**РЕГЛАМЕНТ**

**оказания медицинской помощи**

**в учреждении здравоохранения**

**«12-я городская поликлиника»**

**Общие положения**

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «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 поликлинике или на дому. Согласно участково-территориальному принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики.

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 (стол справок, картотека): рабочие дни с 07:00 до 19.30.

При подаче заявления о временном закреплении гражданин обязан предъявить паспорт.

* [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)

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 учреждении 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 медицинской помощью граждан.

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 телефонам колл-центра (справочная информация, платные услуги):
8(017)3784143, 8(017)3963244, 80293323639
на сайте учреждения

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

- главный врач Жуков Степан Степанович, кабинет 428, телефон 8 (017) 238 25 72;

- заместитель главного врача по медицинской части Рожнова Татьяна Владимировна, кабинет 428 телефон 8 (017) 350 13 65;

- заместитель главного врача по МЭиР Загородная Анастасия Викторовна, кабинет 307, телефон 8 (017) 318 53 14;

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

Телефон «горячей линии» учреждения 8 (017) 238 25 72, режим работы 08.00 – 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Телефон «доверия» 8 (017) 396 79 74 - круглосуточно, в режиме автоответчика.

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

**Режим работы**учреждения устанавливается в соответствии с решением Мингорисполкома.

**Порядок обращения пациента в поликлинику для получения медицинской помощи**

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру или «стол справок» поликлиники по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону, 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.

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

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

При обращении пациента в поликлинику, 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 ее 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 колл-центра 8(017)3784143 (многоканальный), мобильный номер сотового оператора «А1» 80293323639

 - при помощи сети интернет – talon.by.

Запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня.

Предварительная запись на первичный прием к врачу обшей практики осуществляется в течение рабочего дня на срок без ограничения по времени.

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 врачом общей практики.

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного врача-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.

**Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения** осуществляется при 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 необходимого обследования с указанием предварительного диагноза и результатов 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.**

Направления и талоны на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами.

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 врачей по амбулаторно-поликлинической помощи, 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 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;

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;

время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания – не более 7 дней;

вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания может увеличиваться.

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

высокая температура (380 и выше),

острые и внезапные боли любой локализации;

нарушения сердечного ритма,

судороги;

кровотечения;

отравления и травмы;

потеря сознания и иные состояния заболевания, 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 8(017)3789399, мобильный номер сотового оператора «А1» 80293323639, в том числе с 14.00-19.30 – по телефону (017)3789399;

 субботние и праздничные дни: 9.00 – 17.30 по телефону (017)3789399.

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

Медицинская помощь на дому оказывается 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 врачом 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 по амбулаторно-поликлинической помощи).

Проведение консультаций врачей-специалистов и лабораторных исследований на дому проводится в рабочее время, согласно графику работы.

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 219).

Основание: постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24.12.2014 № 104 «Об утверждении Инструкции о порядке проведения экспертизы временной нетрудоспособности», постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10.12.2014 № 93 «Об утверждении Инструкции о порядке создания и деятельности врачебно-консультационных и иных комиссий», постановление Министерства здравоохранения и Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 04.01.2018 № 1/1 «Об утверждении инструкции о порядке выдачи и оформления листков нетрудоспособности и справок о временной нетрудоспособности».

**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 у профильного врача-специалиста.

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 исследований 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 врача-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 № 102, 103, график работы: 08.00-20.00 (прием осуществляется по очереди);

обратиться к медицинской сестре общей практики (график работы с 13.00 до 15.00, номер кабинета уточнить в «столе справок»);

обратиться к помощнику врача по амбулаторно-поликлинической помощи (обратиться в «стол справок» или заказать талон через интернет по адресу: talon.by);

заказать талон к врачу общей практики (обратиться в «стол справок» или заказать талон через интернет по адресу: talon.by)

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача общей практики, который определит группу здоровья и составит индивидуальный план прохождения диспансеризации. 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 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 врачом инъекции с соблюдением медицинских правил проведения инъекций;

оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных и жизнеугрожающих состояниях, вызвать врача;

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

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

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций – в случае отсутствия направления 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 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 о     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 (414) или к медицинской сестре общей практики  или к помощнику врача по амбулаторно-поликлинической помощи.

При отсутствии информации о проведенном обследовании по диспансеризации в поликлинике, 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 статьи 46 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 2020 г. № 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.

При оказании медицинской помощи в стационарных условиях пациент имеет право на допуск к нему священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов, санитарно-эпидемиологических требований.

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.

Основание: приказ комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 30.11.2017 № 787 «Об утверждении типовой формы регламента оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях г. Минска»;

Закон Республики Беларусь от 11 декабря 2020г. № 94-З «О здравоохранении»;