

РЕГЛАМЕНТ

оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «30-я городская клиническая поликлиника»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «30-я городская клиническая поликлиника» (далее – поликлиника).

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 территориальному принципу обслуживания, население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачами общей практики отделений общей врачебной практики.

Предоставление медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях осуществляется по закреплению граждан за учреждением по месту жительства (месту 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 10.06.200 № 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 Территориальной программой государственных гарантий по обеспечению медицинским обслуживанием населения.

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.

2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

Информация об оказании медицинской помощи, в том числе о режиме работы поликлиники, ее структурных подразделениях и отдельных специалистов, предоставляется в столе справок поликлиники (по телефонам и при личном обращении), а также путем размещения её на информационных стендах и сайте поликлиники.

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

- главный врач – КИСЕЛЬ Инна Викторовна, каб. № 701, телефон + 375 17 266 46 50;
- заместитель главного врача по медицинской части – ПАЦИКАЛИК Марина Вячеславовна, каб. № 705, телефон + 375 17 266 47 14;
- заместитель главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации – КАЗАКОВА Ольга Викторовна, каб. № 315, телефон + 375 17 272 46 98;
- главная медицинская сестра – Ковалёнок Виктория Александровна, каб. № 325, телефон + 375 17 268 56 46.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим соответствующими структурными подразделениями, административному дежурному (информация о его работе в столе справок), или к вышеуказанным руководителям, ответственным за организацию и контроль оказания медицинской помощи.

Телефон «горячей линии» поликлиники (8029) 881-20-89, режим работы 08:00–20:00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» находится в столе справок поликлиники.

Режим работы поликлиники устанавливается в соответствии с решением Мингорисполкома.

3. 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.

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

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в стол справок поликлиники по телефону 325-30-30 (многоканальный) для информирования об отмене приема.

4. 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 поликлиники 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 ее сохранность.

5. ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ВРАЧОМ ОБЩЕЙ ПРАКТИКИ

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.

6. ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ ОБЩЕЙ ПРАКТИКИ

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

при непосредственном обращении в стол справок;

по телефону 325-30-30 (многоканальный) ;

при помощи сети Интернет по адресу

<https://talon.by/policlinic/minsk-30gp/order>;

в инфокиоске «электронной регистратуры», установленном в холле регистратуры.

Запись и выдача талонов на первичный прием к врачу «сегодня на сегодня» осуществляется в течение рабочего дня.

Предварительная запись на первичный прием к врачу в столе справок осуществляется в течение рабочего дня на срок без ограничения по времени. Талоны по предварительной записи выдаются в столе справок или инфокиоске при обращении, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение (листок нетрудоспособности, диспансерный осмотр) осуществляется в кабинете врача.

7. ПОРЯДОК ЗАПИСИ К ВРАЧАМ-СПЕЦИАЛИСТАМ

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

к неврологу, эндокринологу - по направлению врача общей практики, срок ожидания определяется медицинскими показаниями (в режиме межкабинетной консультации осуществляется прием по принципу «сегодня на сегодня», «сегодня на завтра» (врач согласовывает консультацию сам), плановая консультация (тalon выдается в столе справок по направлению врача общей практики), срок ожидания может быть до 7 дней);

к другим врачам-специалистам - при обращении пациента. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не превышает 7 дней, (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врачом общей практики).

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста (невролога, эндокринолога и др.) запись осуществляется в кабинете врача-специалиста непосредственно в день приема или в столе справок по направлению врача-специалиста. Пациенты, находящиеся на диспансерном учете у врачей-специалистов, могут обращаться в диспансерные часы приема, которые выделены в графике приема врача. У каждого специалиста данные часы и дни определены, информация о них имеется в столе справок регистратуры.

Если при приеме пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди, медицинская карта передается в кабинет специалиста медицинским работником.

Талоны на прием к врачу-специалисту по предварительной записи выдаются при обращении в столе справок или инфокиоске в течение рабочего дня, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Прием врачами-специалистами: эндокринологом, неврологом осуществляется по направлению врача общей практики или врача-специалиста. Прием травматолога, реабилитолога, физиотерапевта, терапевта отделения профилактики (заведующего) осуществляется по талону. Прием врача-инфекциониста осуществляется без талонов.

8. НАПРАВЛЕНИЕ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ В ДРУГИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

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

Для получения консультации необходимо иметь:

направление от лечащего врача поликлиники с результатами клиничко-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.

9. НАПРАВЛЕНИЕ НА ПЛАНОВУЮ ГОСПИТАЛИЗАЦИЮ

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 - не более 7 дней с момента выдачи направления.

10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ТАЛОНОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫХ И ЛАБОРАТОРНЫХ МЕТОДОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

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), велоэргометрии, ультразвуковых и эндоскопических исследований выдаются врачами общей практики (заведующими) отделениями общей врачебной практики, врачом-травматологом (заведующим) травматолого-хирургическим отделением, врачом-неврологом неврологического кабинета.

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, фельдшерами доврачебных кабинетов и медицинскими сестрами 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.

11. ОКАЗАНИЕ ПЛАНОВОЙ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

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://talon.by/>) или «электронную очередь» (инфокиоск);

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 у кабинета врача - не более 30 минут с момента времени приема, 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 у кабинета врача может увеличиваться.

11. ОКАЗАНИЕ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ЭКСТРЕННЫМ ПОКАЗАНИЯМ

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

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.

13. ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ НА ДОМУ

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон. Имеется возможность вызвать врача на дом через интернет.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача по амбулаторно-поликлинической помощи и медицинскими сестрами общей практики. Медицинским регистратором, осуществляющим приём вызовов на дом, проводится перераспределение вызовов между врачами общей практики. В случае необходимости выписки рецептурных бланков хроническим пациентам вызов на дом может осуществляться помощником врача. Медицинская помощь на дому 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 врачом общей практики.

Врач общей практики согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с заведующим клиничко-диагностической лабораторией или медицинской сестрой общей практики (помощником врача по амбулаторно-поликлинической помощи).

Проведение консультаций врачами-специалистами 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.

14. 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 вышеуказанной Инструкцией о порядке проведения диспансеризации выполняются следующие обследования:

В возрасте 18-39 лет:

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

Осмотр акушером-гинекологом (акушеркой смотрового кабинета) 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, уролог, акушер-гинеколог,

акушерка), проведение теста на скрытую кровь, определение глюкозы крови – 1 раз в 2 года.

По медицинским показаниям: общий анализ мочи.

Осмотр акушером-гинекологом (акушеркой смотрового кабинета) – 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.

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.

15. 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 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;

в случае возникновения спорных вопросов, конфликтной ситуации – принять меры по их разрешению, а при невозможности разрешения – обратиться к медицинской сестре процедурного кабинета, главной

медицинской сестре, главному врачу (заместителю главного врача) поликлиники.

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

16. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВЫПИСКИ ИЗ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ФОРМА 1 МЕД/У-10)

Для получения выписки необходимо обратиться в регистратуру учреждения с заявлением. 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) в доврачебном кабинете. Выписка из медицинских документов может быть предоставлена по заявлению гражданина, направленному на электронный адрес: Этот адрес электронной почты защищён от спам-ботов. У вас должен быть включен JavaScript для просмотра, уведомление о готовности выписки высылается на электронный адрес заявителя, в течение 5-и дней со дня обращения.

17. 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 диаспансеризации (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 участковой.

При отсутствии информации о проведенном обследовании по диспансеризации в поликлинике по месту жительства, данное обследование можно пройти на платной основе в КУП «24-я городская поликлиника спецмедосмотров».

18. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОФОСМОТРОВ

Для прохождения профосмотра для трудоустройства, поступления в ВУЗ, ССУЗ, определения группы здоровья, разрешения на ношение оружия и в иных случаях пациенты направляются в доврачебный кабинет, где определяется необходимый объём осмотра. После прохождения медицинского осмотра врач-терапевт отделения профилактики выносит необходимое заключение.

19. 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 и 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 иными крупногабаритными предметами.