

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

С.Н.Лазаревич

« ____ » _____ 2022

**Регламент оказания медицинской помощи на амбулаторном этапе
в учреждении здравоохранения
«Гродненская университетская клиника»**

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в амбулаторных подразделениях учреждения (поликлиника, онкодиспансерное отделение, диагностические отделения и кабинеты).

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности специализированной медицинской помощи в учреждении на амбулаторном этапе.

Медицинская помощь на амбулаторном этапе предоставляется как гражданам Республики Беларусь, так и иностранным гражданам на основании законодательства Республики Беларусь, нормативных документов Министерства здравоохранения Республики Беларусь.

Медицинская помощь 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 и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в учреждении в рамках договоров с гражданами или юридическими лицами на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи размещается на информационных стендах учреждения, на интернет сайте учреждения, а также предоставляется гражданам по телефонам регистратур.

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

Должность	Ф.И.О.	Номер кабинета	телефон
-----------	--------	----------------	---------

Главный врач	Лазаревич Сергей Николаевич	5 корпус приемная	430165
Заместитель главного врача по клинической работе	Аносков Виктор Сергеевич	5 корпус администрация	411222
Заместитель главного врача по медицинской части	Анацко Сергей Валентинович	5 корпус администрация	418473
Заместитель главного врача по хирургии	Пакульневич Юрий Францевич	1 корпус 4-й этаж	432015
Заместитель главного врача по онкологии	Кеда Владимир Владимирович	7 корпус кабинет 1	480377
Заместитель главного врача по организационно- методической работе	Зеньков Олег Леонидович	6 корпус 2 этаж	430169
Заведующий поликлиникой	Крутенко Наталья Михайловна	5 корпус кабинет 307	418475
Заведующий онкодиспансерным отделением	Савко Лариса Леонтьевна	7 корпус кабинет 24	438381

В случае возникновения на амбулаторном этапе спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующему поликлиникой, заведующему онкодиспансерным отделением.

Телефон «горячей линии» учреждения 55-25-87 работает ежедневно с 8.00 до 16.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» хранится в приемной главного врача с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:30 (5 корпус, 1-ый этаж, администрация). С понедельника по пятницу после 16:30, а также в выходные и праздничные дни – в приемном отделении (1-ый этаж, хирургический корпус). Книга предоставляется по требованию граждан круглосуточно.

Режим работы.

Поликлиника и онкодиспансерное отделение учреждения работают по 6-ти дневной рабочей неделе.

Часы работы регистратуры:

в рабочие дни – 7.30 - 19.00, в субботние дни – 8.00 - 15.00

Приём врачей с 8.00 по графику работы.

Порядок обращения пациента для получения амбулаторной медицинской помощи

Амбулаторный прием пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи в регистратуре. Запись ведется ежедневно на все дни недели, кроме воскресенья и праздничных дней. Записаться на прием к врачу можно следующим образом:

- по телефону многоканальной телефонной линии (регистратура поликлиники 8(0152) 43-36-28, 8(0152) 43-02-12 (платный прием); онкодиспансерное отделение 8(0152) 43-37-72, 8(0152) 43-59-62 (платный прием);

- через интернет, с сайта учреждения, www.gosb.by

- лично, обратившись в регистратуру поликлиники, онкодиспансерного отделения;

- врач, направивший пациента, может записать его на консультацию врача-специалиста, используя систему телемедицинского консультирования.

Амбулаторный прием пациентов в поликлинике и онкодиспансерном отделении осуществляется:

- по направлению врачей-специалистов учреждений здравоохранения районов области, поликлиник и стационаров г. Гродно, областных лечебных учреждений, а также ведомственных организаций здравоохранения области;

- по неотложным (экстренным) показаниям лиц, обратившихся в поликлинику и онкодиспансерное отделение самостоятельно;

- по желанию пациент может быть записан на платный прием заведующего стационарным отделением или врача-специалиста стационарного отделения, осуществляющего платный прием;

- по добровольному медицинскому страхованию в рамках договоров с гражданами или юридическими лицами на оказание медицинских услуг.

Документы, необходимые для получения медицинской помощи

Пациент или его законный представитель при обращении в регистратуру поликлиники или онкодиспансерного отделения должен предоставить медицинскому регистратору следующие документы:

- направление на консультацию;
- паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца;
- паспорт или иной документ его заменяющий, предназначенный для выезда за границу иностранных граждан или лиц без гражданства, выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранного гражданина или лица без гражданства, или международной организацией.

Пациенты, нуждающиеся в скорой (неотложной) медицинской помощи, могут быть приняты в поликлинике и онкодиспансерном отделении без документов, удостоверяющих личность, и направления на консультацию.

Направляет пациента на консультацию в поликлинику и онкодиспансерное отделение лечащий врач других учреждений здравоохранения области, учреждений здравоохранения Республики Беларусь, а также врачи стационарных отделений больницы.

Направление из других лечебных учреждений должно быть заверено подписью лечащего врача, подписью заведующего структурным подразделением и печатью учреждения. В направлении должны быть указаны:

цель консультации;

результаты клинико-лабораторных и инструментальных исследований согласно клиническим протоколам диагностики и лечения заболеваний, утвержденным Министерством здравоохранения Республики Беларусь (или выписка из медицинских документов);

результаты динамического наблюдения и лечения (если проводились).

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется преимущественно по предварительной записи. Возможно наличие листа ожидания плановых пациентов на прием к врачу-специалисту, на отдельные диагностические исследования. Сроки ожидания консультации врача-специалиста (диагностического исследования) определяются медицинскими показаниями, но не должны превышать 15 рабочих дней. Время, отведенное на прием пациента врачом-специалистом, на выполнение диагностического исследования,

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 участвует в консилиуме.

Общими показаниями для направления в поликлинику и онкодиспансерное отделение являются:

- уточнение диагноза;
- невозможность организации и отсутствие условий для проведения показанного лечения или углубленного обследования в направляющем лечебном учреждении;
- отсутствие эффекта от адекватно проводимого лечения;
- решение экспертных вопросов, находящихся в компетенции Гродненской университетской клиники;
- решение вопроса о наличии показаний для госпитализации в Гродненскую университетскую клинику;
- решение вопроса о необходимости направления пациента для лечения в лечебные учреждения республиканского уровня;
- конфликтная ситуация или социальные показания;
- для лечения заболеваний, требующих оказания высокотехнологичной медицинской помощи.

Пациенты, находящиеся на консультативном приеме или обследовании на амбулаторном этапе, в процессе оказания им медицинской помощи, с их согласия, могут быть осмотрены и (или) проконсультированы сотрудниками кафедр, расположенных на базе клиники, с участием в осмотрах студентов, аспирантов, клинических ординаторов.

При необходимости пациент может быть направлен на консультацию в другие учреждения здравоохранения Республики Беларусь.

Консультативный прием пациентов, находящихся на стационарном лечении в учреждении, осуществляется врачами-специалистами поликлиники и онкодиспансерного отделения согласно выделенным местам, с учетом потребности в консультативной помощи в период лечения в стационаре по направлению лечащего врача.

При необходимости, пациенту могут быть назначены дополнительные лабораторные и (или) диагностические обследования в клинике, либо рекомендовано обследование в лечебном учреждении по месту жительства.

В поликлинике ведется централизованная электронная запись на плановые диагностические исследования для стационарных и амбулаторных пациентов. Заявку на проведение исследования подает лечащий врач (медицинская сестра по назначению лечащего врача) учреждения, по показаниям, в соответствии с клиническими протоколами диагностики и лечения.

Амбулаторная помощь по экстренным и неотложным показаниям

Амбулаторная 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,
- нарушения сердечного ритма,
- судороги,
- кровотечения,
- иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Скорая (неотложная) медицинская помощь в нерабочее время поликлиники и онкодиспансерного отделения осуществляется в приемном отделении клиники.

Телемедицинское консультирование

Телемедицинское консультирование (далее – ТМК) организовано для пациентов учреждений здравоохранения области и проводится в кабинете ТМК поликлиники. ТМК осуществляется по электронным заявкам из лечебных учреждений. В телемедицинском консультировании принимают участие заведующие стационарными отделениями, врач-специалисты учреждения, сотрудники профильных кафедр ГрГМУ. Консультирование может быть организовано как в режиме реального времени, так и заочно (по предоставленной медицинской документации). В кабинете проводятся телемедицинские консультации с республиканскими научно-практическими центрами по системе республиканского телемедицинского консультирования (РТМК).

Порядок плановой и экстренной госпитализации

Плановая госпитализация пациентов в стационарные отделения учреждения осуществляется по показаниям через электронное бюро госпитализации. Заявки на госпитализацию пациентов подаются:

врачами-специалистами и заведующими стационарными отделениями других лечебных учреждений области по электронным запросам на госпитализацию;

врачами-специалистами поликлиники и онкодиспансерного отделения после амбулаторного осмотра;

врачами-специалистами стационарных отделений клиники при выписке пациента из стационара (при необходимости проведения повторного курса лечения в стационаре).

Электронные запросы на госпитализацию из лечебных учреждений области рассматриваются:

с 8.00 до 16.00 в рабочие дни – в кабинете ТМК поликлиники (плановые и экстренные запросы),

с 16.00 до 8.00 в рабочие дни, круглосуточно в выходные дни – в отделении экстренной и планово-консультативной помощи (только экстренные запросы).

Сроки рассмотрения электронных запросов:

на плановую госпитализацию – в течение 1 суток в рабочие дни;

на экстренную госпитализацию – в течение 2-х часов с момента поступления запроса.

При наличии показаний для госпитализации пациенту назначается дата госпитализации в клинику. Данные пациента вносятся в электронное бюро госпитализации. Направление на госпитализацию передается медицинской сестрой (медицинским регистратором) в приемное отделение накануне госпитализации. В день госпитализации пациент обращается в приемное отделение учреждения с паспортом или другим документом, удостоверяющим личность.

Порядок работы областных комиссий

На базе поликлиники работают следующие областные комиссии:

Центральная врачебно-консультационная комиссия. Заседание 1 раз в месяц (последний вторник месяца с 10-00).

Областная медико-экспертная (профпатологическая) комиссия. Заседание 1 раз в месяц (3-й четверг месяца с 10-00).

Онкофтизиопульмонологическая комиссия. Заседание еженедельно (по вторникам с 12-00).

Комиссия по отбору пациентов на слухоулучшающие операции. Заседание ежемесячно (последний четверг месяца с 14-00).

Комиссия по отбору пациентов со стенозами для эндоваскулярного лечения. Заседание еженедельно (по средам с 12-00 до 14-00).

Направление пациента на комиссию осуществляет лечебное учреждение в соответствии с показаниями и Положением о комиссии.

Порядок обеспечения техническими средствами социальной реабилитации

В учреждении организовано обеспечение следующими техническими средствами социальной реабилитации:

слуховые аппараты,
глазные протезы,
стомийное оснащение.

Порядок обеспечения регламентирован нормативно-правовыми актами Республики Беларусь, приказами главного управления здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета, приказами учреждения.

Для обеспечения техническими средствами социальной реабилитации необходимо предоставить:

паспорт или документ, удостоверяющий личность,
документ, подтверждающий право на льготное обеспечение (удостоверение инвалида, удостоверение участника ВОВ и т.д.),

индивидуальную программу реабилитации инвалида или заключение врачебно-консультационной комиссии территориального лечебного учреждения,

выписку из медицинских документов, выданную поликлиникой по месту жительства (с указанием диагноза и объективного статуса пациента).

Организация скрининговых обследований

Проводятся следующие скрининговые исследования:

Скрининг рака молочной железы – для жительниц г. Гродно и Гродненского района – маммографическое обследование женщин 50-69 лет по направлению городских (г.Гродно) территориальных поликлиник в соответствии с графиком проведения маммографии.

Скрининг предстательной железы – для жителей области, мужчины 50-65 лет. По направлению врача-уролога территориальных лечебных учреждений. Проводится биопсия предстательной железы под контролем трансуретрального ультразвукового исследования по предварительной записи, по запросу в бюро госпитализации.

Скрининг колоректального рака – для жителей области 50-65 лет. При положительном Fit-тесте проводится тотальная колоноскопия под седацией по предварительной записи, по запросу в бюро госпитализации.

Порядок оказания медицинской помощи в условиях отделения дневного пребывания (для химиотерапевтических пациентов) онкодиспансерного отделения

Отделение дневного пребывания (для химиотерапевтических пациентов) (далее - ОДП) онкодиспансерного отделения предназначено для оказания лечебно-диагностической и реабилитационной помощи онкологическим пациентам, не нуждающимся в круглосуточном медицинском наблюдении.

Режим работы ОДП онкодиспансерного отделения.

Отделение работает с 8.00 по будним дням в две смены, продолжительность работы одной смены до 4 часов.

Отделение дневного пребывания предназначено для проведения курсов химиотерапии, иммунотерапии и других методов специального противоопухолевого лечения онкологических пациентов.

Общие показания к направлению в ОДП:

необходимость врачебного наблюдения за пациентом при проведении специального противоопухолевого лечения онкологических пациентов;

необходимость внутривенного капельного введения различных медикаментозных средств;

необходимость введения парентеральными способами фармакотерапевтических средств в течение дня через определенные промежутки времени;

необходимость проведения пациентам сложных диагностических исследований, требующих определенной подготовки;

необходимость проведения пациентам лечебных манипуляций, выполняемых врачами в амбулаторных условиях;

необходимость оказания неотложной терапии по поводу состояний, возникающих во время посещения онкодиспансерного отделения;

необходимость продления химиотерапевтического лечения после первого этапа круглосуточного лечения в стационаре с уточненным диагнозом.

Общие противопоказания к пребыванию в ОДП:

общее тяжелое состояние пациента, обуславливающее необходимость круглосуточного врачебного наблюдения и медицинского ухода;

необходимость круглосуточного парентерального введения медикаментов;

необходимость соблюдения пациентом строгого постельного режима;

значительное ограничение у пациента возможности самостоятельного передвижения или самообслуживания;

острые воспалительные процессы, лихорадочные состояния;

тяжелое сопутствующее заболевание, осложнение основного заболевания.

некоторые формы социально-обусловленных заболеваний (открытые формы туберкулеза, активные формы венерических заболеваний, контагиозные заболевания и др.).

При нахождении в отделении дневного пребывания онкодиспансерного отделения пациенту предоставляется:

наряду с медикаментозной терапией немедикаментозное лечение: лечебная физкультура, рефлексотерапия, массаж, физиотерапевтическое лечение;

при необходимости - консультации других врачей-специалистов, а также психологическая помощь;

дополнительное обследование: лабораторная диагностика, инструментальная диагностика и др.

Работа кабинета паллиативной помощи

Кабинет организован в онкодиспансерном отделении для назначения и коррекции симптоматического лечения пациентов с онкологической патологией, направления (при необходимости) пациентов под опеку хосписа, а также для консультации родственников пациентов по вопросу оказания паллиативной помощи. Кабинет работает по графику с 8-00 до 16-00 (кроме выходных)

Порядок предоставления выписки из медицинских документов (форма 1 мед/у-10), справок

В день обращения на амбулаторный прием пациенту выдается медицинская справка о состоянии здоровья с рекомендациями и (или) результатами диагностических исследований, оформленное в порядке, установленном законодательством.

При необходимости пациенту выдаются и другие медицинские справки о состоянии здоровья установленного образца в установленном порядке, согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 № 200.

Выписка из медицинских документов (далее – выписка) выдается при предоставлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, в течение 5 дней со дня обращения гражданина.

Для получения выписки необходимо обратиться к заведующему поликлиникой, заведующему онкодиспансерным отделением или к врачу-специалисту.

При оформлении выписки из медицинских документов для водительской комиссии указывается информация обо всех обращениях за медицинской помощью в учреждение, в том числе неотложной (вызовы бригады скорой медицинской помощи) и стационарной, за 5 лет, предшествующих обращению на водительскую комиссию.

Информация о порядке проведения административных процедур в учреждении размещена на стендах поликлиники и онкодиспансерного отделения.

Права и обязанности пациентов

При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на: получение бесплатной медицинской помощи соответствии с территориальной программой государственных гарантий по обеспечению медицинским обслуживанием населения;

получение медицинской помощи платно по собственному волеизъявлению в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;

участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

пребывание в учреждении 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, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

отказ от оказания медицинской помощи, в том числе от 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 учреждения.

Пациент обязан:

заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

уважительно относиться к работникам учреждения 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 учреждения;

не препятствовать получению медицинской помощи другим пациентам.

Врач-методист
(заведующий поликлиникой)

Н.М.Крутенко

Врач-онколог (заведующий)
онкодиспансерного отделения

Л.Л.Савко