

# **Регламент оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «10-я городская поликлиника»**

## **Общие положения**

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «10-я городская 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-терапевтом участковым (врачом общей практики).

Предоставление медицинской помощи в учреждении здравоохранения «10-я городская поликлиника», 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».

Медицинская помощь в учреждении здравоохранения «10-я городская поликлиника», оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждении здравоохранения «10-я городская поликлиника» 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, на сайте учреждения.

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

- главный врач Цобкало С.И., кабинет №524, телефон 368-33-25.
- заместитель главного врача по медицинской части Швакова Т.В., кабинет № 531, телефон 367-55-89
- заместитель главного врача по МЭиР Костюк А.А., кабинет № 406, телефон 367-33-79.

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

Телефон «горячей линии» учреждения здравоохранения «10-я городская поликлиника» 367-70-59, режим работы 09.00 - 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней)

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

**Режим работы** учреждения здравоохранения «10-я городская поликлиника» устанавливается в соответствии с решением Мингорисполкома.

### **Порядок обращения пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение для получения медицинской помощи**

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться с паспортом в регистратуру поликлиники по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону или через интернет. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находиться по адресу вызова, обеспечить доступ в квартиру).

#### **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 (форма 025/у), хранится в регистратуре учреждения здравоохранения «10-я городская поликлиника» и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в учреждение здравоохранения «10-я городская поликлиника», работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты амбулаторного больного (форма 025/у) к врачу-специалисту 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 к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении в стол справок;

- по телефонам;
- при помощи сети интернет - talon.by;
- в инфокиоске, установленном в холле регистратуры.

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 в течение 1 месяца. 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 неврологу, эндокринологу - по направлению врача-терапевта участкового (врача общей практики), срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 30 дней;

- к другим врачам-специалистам - при обращении пациента по направлению врача-терапевта участкового (врача общей практики) или без направления. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 30 дней (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики).

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного специалиста (невролога, эндокринолога) 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.

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.

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

**Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения** осуществляется по направлению 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;

- 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 30 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), на ультразвуковые и эндоскопические исследования, выдаются врачами общей практики, при наличии показаний к исследованию.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или кардиологами.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики.

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

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 не более 1 месяца;
- компьютерной томографии не более 3 месяцев.

**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) или инфокиоск;
- 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;

- 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 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон. Имеется возможность вызвать врача на дом через интернет.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача и 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, в соответствии с рекомендациями лечащего врача;

- 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 общей практики, (помощником врача общей практики).

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**

Диспансеризация граждан в Республики Беларусь проводится в соответствии с Инструкцией «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения Республики Беларусь», утвержденной постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.08.2022 № 83 «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения».

## **СХЕМА ПРОВЕДЕНИЯ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ**

N п/п	Лабораторные, инструментальные и иные исследования	Периодичность проведения медицинских осмотров в группах диспансерного наблюдения	
		с 18 лет до 39 лет	с 40 лет и старше
1	2	3	4
1	Проведение анкетирования	1 раз в 3 года	1 раз в год
2	Осмотр полости рта	1 раз в 3 года	1 раз в год
3	Измерение роста, см	1 раз в 3 года	1 раз в год
4	Измерение веса, кг	1 раз в 3 года	1 раз в год
5	Измерение окружности талии, см	1 раз в 3 года	1 раз в год
6	Определение индекса массы тела, кг/м	1 раз в 3 года	1 раз в год

7	Измерение артериального давления	1 раз в 3 года	1 раз в год
8	Общий анализ крови	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
9	Общий анализ мочи	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
10	Определение глюкозы крови	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
11	Электрокардиография	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра	при отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра
12	Общий холестерин	1 раз в 5 лет	1 раз в 2 года и при отклонениях, выявленных по

			результатам анкетирования
13	Рентгенпрофилактическое исследование	1 раз в 3 года; контингентам, угрожаяемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания, - 1 раз в год	1 раз в 2 года; контингентам, угрожаяемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания, - 1 раз в год
14	Медицинский осмотр женщин в смотровом кабинете (акушерка или врач - акушер-гинеколог) с выполнением цитологического исследования	1 раз в 3 года	1 раз в год
15	Измерение внутриглазного давления		1 раз в год
16	Маммография обеих молочных желез в двух проекциях с двойным прочтением рентгенограмм	50 - 69 лет 1 раз в 2 года	
17	Определение простатспецифического антигена	45 - 65 лет 1 раз в 2 года	
18	Анализ кала на скрытую кровь	50 - 60 лет 1 раз в 2 года (при положительном результате анализа кала на скрытую кровь выполняется фиброколоноскопия)	

При наличии медицинских показаний пациенту будет предложено динамическое наблюдение с проведением необходимого дообследования, консультаций врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений заболевания) профилактику.

### **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 угрожающих жизни состояниях;

- заполнить необходимую медицинскую документацию, сделать запись в журнале процедурного кабинета установленного образца о выполнении инъекции;

- направить пациента к дежурному администратору или к заместителю главного врача по медицинской части Шваковой Т.В., в случае возникновения 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 из медицинских документов, необходимо обратиться в доврачебный кабинет поликлиники или к медицинской сестре общей практики или к помощнику врача.

#### **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 в доврачебный кабинет учреждения или к медицинской сестре общей практики или к помощнику врача.

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 и обязанности пациентов**

При обращении за медицинской помощью 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 статьи 46 настоящего Закона;
- 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 настоящим Законом;
- 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.

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.