

Приложение  
к приказу главного врача  
от . .2025 №

УТВЕРЖДЕНО  
приказ главного врача  
от . .2025 №

## **Регламент оказания медицинской помощи в онкологическом поликлиническом отделении учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический онкологический диспансер»**

### **1. Общие положения**

Данный регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в онкологическом поликлиническом отделении.

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

Консультативная и специализированная помощь населению УЗ «ВОКОД» осуществляется жителям Витебской области.

Предоставление медицинской помощи в онкологическом поликлиническом отделении осуществляется гражданам, проживающим в Витебской области.

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) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10.06.200 № 29» в редакции постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 18.12.2023 №203. Медицинская помощь в онкологическом поликлиническом отделении оказывается в соответствии с клиническими протоколами онкослужбы, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Решение о временном закреплении гражданина за УЗ «ВОКОД» принимается руководителем (его заместителем) учреждения в течение одного дня со дня обращения на основании письменного заявления гражданина, оформленного в установленном порядке, при предъявлении паспорта гражданина Республики Беларусь.

Бланк заявления о временном закреплении и образец его заполнения находятся в регистратуре поликлиники (приемной главного врача).

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению за счет государственных средств на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения.

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

## **2. Порядок информирования пациентов**

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения ее непосредственно на информационных стендах в учреждении, а также по телефонам стола справок, на сайте учреждения (АДРЕС) и других сервисах информирования с обязательным указанием следующих данных лиц, ответственных за организацию и контроль оказания медицинской помощи:

- главный врач: ФИО, кабинет, телефон;
- заместитель главного врача по медицинской части: ФИО, кабинет, телефон;
- заместитель главного врача по МЭиР: ФИО, кабинет, телефон;
- заведующий онкологическим поликлиническим отделением: ФИО, кабинет, телефон;
- иные лица: ФИО, кабинет, телефон.

В случае возникновения спорных вопросов или претензий, касающихся порядка или качества оказания медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующему онкологическим поликлиническим отделением или в приемную главного врача.

Телефон заведующего онкологическим поликлиническим отделением 48-20-28, телефон приемной главного врача 48-20-25, режим работы: 08:00-17:00.

Книга замечаний и предложений находится в регистратуре.

Режим работы онкологического поликлинического отделения устанавливается в соответствии с приказом главного врача.

## **3. Порядок обращения пациента в онкологическое поликлиническое отделение для получения медицинской помощи**

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру онкологического поликлинического отделения лично с направлением на консультацию оформленному врачом общей практики или врачом-специалистом общей лечебной сети. Оказание консультативной медицинской помощи по предварительной записи, которая осуществляется либо по телефону колл-центра, а также через интернет. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием.

## **4. Документы, необходимые для получения медицинской помощи**

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

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» документами, удостоверяющими личность, являются:

- о паспорт гражданина Республики Беларусь;
- о 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 вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре онкологического поликлинического отделения и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в онкологическое поликлиническое отделение работники регистратуры обеспечивают оформление и доставку медицинской карты амбулаторного больного к врачу-специалисту и несут ответственность за ее сохранность.

## **5. Порядок записи на прием к врачу общей практики, врачам-специалистам**

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру;
- по телефону колл-центра: 33-00-46;
- при помощи сети интернета к врачу-специалисту общему онкологу (кабинет 32, кабинет 21).

Запись и выдача талонов на прием к врачу осуществляются в течение рабочего дня.

Предварительная запись на прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок 3 месяца. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение допускается в кабинете врача либо при обращении в регистратуру.

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.

**Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения** осуществляется по направлению врача-специалиста онкологического поликлинического отделения диспансера.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста, предоставляется пациенту и пересылается в направившее учреждение.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования.

### **Порядок проведения инструментальных и лабораторных исследований**

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется врачом-специалистом с учетом медицинских показаний. Ультразвуковые исследования и рентгенографические исследования выполняются в день обращения.

**Плановая поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий:**

- запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет;
- возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу,

отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов.

**Поликлиническая помощь по экстренным показаниям** обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья онкологических больных.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

#### **6. Медицинская онкологическая помощь на дому**

При необходимости получения консультативной онкологической медицинской помощи на дому пациент обращается к врачу общей практики, который осуществляет запрос либо на прямую к заведующему онкологическим поликлиническим отделением, либо письменно на имя главного врача онкодиспансера с обоснованием необходимости осмотра онколога пациента на дому.

Проведение консультаций врачей-онкологов осуществляется в рабочее время согласно графику работы.

#### **7. Организация проведения инъекций**

Обращение пациента в процедурный кабинет осуществляется строго по направлению врача-специалиста.

Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объема 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;
- направить пациента к руководителю медицинского учреждения в случае спорных вопросов, конфликтной ситуации.

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций - в случае отсутствия направления или технической невозможности (отключение воды, света, форс-мажорные обстоятельства).

#### **8. Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма мед/у-10)**

Согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 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 записаться в профильный кабинет врача-специалиста.

Выписка из медицинских документов оформляется по форме и в порядке, установленных 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».

## **9. 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 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 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 (ее структурного подразделения);
- 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 учреждения.

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 организации здравоохранения;
- не препятствовать получению медицинской помощи другим пациентам, не создавать помехи для свободного передвижения гражданами по территории и зданию учреждения здравоохранения. На территории учреждения здравоохранения запрещается загромождать подъезды, проходы снаружи и внутри здания учреждения здравоохранения, в том числе запрещается передвижение внутри здания учреждения здравоохранения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

В случае возникновения конфликтной ситуации, нарушения: прав пациента, пациент (его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему отделением, заместителям главного врача по направлениям деятельности либо главному врачу, согласно графику приема граждан (информация о графике находится на стендах в холле регистратуры), а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача поликлиники, в книгу замечаний и предложений, либо в электронном виде на сайте учреждения в разделе «электронные обращения».

Обращение должно содержать конкретную информацию по сути обращения, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), контактный телефон. К обращению могут быть приложены подтверждающие документы.

Рассмотрение обращения и ответ заявителю осуществляются в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (главное управление по здравоохранению Витебского областного исполнительного комитета, Министерство здравоохранения Республики Беларусь) или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.