

РЕГЛАМЕНТ оказания медицинской помощи в поликлинике МСЧ ОАО «Гродно Азот»

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в МСЧ ОАО «Гродно Азот»

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 работникам ОАО «Гродно Азот» осуществляется по цеховому принципу непосредственно в поликлинике. Согласно цеховому принципу обслуживания работники Общества для получения медицинской помощи закреплены за врачом-терапевтом (цеховым)

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

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются работникам ОАО «Гродно Азот» и ветеранам предприятия.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в МСЧ 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 ее размещения непосредственно на информационных стендах в учреждении, а также по телефону регистратуры 8(015) 279 47 12

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

- главный врач Жегздрин Виктор Зенонович, кабинет 216, телефон 8 (015) 279 45 43;
- заместитель главного врача Сыроватко Юлия Александровна, кабинет 207, телефон 8 (015) 279 45 19;

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо

обращаться к заведующим отделениями (терапевтическим, стоматологическим), администрации.

«Книга замечаний и предложений» находится в регистратуре поликлиники.

Порядок обращения пациента для получения медицинской помощи

Для получения медицинской помощи гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники или стоматологического отделения лично, или по телефону 8 (015) 279 47 12 или 8 (015) 279 47 52 соответственно. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием.

Документы, необходимые для получения медицинской помощи

Медицинская помощь оказывается работникам ОАО «Гродно Азот», СУП «АзотСервис», ТУП «АзотСпецТранс», ПТУП «АзотХимФортис», РСУП «АзотРемСтрой», ОАО «Союзпроммонтаж», кафе «Строитель», ООО «СолеДенте» при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорт, пропуск ОАО «Гродно Азот»

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная медицинская помощь.

Медицинская карта амбулаторного больного хранится в регистратуре и выдаче на руки пациенту не подлежит.

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

Врач-терапевт (цеховой):

- организует оказание первичной медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, сотрудникам кафедр, на госпитализацию.

Порядок записи на прием к врачу-терапевту (цеховому)

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- при личном обращении в регистратуру;
- по телефону: 8(015) 279 47 12.

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

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня без ограничения по сроку и по времени. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Порядок записи к врачам-специалистам:

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

Если во время приема пациента врачом-терапевтом (цеховым) выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту - прием врачом-специалистом осуществляется вне очереди.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения

Необходимость в направлении пациента на консультацию в другие учреждения здравоохранения определяет лечащий врач.

Для получения консультации пациенту необходимо при себе иметь:

- направление 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 впоследствии предоставляется пациентом лечащему врачу.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами поликлиники после проведения необходимых обследований с указанием предварительного диагноза и результатов обследования. Время ожидания на плановую госпитализацию - не более 7 дней с момента выдачи направления.

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

Талоны на проведение эхокардиографии, суточного (холтеровского) мониторингирования ЭКГ, ультразвуковые и эндоскопические исследования выдаются по направлению врачей-специалистов.

Направление на проведение исследования функции внешнего дыхания выдается врачами-терапевтами.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, холестерин крови выдаются врачами-терапевтами участковыми, врачами-специалистами, и медицинскими сестрами цеховыми при проведении диспансеризации.

Направления на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, онкомаркеров, маркеров вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами-терапевтами (цеховыми), врачами-специалистами.

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

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом:

- цехового принципа обслуживания поликлиники;
- количества записанных на прием к врачу пациентов, в т.ч. по предварительной записи.

С учетом кадровой ситуации и состояния материально-технической базы поликлиники возможно наличие очередности на прием к врачам амбулаторного приема, выполнения отдельных диагностических исследований. Время, отведенное на прием пациента, определяется действующими расчетными нормативами. Время ожидания пациентом приема – не более 30 мин., за исключением случаев оказания врачом в этот период времени экстренной медицинской помощи другому пациенту либо нахождения на приеме сложного в диагностическом плане пациента.

В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания приема может увеличиться.

Медицинская помощь по экстренным показаниям оказывается при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья, а именно:

- высокая температура (38⁰ и выше),
- острые и внезапные боли любой локализации;
- нарушения сердечного ритма;
- судороги;
- кровотечения;
- отравления и травмы;

- потеря сознания и иные состояния, требующие оказания экстренной медицинской помощи.

В таких случаях прием пациента осуществляется вне очереди и независимо от места работы.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время поликлиники осуществляется на здравпунктах или в приемных отделениях клинических больниц.

Организация диспансеризации

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.08.2022 №83 «Инструкция о порядке проведения диспансеризации взрослого и детского населения Республики Беларусь» и приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 12.09.2022 №1201 «О порядке медицинского наблюдения в амбулаторных условиях» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под динамическим наблюдением.

В соответствии с Инструкцией о порядке проведения диспансеризации выполняются обследования:

В возрасте от 18-39 лет

1. Проведение анкетирования 1 раз в 3 года;
2. При отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра выполняется: электрокардиография, общий анализ крови, общий анализ мочи, определение глюкозы крови.
3. Осмотр акушера-гинеколога (смотровой кабинет) для женщин проводится 1 раз в 3 года.
4. Флюорография 1 раз в 3 года; контингентам угрозаваемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания – 1 раз в год.
5. Осмотр полости рта, измерение роста, веса, окружности талии, определение индекса массы тела, измерение артериального давления - 1 раз в 3 года.
6. Общий холестерин - 1 раз в 5 лет.

В возрасте 40 лет и старше

1. Проведение анкетирования 1 раз в год;
2. При отклонениях, выявленных по результатам анкетирования и (или) медицинского осмотра выполняется: электрокардиография, общий анализ крови, общий анализ мочи, определение глюкозы крови.

3. Осмотр акушера-гинеколога (смотровой кабинет) для женщин проводится 1 раз в год.
4. Флюорография 1 раз в 2 года; контингентам угрожаяемым по заболеванию туберкулезом органов дыхания – 1 раз в год.
5. Осмотр полости рта, измерение роста, веса, окружности талии, определение индекса массы тела, измерение артериального давления - 1 раз в год.
6. Общий холестерин - 1 раз в 2 года.
7. Измерение внутриглазного давления – 1 раз в год.
8. Маммография обеих молочных желез в двух проекциях с двойным прочтением рентгенограмм проводится в возрасте 50 – 69 лет – 1 раз в 2 года.
9. Определение простатспецифического антигена в возрасте 45 – 65 лет – 1 раз в 2 года.
10. Анализ кала на скрытую кровь в возрасте 50-60 лет – 1 раз в 2 года (при положительном результате анализа кала на скрытую кровь выполняется фиброколоноскопия).

Дополнительные виды исследований назначаются врачом после осмотра и установления диагноза в соответствии с медицинскими показаниями.

Для прохождения медицинского осмотра пациент может:

- обратиться к медицинской сестре цеховой, номер кабинета уточнить в регистратуре);
- заказать талон на прием к врачу-терапевту цеховому (в регистратуре).

После прохождения назначенных обследований, необходимо посетить врача-терапевта цехового в плановом порядке, который определит отсутствие или наличие факторов риска развития заболеваний и проводит:

в случае отсутствия факторов риска развития заболеваний консультирование по медицинской профилактике, пропаганде здорового образа жизни и определяет периодичность проведения диспансеризации с учетом группы диспансерного наблюдения согласно возрасту;

в случае выявления факторов риска развития заболеваний консультирование по медицинской профилактике, пропаганде здорового образа жизни, при необходимости назначает проведение дополнительной диагностики, в том числе мероприятий, направленных на раннее выявление злокачественных новообразований, а также направляет пациента на консультацию к врачу-специалисту, определяет периодичность проведения диспансеризации с учетом группы диспансерного наблюдения.

В случае выявления у пациента заболевания оказание медицинской помощи пациентам осуществляется по профилям заболеваний, состояниям,

синдромам на основании клинических протоколов, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих порядок организации и оказания медицинской помощи по профилям заболеваний, состояниям, синдромам, или методов оказания медицинской помощи.

Организация проведения инъекций

Обращение пациента в процедурный (прививочный) кабинет осуществляется строго по направлению врача-терапевта (цехового) или врача-специалиста.

Медицинская сестра процедурного кабинета в зависимости от вида и объёма проводимого лечения, обязана:

- уточнить аллергологический анамнез;
- выполнить назначенные врачом инъекции с соблюдением правил асептики и антисептики;
- оказать, в случае необходимости, доврачебную медицинскую помощь и вызвать врача;
- сделать запись в журнале установленного образца о выполнении инъекции;
- направить пациента к главному врачу в случае возникновения спорных вопросов, конфликтной ситуации.

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций в случае отсутствия направления или невозможности по техническим причинам (отключение воды, электричества).

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 выдается выписка из медицинских документов (далее – выписка). Для получения выписки необходимо обратиться врачу-терапевту (цеховому).

Порядок оформления выписки из медицинских документов для водительской комиссии

В выписке для водительской комиссии указывается информация об обращениях пациента за медицинской помощью, включая скорую медицинскую помощь и медицинскую помощь в стационарных (амбулаторных) условиях за период, составляющий не менее пяти лет, предшествующих данному обращению гражданина, а также сведения о

перенесенных заболеваниях, включающих в себя результаты диспансерных медицинских осмотров и имеющиеся хронические заболевания. В случае, если пациент наблюдается в поликлинике менее 5 лет, указывается дата взятия его на медицинское обслуживание.

На медицинскую водительскую комиссию необходимо предоставлять выписки из всех организаций, участвовавших в медицинском обслуживании пациента (по месту жительства, месту работы, службы и т.д.).

В выписке должна быть информация о результатах проведенного обследования давностью не более трех месяцев (общий анализ крови, общий анализ мочи, гликемия, электрокардиограмма, флюорография органов грудной клетки, для женщин - осмотр гинеколога), которые необходимы для вынесения экспертного решения о годности к управлению транспортными средствами. Для прохождения указанных обследований пациенту необходимо обратиться к врачу-терапевту (цеховому)

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 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 главного врача;
- 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 поликлиники.

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 окружающих, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- информировать медицинских работников о ранее выявленных противопоказаниях к приему 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 поликлиники;
- не препятствовать другим пациентам с получением медицинской помощи, не создавать помехи для свободного передвижения по территории поликлиники. На территории учреждения запрещается загораживать подъезды, проходы снаружи и внутри здания, в том числе запрещается передвижение внутри здания 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 (или его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему структурным подразделением, заместителю 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.

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) или в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.