

# **РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УЗ «ЛЮЗНЕНСКАЯ ЦРБ»**

## **Общие положения**

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 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 (врачом терапевтом участковым).

Предоставление медицинской помощи в поликлинике осуществляется по закреплению граждан 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 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 Территориальной программой государственных гарантий по обеспечению медицинским обслуживанием населения.

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 (стенд «Одно окно»), на сайте учреждения.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим отделениями, административному дежурному, далее – к администрации поликлиники. Обращение может быть изложено как устно, так и письменно на имя главного врача ЦРБ. Направлено обращение может быть почтой, электронной почтой или предоставлено секретарю приемной руководителя. Обращение рассматривается руководителями структурных подразделений,

администрацией поликлиники в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

### **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 находится по адресу вызова).

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру поликлиники по телефону 5-06-92 для информирования об отмене приема.

### **Документы, необходимые для получения медицинской помощи**

Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

Медицинская карта амбулаторного пациента 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 к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

Если пациент обращается на прием к врачу по предварительно заказанному талону, обращаться за получением талона и в регистратуру учреждения для заказа медицинской карты не обязательно (в электронной ведомости врача пациент будет обозначен и медицинская карта амбулаторного пациента будет подобрана и передана в кабинет врача сотрудниками регистратуры заранее).

### **Врач общей практики (врач-терапевт участковый):**

- организует оказание первичной медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь в поликлинике;

в случае невозможности посещения пациентом поликлиники организует медицинскую помощь на дому;

по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, на госпитализацию в ЦРБ, СУБ, учреждения здравоохранения г. Витебска.

### **Порядок записи на прием к врачу общей практики (врачу-терапевту участковому).**

#### **Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:**

- при непосредственном обращении в регистратуру; по многоканальному телефону 5-06-92.

- Запись и выдача талонов на первичный прием к врачу «сегодня на завтра» осуществляется в течение рабочего дня.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема. Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

### **Порядок записи к врачам-специалистам:**

Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется в регистратуре поликлиники ежедневно в течение рабочего дня: к неврологу, эндокринологу, кардиологу - по направлению врача общей практики (врача-терапевта участкового), срок ожидания определяется медицинскими показаниями (в режиме межкабинетной консультации осуществляется прием по принципу «сегодня- на сегодня», «сегодня на завтра» (врач согласовывает консультацию сам), плановая консультация (талон выдается в регистратуре по направлению врача общей практики), срок ожидания может быть до 10 дней);

к другим врачам-специалистам - при обращении пациента по направлению врача-терапевта участкового (врача общей практики) или без направления. Медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики. Без направления в регистратуре могут выдаваться талоны на прием к врачу-хирургу, врачу-офтальмологу, врачу-акушер-гинекологу.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста (невролога, эндокринолога и др.) запись осуществляется в кабинете врача-специалиста непосредственно в день приема или в регистратуре по направлению врача-специалиста

Если при приеме пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди, медицинская карта передается в кабинет специалиста медицинским работником.

Талоны на прием к врачу-специалисту по предварительной записи выдаются в день обращения в течение рабочего дня, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

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

Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача ЦРБ 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 согласовывается с заведующими отделениями лечащим врачом.

Запись на ультразвуковые исследования осуществляется в 238 кабинете

- по направлению врача.
- непосредственно при обращении в каб. 238

Планирование пациентов на проведение суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), велоэргопробы (ВЭП), спирографии осуществляется в отделении функциональной диагностики в каб. 203.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или врачами-кардиологами. Исследование выполняется в кабинете функциональной диагностики №203.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики. Без предварительной записи на исследование в кабинете функциональной диагностики №203.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови, ПСА для мужчин после 40 лет выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики (кабинет 108,107), медицинскими работниками доврачебных кабинетов и медицинскими сестрами врача 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 по показаниям с учетом установленных диагнозов и (или) выполнения объема диагностического поиска.

Направления на эндоскопические исследования (ЭФГДС и колоноскопия) выдаются врачами общей практики и врачом-хирургом. Выполняются исследования в эндоскопическом кабинете.

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;

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, 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, представляющих угрозу для жизни пациентов и (или) окружающих, требующих экстренного медицинского вмешательства, также при внезапном возникновении у

пациента заболеваний, состояний и обострении хронических заболеваний, состояний без явных признаков угрозы для жизни пациента, требующих неотложного медицинского вмешательства, а именно:

- острые нарушения сознания;
- острые травмы и отравления;
- острые (внезапные) боли любой локализации;
- острые (внезапные) нарушения сердечного ритма;
- острые нарушения дыхания;
- острые двигательные нарушения;
- судороги;
- кровотечения;
- высокая температура (38 градусов и выше);
- рвота;
- острая сыпь на кожных покровах и слизистых;
- острое психоэмоциональное возбуждение, неадекватное поведение, связанное с возможным психически расстройством;
- суицидальное поведение;
- острая алкогольная интоксикация;
- острая задержка мочи;
- иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента в данных случаях 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 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. Медицинская помощь на дому (визиты врача на дом) осуществляется по принципу «сегодня на сегодня».

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача-терапевта 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 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 и выполняются в приоритетном порядке.

Врач общей практики согласовывает дату проведения консультации с заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, дату обследования на дому с заведующим клинико-диагностической лаборатории или медицинской сестрой врача 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 только в условиях поликлиники, в случаях, когда пациента не могут доставить в поликлинику родственники – согласовывается плановая госпитализация в профильное отделение стационара.

### **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;
- в случае спорных вопросов, для разрешения конфликтной ситуации вызвать административного дежурного или лечащего врача, или заведующего отделением, или главную медицинскую сестру, или заместителя главного врача.

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций - в случае отсутствия направления, или технической невозможности (отключение воды, света, форс-мажорные обстоятельства). При технической невозможности выполнения инъекций - решение и информирование пациентов согласовывает администрация ЦРБ.

### **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 учреждения (кабинет 105), оформление выписки можно заказать по телефону 5-06-92 в регистратуре.

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. Программное обеспечение представляет все зарегистрированные с 2011 года заболевания пациента. Медицинскими

работниками принимаются во внимание заболевания последних 5 лет, но не исключены случаи анализа состояния здоровья и за более длительный период наблюдения пациента. Если пациент наблюдается в поликлинике менее 5 лет, указывается дата взятия на медицинское обслуживание.

На медицинскую водительскую комиссию необходимо предоставлять выписки всех организаций, участвовавших в медицинском обслуживании пациента (по месту жительства, месту пребывания, месту работы, службы и т.д.).

В выписке должна быть представлена информация о результатах проведенного обследования по диспансеризации (общий анализ крови, общий анализ мочи, гликемия, электрокардиограмма, флюорография органов грудной клетки, осмотр гинеколога для женщин), которые необходимы для вынесения экспертного решения о годности к управлению транспортными средствами. Для прохождения указанного обследования пациенту необходимо обратиться в доврачебный кабинет учреждения, в кабинет №104.

### **Права и обязанности пациентов**

При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
  - уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;
  - получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
  - перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (заведующего структурным подразделением);
  - отказ от оказания медицинской помощи (оформляется пациентом в присутствии медицинских работников
    - в письменном виде), в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
    - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения.

### **Пациент обязан:**

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам, не допускать оскорблений в адрес медицинских работников и пациентов. В соответствии со статьей 9.3. Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях: «Оскорбление, то есть умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме, - влечет наложение штрафа в размере от четырех до двадцати базовых величин»;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;
- обеспечить беспрепятственный доступ в квартиру для медицинских работников при вызове врача на дом;
- 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.