

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «2-Я ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Предоставление медицинской помощи в консультативной поликлинике осуществляется после закрепления граждан по приписному принципу.

Первичная медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в консультативной поликлинике или на дому. В соответствии с участково-территориальным принципом обслуживания, приписное население консультативной поликлиники для получения медицинской помощи закреплено за врачом-терапевтом участковым.

Для закрепления к поликлинике для оказания медицинской помощи необходимо обратиться в кабинет № 406 для подачи заявления по графику:

- понедельник, пятница: с 8:30 до 11:00

Медицинская помощь в консультативной поликлинике 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 консультативной поликлинике 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 предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в консультативной поликлинике (стенд «Одно окно»), а также по телефону стола справок поликлиники тел 327 53 97, на сайте УЗ «2-я городская клиническая больница».

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

- главный врач УЗ «2-я городская клиническая больница» *Прусевич Сергей Николаевич*, ул. Энгельса, 25, кабинет 401, телефон 327 32 05;
- заместитель главного врача по поликлинике *Атаман Александр Валерьевич*, ул. Энгельса, д. 17, кабинет 222, телефон 327 18 11;
- заведующий терапевтическим отделением поликлиники *Белоус Елена Александровна*, ул. Энгельса, д. 17, каб. 309, тел 327 33 43;
- Заведующий хирургическим отделением поликлиники *Комков Роман Валерьевич*, ул. Энгельса, д. 17, каб. 223, тел. 327 54 89.

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

Телефон «горячей линии» УЗ «2-я городская клиническая больница» - тел 327 32 05.

Телефон «доверия» УЗ «2-я городская клиническая больница» 392 21 17, работает круглосуточно.

«Книга замечаний и предложений» находится в приемной руководителя.

Режим работы поликлиники устанавливается главным врачом клиники по согласованию с комитетом здравоохранения Мингорисполкома.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В КОНСУЛЬТАТИВНУЮ ПОЛИКЛИНИКУ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Для получения медицинской помощи прикрепленный для медицинского обслуживания гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону.

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 327 53 97 для информирования об отмене приема.

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 консультативной поликлиники и выдаче на руки пациенту не подлежит.

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

ВРАЧ-ТЕРАПЕВТ УЧАСТКОВЫЙ

- 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.

ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ-ТЕРАПЕВТУ УЧАСТКОВОМУ

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении в стол справок, по телефонам 226 02 60 и 226 02 61

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. 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.

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 или в столе справок по направлению врача-специалиста.

Если при приеме пациента врачом-терапевтом участковым 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 в день обращения в течение рабочего дня, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

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

Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники с результатами - лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, заведующего структурным подразделением и заверенное печатью учреждения;
- паспорт.

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 клиникой.

ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ТАЛОНОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫХ И ЛАБОРАТОРНЫХ МЕТОДОВ ИССЛЕДОВАНИЯ В ПЛАНОВОМ ПОРЯДКЕ ПРИ НАЛИЧИИ МЕДИЦИНСКИХ ПОКАЗАНИЙ

Талоны на ультразвуковые и лабораторные исследования выдаются в врачами-терапевтами участковыми, а так же врачами специалистами по показаниям с учетом установленных диагнозов и (или) выполнения объема диагностического поиска.

Срочность проведения лабораторных и инструментальных исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний.

ПЛАНОВАЯ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ С УЧЕТОМ СЛЕДУЮЩИХ УСЛОВИЙ:

- прикрепление к поликлинике в соответствии с перечнем категорий граждан, подлежащих отдельному медицинскому учету в организациях здравоохранения по месту пребывания;
- запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону;
- возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов;
- 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 обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

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

Прием пациента в данных случаях осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

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 327 77 35 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон. Прием звонков для вызовов врача на дом осуществляется ежедневно в рабочие дни поликлиники с 8.00 до 12.00.

Медицинская помощь на дому (визиты врача на дом) осуществляется по принципу «сегодня на сегодня».

Медицинская помощь на дому оказывается врачами участковой терапевтической службы и медицинскими сестрами участковыми 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 активнов скорой медицинской помощи и стационаров;
- иные случаи оказания медицинской помощи на дому.

Медицинская помощь на дому не оказывается в субботние, выходные и праздничные дни.

Проведение консультаций пациентов на дому врачами-специалистами, проведение лабораторных исследований на дому проводится при наличии медицинских показаний после осмотра врача-терапевта.

Врач-терапевт участковый согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с медицинской сестрой участковой.

Проведение консультаций врачей-специалистов и лабораторных исследований на дому проводится в рабочее время согласно графику работы врача-специалиста и медицинской сестры участковой.

При необходимости осмотров врачами-специалистами с применением инструментальных методов диагностики осмотры производятся только в условиях поликлиники, в случаях, когда пациента не могут доставить в поликлинику родственники – согласовывается плановая госпитализация в профильное отделение клиники.

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, уролог, 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 - пациентам, 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 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 пациентам, 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 в рамках диспансеризации пациент может:

- обратиться в кабинет доврачебного приема поликлиники;
- обратиться к медицинской сестре участковой (график работы необходимо уточнить в столе справок);
- заказать талон к врачу-терапевту участковому по телефону 226 02 60 или 226 02 61.

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача-терапевта участкового, который определит группу здоровья и составит индивидуальный план медицинского динамического наблюдения 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 по направлению врача-терапевта участкового или врача-специалиста.

Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объёма проводимого лечения, обязана:

уточнить аллергологический анамнез;

- выполнить назначенные врачом инъекции с соблюдением медицинских правил проведения инъекций;
- оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных и жизнеугрожающих состояниях, вызвать врача;
- заполнить необходимую медицинскую документацию, сделать запись в журнале процедурного кабинета установленного образца о выполнении инъекции;
- направить пациента к заведующему отделением 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). 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 в доврачебный кабинет № 116.

Заказать выписку из медицинских документов можно оформив заявление в столе справок или на сайте поликлиники. В таком случае забрать подготовленную выписку из медицинских документов пациент

может в доврачебном кабинете вне очереди через 5 дней со дня обращения.

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. 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 кабинет доврачебного приема учреждения или к медицинской сестре участковой.

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 (заведующего структурным подразделением);
- отказ от оказания медицинской помощи (оформляется пациентом в присутствии медицинских работников в письменном виде), 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, не допускать оскорблений в адрес медицинских работников и пациентов. В соответствии со статьей 9.3. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях: «Оскорбление, то есть умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме, - влечет наложение штрафа в размере от четырех до двадцати базовых величин»;
- 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.

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 по направлениям деятельности либо главному врачу, согласно графику приема граждан (информация находится на стендах в холле регистратуры), а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача поликлиники, в книгу замечаний и предложений, либо в электронном виде на сайте учреждения в разделе «электронные обращения».

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

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

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (комитет по здравоохранению Мингорисполкома) или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Основание: приказ комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 30.11.2017 № 787 «Об утверждении типовой формы регламента оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях г. Минска»