

УТВЕРЖДЕНО
Приложение 1
к приказу главного врача
ГУЗ «Городская поликлиника № 5
г. Гродно»
от _____ № _____

Регламент
оказания медицинской помощи
в ГУЗ «Городская поликлиника №5г.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 (пребывания).

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-поликлиническом учреждении 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, +375 (33) 370-36-28 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), Баровская Т.З., кабинет №415, 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 от 26 июля 2023 года №558 «Об утверждении режима работы государственных учреждений здравоохранения г. Гродно», утвержден приказом главного врача от 02.08.2023 №335 «О едином порядке организации учёта и использования рабочего времени в ГУЗ «Городская поликлиника №5 г. Гродно»

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, +375 (33) 370-36-28;
- 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;

- медицинского 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, заверенное штампом 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, врачами-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 тела (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 1 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 клинико-диагностической лабораторией 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 09.08.2022 №83 «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения», приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 12.09.2022 №1201 «О порядке медицинского наблюдения в амбулаторных условиях» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под медицинским наблюдением в организациях здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь взрослому населению в амбулаторных условиях.

Для прохождения диспансерного осмотра пациент может:

- заказать талон к помощнику врача общей практики кабинета диспансеризации в столе справок, через интернет-сайт поликлиники, а также обратиться в день обращения в без записи порядке очереди в кабинеты диспансеризации согласно графику работы (кабинеты осуществляют поочередный прием по талонам либо без записи): в городской поликлинике №5 в рабочие дни в кабинеты №315, №401 с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 15.00, в Обуховской АВОП в кабинет диспансеризации в рабочие дни с 8.00 до 18.00, в субботу с 9.00 до 14.30);

При выявлении, во время проведения анкетирования в рамках диспансеризации, факторов риска неинфекционных заболеваний, после выполнения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача общей практики, который, при необходимости, составит индивидуальный план медицинского наблюдения с проведением дообследования, консультаций врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений)

заболевания) профилактику, организует последующее наблюдение.

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 рабочих дней со дня обращения гражданина выдается выписка из медицинских документов (далее - выписка).

Выписка из амбулаторной карты может быть оформлена:

- врачом общей практики (врачом -специалистом), помощником врача в день обращения на прием;

- врачом общей практики (врачом -специалистом), помощником врача на основании предварительной заявки, заполненной пациентом в столе справок, через интернет в течение 5-ти рабочих дней после подачи заявки;

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 в рамках диспансеризации, медицинского наблюдения, 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 в рамках 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.