**Порядок получения медицинской помощи**

Первичная медико-санитарная помощь (далее - ПМСП) оказывается врачами общей практики (семейными врачами), участковыми терапевтами, педиатрами, фельдшерами, акушерами, медицинскими сестрами расширенной практики (общей практики), участковыми медицинскими сестрами, социальными работниками, психологами в области здравоохранения в соответствии с [пунктом 3](https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360#z2062) статьи 123 Кодекса.

Согласно участково-территориальному принципу обслуживания население, проживающее на территории обслуживания поликлиники, для получения медицинской помощи закреплено за врачом общей практики, участковым врачом педиатром, врачом-акушером-гинекологом.

Предоставление медицинской помощи в поликлинике осуществляется по закреплению граждан за учреждением здравоохранения по месту жительства.

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Казахстан определяется приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 августа 2021 года № ҚР ДСМ-90 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи».

Медицинская помощь в поликлинике оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Казахстан.

**Организация ПМСП оказывает медицинскую помощь населению:**

1) в рамках ГОБМП (Постановление Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2020 года № 672);

2) в системе ОСМС (Постановление Правительства Республики Казахстан от 20 июня 2019 года № 421.);

3) в рамках добровольного медицинского страхования в соответствии с Законом Республики Казахстан "О страховой деятельности".

**Порядок обращения пациента в поликлинику для получения медицинской помощи.**

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

**Документы, необходимые для получения медицинской помощи.**

Медицинская помощь оказывается гражданам Республики Казахстан, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорт, вид на жительство в Республике Казахстан, удостоверение беженца.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

**Врач общей практики, врач-педиатр участковый, врач акушер-гинеколог:**

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

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

· Только по показаниям направляет пациентов на консультацию к врачам-специалистам, на госпитализацию или в отделение дневного стационара!

**Порядок записи на прием к врачу общей практики, врачу-педиатру участковому, врачу-акушеру-гинекологу:**

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

· при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники;

· по телефону Колл-центр поликлиники: [+7 (7172) 399 997](tel:+7%20(7172)%20399%20997), [+7 778 003 7040](tel:+7%20778%20003%207040)

График работы: Пн – Пт с 08.00 до 20.00; Сб с 08.00 до 18.00; Вс выходной.

**Онлайн запись при помощи сети интернет по адресу:** [**https://emhana10.kz**](https://emhana10.kz)

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

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок без ограничения по времени, с информированием пациента о дате и времени приема.

Запись на повторное посещение после обследования осуществляется в кабинете врача.

**Порядок записи к врачам-специалистам:**

Запись на первичный прием к врачу-специалисту осуществляется участковым врачом по показанию.

Экстренная медицинская помощь осуществляется без предварительной записи и очереди с непосредственным сопровождением медрегистратора к необходимому врачу-специалисту.

**Направление на консультацию в другие учреждения** здравоохранения осуществляется по направлению 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;

· удостоверение личности.

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, проведенного лечения.

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

Запись на проведение УЗИ ОБП, УЗИ БЦА осуществляется врачами общей практики, врачами-специалистами.

Запись на проведение УЗИ малого таза, молочных желез осуществляется врачами акушер-гинекологами.

Запись на проведение суточного (холтеровского) мониторирования ЭКГ, суточного мониторирования артериального давления (СМАД), исследования функции внешнего дыхания осуществляется врачами общей практики, врачами специалистами.

Запись на эндоскопические исследования в осуществляется врачами общей практики, врачом-онкологом, врачами-хирургами.

Направления на общий анализ крови, глюкозу крови, общий анализ мочи, электрокардиографию, рентгенографию, холестерин крови выдаются врачами общей практики, врачами-специалистами, помощниками врача общей практики и медицинскими сестрами участковыми при проведении диспансеризации, по показаниям.

Направления 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 общей практики, 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, маммографии определяется срочностью клинических показаний, кадровыми и техническими возможностями Городской поликлиники №4 и иных учреждений, в которые осуществляется запись.

**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 (https://emhana10.kz/);

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

· Очередность к врачу общей практики составляет не более 1 рабочего дня;

· время ожидания на госпитализацию в отделение дневного пребывания – устанавливает врач дневного стационара;

· 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 на дому обслуживаются в течение рабочего дня.

**Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям** обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

· острые и внезапные боли любой локализации;

· нарушения сердечного ритма,

· судороги;

· кровотечения;

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

Прием экстренным пациентам 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.

**Медицинская помощь на дому**

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

Медицинская помощь на дому осуществляется врачами общей практики, помощниками врача, врачами-педиатрами участковыми 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 (участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, пострадавшие от последствий войн, инвалиды 1 группы, одинокие пожилые граждане, недееспособные и ограниченно дееспособные граждане, лица старше 80 лет, дети первого года жизни и т.д.);

· 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 врачом общей практики, врачом-педиатром участковым.

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

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.

**Прием пациентов с симптомами ОРВИ и повышенной температурой тела осуществляется в фильтр кабинете поликлиники без предварительного посещения регистратуры.**

***!Фильтр кабинет находится с другой стороны поликлиники с отдельным входом!***

**Прием детей с симптомами ОРВИ и повышенной температурой тела осуществляется в фильтр кабинете в детском отделении поликлиники.**

**Организация диспансеризации**

Приказом Министерства здравоохранения Республики Казахстан от 23 октября 2020 года № ҚР ДСМ-149/2020 утверждены правила организации оказания медицинской помощи лицам с хроническими заболеваниями, периодичности и сроков наблюдения, обязательного минимума и кратности диагностических исследований.

Нужно отметить, что диспансеризация нацелена на медицинскую профилактику заболеваемости населения, пропаганду здорового образа жизни, воспитание у граждан ответственного отношения к своему здоровью.

Диспансеризацией занимаются медицинские работники амбулаторно-поликлинических организаций по месту жительства (пребывания) и прикрепления граждан. Для участия в диспансеризации гражданам необходимо обратиться в поликлинику по месту жительства (пребывания) и предоставить в регистратуру документ, удостоверяющий личность.

В процессе диспансерного осмотра медики проанализируют медицинские документы, проведут осмотр, чтобы выявить факторы риска развития неинфекционных болезней, а по итогам медосмотра оценят состояние здоровья, проконсультируют по ведению здорового образа жизни.

Также медики определят периодичность диспансеризации в зависимости от возраста и группы наблюдения человека, при необходимости направят на консультацию к узким врачам-специалистам, а в спорных ситуациях назначат дополнительную диагностику, чтобы на ранней стадии выявить заболевания.

**Организация проведения вакцинации**

Обращение пациента в процедурный (прививочный) кабинет осуществляется строго по направлению врача общей практики 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 жизне угрожающих состояниях;

· заполнить необходимую медицинскую документацию, сделать запись в журнале процедурного кабинета установленного образца о выполнении инъекции;

· направить пациента к заведующему отделения 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).***

**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 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 главного врача (руководителя 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 поликлиники;

· 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.