**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

**Общие положения**

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в поликлинике УЗ «Горецкая центральная районная больница».

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 здании поликлиники или на дому. Согласно участково-территориальному принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики, врачом-педиатром участоквым.

Предоставление медицинской помощи в поликлинике УЗ «Горецкая ЦРБ» 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 10.06.200 № 29».

Медицинская помощь в поликлинике УЗ «Горецкая ЦРБ» 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 поликлинике УЗ «Горецкая ЦРБ» 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 УЗ «Горецкая ЦРБ», а также по телефонам: (02233) 6-23-40, (02233) 6-22-03, (02233) 6-21-51, (02233) 6-31-32, (02233) 6-34-09, на сайте учреждения gorkicrb.by;

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

• главный врач Терешков Дмитрий Анатольевич, кабинет № 201 хирургического корпуса, телефон (02233) 7-02-15;

• заместитель главного врача по поликлинической работе Маликова Елена Викторовна, кабинет № 206 хирургического корпуса, телефон (02233) 7-01-73;

• заместитель главного врача по медицинской части Вист Эдгар Витальевич, кабинет № 202, телефон (02233) 7-01-62;

• заместитель главного врача по МЭиР Ковалева Наталья Львовна, кабинет № 65 поликлиники, телефон (02233) 6-27-13;

• заведующий поликлиникой Горновская Алеся Александровна, кабинет № 73 поликлиники, телефон (02233) 6-34-93.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующим отделениями, заведующему поликлиникой, заместителям главного врача.

Телефоны «горячей линии» УЗ «Горецкая ЦРБ»: (02233) 6-20-98, режим работы 08.00 – 17.00 с перерывом на обед 13.00 – 14.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» находится в регистратуре поликлиники.

**Режим работы** поликлиники УЗ «Горецкая ЦРБ» устанавливается администрацией и согласовывается с заместителем председателя Горецкого районного исполнительного комитета.

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

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону, взять талон через инфокиоск, расположенный на 1-м этаже поликлиники, записаться на прием через интернет (на сайте УЗ «Горецкая ЦРБ»). За 10-15 минут до времени, указанного в талоне (при записи по телефону или через интернет – до времени приема) гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом - находиться по адресу вызова, обеспечить безопасный доступ медицинских работников).

**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.

Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре поликлиники УЗ «Горецкая ЦРБ» и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в поликлинику работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты амбулаторного больного к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

**Врач общей практики (врач-педиатр 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 стационар или в отделение дневного пребывания.

**Порядок записи на прием к врачу общей практики (врачу-педиатру участковому)**

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется: при непосредственном обращении в регистратуру; по телефонам: регистратура поликлиники - (02233) 6-23-40, (02233) 6-22-03, (02233) 6-21-51, регистратура детской консультации - (02233) 6-31-32, (02233) 6-34-09;

• при помощи сети интернет – gorkicrb.by;

• через инфокиоск, размещенный на 1-м этаже поликлиники.

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

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок 1 месяц. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее, чем за 10 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется после первичного приема врача.

**Порядок записи к врачам-специалистам:**

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

• к эндокринологу, кардиологу, неврологу - по направлению врача общей практики (врача-педиатра участкового), врача-профпатолога, срок ожидания определяется медицинскими показаниями;

• к другим врачам-специалистам - при обращении пациента по направлению врача общей практики (врача-педиатра участкового), врача-профпатолога, или без направления.

Срок ожидания определяется медицинскими показаниями (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики, врача-педиатра участкового, врача-профпатолога).

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного специалиста (кардиолога, невролога, эндокринолога) запись осуществляется без направления врача общей практики, врача-педиатра участкового, врача-профпатолога.

Если при приеме пациента врачом общей практики, врачом-педиатром участоквым 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 10 минут до назначенного времени приема.

Прием врачами-специалистами: кардиологом, эндокринологом осуществляется по направлению врача общей практики, врача-педиатра участкового 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 поликлиники;

• 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.

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

Талоны на проведение суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), спирографии, велоэргометрии, ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми, врачами-специалистами.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики, медицинскими работниками отделения профилактики и медицинскими сестрами участковыми 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-специалистами (кардиолог, эндокринолог, гинеколог и др.), врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми.

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 определяется срочностью клинических показаний, кадровыми и техническими возможностями поликлиники;

• компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии определяется количеством талонов на исследование, предоставляемых областными учреждениями здравоохранения.

**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 телефонам: регистратура поликлиники - (02233) 6-23-40, (02233) 6-22-03, (02233) 6-21-51, регистратура детской консультации - (02233) 6-31-32, (02233) 6-34-09;

через инфокиоск, расположенный на 1-м этаже поликлиники, через интернет (gorkicrb.by);

• возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов.

• время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания устанавливается в соответствии с показаниями, запись на очередь производится в кабинете 41 (ОДП) поликлиники.

• 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 бригадами скорой медицинской помощи или в приемном отделении больницы.

**Медицинская помощь на дому**

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефонам: регистратура поликлиники - (02233) 6-23-40, (02233) 6-22-03, (02233) 6-21-51, регистратура детской консультации - (02233) 6-31-32, (02233) 6-34-09 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами участковой службы (врачами общей практики, врачами-педиатрами участковыми), помощниками врача общей практики 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);

• 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 (врача-педиатра участкового) и по согласованию с заведующ9им поликлиникой.

Врач общей практики (врач-педиатр участковый) согласовывает дату проведения консультации врачом-специалистом с заведующим поликлиникой, дату обследования на дому с заведующим клинико-диагностической лаборатории или медицинской сестрой участковой (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**

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 в организациях здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь взрослому населению в амбулаторных условиях.

Для прохождения медицинского осмотра пациент может:

• обратиться в доврачебный кабинет отделения профилактики (каб. №9) график работы: понедельник-пятница 8.00 – 15.30; суббота 8.00 – 15.00 (по графику рабочих суббот);

• обратиться к медицинской сестре участковой (в соответствии с графиком работы);

• обратиться к помощнику врача общей практики (в соответствии с графиком работы);

• заказать талон к врачу общей практики (врачу-педиатру участковому) (обратиться в регистратуру поликлиники или по телефону: (02233) 6-23-40, (02233) 6-22-03, (02233) 6-21-51, регистратура детской консультации - (02233) 6-31-32, (02233) 6-34-09 , через интернет по адресу: gorkicrb.by;

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача общей практики (врача-педиатра участкового), 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 (прививочный) кабинет осуществляется строго по направлению врача-терапевта участкового (врача общей практики) или врача-специалиста.

Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объѐма 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 в кабинет № 56 поликлиники, или к медицинской сестре участковой, или к помощнику врача общей практики (номера кабинетов необходимо уточнить в регистратуре).

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

В выписке для медицинской 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 механическими транспортными средствами. Для прохождения указанного обследования пациенту необходимо обратиться в кабинет № 8 поликлиники.

**Права и обязанности пациентов**

При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

1. получение медицинской помощи;

2. участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

3. пребывание в поликлинике УЗ «Горецкая ЦРБ» в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

4. уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;

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;

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

7. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения);

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

9. 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 организации здравоохранения;

• обеспечить беспрепятственный и безопасный 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 УЗ «Горецкая ЦРБ». На территории УЗ «Горецкая ЦРБ» запрещается загораживать подъезды, проходы снаружи и внутри здания поликлиники, в том числе запрещается передвижение внутри здания учреждения здравоохранения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.