

Регламент
оказания медицинской помощи в государственном учреждении
здравоохранения «Детская центральная городская клиническая
поликлиника г. Гродно»

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения «Детская центральная городская клиническая поликлиника г. Гродно» (далее – учреждение).

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 детскому населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому. Согласно участково-территориальному принципу обслуживания, население, проживающее на территории обслуживания учреждения, для получения медицинской помощи закреплено за врачом-педиатром участковым (врачом-педиатром подросткового кабинета).

Предоставление медицинской помощи в учреждении 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)».

Медицинская помощь в учреждении 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 сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется по телефонам регистратур:

педиатрические отделения № 1, 2 (ул. Доватора, 23) – 8 (0152) 55 - 88- 29, +37533 370-36-32;

педиатрическое отделение № 4 (ул. Дзержинского, 123, корпус 1) – 8 (0152) 32- 26- 07, 8 (0152) 32 26 05;

педиатрические отделения № 3, 5 (ул. Виктора Саяпина, 10) – 8 (0152) 45-01-31, 45-0139; +37529-706-49-82;

педиатрическое отделение № 6 (ул. Воинов-Интернационалистов, 12) – 8 (0152) 61- 08- 60, 61-08-80, 75-69-57, +37533-370-36-35;

педиатрические отделения № 1, 2 филиала № 1 (ул. Гагарина, 18) – 8 (0152) 33- 01- 00, +37533-310-22-41;

педиатрическое отделение № 3 филиала № 1 (ул. Л.Чайкиной, 45) – 8 (0152) 39- 37- 47; 39 -37- 04, моб. +37533-310-22-82);

педиатрическое отделение № 4 филиала № 1 (ул. Славинского, 5) – 8 (0152) 33 11 01; 33 20 21 моб. +37533-310-22-81;

педиатрические отделения № 1, 2 филиала № 2 (ул. Огинского, 15) – 8 (0152) 67- 75-50, 67-32-35;

педиатрические отделения № 3, 4 филиала № 2 (ул. Химиков, 5) – 8 (0152) 71-78-71, а также путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении, на сайте учреждения (<https://detstvogrodno.by>) и в социальных сетях.

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

главный врач Онегин Евгений Евгеньевич, ул. Доватора, 23, кабинет 302, т. 55 88 25;

заместитель главного врача (по медицинской части) Семинская Ирина Павловна, ул. Доватора, 23, кабинет 303, т. 55 88 14;

заместитель главного врача (по медицинской экспертизе и реабилитации) Синкевич Наталья Валерьевна, ул. Доватора, 23, кабинет 305, т. 55 88 27;

заместитель главного врача (по организационно-методической помощи и идеологической работе) Драбович Елена Владимировна, ул. Доватора, 23, кабинет 309, т. 55 03 95;

заведующий филиалом № 1 Отливанова Инга Владимировна, ул. Гагарина, 18, кабинет № 414, т. 67 74 11;

заместитель заведующего филиалом № 1 (по медицинской части) Голуб Ирина Михайловна, ул. Гагарина, 18, кабинет № 412, т. 65 63 84;

заместитель заведующего филиалом № 1 (по медицинской экспертизе и реабилитации) Воробей Жанна Степановна, ул. Гагарина, 18, кабинет № 411, т. 67 74 21;

заведующий филиалом № 2 Выговская Анна Альбертовна, ул. Огинского, 15, кабинет № 243, т. 41 72 14;

заместитель заведующего филиалом № 2 (по медицинской части) Лапицкая Надежда Викторовна, ул. Огинского, 15, кабинет № 243, т. 41 72 14.

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

Телефон «горячей линии» учреждения 55 88 14, режим работы с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Телефон «горячей линии» филиала № 1 учреждения 67 74 11, режим работы с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

Телефон «горячей линии» филиала № 2 учреждения 41 72 14, режим работы с 08.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книги замечаний и предложений» находятся в регистратурах учреждения и филиалах учреждения.

Режим работы учреждения устанавливается решением Гродненского городского исполнительного комитета.

Порядок обращения пациента в учреждение для получения медицинской помощи.

Для получения медицинской помощи гражданин (либо его законный представитель) должен обратиться в регистратуру учреждения по месту жительства (месту пребывания) лично, через интернет или по телефону. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием (при вызове на дом находиться по адресу вызова и обеспечить беспрепятственный доступ в помещение).

Если пациент не может явиться на осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру лично, либо по телефону для информирования об отмене приема.

Прием пациентов с подозрением на инфекционное заболевание, сопровождающееся повышенной температурой тела (37,1 градусов и выше), сыпью неясной этиологии, диспептическими расстройствами

(рвота, диарея) либо неотложное состояние ребенка осуществляется в специально оборудованном фильтр-боксе.

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.

История развития ребенка хранится в регистратуре учреждения и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в учреждение работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку историй развития ребенка к врачу-специалисту и несут ответственность за их сохранность.

Врач-педиатр участковый (врач-педиатр подросткового кабинета):

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

в случае невозможности посещения пациентом учреждения организует медицинскую помощь на дому (за исключением врача-педиатра подросткового кабинета);

по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, сотрудникам кафедр, на госпитализацию или в отделение дневного пребывания.

Порядок записи на прием к врачу-педиатру участковому (врачу-педиатру подросткового кабинета)

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется: при непосредственном обращении в регистратуру; по телефонам, на сайте учреждения (<https://detstvogrodno.by>).

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 на срок до 4 недель.

Запись на повторное посещение осуществляется, преимущественно, в кабинете врача.

Порядок записи к врачам-специалистам:

Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется врачом-педиатром или врачом-специалистом, осуществляющим прием.

Также возможна запись в регистратуре учреждения ежедневно в течение рабочего дня:

к врачу-детскому неврологу, врачу-эндокринологу, врачу-кардиоревматологу, врачу-оториноларингологу – по направлению врача-педиатра участкового (врача-педиатра подросткового кабинета), срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 60 рабочих дней со дня назначения консультации, при наличии в учреждении врача-специалиста;

к другим врачам-специалистам (врач-офтальмолог, врач-травматолог-ортопед, врач-детский хирург, врач-гастроэнтеролог) – при обращении пациента по направлению врача-педиатра участкового (врача-педиатра подросткового кабинета) или без направления. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 60 дней (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре врача-педиатра участкового (врача-педиатра подросткового кабинета)).

Запись на повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у врача-специалиста (врача-детского невролога, врача-эндокринолога, врача-кардиоревматолога, врача-гастроэнтеролога) осуществляется без направления врача-педиатра участкового (врача-педиатра подросткового кабинета) через регистратуру либо у самого врача-специалиста.

Запись на повторное посещение осуществляется, преимущественно, в кабинете врача-специалиста.

Если при приеме пациента врачом-педиатром участковым (врачом-педиатром подросткового кабинета) выявлены экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди.

Внеочередное и первоочередное медицинское обслуживание пациентов

На первоочередное медицинское обслуживание в детской поликлинике имеют право следующие категории граждан:

дети-инвалиды с психическими расстройствами и расстройствами поведения;

дети-инвалиды по слуху, сопровождаемые сурдопереводчиками, имеющими соответствующее удостоверение (письмо Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.09.2002 №04-7/5026).

Направления на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению врача учреждения. Для получения консультации необходимо иметь:

направление от лечащего врача учреждения с результатами клиничко-лабораторных и инструментальных исследований за подписью лечащего врача, заведующего структурным подразделением и заверенное печатью учреждения; выписка из медицинских документов;

паспорт.

Результат консультации оформляется медицинским заключением врача-специалиста и предоставляется пациентом лечащему врачу, направившему на консультацию.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами учреждения после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования. Время ожидания на плановую госпитализацию – не более 21 дня с момента выдачи направления.

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

Инструментальные исследования в плановом порядке проводятся в учреждении по назначению лечащего врача при наличии медицинских показаний.

Направления на проведение рентгеновского обследования, исследования функции внешнего дыхания (спирография), суточное мониторирование артериального давления, суточное (холтеровское) мониторирование, велоэргометрию; направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию; направления на биохимический анализ крови, исследование гликированного гемоглобина, исследование гормонов щитовидной железы и тиреотропные гормоны, исследование половых гормонов, маркеров вирусных гепатитов и другие лабораторные исследования выдаются врачами-педиатрами участковыми (врачами-педиатрами подросткового кабинета), врачами-специалистами либо медицинскими работниками доврачебного кабинета.

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 зависит от диагностических возможностей учреждения, не более 90 рабочих дней со дня их назначения, а при подозрении на онкологическое заболевание – не более 45 рабочих дней.

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий:

проживание на территории обслуживания учреждения;

запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет на сайте учреждения,

при личном обращении;

запись на прием к врачу-специалисту осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет на сайте учреждения, при личном обращении при наличии направления;

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

время, отведенное на прием пациента в учреждении, 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 на дом обслуживаются в течение 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 (38,5 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. Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи, независимо от прикрепления пациента к учреждению.

Экстренная и неотложная помощь в нерабочее время учреждения осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или в приемном отделении учреждения здравоохранения «Гродненская областная детская клиническая больница», учреждения здравоохранения «Гродненская университетская клиника», учреждения здравоохранения «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи г. Гродно».

Медицинская помощь на дому

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

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами участковой педиатрической службы (врачами-педиатрами участковыми), помощниками врача-педиатра и медицинскими сестрами участковыми и осуществляется 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 (дети 1-го года жизни, дети-инвалиды, дети, признанные находящимися в СОП);

при выполнении активов скорой медицинской помощи и стационаров;

иные случаи оказания медицинской помощи на дому.

При осуществлении медицинской помощи на дому медицинский работник не обязан снимать обувь или иметь бахилы.

Проведение консультаций пациентов на дому врачами-специалистами, проведение лабораторных исследований и ЭКГ на дому проводится при наличии медицинских показаний после осмотра врача-педиатра участкового (врача-педиатра подросткового кабинета).

Врач-педиатр участковый (врач-педиатр подросткового кабинета) согласовывает дату проведения консультации с врачом-специалистом, дату обследования на дому с заведующим клинико-диагностической лаборатории и заведующим отделением функциональной диагностики.

Проведение консультаций врачей-специалистов, лабораторных исследований и ЭКГ 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 проводятся в условиях учреждения.

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону:

Педиатрические отделения № 1, 2 (ул. Доватора, 23)

8 (0152) 55 -88- 29, +37533 370-36-32,

Педиатрическое отделение № 4 (ул. Дзержинского, 123, корпус 1)

8 (0152) 32- 26- 07, 8 (0152) 32 26 05

Педиатрические отделения № 3, 5 (ул. Виктора Саяпина, 10)

8 (0152) 45-01-31, 45-0139; +37529-706-49-82

Педиатрическое отделение №6 (ул. Воинов-Интернационалистов,

12)

8 (0152) 61- 08- 60, 61-08-80, 75-69-57, +37533-370-36-35.

Педиатрические отделения филиала № 1 учреждения:

Педиатрические отделения № 1, 2 (ул. Гагарина, 18)

8 (0152) 33- 01- 00, +37533-310-22-41

Педиатрическое отделение № 3 (ул. Л. Чайкиной, 45)

8 (0152) 39- 37- 47; 39 -37- 04, моб. +37533-310-22-82)

Педиатрическое отделение № 4 (ул. Славинского, 5)

8 (0152) 33 11 01; 33 20 21 моб. +37533-310-22-81

Педиатрические отделения филиала № 2 учреждения:

Педиатрические отделения № 1, 2 (ул. Огинского, 15)

8 (0152) 67-75-50, 67-32-35

Педиатрические отделения № 3, 4 (ул. Химиков, 5)

8 (0152) 71-78-71

Организация диспансеризации детского населения

Диспансеризация детского населения проводится согласно действующему постановлению Министерства здравоохранения Республики Беларусь и адаптированному приказу учреждения.

Диспансеризация проводится медицинскими работниками в амбулаторно-поликлинических организациях здравоохранения по месту жительства несовершеннолетних.

Все дети ежегодно осматриваются врачом-педиатром, проводится комплексная оценка состояния здоровья; лабораторные, инструментальные обследования и консультация врачей-специалистов осуществляются согласно диагнозу, с которым наблюдается пациент, и в зависимости от возраста.

При достижении ребенком 18 лет оформляется переводной эпикриз на подростка, достигшего 18-летнего возраста. Переводной эпикриз передается в городскую поликлинику для взрослого населения согласно адресу регистрации для организации дальнейшего наблюдения.

В случае наличия у ребенка хронического заболевания наблюдение ведется по индивидуальному плану, составляемому лечащим врачом.

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

Дети, посещающие учреждения образования, направляются в поликлинику медицинским работником учреждения образования (при наличии).

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача-педиатра участкового, который проведет комплексную оценку состояния здоровья. При наличии медицинских показаний пациенту будет предложено динамическое наблюдение с проведением необходимого дообследования, консультаций врачей-специалистов и комплексом лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на первичную (возникновение заболевания) и вторичную (возникновение осложнений заболевания) профилактику.

Организация проведения инъекций

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

Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма 1 мед/у-10), медицинской справки о состоянии здоровья (форма 1 здр/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 пациента (законного представителя), удостоверяющего личность гражданина выдается:

выписка из медицинских документов (далее – выписка) в течение 5-ти дней со дня обращения гражданина;

медицинская справка о состоянии здоровья (далее – справка) 1 день после проведения медицинского осмотра, медицинского освидетельствования.

Для получения выписки из медицинских документов или справки необходимо обратиться к медицинской сестре участковой, в доврачебный кабинет, в регистратуру либо через сайт учреждения.

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 учреждении в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;

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 учреждения (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 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 трудового распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу учреждения;

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. На территории учреждения запрещается загромождать подъезды, проходы снаружи и внутри здания учреждения, в том числе запрещается передвижение внутри здания учреждения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом

В случае возникновения конфликтных ситуаций законный представитель пациента имеет право устно обратиться к:

заведующему структурным подразделением;
заместителям главного врача, заместителям заведующих филиалами по направлениям деятельности;
главному врачу, заведующему филиалом № 1, заведующему филиалом № 2 согласно графику приема граждан (информация размещена в регистратуре на стенде).

Законный представитель пациента имеет право письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача, заведующих филиалами и в Книгу замечаний и предложений.

Законный представитель пациента имеет право изложить суть конфликта (жалобы) в электронном виде в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц <https://обращения.бел>. для подачи обращений в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

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 обратиться в вышестоящий орган управления здравоохранением – главное управление здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.