**Регламент**

**оказания медицинской помощи**

**в УЗ «19-я городская детская поликлиника»**

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в учреждении здравоохранения «19-я городская детская поликлиника» (далее - поликлиника).

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

Несовершеннолетние закрепляются для оказания медицинской помощи за учреждением здравоохранения по месту их фактического проживания по заявлению одного из родителей, усыновителей (удочерителей), опекунов, попечителей (далее – законных представителей).

Первичная медицинская помощь детскому населению осуществляется по участково-территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Согласно данному принципу, детское население, фактически проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом-педиатром участковым.

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)».

Организация оказания медицинской помощи детскому населению г.Минска определяется приказом председателя комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 10.09.2021 № 572 «Об утверждении порядка закрепления несовершеннолетних за государственными организациями здравоохранения г.Минска»

Медицинская помощь в поликлинике 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 предоставляются в поликлинике в рамках договоров на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, по желанию законных представителей пациентов.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи в поликлинике предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах, по телефонам стола справок, а также на сайте поликлиники.

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

-главный врач: Зыкова Юлия Петровна, каб № 402, р.т. 377-31-33.

-заместитель главного врача по медицинской части: Приходько Татьяна Александровна, каб. № 404, р.т. 352-27-42.

-заместитель главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации: Бурак Наталья Михайловна, каб. № 410, р.т. 379-33-80 .

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

Телефон «горячей линии» поликлиники 263-95-95, режим работы 08.00 – 16.30 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Книга замечаний и предложений находится в регистратуре, окно регистрации листков нетрудоспособности.

Режим работы поликлиники

Режим работы поликлиники устанавливается в соответствии с приказом Комитета по здравоохранению Мингорисполкома от 21.04.2023 №335-А «О режиме работы структурных подразделений амбулаторно-поликлинических организаций».

Порядок обращения пациента в поликлинику

для получения медицинской помощи

Оказание медицинской помощи несовершеннолетним в возрасте до 14 лет осуществляется с устного согласия и в присутствии одного из законных представителей. Несовершеннолетние старше 14-летнего возраста могут давать согласие на оказание медицинской помощи самостоятельно.

Для получения плановой медицинской помощи, несовершеннолетний либо законный представитель несовершеннолетнего должны обратиться в регистратуру поликлиники лично или по телефону, или через интернет для осуществления записи на приём к врачу. В указанное время обратившемуся за медицинской помощью необходимо явиться на прием. При вызове врача на дом необходимо находиться дома и обеспечить доступ врачу в жилое помещение по адресу вызова.

Документы, необходимые для получения медицинской помощи

документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего (паспорт (или идентификационную карту или биометрический паспорт), вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца);

свидетельство о рождении для несовершеннолетних не достигших четырнадцатилетнего возраста и не имеющих иных документов, удостоверяющих личность, либо документ, удостоверяющий личность.

Медицинская карта амбулаторного пациента («История развития ребёнка» ф.112/у) хранится в регистратуре поликлиники и выдаче на руки пациенту, законному представителю пациента, иному лицу, не подлежит.

При обращении пациента в поликлинику работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку ф.112/у к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

Врач-педиатр участковый:

организует оказание первичной медицинской помощи в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;

в случае невозможности посещения пациентом поликлиники организует медицинскую помощь на дому;

по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, сотрудникам кафедр, на госпитализацию.

Порядок записи на прием к врачу- педиатру участковому

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

при непосредственном обращении в стол справок;

по телефонам: (017) 2271621, (017) 3191627 (Кедышко,11);

при помощи сети интернет на официальном сайте talon.by ;

в инфокиоске, установленном в холле поликлиники.

Запись на вторник осуществляется непосредственно в регистратуре (с целью исключения пересечения потоков пациентов), так как во вторник проводятся профилактические осмотры здоровых детей в возрасте до 3-х лет.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок до 3-х календарных месяцев.

Запись на повторное посещение после обследования осуществляется в кабинете врача, либо в столе справок при личном обращении, по телефону, в инфокиоске, при помощи сети интернет.

Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 15 минут до назначенного времени приема

Порядок записи к врачам-специалистам:

Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется в регистратуре поликлиники ежедневно в течение рабочего дня при личном обращении, по телефону, в инфокиоске, при помощи сети интернет.

Если при приеме пациента врачом-педиатром участковым выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди в течении рабочего дня.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения

осуществляется по предоставленным талонам с направлением врача поликлиники. Для получения консультации необходимо иметь:

1. талон на приём к врачу-специалисту в другое учреждение здравоохранения;
2. направление от лечащего врача поликлиники;
3. выписку из истории развития ребёнка с диагнозом и результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, при необходимости заведующего структурным подразделением, заверенное печатью учреждения;
4. паспорт.

Направление на плановую госпитализацию пациентов,

нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами поликлиники после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования, проведенного лечения.

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

Талоны на проведение НСГ, УЗИ ОБП, УЗИ сердца, УЗИ щитовидной железы, УЗИ молочных желёз, УЗИ мягких тканей, УЗИ ТБС, УЗИ органов малого таза, УЗИ мошонки, УЗИ тимуса выдаются врачами-педиатрами участковыми, врачами-специалистами.

Запись на проведение суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД) осуществляется медицинскими сестрами кабинета функциональной диагностики по направлению врача-педиатра участкового, врача-специалиста.

Запись на проведение энцефалограммы, исследование функции внешнего дыхания осуществляется в столе справок поликлиники.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, на рентгенологическое обследование, биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, маркеров вирусных гепатитов, экпресс-тестирования на ВИЧ и другие лабораторные исследования выдаются врачами-педиатрами участковыми, врачами-специалистами.

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 не более 90 дней в плановом порядке, при наличии показаний не более 45 дней;

компьютерной томографии, МРТ не более 90 дней, при наличии показаний не более 45 дней.

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) или через инфокиоск;

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

Очередность к врачу-педиатру участковому составляет не более 1 рабочего дня; 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 врача на дому обслуживаются в течение всего 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;

-судороги;

-кровотечения;

-острая зубная боль;

иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время поликлиники осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении детских клинических больниц.

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается в поликлинику по телефону вызова врача на дом и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон. Имеется возможность вызвать врача на дом через интернет.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами-педиатрами участковыми:

-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;

-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-педиатра участкового.

Врач-педиатр участковый согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с заведующим клинико-диагностической лаборатории.

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

осуществляется в соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16 декабря 2024г. № 174 «О диспансеризации детского населения». Ежегодная диспансеризация детского населения проводится в соответствии с Инструкцией о порядке проведения диспансеризации детского населения. По результатам диспансеризации при необходимости оформляется выписка из медицинских документов и (или) медицинская справка о состоянии здоровья по формам и в порядке, установленным законодательством.

Для прохождения диспансеризации пациент может обратиться в доврачебный кабинет, к врачу-педиатру участковому.

Организация проведения инъекций

Обращение пациента в процедурный (прививочный) кабинет осуществляется строго по направлению врача-педиатра участкового 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 заместителю главного врача 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).

Выполнение инъекций на дому медицинской сестрой участковой предусмотрено в исключительных случаях (несовершеннолетним, находящимся в группе паллиативного наблюдения, детям 1-го месяца жизни, в индивидуально установленном порядке).

Порядок оформления выписки из медицинских документов

(форма 1 мед/у-10)

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» и согласно требованиям постановления 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 (с дополнениями и изменениями)..

Права и обязанности пациента

Все дети имеют равные права независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального и имущественного положения, пола, языка, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств, касающихся ребенка и его родителей.

При обращении в поликлинику для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-XII «О здравоохранении» (с изменениями и дополнениями) и иными актами законодательства.

Пациент имеет право на:

получение медицинской помощи;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

уважительное гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

пребывание в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

получение законными представителями ребенка в доступной форме информации о состоянии здоровья ребенка, применяемых методах оказания ему медицинской помощи;

облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей поликлиники;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;

внесение предложений по совершенствованию деятельности поликлиники.

Представление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

Пациент обязан:

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу поликлиники;

заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению; своевременно обращаться за медицинской помощью;

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 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;

уточнять в столе справок информацию о наличии врача-специалиста, запланированного по предварительной записи, в день предполагаемого посещения;

в случае невозможности явки в назначенный день к врачу-педиатру, врачу-специалисту либо для проведения обследования по заранее полученному талону (предварительной записи) не позднее, чем за один день до назначенной явки информировать об этом лечащего врача либо регистратуру;

при вызове врача на дом обеспечить беспрепятственный доступ сотрудника поликлиники к пациенту: доступ в квартиру (исправный кодовый замок, двери, звонок), изоляция домашних животных, освещение лестничной клетки и наличие номера на квартире. Медицинский работник не снимает обувь при посещении пациента на дому; пациенты, при необходимости, могут предоставить бахилы или иные приспособления для надевания поверх личной обуви медицинского работника;

при посещении поликлиники в осенне-зимне-весенний период верхнюю одежду оставлять в гардеробе поликлиники, детские коляски – в специально отведенном месте;

В зданиях поликлиники запрещается:

 использовать средства мобильной связи на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

 проводить фото-аудио-видеосъемку без предварительного разрешения администрации (за исключением информации на стендах и режима работы специалистов поликлиники);

выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;

перемещаться по поликлинике с домашними животными, самокатами, детскими велосипедами, колясками, крубногабаритными предметами (сумками, корзинами и т.д.);

оставлять в коридоре без присмотра одежду, сумки, другие предметы;

бегать, прыгать, шуметь, ставить детей в обуви на стулья, диваны, пеленальные столы, подоконники;

курение, распитие алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, потребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических и других одурманивающих веществ.