



Регламент оказания медицинской помощи в поликлинике Браславской центральной районной больницы

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 территориальному принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики.

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 10.06.2000 № 29».

Медицинская помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждении здравоохранения в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении, на сайте учреждения.

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

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 сайт talon.by.

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

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру поликлиники по телефону 62856 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 пациента для амбулаторно-поликлинических организаций (далее – медицинская карта) хранится в регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения и выдаче на руки пациенту не подлежит.

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

Если пациент обращается на прием к врачу по предварительно заказанному талону, обращаться для заказа медицинской карты в регистратуру не нужн (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:

- 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 или в кабинет дневного пребывания.

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- при помощи сети интернет – talon.by;
- при непосредственном обращении в регистратуру;
- по многоканальному телефону 62856, 62857.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

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.

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 согласовывается с заведующими отделениями лечащим врачом.

Запись на ультразвуковые исследования осуществляется лечащим врачом.

Планирование пациентов на проведение суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД) осуществляется врачом общей практики (заведующим) отделении общей практики.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или врачом-кардиологом. Исследование выполняется в кабинете функциональной диагностики.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами общей практики. Исследование выполняется в кабинете функциональной диагностики.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови, ПСА для мужчин, маммографию для женщин выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача по амбулаторно-поликлинической помощи, медицинскими работниками кабинетов профилактики и диспансеризации, медицинскими сестрами.

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 (ФГДС и колоноскопия) выдаются врачами общей практики и врачами-специалистами. 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, 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;

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, врачами-педиатрами, помощниками врача по амбулаторно-поликлинической помощи и медицинскими сестрами общей практики, медицинскими сестрами участковыми детскими 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 I 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 заведующим поликлиникой, дату обследования на дому с медицинской сестрой участковой (медицинской сестрой процедурной).

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 лечащего врача, или заведующего отделением, или старшую медицинскую сестру, или заведующего поликлиникой;
- 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 профилактики поликлиники (кабинет 1), оформление выписки можно заказать на сайте поликлиники (www.braslcrb.by) по электронному заявлению и в соответствии с порядком, указанным на сайте учреждения - <https://braslcrb.by/zakazat-vypisku-iz-meditainskoj-karty>

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 заведующего поликлиникой;
- 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 10.2. 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 до тридцати 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.