

Приложение 1
к приказу главного врача
Городской поликлиники № 4 г. Гродно
от 16.04 2023 № 306

**Регламент оказания медицинской помощи
в государственном учреждении здравоохранения
«Городская поликлиника № 4 г. Гродно»**

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 4 г. Гродно» (далее – поликлиника, учреждение).

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 территориальному – участковому 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 (ред. от 18.12.2023 №203) «Об утверждении инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания).

Для временного закрепления к поликлинике для оказания медицинской помощи необходимо обратиться для подачи заявления в регистратуру поликлиники:

понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00;

суббота – с 9.00 до 16.00.

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 (заместителем) поликлиники в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями поликлиники.

Медицинская помощь в поликлинике оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Гарантированные виды и объем 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 телефону для справок 8 (0152) 55 90 47, на сайте учреждения 4gr.by.

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

главный врач, кабинет 215, телефон 8 (0152) 55 90 38;

заместитель главного врача (по медицинской части), кабинет 215, телефон 8 (0152) 68 30 79;

заместитель главного врача (по МЭР), кабинет 209, телефон 8 (0152) 55 90 27.

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

Телефон «горячей» телефонной линии учреждения здравоохранения 8 (0152) 55 90 38, режим работы 08.00 – до 13.00 часов, с 14.00 часов до 17.00 часов (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» находится в регистратуре поликлиники.

Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с решением Гродненского городского исполнительного комитета.

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, посредством интернет. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находится 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 (на основании ст. 46 закона РБ «О здравоохранении»).

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:

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 регистратуру поликлиники;

по телефонам: 8 (0152) 55 90 47, 8 (0152) 55 90 41

при помощи сети интернет на сайте учреждения – талон.бай
круглосуточно.

Запись на первичный прием к врачу «сегодня на сегодня» осуществляется в течение рабочего дня при их наличии при непосредственном обращении и по телефону 8 (0152) 55 90 41.

Предварительная запись на приём к врачу осуществляется в течение рабочего дня поликлиники.

Пациент, предварительно записавшийся по телефону или через интернет на прием к врачу обращается непосредственно в кабинет врача, согласно времени, указанному в записи, минуя регистратуру поликлиники.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

Порядок записи к врачам-специалистам:

Запись на плановую консультацию к врачу-неврологу, кардиологу, эндокринологу проводится:

- при посещении врача общей практики по месту жительства;

- в регистратуре при обращении:

1. с выписным эпикризом из стационара;

2. со справкой о состоянии здоровья, выданной организацией здравоохранения, оказывающей специализированную медицинскую помощь;

3. с листком нетрудоспособности (справкой ВН).

Запись к ВОП, другим врачам-специалистам – при непосредственном обращении в регистратуру, через интернет-сайт(талон.бай), по телефону 8 (0152) 55 90 41, либо в кабинете ВОП. Сроки ожидания определяются медицинскими показаниями.

Запись пациентов, состоящих под медицинским наблюдением у врачей-специалистов - по телефону: 8 (0152) 55 90 41, при непосредственном обращении в регистратуру,

Запись на повторный прием с тем же заболеванием, либо для пациентов, состоящих под медицинским наблюдением у данного специалиста (врача-невролога, врача-кардиолога, врача-эндокринолога) осуществляется на приеме специалистами и при обращении в регистратуру без направления врача общей практики.

Если после осмотра пациента врачом общей практики выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

Предварительная запись на прием к врачу-специалисту осуществляется в день обращения в течение рабочего дня, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

В случае отсутствия врача общей практики в СВА, Озерской БСУ организуется выезд врача общей практики из поликлиники.

В случае отсутствия кардиолога, эндокринолога, инфекциониста, невролога, отоларинголога, офтальмолога пациенты направляются к ВОП. В случае отсутствия онколога, уролога пациенты направляются к хирургу.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется при наличии показаний, которые определяет лечащий врач.

Для получения консультации в другом учреждении здравоохранения 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 осмотра, проведения необходимого обследования с указанием предварительного диагноза и результатов обследования через электронное бюро госпитализации.

Запись для проведения инструментальных методов исследования в плановом порядке осуществляется при наличии медицинских показаний.

Запись на проведение эхокардиографии, суточного холтеровского мониторирования ЭКГ(ХМЭКГ), суточного мониторирования артериального давления (СМАД), ультразвуковые и эндоскопические исследования, велоэргометрию проводится ВОП, врачом-специалистом.

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

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, холестерин крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики, медицинскими работниками доврачебных кабинетов, кабинетов диспансеризации. Выполняются без записи.

Запись на флюорографическое обследование осуществляется:
при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники;
по телефонам: 8 (0152) 55 90 47, 8 (0152) 55 90 41
при помощи сети интернет на сайте учреждения – талон.бай;
в кабинете ВОП, врача-специалиста, в кабинете 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:

регистрация на территории обслуживания поликлиники, а также при наличии сведений о временном закреплении (не более 1 года) пациента в ГУЗ «Городская поликлиника № 4 г. Гродно», подписанным главным врачом;

запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, через интернет;

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 пациента, требующего неотложной и дополнительной диагностики;

время ожидания на проведение функциональных исследований согласно нормативно-правовых актов Министерства здравоохранения Республики Беларусь. Время ожидания может увеличиваться:

- на время листка нетрудоспособности специалиста;
- в период эпидемиологического подъема заболеваемости;
- на время отпускной кампании;
- курсов повышения квалификации и др.

Визиты на дом обслуживаются в течение рабочего дня.

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям осуществляется 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;
- 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 во внерабочее время поликлиники осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении стационара.

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону +375 29 199 44 06; 8 (0152) 55 90 41 в будние дни: 7.00-14.00 (14.00-19.00 дежурный врач), в субботу 9.00-17.00 и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача по амбулаторно-поликлинической помощи и медицинскими сестрами общей практики 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.

Врач общей практики согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с заведующим клинико-диагностической лабораторией.

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

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 16.12.2024 №173 «О порядке проведения диспансеризации взрослого населения» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под динамическим медицинским наблюдением у профильного врача-специалиста.

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

В возрасте от 18-39 лет:

заполнение карты оценки симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний, карты учета проведения диспансеризации взрослого - 1 раз в 3 года;

медицинский осмотр с оценкой факторов риска, осмотр полости рта, измерение роста, веса, окружности талии, определение индекса массы тела, измерение АД-1 раз в 3 года или при первом обращении в текущем году;

общий анализ крови, общий анализ мочи, глюкоза крови, биохимический анализ крови, рентгенфлюорографическое исследование ОГК, электрокардиография- 1 раз в 3 года;

медицинский осмотр женщин в смотровом кабинете (акушерка или врач-акушер-гинеколог) с забором биологического материала с шейки матки с целью ранней диагностики предопухолевых и опухолевых заболеваний- 21-29 лет ПАП-тест -1 раз в 3 года; 30-39 лет ВПЧ-тест- 1 раз в 6 лет;

осмотр полости рта зубным фельдшером/врачом-специалистом стоматологического профиля или врачом-оториноларингологом;

осмотр врача общей практики, врачом-терапевтом участковым - 1 раз в 3 года.

В возрасте с 40 лет и старше:

заполнение карты оценки симптомов и признаков предопухолевых и опухолевых заболеваний, карты учета проведения диспансеризации взрослого - 1 раз в год;

медицинский осмотр с оценкой факторов риска, осмотр полости рта, измерение роста, веса, окружности талии, определение индекса массы тела, измерение АД-1 раз в год или при первом обращении в текущем году;

общий анализ крови, общий анализ мочи, глюкоза крови, биохимический анализ крови, рентгенфлюорографическое исследование ОГК, электрокардиография- 1 раз в год;

измерение внутриглазного давления– 1 раз в год;

медицинский осмотр женщин в смотровом кабинете (акушерка или врач-акушер-гинеколог) с забором биологического материала с шейки матки с целью ранней диагностики предопухолевых и опухолевых заболеваний - 40-60 лет ВПЧ-тест 1 раз в 5 лет;

маммография обеих молочных желез в двух проекциях -49-58 лет 1 раз в 3 года;

определение ПСА(мужчины)- 50-65 лет 1 раз в 2 года;

осмотр полости рта зубным фельдшером/врачом-специалистом стоматологического профиля или врачом-оториноларингологом;

осмотр врача общей практики, врачом-терапевтом участковым - 1 раз в год.

При наличии медицинских показаний, пациенту будет предложено динамическое медицинское наблюдение с проведением необходимого дообследования, консультаций врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений заболевания) профилактику.

Для прохождения медицинского осмотра по диспансеризации пациент может:

обратиться в кабинет диспансеризации № 105, график работы: с 8.00 часов до 20.00 часов (прием осуществляется по очереди); 4-ая суббота месяца с 9-15 согласно графика;

обратиться в кабинет диспансеризации № 422, график работы: с 8.00 часов до 20.00 часов (прием осуществляется по очереди и по предварительной записи); суббота с 9-15 согласно графика;

или записаться по интернету по адресу: [талон.бай](#).

По результатам диспансеризации при необходимости оформляется выписка из медицинских документов по форме и в порядке, установленных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 9 июля 2010 г. № 92 «Об установлении форм «Медицинская справка о состоянии здоровья», «Выписка из медицинских документов» и утверждении Инструкции о порядке их заполнения».

Организация проведения инъекций

Обращение пациента в процедурный (прививочный) кабинет осуществляется строго по направлению врача общей практики или врача-специалиста ГУЗ «Городская поликлиника №4 г.Гродно».

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 угрожающих жизни 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, 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 к помощнику врача, врачу общей практики или врачу-специалисту, по телефону +37529 199 44 06, 55-90-41, также заказать выписку из медицинских документов на сайте [4 gr.by](#)

Подготовленную выписку из медицинских документов пациент может забрать вне очереди через 5 дней со дня обращения.

Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии

Для получения выписки необходимо обратиться к помощнику врача, врачу общей практики, по телефону +37529 199 44 06, 55-90-41, также заказать выписку из медицинских документов на сайте 4 gr.by

В выписке для водительской комиссии указывается информация об обращениях пациента за медицинской помощью, включая СМП и медицинскую помощь в стационарных (амбулаторных) условиях, сведения из военного билета, сведения о перенесенных заболеваниях, в том числе обязательно отдельно судорог/судорожного синдрома/синкопальных состояний и прочих заболеваний, влияющих на результаты МВК, результаты диспансерных медицинских осмотров и имеющиеся хронические заболевания за период, составляющий не менее пяти лет, предшествующих обращению гражданина за выпиской из медицинских документов, а в случае медицинского обслуживания заявителя менее пяти лет, предшествующих обращению - за весь период медицинского обслуживания.

На медицинскую водительскую комиссию необходимо предоставлять выписки всех организаций, участвовавших в медицинском обслуживании пациента (по месту жительства, месту пребывания, месту работы, службы, учебы и т.д.), военный билет для военнообязанных лиц.

В выписку вносятся результаты лабораторных исследований (с указанием даты проведения исследования): общий анализ крови, общий анализ мочи, глюкоза крови; инструментальных исследований: электрокардиограмма, результаты диагностических, лечебных и иных медицинских вмешательств.

Права и обязанности пациентов

При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

- получение 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.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

В случае возникновения конфликтных ситуаций, нарушения прав пациента, он (его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему структурным подразделением, заместителям главного врача либо главному врачу, согласно графику приема граждан (информация находится на стендах в холле регистратуры), а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача поликлиники, в Книгу замечаний и предложений, либо в электронном виде на сайте учреждения в разделе «электронные обращения».

Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), контактный телефон. К обращению могут быть приложены подтверждающие документы.

Рассмотрение обращения и ответ заявителю осуществляется в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (главное управление здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета) и (или) суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.