Утверждено

приказ главного врача учреждения здравоохранения «12-я городская поликлиника»

от 01.06.2023 № 155

**Регламент оказания медицинской помощи**

**в учреждении здравоохранения «12-я городская поликлиника»**

**Общие положения**

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи вУЗ «12-я городская поликлиника»(далее – учреждение, поликлиника). Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

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

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

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

[**Закрепление на медицинское обслуживание**](https://32gkp.by/%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BC/%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D1%80%D0%B5%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5-%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)

Для временного закрепления к поликлинике для оказания медицинской помощи необходимо обратиться для подачи заявления в регистратуру поликлиники (стол справок, картотека): рабочие дни с 07:00 до 19.30.

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 (его заместителем) поликлиники в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями учреждения.

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 клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

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 предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении, а также по телефонам стола справок (+375(17)3784143, +375(17)3963244, +375(29)3323639), на сайте учреждения.

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

- главный врач Жуков Степан Степанович, кабинет 428, телефон +375(017)238 25 72;

- заместитель главного врача по медицинской части Рожнова Татьяна Владимировна, кабинет 428 телефон +375(17)35053 13;

- заместитель главного врача по МЭиР Загородная Анастасия Викторовна, кабинет 307, телефон +375(17)3185314;

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

Телефон «горячей линии» учреждения +375(17)238 25 72, режим работы 08.00 – 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Телефон «доверия» +375(17)3967974 - круглосуточно, в режиме автоответчика.

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

Режим работы структурных подразделений амбулаторно-поликлинических организаций, в том числе УЗ «12-я городская поликлиника», устанавливается в соответствии с приказом комитета по здравоохранению Мингорисполкома.

**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, посредством Интернет-сети. 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 в кабинет врача(в течении 20-ти минут с момента заказа медицинской карты пациентом)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 осуществляется:

- при непосредственном обращении в стол справок;

-по телефонам: +375(29)3323639 (мобильный оператор А1); +375(17)3564143;

- при помощи сети интернет – talon.by.

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 на срок без ограничения по времени. 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:

- к врачу-неврологу, врачу-эндокринологу, врачу-онкологу - по направлению врача общей практики (врача-специалиста), срок ожидания определяется медицинскими показаниями;

- к другим врачам-специалистам - при обращении пациента по направлению врача общей практики или без направления. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, которые могут устанавливаться при осмотре врача общей практики.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного специалиста, запись осуществляется без направления врача общей практики.

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

Прием врачами-специалистами: кардиологом, фтизиатром, урологом осуществляется по направлению врача общей практики или врача-специалиста.

**Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения** осуществляется по направлению врача поликлиникипри наличии показаний, которые определяет лечащий врач.

Для получения консультации необходимо иметь:

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

- паспорт.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста и предоставляется пациентом лечащему врачу, направившему на консультацию.

**Направление на плановую госпитализацию** пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. Время ожидания на плановую госпитализацию - не более 7 дней с момента выдачи направления.

**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), проведение исследования функции внешнего дыхания, ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются врачами общей практики и врачами-специалистами.

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

**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 (talon.by);

- возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу общей практики составляет не более 1 рабочего дня;

- 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 - 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:

- высокая температура (38 градусов и выше),

- острые и внезапные боли любой локализации;

- нарушения сердечного ритма,

- судороги;

- кровотечения;

- потеря сознания, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи.

В таких случаях, 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:

рабочие дни: 7.00 – 19.30 по телефонам колл-центра+375(17)3789399, мобильный номер сотового оператора «А1» +375(29)3323639, в том числе с 14.00-19.30 – по телефону +375(17)3789399;

субботние и праздничные дни: 9.00 – 17.30 по телефону +375(17)3789399.

Пациент 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 врачей по амбулаторно-поликлинической помощи, 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 лаборатории или медицинской сестрой (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.

**Решение экспертных вопросов**

Листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности выдается гражданину в день обращения, при предъявлении паспорта и выявлении у него признаков нетрудоспособности.

При невозможности самостоятельного обращения в поликлинику из-за тяжести состояния, необходимо вызывать врача на дом для решения экспертных вопросов.

В спорных случаях, при несогласии пациента с закрытием листка нетрудоспособности с целью проведения экспертизы временной нетрудоспособности пациент может обратиться к заведующему структурным подразделением с последующим представлением на заседание врачебно-консультационной комиссии (кабинет 307).

**Организация диспансеризации**

В соответствии с постановлением Министерстваздравоохранения Республики Беларусьот 9 августа 2022 г. № 83 «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения»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 проводится анкетирование пациентов с оформлением Анкеты с последующим анализом медицинских документов пациента. Проводится оценка факторов риска развития неинфекционных заболеваний. Диспансеризация проводится в следующем объёме:

-осмотр полости рта, кожи пациента;

-измерение артериального давления, роста, веса, окружности талии, рассчитывается индекс массы тела;

-измерение внутриглазного давления в группе диспансерного наблюдения 40 лет и старше;

-назначение и проведение обследования согласно схеме проведения диспансеризации взрослого населения в зависимости от возраста;

-осмотр женщин в смотровом кабинете, выполнение цитологических исследований;

- выполнение рентгенпрофилактического исследования.

По результатам анкетирования и выявленных факторов риска назначается дополнительная диагностика; проводится консультирование пациентов по вопросам медицинской профилактики, пропаганды здорового образа жизни и воспитания ответственности граждан за свое здоровье независимо от наличия или отсутствия факторов риска развития неинфекционных заболеваний; определяется периодичность проведения диспансеризации с учетом группы диспансерного наблюдения согласно возрасту пациента (18-39 лет, 40 и старше); оформляется карта учета проведения диспансеризации взрослого населения и медицинские документы пациента, в том числе электронные медицинские документы; осуществляется запись к врачам-специалистам пациентов, нуждающихся в дополнительной диагностике; выдается выписка из медицинских документов о прохождении диспансеризации.

После прохождения диспансеризации участковой службой осуществляется контроль за результатами проведенного обследования (общеклинические анализы крови, мочи, уровень гликемии, холестерина).

В случае отклонения от нормы результатов проведенного обследования в рамках диспансеризации (общеклинические анализы крови, мочи, уровень гликемии, холестерина) пациент информируется о необходимости посещения врача общей практики, осуществляется запись к врачу общей практики.

**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:

- уточнить аллергологический анамнез;

- 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;

- направить пациента к административному дежурному учреждения в случае спорных вопросов, конфликтной ситуации.

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций – в случае отсутствия направления от врача поликлиники, 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 № 102,103.

Заказать выписку из медицинских документов можно, оформив заявление в столе справок или [**на сайте поликлиники**](https://32gkp.by/%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D0%BA%D0%BD%D0%BE/%D0%B2%D1%8B%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0-%D0%B8%D0%B7-%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B). В таком случае забрать подготовленную выписку из медицинских документов пациент может в кабинете № 428 или 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. 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 общей практики  или к помощнику врача по амбулаторно-поликлинической помощи.

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».

**Права пациентов**

Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

выбор лечащего врача и организации здравоохранения;

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;

отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абзацем вторым части одиннадцатой статьи46 Закона Республики Беларусь от 11 декабря 2020г. №94-З «О здравоохранении»;

ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в организации здравоохранения и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь от 11 декабря 2020г. №94-З «О здравоохранении»

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения;

реализацию иных прав в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства.

Предоставление пациенту указанных в настоящей статье прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

**Обязанности пациентов**

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;

выполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.