Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

Приказ

УЗ «Краснопольская ЦРБ»

16.11.2023 № 264

Регламент оказания медицинской помощи пациентам в УЗ «Краснопольская ЦРБ»

1. **Общие положения**

1. Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

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

3. Предоставление медицинской помощи в поликлинике осуществляется по закреплению граждан за участком (по месту жительства).

4. 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 МЗ РБ от 10.06.2002 №29».

5. Медицинская помощь в УЗ «Краснопольская ЦРБ» осуществляется в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными МЗ РБ.

6. Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий по обеспечению медицинским обслуживанием населения.

7. 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.

**2.Порядок информирования пациентов**

8. Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении, а также на сайте учреждения (<http://crb-krasnopolie.by/>).

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

- главный врач Морозова Галина Эдуардовна (кабинет главного врача, административный корпус, тел.79-2-81);

- врач общей практики (заведующий) поликлиники Дайнеко Анна Леонидовна (каб. №20 , тел.79-2-78);

- главная медицинская сестра Коновалова Татьяна Андреевна (каб. №9, тел.79-2-81);

10. Книга замечаний и предложений поликлиники находится в регистратуре поликлиники.

11. Режим работы УЗ «Краснопольская ЦРБ» устанавливается в соответствии с решением Краснопольского районного исполнительного комитета с 8.00 до 20.00.

**3.Порядок обращения пациентов в УЗ «Краснопольская ЦРБ» для получения медицинской помощи**

12. Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону 79-2-84, через интернет (при наличии ПИН-кода, полученного в регистратуре).

13. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находиться по адресу вызова).

**4.Документы, необходимые для получения медицинской помощи**

14. 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.

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

16. Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре поликлиники и выдаче на руки пациенту не подлежит (согласно письма МЗ РБ от 31.07.2009 №02-3-19/738-355).

17. При обращении пациента в поликлинику УЗ «Краснопольская ЦРБ» работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты амбулаторного пациента к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

**5.Врач общей практики**

18. Организует оказание первичной медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными МЗ РБ.

19. В случае невозможности посещения пациентом поликлиники организует медицинскую помощь на дому.

20. По показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, на госпитализацию или в отделение дневного пребывания.

**6. Порядок записи на прием к врачу общей практики:**

21. Запись пациентов на прием к врачу общей практики осуществляется:

21.1. при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники день в день, либо по предварительной записи по телефону 79-2-84;

21.2. при помощи сети Интернет - на сайте учреждения <http://crb-krasnopolie.by/>(при наличии ПИН-кода, полученного в регистратуре).

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

23. Пациент, записавшийся по телефону, через Интернет на прием к врачу обращается непосредственно в кабинет врача, согласно времени, указанному по записи, минуя регистратуру поликлиники. Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача либо в регистратуре поликлиники.

**7. Порядок записи к врачам-специалистам:**

24. Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется в регистратуре поликлиники ежедневно в течение рабочего дня:

24.1. к эндокринологу, кардиологу, ревматологу – по направлению врача общей практики, срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 10 дней при наличии в поликлинике врача-специалиста;

24.2. к другим врачам-специалистам – при обращении пациента по направлению врача общей практики или без направления. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 10 дней (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики).

25. На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного специалиста запись осуществляется без направления врача общей практики при обращении в регистратуру поликлиники или по телефону 79-2-84.

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

27. 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.

**8. Направления на консультацию в другие учреждения здравоохранения**

28. Осуществляется по направлению врача поликлиники. Для получения консультации необходимо иметь:

28.1. направление от лечащего врача поликлиники с результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, заведующего поликлиникой и заверенное печатью;

28.2. Документ, удостоверяющий личность: паспорт, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца.

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

30. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования.

**9. Порядок выдачи талонов для проведения инструментальных и лабораторных методов исследования в плановом порядке при наличии медицинских показаний**

31. Талоны на проведения эхокардиографии, суточного мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются врачами общей практики. Направление на проведение велоэргометрии, исследования функции внешнего дыхания выдается врачом общей практики. ЭКГ проводится без талонов и предварительной записи по направлению лечащего врача по принципу «сегодня на сегодня».

32. Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, анализ крови на ПСА, маммографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, медицинской сестрой кабинета диспансеризации, медицинскими сестрами общей практики, помощником врача при проведении диспансеризации.

33. Направления на эндоскопические исследования выдаются врачами общей практики и врачом-хирургом.

34. Направления на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, онкомаркеров, маркеры вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами по показаниям с учетом установленных диагнозов и/или выполнения объема диагностического поиска.

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

**10. Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь**

36. Предоставляется с учетом следующих условий:

36.1. проживание на территории обслуживания поликлиники;

36.2. при наличии письменного заявления о временном закреплении (не более 1 года) его за УЗ «Краснопольская ЦРБ», подписанным главным врачом.

Запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону 79-2-84, через интернет на сайте учреждения <http://crb-krasnopolie.by/>.

37. Возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу общей практики составляет не более одного дня. Время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания до 5 дней.

38. 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 или участвует в консилиуме.

39. Вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

40. Время ожидания функциональных исследований не более 14 рабочих дней. Время ожидания может увеличиваться на время листка нетрудоспособности специалиста, в период эпидемиологического подъема заболеваемости, на время отпускной кампании, курсов повышения квалификации и др.

**11. Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям**

41. Обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

41.1. высокая температура (38,5 градусов и выше);

41.2. острые и внезапные боли любой локализации;

41.3. нарушения сердечного ритма;

41.4. острое нарушение сознания, дыхания;

41.5. суицидальное поведение;

41.6. судороги;

41.7. кровотечения;

41.8. 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 помощи или в приемном отделении стационара.

**12. Медицинская помощь на дому**

42. При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону 79-2-84 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон. Вызов врача на дом производится по телефону и при непосредственном обращении в поликлинику регистратуры с 8.00 до 14.00.

43. Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врачей общей практики и медицинскими сестрами общей практики и производится в следующих случаях:

43.1. при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваний (при невозможности самостоятельного передвижения пациента);

43.2. при необходимости соблюдения строго домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

43.3. 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);

43.4. при выполнении активов скорой медицинской помощи и стационаров;

43.5. иные случаи оказания медицинской помощи на дому;

Медицинская помощь на дому (визиты на дом) осуществляются по принципу «сегодня на сегодня».

44. 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 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.

**13. Организация проведения инъекций.**

45. Обращение пациента в процедурный кабинет осуществляется строго по направлению врача общей практики или врача-специалиста.

46. Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объема проводимого лечения, обязана:

46.1. выполнить назначенные инъекции в соответствии с должностными обязанностями и соблюдением медицинских правил проведения инъекций;

46.2. оказать доврачебную медицинскую помощь при неотложных и жизнеугрожающих состояниях;

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

46.4. направить пациента к руководителю медицинского учреждения в случае спорных вопросов, конфликтных ситуаций.

47. Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекции - в случае отсутствия направления или технической невозможности (отключение воды, света и др.)

**14. Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма мед/у-10)**

48. Согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №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 общей практики или к помощнику врача общей практики, в кабинет №3 (заполнить бланк заявки)

**15. Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии**

49. Заказать выписку из медицинской карты амбулаторного пациента можно:

49.1. по номеру мобильного телефона регистратуры 79-2-84;

49.2. согласно талону записи на прием к врачу общей практики;

50. Выписка выдается бесплатно в срок не более 5 дней со дня обращения. 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.

51. 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.)

52. 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.

**16. Права и обязанности пациентов**

53. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

53.1. получение медицинской помощи;

53.2. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

53.3. пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

53.4. уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;

53.5. 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;

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

53.7. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя УЗ «Краснопольская ЦРБ»;

53.8. отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

53.9. облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей УЗ «Краснопольская ЦРБ»

54. Пациент обязан:

54.1. заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

54.2. уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

54.3. выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

54.4. 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;

54.5. 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;

54.6. обеспечить беспрепятственный доступ в квартиру для медицинских работников при вызове врача на дом;

54.7. 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 загораживать подъезды, проходы снаружи и внутри здания учреждения здравоохранения, в том числе запрещается передвижение внутри здания поликлиники с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.