

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ГУЗ «ГГКП № 7»
от 11.04.2024 № 132

Регламент оказания медицинской помощи в ГУЗ «Гомельская городская клиническая поликлиника №7»

Общие положения

Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в ГУЗ «ГГКП №7»

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 в сменном режиме непосредственно в поликлинике или на дому. Согласно участково-территориальному принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом 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 18 декабря 2023 №203 «Об изменении постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22 декабря 2023 №229».

Для временного закрепления к поликлинике для оказания медицинской помощи необходимо обратиться для подачи заявления в регистратуру по графику:

- рабочие дни: с 7:00 до 20:00
- суббота: с 8:00 до 14:00

Прием заявлений осуществляется при предъявлении паспорта гражданина Республики Беларусь. Решение о временном закреплении за поликлиникой гражданина Республики Беларусь вне его места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи принимается руководителем (его заместителем) учреждения в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями учреждения после уточнения факта проживания терапевтической службой, но не позднее 3-х рабочих дней.

Оказание медицинской помощи пациентам осуществляется по профилям заболеваний на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов Министерства здравоохранения, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по

профилям заболеваний, состояниям, синдромам, или методов оказания медицинской помощи, указанных в статье 18 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХІІ «О здравоохранении».

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

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в поликлинике в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении, а также по телефонам регистратуры **8(0232) 53-06-45, 8(0232) 53-06-46**, на сайте учреждения <https://ggkp7.by>

Сведения о телефонах ответственных лиц за организацию и контроль оказания медицинской помощи:

-главный врач: Забиран Ирина Васильевна, кабинет №421, телефон 8(0232) 53-06-01;

-заместитель главного врача: Чучвага Татьяна Ивановна, кабинет 416, телефон 8(0232)53-06-28;

-главная медицинская сестра: Тимофейчик Оксана Николаевна, кабинет 109, телефон 8(0232)53-06-17.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим отделениями, административному дежурному, далее – к администрации поликлиники.

Телефон «горячей линии» учреждения здравоохранения ГУЗ «ГТКП №7» 8 (0232)53-06-11, режим работы понедельник-пятница 09.00-16.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Телефон «прямой» телефонной линии учреждения здравоохранения ГУЗ «ГТКП №7» ежемесячно утверждается главным врачом учреждения и размещается на сайте учреждения <https://ggkp7.by>, информационном стенде 1-го этажа.

«Книга замечаний и предложений» находится в приемной главного врача.

Режим работы поликлиники утверждается главой администрации Железнодорожного района г.Гомеля.

Порядок обращения пациента в поликлинику для получения медицинской помощи

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону, через интернет <https://ggkp7.by>.

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

В случае опоздания на приём к врачу в назначенное время более чем на 50% от времени, выделенного на приём у данного специалиста, приём не осуществляется. Приём может быть осуществлён в этот же день, позже, при наличии свободного времени у специалиста (время приёма определяет врач), либо переносится на другой удобный для него день путём записи в регистратуре.

В случае если пациент не может явиться в назначенный день к врачу или на процедуру, то он обязан не позднее, чем за один день до назначенной явки уведомить по телефону регистратуру или самостоятельно отменить интернет-запись.

Документы, необходимые для получения медицинской помощи

Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность: 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 вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре поликлинике и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в поликлинику работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты амбулаторного больного к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

Если пациент обращается на прием к врачу по предварительно заказанному талону, обращаться в регистратуру поликлиники для заказа медицинской карты не нужно (в электронной ведомости врача пациент записан и амбулаторная карта будет подобрана и передана в кабинет врача сотрудниками регистратуры заранее).

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, сотрудникам кафедр, на госпитализацию или в отделение дневного пребывания.

Порядок записи на прием к врачу общей практики

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники;
- по телефону **8(0232)53-06-45, 8(0232)53-06-46;**
- при помощи сети интернет <https://ggkp7.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 на срок 1 месяц. 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.

Порядок записи к врачам -специалистам

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

- к врачам-специалистам (хирургу, неврологу, офтальмологу, оториноларингологу, эндокринологу, травматологу, кардиологу) – по направлению врача общей практики или без направления при непосредственном обращении пациента в регистратуру (медрегистратор должен уточнить причину обращения и при необходимости направить к врачу общей практики), по телефонам или через интернет-сайт поликлиники. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не более – 14 дней. Медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики.

Прием врачами: инфекционистом, реабилитологом, терапевтом отделения профилактики осуществляется при непосредственном обращении пациента в регистратуру, по телефону или при помощи сети-интернет <https://ggkp7.by>.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста, запись осуществляется в кабинете врача-специалиста непосредственно в день приема.

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.

Если при приеме пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-

специалистом осуществляется вне очереди в сопровождении медицинского работника.

Осмотр врачами-специалистами для прохождения предварительного (периодического) медицинского осмотра по направлению отделения профилактики, проводится в установленное время (согласно графика работы кабинета).

Осмотр врачами-специалистами пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста, осуществляется в рабочую субботу с 8.00 до 14.00 (согласно графика работы врача-специалиста).

При отсутствии врача-специалиста (невролога, хирурга, офтальмолога, оториноларинголога, эндокринолога, травматолога, кардиолога) в учреждении специализированная помощь оказывается в других учреждениях г.Гомеля согласно приказа о закреплении. По экстренным показаниям пациенты направляются в стационарные учреждения.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения города осуществляется по направлению врачом поликлиники.

Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники с указанием цели направления, 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 поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. Время ожидания на плановую госпитализацию согласовывается с заведующим отделением стационара.

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

Талоны на проведение инструментальных и диагностических, лабораторных методов исследования выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, в соответствии с протоколами диагностики и лечения пациентов, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь, помощниками врача, медицинскими работниками доврачебных кабинетов при проведении диспансеризации (с учетом анкетирования)

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Предельный срок ожидания проведения инструментальных исследований:

- ультразвуковых, эндоскопических исследований, эхокардиографии, суточного мониторирования ЭКГ и АД, маммографии, КТ, МРТ не более 90 рабочих дней, а при подозрении на онкологическое заболевание - не более 45 рабочих дней;

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 поликлиники;
- запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет (<https://ggkp7.by>);
- возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов.
- 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.

В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания приема врачом может увеличиваться.

- прием вызовов на дом осуществляется регистратором регистратуры в рабочие дни с 07.00 до 19.00 и обслуживаются вызова на дому в течение рабочего дня (согласно графику работы врача); в субботу прием вызовов на дом осуществляется регистратором регистратуры с 8.00 до 13.00 и обслуживаются вызова на дому в течение времени работы поликлиники (пн-пт с 8.00 до 20.00, сб – с 8.00 до 14.00);

- вызова на дом в рабочие дни, поступающие после 13.00, обслуживаются дежурным врачом общей практики.

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям

Обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, представляющих угрозу для жизни пациентов и требующих экстренного медицинского вмешательства, а именно:

- высокая температура (38 градусов и выше);
- острые (внезапные) боли любой локализации;
- острые (внезапные) нарушения сердечного ритма;
- острые нарушения дыхания;

специалистом осуществляется вне очереди в сопровождении медицинского работника.

Осмотр врачами-специалистами для прохождения предварительного (периодического) медицинского осмотра по направлению отделения профилактики, проводится в установленное время (согласно графика работы кабинета).

Осмотр врачами-специалистами пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста, осуществляется в рабочую субботу с 8.00 до 14.00 (согласно графика работы врача-специалиста).

При отсутствии врача-специалиста (невролога, хирурга, офтальмолога, оториноларинголога, эндокринолога, травматолога, кардиолога) в учреждении специализированная помощь оказывается в других учреждениях г.Гомеля согласно приказа о закреплении. По экстренным показаниям пациенты направляются в стационарные учреждения.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения города осуществляется по направлению врачом поликлиники.

Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники с указанием цели направления, 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 поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. Время ожидания на плановую госпитализацию согласовывается с заведующим отделением стационара.

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

Талоны на проведение инструментальных и диагностических, лабораторных методов исследования выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, в соответствии с протоколами диагностики и лечения пациентов, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь, помощниками врача, медицинскими работниками доврачебных кабинетов при проведении диспансеризации (с учетом анкетирования)

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний. Предельный срок ожидания проведения инструментальных исследований:

- острые нарушения сознания;
- судороги;
- кровотечения;
- 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.

Оказание неотложной помощи выполняется в соответствии с алгоритмами, утвержденными приказом главного врача на основании действующих нормативных документов.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время поликлиники осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении больницы.

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону **8(0232)53-06-45, 8(0232)53-06-46** и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому (визиты врача на дом) осуществляется врачами общей практики и помощниками врача по принципу «сегодня на сегодня».

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, врачами-специалистами (врач-хирург, врач-травматолог, врач-невролог, врач-оториноларинголог, врач-офтальмолог), помощниками врача и медицинскими сестрами в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- при патронажах отдельных категорий граждан;
- при выполнении активов скорой медицинской помощи и 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 клинико-диагностической лабораторией и медицинской сестрой.

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.

Информация по диспансеризации

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 августа 2023 № 125 «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под диспансерным динамическим наблюдением у врача общей практики и врача специалиста (в т.ч. при выявлении хронического заболевания).

В соответствии с Инструкцией о порядке проведения диспансеризации проводится анкетирование пациентов и выполняются следующие обследования:

№ п/п	Лабораторные, инструментальные и иные исследования	Периодичность проведения медицинских осмотров в группах диспансерного наблюдения	
		с 18 лет до 39 лет	с 40 лет и старше
1	2	3	4
1	Проведение анкетирования	1 раз в 3 года	1 раз в год
2	Осмотр полости рта и кожных покровов, осмотр и пальпация периферических лимфатических узлов	1 раз в 3 года	1 раз в год
3	Измерение роста, см	1 раз в 3 года	1 раз в год
4	Измерение веса, кг	1 раз в 3 года	1 раз в год
5	Измерение окружности талии, см	1 раз в 3 года	1 раз в год
6	Определение индекса массы тела, кг/м	1 раз в 3 года	1 раз в год
7	Измерение артериального давления	1 раз в 3 года или при первом обращении в году	1 раз в год
8	Общий анализ крови	при отклонениях, выявленных по	при отклонениях, выявленных по

	результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
9 Общий анализ мочи	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
10 Определение глюкозы крови	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
11 Электрокардиография	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
12 Общий холестерин	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования
13 Рентгенпрофилактическое исследование	1 раз в 3 года; контингентам, угрожаемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания, - 1 раз в год	1 раз в 2 года; контингентам, угрожаемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания, - 1 раз в год
14 Медицинский осмотр женщин в смотровом кабинете (акушерка или врач - акушер-гинеколог) с выполнением исследования биологического материала на определение вируса папилломы человека методом ПЦР.	30,35 лет	40,45,50,55,60 лет

	Цитологическое исследование по результатам ПЦР.	
15	Измерение внутриглазного давления	1 раз в год
16	Маммография обеих молочных желез в двух проекциях	49-58 лет 1 раз в 3 года
		50,57,64 года (при положительном результате анализа кала на скрытую кровь выполняется фиброколоноскопия)
17	Анализ кала на скрытую кровь	

Дополнительные виды исследований назначаются врачом после осмотра и установления диагноза в соответствии с медицинскими показаниями.

Для прохождения диспансерного осмотра пациент может:

- обратиться в кабинет диспансеризации поликлиники (кабинет №216, 302, 323), согласно графику работы кабинетов (8.00-20.00 рабочие дни, 8.00 – 14.00 суббота);
- обратиться к участковой медицинской сестре отделения общеврачебной практики согласно графика приема без записи;
- обратиться к участковому помощнику врача отделения общеврачебной практики согласно графику приема без записи;
- обратиться к участковому врачу общей практики по предварительной записи, для чего обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону, или по записи через интернет-сайт поликлиники <https://ggkp7.by>.

После прохождения **анкетирования** и назначенных обследований по показаниям выполняется консультация врача общей практики или врача специалиста. При наличии медицинских показаний пациенту будет предложено динамическое наблюдение с проведением необходимого дообследования, консультаций врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений заболевания) профилактику.

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 объема проводимого лечения, обязана:

-уточнить аллергоanamnez;

- выполнить назначенные врачом инъекции с соблюдением медицинских правил проведения инъекций;
- в случае неотложного состояния незамедлительно вызвать медицинскую бригаду по экстренной, неотложной помощи;
- 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 дежурного администратора или другого административного работника в зависимости от возникшего вопроса;

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 об отказе в выполнении инъекции согласовывает с дежурным администратором (заведующим отделением общей врачебной практики).

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 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 обратиться в доврачебный кабинет поликлиники №105 согласно графика работы или оформление выписки можно заказать на сайте поликлиники <https://ggkp7.by>. по электронному заявлению.

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, не менее чем 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 отделения общей врачебной практики, или к помощнику врача.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

В случае возникновения конфликтных ситуаций, нарушения прав пациента, он (его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему структурным подразделением, заместителю главного врача либо главному врачу, согласно графику приема граждан (информация находится на стендах в учреждении), 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».

Согласно Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями) ст. 12 требования, предъявляемые к обращениям: обращение должно содержать конкретную информацию, 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. В случае отсутствия всех требований, данное обращение не рассматривается.

Рассмотрение обращения и ответ заявителю осуществляется в сроки, установленные законодательством.

При несогласии с разъяснением или решением комиссии, пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (ГУЗ «Гомельская центральная городская клиническая поликлиника»), в установленном законодательством порядке.