

Утверждено
Приказом главного врача ГУЗ
“Городская поликлиника
№5 г. Гродно”
14.05.22 №230

Регламент
оказания медицинской помощи
в ГУЗ «Городская поликлиника №5 г. Гродно»

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в ГУЗ «Городская поликлиника №5 г. Гродно».

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

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

Предоставление медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях осуществляется по закреплению граждан за учреждением по месту жительства.

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22.12.2008 № 229 «Об утверждении инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10.06.2002 № 29».

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

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с утвержденным главным

управлением здравоохранения Гродненского облисполкома планом объемов медицинской помощи, предоставляемых гражданам.

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

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи предоставлена на информационных стендах в учреждении (регистратура взрослой поликлиники первый этаж, регистратура женской консультации третий этаж), а также информацию можно получить по телефонам колл-центра: 39-84-00, 39-87-00, на сайте учреждения.

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

- главный врач, Майсак Е.П., кабинет №202, телефон 39-85-80;
- заместитель главного врача (по медицинской части), Жукова А.В., кабинет №405, телефон 39-84-02;
- заместитель главного врача (по МЭ и Р), Щербакова Н.Г., кабинет №210, телефон 60-40-38;

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

Телефон «горячей линии» учреждения здравоохранения 39-85-50, режим работы 08.00 - 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» находится в регистратуре поликлиники.

Режим работы учреждения установлен решением Гродненского городского исполнительного комитета.

Порядок обращения пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение 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. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находиться по адресу вызова).

Документы, необходимые для получения медицинской помощи.

Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

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

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

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 колл-центр (регистратуру);
- по телефонам: 39-84-00, 39-87-00;
- при помощи сети интернет – на сайте учреждения;

Предварительная запись на первичный прием осуществляется в течение рабочего дня на срок до 1 месяца. Талоны по предварительной записи выдаются в любой день обращения пациента, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется лечащим врачом в кабинете врача.

Запись к врачу-специалисту осуществляется:

- без направления на врачебную консультацию;
- при наличии направления на врачебную консультацию.

Запись к врачу-специалисту без направления на врачебную консультацию осуществляется посредством любых видов записи (через регистратуру, по телефону, посредством сети Интернет и т.д.) к врачу

акушеру-гинекологу, врачу-хирургу, врачу-онкологу, врачу-травматологу, врачу-инфекционисту, врачу-офтальмологу, врачу-оториноларингологу; к врачам-специалистам (кардиолог, невролог, эндокринолог):

- при наличии выписки из медицинских документов;
- справки о состоянии здоровья, выданной организацией здравоохранения, оказывающей специализированную медицинскую помощь;
- листка нетрудоспособности;
- диспансерного наблюдения у данного врача-специалиста;

Выдача направления на врачебную консультацию осуществляется непосредственно на приеме у врача общей практики, другого врача-специалиста является записью к врачу специалисту, к которому выдано направление.

Виды записи, позволяющие пациентам не обращаться в регистратуру:

- запись на повторный прием к врачу общей практики, врачу хирургу, врачу онкологу, врачу травматологу, врачу инфекционисту, врачу офтальмологу, врачу оториноларингологу, врачу кардиологу, эндокринологу, неврологу, проводится непосредственно на амбулаторном приеме;
- самостоятельная запись пациентом посредством сети Интернет осуществляется к врачу общей практики, врачу акушеру-гинекологу, врачу-хирургу, врачу онкологу, врачу - инфекционисту, врачу офтальмологу, врачу оториноларингологу, врачу травматологу.

Срок ожидания к врачам специалистам не должен превышать 10 дней, при наличии одного специалиста 14 дней.

Направления на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению врача поликлиники. Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники 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 через Гродненское городское электронное или областное бюро госпитализации, а также через ТМК.

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

Талоны на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются в столе справок регистратуры по направлению врачей-специалистов.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или кардиологами.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики, медицинскими работниками доврачебных кабинетов и медицинскими сестрами общей практики при проведении диспансеризации.

Направления на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, онкомаркеров, маркеров вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами общей практики, врачам-специалистами.

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 зависит от диагностических возможностей учреждения, но не более 21 дня;

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий

- проживание на территории обслуживания поликлиники;
- при наличии письменного заявления о временном закреплении его за данным учреждением, подписанным главным врачом.

- запись на прием к врачу осуществляется при самостоятельном обращении, по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет на сайте учреждения;

- возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу общей практики составляет не более 5 рабочих дней;

- время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания - не более 10 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 может увеличиваться.

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

- высокая температура (38,0 градусов и выше),
- острые и внезапные боли любой локализации;
- нарушения сердечного ритма,
- судороги;
- кровотечения;
- иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи, независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

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

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону 39-84-00, 39-87-00, моб. 8033-370-36-28 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача общей практики и медицинскими сестрами общей практики и осуществляется 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 (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, пострадавшие от последствий войн, инвалиды I группы, одинокие пожилые граждане, недееспособные и ограниченно дееспособные граждане, лица старше 80 лет);

- 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.

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

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 в условиях поликлиники.

Организация диспансеризации

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 12.08.2016 №96 «Об утверждении Инструкции о порядке проведения диспансеризации» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под диспансерным динамическим наблюдением в организациях здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь взрослому населению в амбулаторных условиях.

В соответствии с Инструкцией о порядке проведения диспансеризации выполняются следующие обследования:

В возрасте от 18-39 лет

По медицинским показаниям: электрокардиография, общий анализ крови, общий анализ мочи, пальцевое исследование прямой кишки (хирург, акушер-гинеколог, акушерка), проведение теста на скрытую кровь, определение глюкозы крови.

Осмотр акушера-гинеколога (смотровой кабинет) для женщин проводится 1 раз в 3 года.

Флюорография: для лиц, имеющих хронические заболевания - ежегодно; в остальных случаях - 1 раз в 3 года.

Измерение внутриглазного давления: в возрасте 35-39 лет, родственники которых больны глаукомой - ежегодно. **В возрасте 40 лет и старше**

электрокардиография, общий анализ крови, пальцевое исследование прямой кишки (хирург, акушер-гинеколог, акушерка), проведение теста на скрытую кровь, определение глюкозы крови - 1 раз в 2 года.

По медицинским показаниям: общий анализ мочи.

Осмотр акушера-гинеколога (смотровой кабинет) - для женщин проводится 1 раз в 3 года.

Флюорография: для лиц, имеющих хронические заболевания - ежегодно; иным контингентам - 1 раз в 2 года.

Измерение внутриглазного давления: в возрасте от 40 лет, родственники которых больны глаукомой - ежегодно, иным пациентам - 1 раз в 3 года.

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

Для прохождения медицинского осмотра пациент может:

- обратиться в доврачебный кабинет учреждения, график работы: (прием осуществляется по очереди);
- обратиться к медицинской сестре общей практики (согласно графику работы);
- обратиться к помощнику врача общей практики (согласно графику работы);
- заказать талон к врачу общей практики (обратиться в стол справок поликлиники или по телефону, через интернет сайт поликлиники).

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача общей практики, который определит группу здоровья и составит индивидуальный план прохождения диспансеризации. 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 объёма проводимого лечения, обязана:

- выполнить назначенные инъекции в соответствии с должностными обязанностями и соблюдением Инструкции по выполнению инъекций и внутривенных инфузий (приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 27.11.2017 №1355 «Об утверждении Инструкции по выполнению инъекций и внутривенных инфузий»);

- оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных и угрожающих жизни 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).

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 к медицинской сестре общей практики или к помощнику врача общей практики.

Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии

В выписке для водительской комиссии указывается информация обо всех обращениях пациента за медицинской помощью, в том числе неотложной (вызовы бригады скорой медицинской помощи) и стационарной, за 5 лет, предшествующих обращению на водительскую комиссию. В случае, 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 кабинет №222. При отсутствии информации о проведенном обследовании по диспансеризации, в поликлинике по месту жительства, данное обследование можно пройти на платной основе.

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 организации здравоохранения.

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;

- обеспечить беспрепятственный доступ в квартиру для медицинских работников при вызове врача на дом;

- 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.