

Регламент оказания медицинской помощи поликлинике УЗ «Бешенковичская ЦРБ»

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в поликлинике Бешенковичской ЦРБ (далее - поликлиника).

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 участково-территориальному принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики, участковым врачом-педиатром, врачом-акушером-гинекологом.

Предоставление медицинской помощи в поликлинике осуществляется по закреплению граждан за учреждением здравоохранения 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 10.06.200 № 29».

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 законом Республики Беларусь «О государственных минимальных социальных стандартах» (с изменениями и дополнениями), статья 9.

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 поликлинике, а также по телефонам регистратур поликлиники и на сайте учреждения.

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

- Заместитель главного врача по медицинской части помощи Шиёнок С.С., тел. 6-51-57.
- Заведующий поликлиникой Домкин А.Н., кабинет №13, тел. 6-51-14.
- Врач-педиатр (районный) Золотухо Н.В., детская консультация, тел. 6-50-61.
- Заведующий стоматологическим отделением Евсеенко О. Ю., стоматологическое отделение, тел. 6-51-73.
- Медицинская сестра (старшая) поликлиники Бешенковичской ЦРБ Галанина Л.И., поликлиника, 2 этаж, тел. 6-51-57.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заместителю главного врача, заведующему поликлиникой, заведующим отделениями, в выходной или праздничный день к дежурному врачу по ЦРБ.

«Книга замечаний и предложений» находится в приемной главного врача (8.00 – 16.30), регистратуре поликлиники ЦРБ (понедельник-пятница с 8.00 – 18.30), а также в приемном покое круглосуточно.

Режим работы поликлиники устанавливается в соответствии с решением Бешенковичского районного совета депутатов.

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, интернету. 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 пациента хранится в регистратуре поликлинике 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-педиатр участковый, врач акушер-гинеколог:

- 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, на госпитализацию или в отделение дневного пребывания.

Порядок записи на прием к врачу общей практики, врачу-педиатру участковому, врачу-акушеру-гинекологу:

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники;
- *по телефону регистратуры поликлиники: 8 (02131)6-50-57, регистратуры детской консультации 8 (01774) 6-60-51*

- Онлайн запись при помощи сети интернет по адресу: <https://beshenkovichicrb.by/elektronnaoya-zapis/>
- 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, с информированием пациента о дате и времени приема с доставкой амбулаторной карты в кабинет врача.

Запись на повторное посещение после обследования 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:

Осуществляется запись к врачам-специалистам без направления через регистратуру по телефонам регистратуры, посредством сети «интернет»:

- акушеру-гинекологу, кардиологу, неврологу, оториноларингологу, офтальмологу, эндокринологу, наркологу, хирургу, стоматологу, гинекологу, на проведение вакцинации в прививочный кабинет.

Осуществляется запись к врачам-специалистам без направления, но при наличии выписки из медицинских документов, справки о состоянии здоровья, листка нетрудоспособности, диспансерного наблюдения данного врача-специалиста для прохождения предварительно и периодического медицинского осмотра через регистратуру по телефону регистратуры, посредством сети «интернет»:

- отоларингологу, офтальмологу, неврологу, психиатру-наркологу (психиатрического и наркологического кабинетов), хирургу, гинекологу, эндокринологу, стоматологу, онкологу, кардиологу, гинекологу.

Видами записи, позволяющими пациенту не обращаться в регистратуру:

- повторный осмотр ВОП, педиатров и других специалистов в случаях временной нетрудоспособности, контроля назначенного лечения,
- назначение консультации к другим специалистам ВОП, участковым педиатром, акушером-гинекологом.

Экстренная медицинская помощь осуществляется без предварительной записи и очереди с непосредственным сопровождением медрегистратора к необходимому врачу-специалисту.

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;
- выписку из медицинских документов (Форма 1 мед/у-10);
- 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, проведенного лечения.

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

Запись на проведение УЗИ ОБП, УЗИ БЦА осуществляется врачами общей практики, врачами-специалистами.

Запись на проведение УЗИ малого таза, молочных желез осуществляется врачами-акушер-гинекологами.

Запись на проведение суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), исследования функции внешнего дыхания осуществляется врачами общей практики, врачами-специалистами.

Запись на эндоскопические исследования в УЗ «ВОКДЦ» осуществляется врачами общей практики, врачом-онкологом, врачами-хирургами.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, рентгенографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики, медицинскими работниками диспансерных кабинетов и медицинскими сестрами участковыми при проведении диспансеризации, по показаниям.

Направления на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, онкомаркеров, маркеров вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами.

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

Предельный срок ожидания проведения инструментальных исследований:

- ультразвуковых, эндоскопических исследований, эхокардиографии, суточного мониторирования ЭКГ и АД, маммографии определяется срочностью клинических показаний, кадровыми и техническими возможностями поликлиники ЦРБ и иных учреждений, в которые осуществляется запись.

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://beshenkovichicrb.by/elektronnaoya-zapis/>);
- 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, в том числе в стационаре;

- вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям

обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

- острые и внезапные боли любой локализации;
- нарушения сердечного ритма,
- судороги;
- кровотечения;
- иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи, независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время поликлиники осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном покое УЗ «Бешенковичская ЦРБ».

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону в регистратуру поликлиники и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача, врачами-педиатрами участковыми 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, дети первого года жизни и т.д.);

- 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, врачом-педиатром участковым.

Врач общей практики, врач-педиатр участковый согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с заведующим клинико-диагностической лаборатории и заведующим поликлиникой.

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.

Прием пациентов с симптомами ОРВИ и повышенной температурой тела осуществляется в инфекционном кабинете поликлиники ЦРБ без предварительного посещения регистратуры.

Прием детей с симптомами ОРВИ и повышенной температурой тела осуществляется в детской консультации поликлиники ЦРБ.

Организация диспансеризации

Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 9 августа 2022 года № 83 утверждена инструкция о порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения, где оговорены все нюансы медицинского осмотра взрослых и детей.

Новый порядок диспансеризации начал действовать с 1 января 2023 года. С этой даты медицинские работники осуществляют осмотры населения вне зависимости: установлено ли у пациента заболевание или нет, входит ли он в группу риска или диспансерного наблюдения.

Инструкцией Минздрава определены категории населения, которые подлежат диспансеризации:

- для взрослых – с 18 лет до 39 лет и с 40 лет и старше;
- для детей – с 0 лет до 1 года и с 1 года до 17 лет.

Причем медосмотры взрослого населения осуществляются по утвержденной схеме, а детей – в месяц их рождения.

Нужно отметить, что диспансеризация нацелена на медицинскую профилактику заболеваемости населения, пропаганду здорового образа жизни, воспитание у граждан ответственного отношения к своему здоровью.

Диспансеризацией занимаются медицинские работники амбулаторно-поликлинических организаций по месту жительства (пребывания) и работы (учебы, службы) граждан, а также иные учреждения, которые кроме основного направления работы ведут медицинскую деятельность в соответствии с законодательством.

Для участия в диспансеризации гражданам необходимо обратиться в поликлинику по месту жительства (пребывания) и предоставить в регистратуру документ, удостоверяющий личность. В регистратуре пациента направят в доврачебный кабинет для прохождения диспансеризации.

В процессе диспансерного осмотра медики проанализируют медицинские документы, проведут анкетирование пациента (возможно в электронной форме), чтобы выявить факторы риска развития неинфекционных болезней, а по итогам медосмотра оценят состояние здоровья, проконсультируют по ведению здорового образа жизни.

Также медики определяют периодичность диспансеризации в зависимости от возраста и группы наблюдения человека, при необходимости направят на консультацию к узким врачам-специалистам, а в спорных ситуациях назначат дополнительную диагностику, чтобы на ранней стадии выявить заболевания.

Для предварительной записи на диспансеризацию гражданину необходимо обратиться в регистратуру поликлиники по месту проживания по телефону: поликлиника УЗ «Бешенковичская ЦРБ» - 6-51-57; детская консультация поликлиники – 6-50-61.

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;
- направить пациента к руководителю медицинского учреждения в случае спорных вопросов, конфликтной ситуации.

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

Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма 1 мед/у-10)

Согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 № 200, на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, в течение 5-ти дней со дня обращения гражданина выдается выписка из медицинских документов (далее – выписка). Для получения выписки необходимо обратиться к медицинской сестре участковой или к помощнику врача общей практики согласно графику работы. Имеется возможность предварительного заказа выписки в дистанционном формате, по электронному адресу <https://beshenkovichicrb.by/zakazat-vypisku>. Получение готового документа осуществляется лично, при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина.

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), которые необходимы для вынесения экспертного решения о годности к управлению транспортными средствами. Для прохождения указанного обследования пациенту необходимо обратиться к медицинской сестре участковой или к помощнику врача общей практики.

Имеется возможность предварительного заказа выписки в дистанционном формате, по электронному адресу <https://beshenkovichicrb.by/zakazat-vypisku>. Получение готового документа осуществляется лично, при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина.

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 учреждении 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 главного врача (руководителя 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 поликлиники;
- обеспечить беспрепятственный доступ в квартиру для медицинских работников при вызове врача на дом;
- не препятствовать получению медицинской помощи другим пациентам, не создавать помехи для свободного передвижения гражданами по территории и зданию учреждения здравоохранения. На территории учреждения здравоохранения запрещается загромождать подъезды, проходы снаружи и внутри здания учреждения здравоохранения, в том числе запрещается передвижение внутри здания учреждения здравоохранения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.