

УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача

Волковысской ЦРБ от

« 08 » 05.2025 г. № 265

Регламент оказания медицинской помощи в детской поликлинике.

Общие положения

Данный Регламент устанавливает порядок оказания медицинской помощи в детской поликлинике УЗ «Волковысская ЦРБ» (далее-детская поликлиника).

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления. В амбулаторных условиях оказывается первичная, специализированная и паллиативная медицинская помощь.

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 детской поликлиники г. Волковыска, для получения медицинской помощи закреплено за врачом-педиатром участковым (врачом 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) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10.06.2002 № 29».

При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях медицинские работники оформляют согласие на оказание медицинской помощи в соответствии со статьей 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении».

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

При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях в форме плановой медицинской помощи срок ожидания:

выполнения инструментальных и иных исследований составляет не более 90 рабочих дней со дня их назначения, а при подозрении на онкологическое заболевание – не более 45 рабочих дней;

консультации у врача-специалиста не должен быть более 60 рабочих дней со дня ее назначения;

взятия биологического материала для проведения лабораторных исследований составляет не более 7 рабочих дней со дня их назначения.

Порядок информирования пациентов.

Информация об оказании медицинской помощи предоставляется путем размещения её непосредственно на информационных стендах в учреждении, а также по телефонам коллцентра, на интернет сайте учреждения.

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

главный врач – Грицкевич Елена Збигневна, кабинет «Приемная» в лечебном корпусе, телефон 6-20-02;

заместитель главного врача по детству и родовспоможению – Твердая Наталья Васильевна, кабинет «Заместитель главного врача по детству и родовспоможению» в лечебном корпусе, телефон 6-20-06;

заместитель главного врача по медицинской части – Филинович Алексей Викторович, кабинет «Заместитель главного врача по медицинской части» в лечебном корпусе, телефон 6-20-03;

заместитель главного врача по МЭиР – Сидорик Татьяна Петровна, кабинет № 417 районной поликлиники, телефон 2-68-58;

заместитель главного врача по АПП – Богданович Дарья Александровна, кабинет «Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи» в лечебном корпусе, телефон 6-20-05;

Заведующие:

Заведующий детской поликлиникой – Войтехович Валентина Ростиславовна, кабинет № 164 в детской поликлинике, телефон 5-11-58.

Заведующий педиатрическим отделением – Лебедева Татьяна Владимировна, кабинет № 205 в детской поликлинике, тел. 2-93-75.

Медицинская сестра (старшая) детской поликлиники – Демьян Наталья Степановна, кабинет № 166 детской поликлиники, телефон 2-94-33.

В случае возникновения спорных либо неразрешенных вопросов, неудовлетворенности оказанием медицинской помощи, необходимо обращаться к заведующему поликлиникой, заведующему отделению, старшей медицинской сестре.

Телефон «горячей линии» учреждения здравоохранения «Волковысская центральная районная больница» 6-20-10, режим работы с 8.00 до 17.00 (кроме субботы, воскресенья, праздничных дней).

«Книга замечаний и предложений» находится в регистратуре детской поликлиники.

Режим работы детской поликлиники устанавливается в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Порядок обращения пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение для получения медицинской помощи

Оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях в форме плановой медицинской помощи осуществляется по предварительной записи.

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

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

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 и др.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, медицинская помощь оказывается экстренная и неотложная помощь на безвозмездной основе, плановая в соответствии с действующим законодательством.

Медицинская карта амбулаторного пациента хранится в регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в амбулаторно-поликлиническое учреждение работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку медицинской карты амбулаторного пациента к врачу-специалисту и несут ответственность за ее сохранность.

Работа регистратуры детской поликлиники.

Медицинский регистратор с целью реализации элементов «заботливой поликлиники»:

- формирует рациональные потоки пациентов в зависимости от цели посещения;
- равномерно распределяет нагрузку на медицинских работников в течение дня, недели;
- передает информацию участковым педиатрам о заказах выписок из истории развития ребенка посредством сети Интернет;
- при обращении пациента в регистратуру свои действия осуществляет в соответствии с алгоритмами действий медицинского регистратора в зависимости от выполняемой функции;
- при необходимости сопровождает родителей с ребенком, имеющим ограниченные возможности в кабинеты приема;
- организывает кормление ребенка в кабинете «здорового ребенка»;
- организывает комфортное пребывание пациентов во время ожидания, в любой ситуации сохраняет доброжелательную интонацию, внимательное отношение к пациентам и их родителям;
- в затруднительных ситуациях незамедлительно обращается к заведующему поликлиникой (заведующему педиатрическим отделением).

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

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. При необходимости отправляет запрос на телемедицинское консультирование.

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 телефону колл-центра детской поликлиники 5-11-63, 5-11-54; регистратором на рабочем месте регистратора.

при помощи интернет сайта www.volrb.by в электронной регистратуре.

Выдача талонов на первичный прием к врачу осуществляется с 7.30 в течение рабочего дня по талонам предварительной записи.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок до 3х месяцев. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врача.

Порядок записи к врачам-специалистам.

Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется в регистратуре поликлиники и по телефону колл-центра ежедневно в течение рабочего дня:

к неврологу, эндокринологу, хирургу, офтальмологу, ортопеду-травматологу, кардиологу - по направлению врача - педиатра участкового (врача общей практики, врача подросткового кабинета 1), срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 60 рабочих дней;

к другим врачам-специалистам - при обращении пациента по направлению педиатра участкового (врача общей практики, врача подросткового кабинета) или без направления. Срок ожидания определяется медицинскими показаниями, но не должен превышать 60 рабочих дней (медицинские показания могут устанавливаться при осмотре педиатра участкового (врача общей практики, врача подросткового кабинета)).

На повторный прием с тем же заболеванием либо для пациентов, состоящих на диспансерном учете у данного специалиста (невролога, эндокринолога) запись осуществляется без направления педиатра участкового (врача общей практики, врача подросткового кабинета).

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

Талоны на прием к врачу-специалисту по предварительной записи выдаются в день обращения в течение рабочего дня, но не позднее, чем за 30 минут до назначенного времени приема.

Прием врачами-специалистами: кардиологом, осуществляется по направлению врача-терапевта участкового (врача общей практики) или врача-специалиста.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению лечащего врача поликлиники. Для получения консультации 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 проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования.

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

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, флюорографию, биохимический анализ крови выдаются врачами-педиатрами участковыми (врачами-педиатрами подросткового кабинета), врачами-специалистами, медицинскими работниками учреждений образования и медицинскими сестрами участковыми при проведении диспансеризации.

Направление 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-педиатрами участковыми (врачами подросткового кабинета), врачами-специалистами.

Направление на инструментальные и диагностические методы исследования осуществляется врачами-педиатрами, врачами-специалистами в соответствии с требованиями, утверждёнными нормативными актами.

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

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь.

Плановая амбулаторно-поликлиническая помощь предоставляется с учетом следующих условий:

проживание на территории обслуживания поликлиники;
при наличии письменного заявления о временном закреплении его за данным учреждением, подписанного главным врачом.

Запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет сайт поликлиники. 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 диагностически сложного пациента или участвует в консилиуме;

Вызовы на дому, активы СМП, активы отделений стационара обслуживаются в течение рабочего дня. В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания может увеличиваться. Организовывается максимальное обслуживание пациентов на дому.

Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям

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;
- внезапные нарушения двигательной активности, речи;
- 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 поликлинике.

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

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения медицинской помощи на дому пациент обращается по телефону регистратуры поликлиники и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами участковой педиатрической службы (врачами педиатрами участковыми), и медицинскими сестрами участковыми и осуществляется в следующих случаях:

- при невозможности передвижения пациента (при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваниях);

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваний (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.

Проведение консультаций пациентов на дому врачами-специалистами, проведение лабораторных исследований на дому проводится при наличии медицинских показаний после осмотра педиатра участкового (врача 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 или медицинской сестрой участковой.

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

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2024 №174 «О диспансеризации детского населения» граждане Республики Беларусь имеют право пройти диспансерный осмотр и при наличии медицинских показаний находиться под диспансерным динамическим наблюдением в организациях здравоохранения, оказывающих медицинскую помощь детскому населению в амбулаторных условиях.

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, либо в зависимости от возраста.

Наблюдение детей первого года жизни организовано согласно Приложению 1 Инструкции о порядке проведения диспансеризации детского населения, утвержденной Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2024 г. № 174 «О диспансеризации детского населения».

Наблюдение детей в возрасте от 1 года до 17 лет организовано согласно Приложению 2 к Инструкции о порядке проведения диспансеризации детского населения, утвержденной Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2024 г. № 174 «О диспансеризации детского населения».

По результатам осмотра, при достижении 18 лет выписка передается во взрослую поликлинику, для 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.

Для прохождения медицинского осмотра пациент может:

обратиться к врачу-педиатру участковому, к врачу-педиатру подросткового кабинета (с 16 лет), прием осуществляется по талонам;

обратиться к медицинской сестре участковой, медицинской сестре подросткового кабинета;

После прохождения назначенных обследований, необходимо в плановом порядке посетить врача-педиатра участкового, врача-педиатра подросткового кабинета (с 16 лет), который определит группу здоровья и составит индивидуальный план прохождения диспансеризации. 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 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 угрожающих жизни 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 или вызвать на себя.

Медицинская сестра процедурного кабинета имеет право отказать в выполнении инъекций в случае отсутствия направления, или отсутствия технической возможности (отключение воды, света, форс-мажорных обстоятельств).

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 г. № 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 медицинской сестре участковой, или к врачу-педиатру участковому (подростковому врачу).

Информация в обязательном порядке должна быть размещена на стенде поликлиники согласно требованиям по размещению порядка проведения в учреждении административных процедур.

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 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 загораживать 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.

Заместитель главного врача
(по детству и родовспоможению)



Н.В. Твёрдая