

Галоўнае ўпраўленне аховы здароўя Гродзенскага
абласнога
выканаўчага камітэта

**Дзяржаўная ўстанова
аховы здароўя
“Гарадская паліклініка № 4
г.Гродна”
ЗАГАД**

Главное управление здравоохранения Гродненского
областного
исполнительного комитета

**Государственное учреждение
здравоохранения
“Городская поликлиника № 4 г.
Гродно”
ПРИКАЗ**

25.09.2023 № 378

г.Гродна

г.Гродно

Об утверждении регламента
оказания медицинской помощи в
Городской поликлинике № 4
г. Гродно

С целью установления порядка оказания медицинской помощи и обязательных требований, обеспечивающих необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 4 г. Гродно», в связи с кадровыми изменениями

УТВЕРЖДАЮ:

1.Регламент оказания медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 4 г. Гродно» (далее – регламент) согласно приложению 1.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Медицинскому персоналу государственного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника № 4 г. Гродно» осуществлять оказание медицинской помощи в соответствии с регламентом.

2.Заведующим структурными подразделениями обеспечить информирование пациентов о действии регламента оказания медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 4 г. Гродно».

3.Муриной Е.А., заместителю главного врача (по МЭиР), Васицкому П.П., начальнику технической службы, обеспечить размещение регламента на информационном стенде и на официальном сайте учреждения соответственно.

4. Приказ главного врача от 23.03.2021 № 145 считать утратившим силу.

5.Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача (по медицинской части) Емельянчик Т.И.

Главный врач



Л.И.Кучук

Юрисконсульт
Городской поликлиники №4 г. Гродно
_____ Зарубина Ю.А.
«___» _____ 2022 г.

1-Дело
1-Емельянчик
1-Мурина
1-Васицкий
1-Гринеvская
1-структурные подразделения

Приложение 1
к приказу главного врача
Городской поликлиники № 4 г. Гродно
от « ___ » _____ № _____

**Регламент оказания медицинской помощи
в государственном учреждении здравоохранения
«Городская поликлиника № 4 г. Гродно»**

Общие положения.

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 4 г. Гродно» (далее – поликлиника, учреждение).

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 поликлинике или на дому. Согласно территориальному - участковому принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики (врачом-терапевтом участковым).

Предоставление медицинской помощи 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».

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

понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00;
суббота – с 9.00 до 18.00.

Прием заявлений осуществляется при предъявлении паспорта. Решение о временном закреплении за поликлиникой гражданина Республики Беларусь вне его места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи принимается главным врачом (заместителем) поликлиники в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями поликлиники.

Медицинская помощь в 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 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 учреждении, а также по телефону для справок 8 (0152) 55 90 47, на интернет-сайте учреждения 4gr.by.

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

главный врач Кучук Лариса Ивановна, кабинет 215, телефон 8 (0152) 55 90 35;

заместитель главного врача (по медицинской части) Емельянчик Татьяна Иосифовна, кабинет 215, телефон 8 (0152) 68 30 79;

заместитель главного врача (по МЭиР) Мурина Елена Александровна, кабинет 209, телефон 8 (0152) 55 90 27;

заведующие структурными подразделениями и заведующие СВУ.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим отделениями, заместителям главного врача либо главному врачу согласно графику приема граждан.

Телефон «горячей линии» учреждения 8 (0152) 55 90 38, режим работы с 08.00 до 13.00 часов, с 14.00 часов до 17.00 часов (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней) <http://4gr.by/goryachaya-telefonnaya-liniya.html>.

«Книга замечаний и предложений» находится в регистратуре поликлиники.

Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с решением Гродненского городского исполнительного комитета.

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).

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 и др.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается экстренная и неотложная помощь на безвозмездной основе, плановая в соответствии с действующим законодательством.

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

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

Врач 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 оказание медицинской помощи на дому;

по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, сотрудникам кафедр УО «ГрГМУ», 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 телефонам: 8 (0152) 55 90 47, 8 (0152) 55 90 41

при помощи сети интернет на сайте учреждения – 4gr.by.

Запись на первичный прием к врачу «сегодня на сегодня» осуществляется в течение рабочего дня с понедельника по пятницу с 07:00-20:00 по телефону 8 (0152) 55-90-41.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня поликлиники на срок без ограничения по времени. Запись 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-эндокринологу, врачу-онкологу, врачу-пульмонологу, врачу-кардиологу осуществляется при посещении врача общей практики, по телефонам: 8 (0152) 55-90-41 .

Запись на плановую консультацию к врачу-неврологу проводится:

- при посещении к врачу общей практики (заведующий) по месту жительства;

- **в регистратуре;**

- по телефону: 8 (0152) 55 90 41 запись пациентов, состоящих на диспансерном учете у врачей-специалистов.

К другим врачам-специалистам – при обращении пациента по направлению врача общей практики или **без направления**. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать более 7 дней.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного специалиста (врача-невролога, врача-кардиолога, врача-эндокринолога, врача-ревматолога) запись осуществляется специалистами без направления врача общей практики и при обращении в регистратуру.

Если при приеме пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

Запись 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 осуществляется по направлению лечащего 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;

выписка из медицинских документов (форма 1 мед/у-10) с последними результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований;

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 необходимого обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования.

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

Запись осуществляется на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторинга ЭКГ, суточного мониторинга артериального давления (СМАД), ультразвуковые и эндоскопические исследования в регистратуре по направлению врачей-специалистов и врачами-специалистами.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики (врачами-терапевтами участковыми) или кардиологом.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики (врачами-терапевтами участковыми) и врачом-терапевтом отделения профилактики.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, холестерин крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, анализ крови на ПСА выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача, 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.

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь.

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий:

проживание на территории обслуживания поликлиники;
при наличии письменного заявления о временном закреплении его за учреждением, подписанного главным врачом;

запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет-сайт поликлиники;

возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов;

очередность к врачу общей практики составляет не более 3 рабочих дней;

время ожидания на плановую 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 сложно диагностируемого пациента или участвует в консилиуме;

вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания может увеличиваться. Организовывается максимальное обслуживание пациентов на дому.

Амбулаторно-поликлиническая помощь с экстренным показанием.

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

высокая температура (38 градусов и выше);

острые и внезапные боли любой локализации;

внезапные нарушения двигательной активности, речи;

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 регистратуры +375 44 77 66 027 (Velcom); 8 (0152) 55 90 41 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон в будние дни 7.00-14.00 (14.00-17.00 дежурный врач); в субботу 9.00-14.00

Медицинская помощь на дому оказывается врачами общей практики, помощниками врача и медицинскими сестрами врача 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 клинко-диагностической лабораторией или медицинской сестрой общей практики, помощником врача.

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 учреждении.

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, 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, 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 № 103, график работы: с 8.00 часов до 20.00 часов (прием осуществляется по очереди);

обратиться к медицинской сестре общей практики согласно графику работы;

обратиться к помощнику врача (согласно графику работы);

заказать талон к врачу общей практики (врачу-терапевту участковому) (обратиться в регистратуру по телефону или заказать талон через интернет по адресу: 4gr.by)

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача общей практики (врача-терапевта участкового), который определит группу здоровья и составит индивидуальный план прохождения диспансеризации. При наличии медицинских показаний пациенту организуется 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 (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 в соответствии с должностными обязанностями и соблюдением медицинских правил проведения инъекций;

оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных и угрожающих жизни 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).

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 № 103, помощнику врача, врачу общей практики или врачу-специалисту, также заказать выписку из медицинских документов можно по номеру мобильного телефона своего врача общей практики .

Подготовленную выписку из медицинских документов пациент может забрать 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. 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, смотровой кабинет для мужчин), которые необходимы для вынесения экспертного решения о годности к управлению транспортными средствами.

Для прохождения указанного обследования пациенту необходимо обратиться в регистратуру отделения по проведению медицинских осмотров граждан и работников предприятий.

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 загоразивать 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.

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, заместителям главного врача 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 (главное управление здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета) и (или) суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.