

РЕГЛАМЕНТ оказания медицинской помощи в ГУЗ «ГЦГП»

1. 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 населения, проживающего на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики.

Предоставление медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях 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 МЗ РБ от 10.06.2002 № 29».

Медицинская помощь в ГУЗ «ГЦГП» оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными МЗ РБ.

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.

2. Порядок информирования пациентов.

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении (стенд «Одно окно»), а также по телефонам стола справок: 39-80-14; на интернет сайте учреждения (gсgp.by).

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

- главный врач Романчук Александр Сергеевич (каб. №201, тел. 68-13-85);

- заместитель главного врача по медицинской части Мурина Жанна Богуславовна, (каб. №201, тел. 68-05-14);

- заместитель главного врача по МЭ и Р Урбанович Людмила Анатольевна, (каб. №315, тел. 65-08-00).

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

Телефон «горячей линии» ГУЗ «ГЦГП» 68-00-60, режим работы 08.00 - 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» находится:

- в регистратуре с 8:00 до 20:00 в рабочие дни; с 9.00 до 15.00 в субботу.

Режим работы ГУЗ «ГЦГП» устанавливается в соответствии с решением Гродненского городского исполнительного комитета от 26.07.2023 №558 «Об утверждении режима работы государственных учреждений здравоохранения г.Гродно».

Режим работы ГУЗ «ГЦГП» и структурных подразделений:

Гродненская центральная городская поликлиника:

Рабочие дни недели – с 8⁰⁰ до 20⁰⁰

Суббота – с 9⁰⁰ до 18⁰⁰

В воскресенье и праздничные дни работает дежурный персонал по выполнению врачебных назначений на дому

Регистратура:

Рабочие дни недели – с 7⁰⁰ до 20⁰⁰

Суббота – с 9⁰⁰ до 18⁰⁰

Клинико-диагностическая лаборатория:

Рабочие дни недели:

Забор биологического материала для исследования – с 7⁰⁰ до 10⁰⁰

Исследования по «cito!» - с 10⁰⁰ до 19⁰⁰

Суббота

Забор биологического материала для исследования – с 9⁰⁰ до 11⁰⁰

Исследования по «cito!» - с 11⁰⁰ до 15⁰⁰

Процедурный кабинет (забор крови):

Рабочие дни недели – с 7⁰⁰ до 10⁰⁰

ЭКГ-Кабинет:

Рабочие дни недели – с 7³⁰ до 20⁰⁰

Суббота с 9⁰⁰ до 15⁰⁰

Женская консультация № 2:

Регистратура:

Рабочие дни недели – с 7⁰⁰ до 20⁰⁰

Суббота – с 9⁰⁰ до 15⁰⁰

Клинико-диагностическая лаборатория женской консультации №2:

Рабочие дни недели

Забор биологического материала для исследования – с 7⁰⁰ до 10⁰⁰

Индурская участковая больница:

Понедельник – воскресенье – круглосуточный режим работы.

Амбулаторно-поликлинический персонал:

Рабочие дни недели – с 8⁰⁰ до 18⁰⁰

Суббота – с 9⁰⁰ до 14³⁰

Одельский фельдшерско-акушерский пункт:

рабочие дни недели – с 8⁰⁰ до 16⁰⁰.

Стародубовый фельдшерско-акушерский пункт:

рабочие дни недели – с 8⁰⁰ до 16⁰⁰.

3. Порядок обращения пациентов в ГУЗ «ГЦГП» для получения медицинской помощи.

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону 39-80-14, через интернет.

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.

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 поликлиники и выдаче на руки пациенту не подлежит (согласно письма МЗ РБ от 31.07.2009 №02-3-19/738-355).

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.

5. Врач общей практики:

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

6. Порядок записи на прием к врачу общей практики:

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники день в день, либо по предварительной записи;
- по телефонам 39-80-14;
- при помощи сети интернет – на сайте учреждения (gсgr.by);

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

Пациент, предварительно записавшийся по телефону 39-80-14, через интернет (gсgr.by) 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:

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

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

- 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 рабочих (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача общей практики).

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на динамическом учете у данного специалиста (невролога, эндокринолога, кардиолога, ревматолога) запись осуществляется без направления врача общей практики при обращении в регистратуру поликлиники или по телефону 39-80-14.

Если при приеме пациента врачом общей практики 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 30 минут до назначенного времени приема.

8. Направления на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляются 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

через Гродненское городское электронное или областное бюро госпитализации. Время ожидания на плановую госпитализацию - не более 21 дня с момента выдачи направления.

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

Талоны на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются в регистратуре «запись на исследования» по направлению врачей-специалистов.

Направление на проведение велоэргометрии выдается врачами общей практики или кардиологами.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачом общей практики, терапевтами отделения профилактики и отделения обязательных медицинских осмотров.

ЭКГ проводится без талонов и предварительной записи по направлению лечащего врача, по принципу «сегодня на сегодня».

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, анализ крови на ПСА, маммографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики, медицинскими работниками доврачебных кабинетов и медицинскими сестрами общей практики при проведении диспансеризации.

Направления на эндоскопические исследования (ФГДС, колоноскопия) выдаются в отделениях общей практики и врачом-хирургом.

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.

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

10. Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь

предоставляется с учетом следующих условий:

- проживание на территории обслуживания поликлиники;
- при наличии письменного заявления о временном закреплении (не более 1 года) его за ГУЗ «ГЦГП», подписанным главным врачом.

Запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону 39-80-14, через интернет (gcgr.by) на сайте учреждения.

Возможно наличие очередности плановых пациентов на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу общей практики составляет не более 5 рабочих дней:

- время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания – до 14 дней;

- 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 участвуют в консилиуме.

- вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

- время ожидания на проведение функциональных исследований составляет 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 обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

- высокая температура (38,5 градусов и выше),
- острые и внезапные боли любой локализации;
- нарушения сердечного ритма;
- острое нарушение сознания;
- острое нарушение дыхания;
- суицидальное поведение;
- 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 бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении стационара.

12. Медицинская помощь на дому.

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону 39-80-14 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон. Вызов врача на дом производится по телефону 39-80-14 и при непосредственном обращении в поликлинику регистратуры с 8.00 до 14.00, с 14.00 до 16.30 передаются дежурному врачу и записываются в журнал дежурных вызовов.

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

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваний (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;

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

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 диспансеризации.

В соответствии с постановлением Министерства Здравоохранения Республики Беларусь от 30.08.2023 №125 «О порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под динамическим наблюдением в организациях здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь взрослому населению в амбулаторных условиях.

В ходе диспансеризации медицинские работники анализируют медицинские документы пациента. проводят анкетирование пациентов с оформлением анкеты выявления факторов риска развития неинфекционных заболеваний, проводят оценку факторов риска развития неинфекционных заболеваний, проводят медицинский осмотр пациента и принимают решение о проведении дополнительной диагностики, оформляют карту учета проведения диспансеризации, консультируют пациентов по вопросам медицинской профилактики, пропаганды здорового образа жизни.

В соответствии с Инструкцией о порядке проведения диспансеризации выполняются следующие обследования:

В возрасте от 18-39 лет.

Проведение анкетирования, осмотр полости рта, измерение роста, веса и окружности талии, определение индекса массы тела, измерение артериального давления 1 раз в 3 года.

При отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) по медицинским показаниям: электрокардиография, общий анализ крови, общий анализ мочи, определение глюкозы крови, общий холестерин.

Осмотр акушера-гинеколога (смотровой кабинет) для женщин проводится в 30 и 35 лет с проведением ВПЧ.

Флюорография: обязательным и угрожаемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания контингентам пациентов - ежегодно; в остальных случаях - 1 раз в 3 года.

В возрасте 40 лет и старше.

Проведение анкетирования, осмотр полости рта, измерение роста, веса и окружности талии, определение индекса массы тела, измерение артериального давления 1 раз в год.

При отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) по медицинским показаниям: электрокардиография, общий анализ

крови, общий анализ мочи, определение глюкозы крови. общий холестерин.

Осмотр акушера-гинеколога (смотровой кабинет) - для женщин проводится в 40, 45, 50, 55, 60 лет с проведением ВПЧ.

Флюорография: обязательным и угрожаемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания контингентам пациентов - ежегодно; иным контингентам - 1 раз в 2 года.

Измерение внутриглазного давления 1 раз в год. Маммография обеих молочных желез в двух проекциях с двойным прочтением рентгенограмм 49-58 лет 1 раз в 3 года.

Определение простатспецифического антигена 45-65 лет 1 раз в 2 года.

Анализ кала на скрытую кровь 50, 57 и 64 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 диспансеризации (согласно графику работы). Прием осуществляется по очереди;

Заказать талон к врачу общей практики (обратиться в стол справок поликлиники, по телефону или через интернет- сайт поликлиники).

После прохождения назначенных обследований, необходимо посетить врача общей практики. При наличии медицинских показаний пациенту организуется динамическое наблюдение с проведением необходимого дообследования, консультации врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений заболевания) профилактику.

14. 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;

- 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).

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

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 каб. №311 (заполнить бланк заявки) или сайте учреждения (gcgp.by).

16. Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии.

Заказать выписку из медицинской карты амбулаторного больного можно:

- по номеру мобильного телефона своего врача общей практики (на сайте поликлиники <http://gcgp.by>);

- согласно талону записи, на приём к врачу общей практики;

- при обращении на электронный адрес, заполнив форму заявления на выдачу выписки. Форма заявления указана на сайте (gcgp.by).

Выписка выдаётся бесплатно в срок не менее 5 дней со дня обращения или подачи заявления.

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.

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.

17. 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 (ее структурного подразделения);
- отказ от оказания медицинской помощи, 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;

- 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.