

Учреждение образования
«Витебский государственный
ордена Дружбы народов
медицинский университет»



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ УНИВЕРСИТЕТСКОЙ КЛИНИКИ «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) университетской клиники «Университетская стоматологическая поликлиника» (далее – УСП) учреждения образования «Витебский государственный орден Дружбы народов медицинский университет» (далее – ВГМУ) разработаны на основании

части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года №2435-ХІІ «О здравоохранении» (далее – Закон) в редакции Закона от 11.12.2020 №94-3;

Закона Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-3 «Об основах административных процедур» в редакции от 09.01.2017 №17-3;

Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращении граждан и юридических лиц» в редакции от 17.07.2020 №50-3;

Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (далее – Указ Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200);

постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 октября 2015 г. №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов»;

иных нормативных правовых актов.

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

1.3. Правила включают:
общие положения;

порядок обращения и пребывания пациента в УСП;
график работы УСП, ее должностных лиц;
права и обязанности пациента;
информацию о порядке оказания стоматологической помощи иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Беларусь;
порядок проведения рентгеновских стоматологических исследований;
информацию о запретах;
правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» (законных представителей несовершеннолетних, опекунов лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, супруга (супруги) или одного из близких родственников лиц, не способных по состоянию здоровья к принятию осознанного решения) (далее – законные представители);
порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту, либо законным представителям;
порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между УСП и пациентом.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в УСП, и законных представителей.

1.5. В соответствии со ст. 17 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», в случае несоблюдения пациентом правил, лечащий врач с разрешения руководителя организации здравоохранения может отказаться от оказания медицинской помощи пациенту, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих.

1.6. Правила размещаются в общедоступных местах и электронных ресурсах учреждения, в том числе в регистратуре.

1.7. В УСП с Правилами пациент либо его законные представители знакомятся устно.

1.8. В случае отказа пациента, которому оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях, либо законных представителей, от ознакомления с правилами, врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется другим врачом-специалистом УСП.

1.9. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия совершеннолетнего пациента или законного представителя, 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. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия пациента или законных представителей.

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

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

1.12. При формировании электронной медицинской карты пациента информационных систем, информационных ресурсов, баз (банков) данных реестров (регистров) в здравоохранении согласие, отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных пациента или их законных представителей, информации, составляющей врачебную тайну, отказ от их внесения и обработку оформляются на бумажном носителе или иным способом, не запрещенным законодательством, по формам и в порядке, устанавливаемым Министерством здравоохранения.

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

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

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

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

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

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В УСП

2.1. УСП обеспечивает оказание пациентам медицинской 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.

2.2. Профилактика, диагностика и лечение стоматологических заболеваний на бюджетной основе осуществляется населению г. Витебска по месту жительства. Допускается временное получение стоматологической помощи в УСП населением в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

2.3. УСП является клиникой, на базе которой расположены кафедры стоматологического факультета ВГМУ. Сотрудники кафедр стоматологического факультета ВГМУ, докторанты, аспиранты, клинические ординаторы наряду с образовательной, научно-исследовательской работой, выполняют лечебно-диагностическую работу в соответствии с режимом работы клинических отделений УСП, за которыми они закреплены. Виды и объемы оказываемой ими медицинской помощи определяются руководителями кафедр в соответствии с Положением о клинической организации здравоохранения, утвержденного приказом Министерства Здравоохранения Республики Беларусь № 236 от 30.03.2006.

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

2.5. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру УСП.

2.6. Пациент либо его законный представитель при обращении в УСП представляет работникам регистратуры документ удостоверяющий личность в случаях и в порядке, установленном законодательными актами Республики Беларусь.

2.7. Скорая (неотложная) стоматологическая помощь при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, оказывается в день обращения в первую очередь в рабочие дни с 8.00 до 19.00. Пациент должен обратиться в регистратуру стоматологического отделения, которая направляет его к врачу, работающему на приеме, для оказания скорой (неотложной) помощи.

2.8. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу и на выполнение диагностических исследований в УСП осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру УСП;
по телефонам:

+375(212)48 08 75 (регистратура стоматологического отделения №1),

+375(212)63 32 61 (регистратура стоматологического отделения №2);

при помощи сети Интернет: электронная почта stom.clinic.vgmu@mail.ru.

2.9. Предварительная запись производится медрегистратором в журналы, где указывается дата, время приема, фамилия, имя и отчество пациента и его контактный телефон.

2.10. Информацию о времени приема врачей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем УСП, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле УСП.

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

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

Пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу. Пациенты, опоздавшие на прием более чем на 15 минут, теряют право посещения врача по данному талону в этот день.

2.12. В целях соблюдения санитарно-противоэпидемиологического режима, техники безопасности и охраны труда работников, проведение любых оперативных вмешательств организуется без присутствия в кабинетах сопровождающих лиц, в том числе близких родственников.

2.13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию УСП, согласно графику приема граждан.

3. ГРАФИК РАБОТЫ УСП И ЕЁ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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

3.2. Режим работы УСП: будние дни с 8.00 до 19.00. Работа регистратуры: будние дни с 8.00 до 18.30.

3.3. Приём граждан по личным вопросам главным врачом, заведующими отделениями №1, №2 осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема расположена на информационных стендах.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

4.1. При обращении в УСП для получения медицинской помощи пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными Законом «О здравоохранении» и иными актам законодательства.

4.2. Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор медицинской услуги и лечащего врача (участие в лечебном процессе третьих лиц – студентов, ординаторов и др.);

участие в выборе методов оказания медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами стоматологического профиля, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 26.12.2011 №1245 «Об утверждении клинических протоколов стоматологического профиля и признании утратившими силу отдельных структурных элементов приказов Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 25 октября 2006 года № 807; от 25 февраля 2008 года №142»;

пребывание в УСП 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, студентов в УСП;

получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

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

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

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом, при этом лечащим врачом в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинских документах и подписывается пациентом либо его законными представителями и лечащим врачом;

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

реализацию иных прав в соответствии с Законом и иными актами законодательства.

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

4.4. Пациент обязан:

до обращения за медицинской услугой самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами;

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

уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

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

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

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

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

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

выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ И ЛИЦАМ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

5.1. Иностранцы граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Республики Беларусь, на основании вида на жительство 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.

5.2. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на получение скорой и неотложной медицинской помощи на условиях заключенного договора обязательного медицинского страхования (кроме лиц, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь не подлежат обязательному медицинскому страхованию), а также на доступное плановое медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики

Беларусь, если иное не установлено законодательными актам Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕНТГЕНОВСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

6.1. Рентгеновские стоматологические цифровые исследования (прицельная (дентальная), панорамная (ортопантограмма - ОПТГ) рентгенография) пациентов проводятся в УСП на платной основе (за исключением льготной категории граждан) по направлению врача-стоматолога:

пациентам, получающим стоматологическую помощь в других учреждениях любых форм собственности, в т.ч. на платной основе;

пациентам, получающим стоматологическую помощь у врачей-стоматологов-ортопедов;

пациентам, не закрепленным за УСП по месту жительства.

6.2. Рентгеновские стоматологические исследования в УСП (прицельная (дентальная), панорамная (ортопантограмма - ОПТГ) рентгенография) проводятся бесплатно только по направлению врача-стоматолога:

по экстренным (острые состояния - абсцесс, флегмона, острая зубная боль) медицинским показаниям; пациентам, закрепленным за поликлиникой по месту жительства и получающим стоматологическую помощь в УСП;

пациентам, имеющие социальные льготы на зубопротезирование, согласно статье 11 Закона Республики Беларусь от 14.06.2007 г. №239-3 «О государственных социальных льготах правах и гарантиях для отдельных категорий граждан» в последней редакции.

6.3. Оплата цифровых рентгеновских исследований производится в регистратуре стоматологического отделения №1 (пр-т Фрунзе 26-4) по наличному или безналичному расчету, на основании письменного договора возмездного оказания медицинских услуг, в соответствии правилами ведения кассовых операций в Республики Беларусь и по ценам прейскуранта, утвержденного Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАПРЕТАХ

7.1. С целью соблюдения общественного порядка, предупреждения пресечения правонарушений, обеспечения личной безопасности работников УСП, пациентов и посетителей запрещается:

курить в здании, помещениях и на прилегающих территориях;

распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические и другие одурманивающие вещества;

использовать средства мобильной связи при нахождении в кабинете приема в том числе во время оказания медицинской помощи;

вносить в здания и служебные помещения УСП огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые

вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

употреблять нецензурные выражения;

потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

играть в азартные игры в помещениях и на территории УСП;

оставлять малолетних детей без присмотра;

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

размещать в помещениях и на территории УСП объявления без разрешения администрации;

находиться в помещениях УСП в верхней одежде;

нарушать требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим, санитарно-гигиенические нормативы;

находиться в УСП с крупногабаритными предметами и домашними животными;

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

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

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

8.1. При посещении УСП пациенты и (или) их законные представители должны:

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

соблюдать время посещения УСП;

обеспечить сохранность личного имущества, не оставлять вещи без присмотра;

при посещении УСП оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

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

соблюдать тишину, чистоту и порядок в УСП.

8.2. Во избежание конфликтных ситуаций пациентам рекомендуется:

приходить за 15 минут до приема врачом;

провести гигиену ротовой полости (почистить зубы, прополоскать полость рта, снять губную помаду);

иметь опрятный внешний вид;

при себе иметь носовой платок или салфетку;

своевременно и правильно выполнять все рекомендации врача;

внимательно изучать информацию на стендах;

быть вежливым, корректным, уважать труд медицинского персонала.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

9.1. В соответствии со статьей 46 Закона, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется лечащим врачом пациенту или законным представителям. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

9.2. Использование информации о состоянии здоровья пациента в образовательном процессе и научной литературе допускается только с согласия пациента или законных представителей.

9.3. Информация о состоянии здоровья пациента излагается лечащим врачом (совместно со студентами и/или иными третьими лицами) по форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения.

9.4. По желанию пациента, уполномоченных им лиц или законных представителей, выдаются выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

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

9.6. Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, без согласия пациента или законных представителей, допускается только по основаниям, предусмотренным статьей 46 Закона.

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

9.8. УСП обеспечивает хранение медицинских документов в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

9.9. Медицинская стоматологическая амбулаторная карта является собственностью УСП и хранится в регистратуре до их сдачи в архив, имеют определенные сроки хранения и выдаче на руки пациентам не подлежат.

9.10. Стоматологическая амбулаторная карта пациента является формой первичной медицинской документации, которая заполняется с применением

терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов, которые могут быть неправильно истолкованы неспециалистами в области здравоохранения. Карта заполняется врачами, медицинскими работниками и другими участниками лечебного процесса в соответствии с п.3.8 Положения об Университетской клинике «Университетская стоматологическая поликлиника» ВГМУ от 31.12.2021 №16.

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

10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ

10.1. Выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, выдаются по желанию пациента, уполномоченных им лиц или законным представителям, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь (часть четвертая статьи 46 Закона).

10.2. Порядок выдачи в УСП выписок из медицинских документов, медицинских справок о состоянии здоровья осуществляется в соответствии с пунктом 7.9 главы 7 Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 года № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлению граждан» в последней редакции.

10.3. Пациент обращается в УСП с паспортом или иным документом, удостоверяющим личность. В течение пяти календарных дней со дня обращения о предоставлении выписки из медицинских документов, пациенту на руки выдается выписка из медицинской документации.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УСП И ПАЦИЕНТОМ

11.1 Конфликтные ситуации между УСП ВГМУ и пациентом разрешаются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300 «Об обращениях граждан и юридических лиц» в редакции от 17.07.2020 №50-3.

11.2. Пациенты (законные представители) УСП реализуют свое право на обращение:

путем подачи устных обращений - излагаются в ходе личного приема при обращении в администрацию УСП согласно графика приема граждан по личным вопросам (к главному врачу, к заведующим стоматологическим отделениям №1 и №2);

путем подачи электронных обращений – на электронный адрес УСП ВГМУ (stom.clinic.vgmu@mail.ru);

путем внесения замечаний и предложений в Книгу замечаний и предложений - Книга замечаний и предложений находится в регистратуре стоматологического отделения №1 УСП (пр-т Фрунзе 26-4, каб.);

путем подачи письменных обращений на имя руководителя учреждения – прием письменных обращений граждан проводится в регистратуре стоматологического отделения №1 (пр-т Фрунзе 26-4) и стоматологического отделения №2 (пр-т Победы, 20).

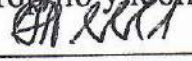
11.3. При обращении на прием по личным вопросам гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

11.4. Письменное обращение гражданина должно быть оформлено в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «Об обращении граждан и юридических лиц» с указанием наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина; адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работ (учебы); изложение сути обращения, конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования; личную подпись гражданина (граждан).

11.5. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным для письменных обращений. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

11.6. Ответ пациенту на обращение предоставляется в сроки, установленные законодательством.

Проректор по учебной и лечебной работе


_____ А.Н.Щупакова
« ____ » _____ 20 г.

Главный врач УСП


_____ А.А.Пожарицкая
« ____ » _____ 20 г.

Начальник юридического отдела


_____ Д.С.Пузанов
« ____ » _____ 20 г.