С Политикой обработки персональных данных учреждения здравоохранения «Гомельская центральная городская стоматологическая поликлиника» можно ознакомиться в сети Интернет на сайте [www.gcgsp.by](http://www.gcgsp.by).