ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу ГОБУЗ "ЦГКБ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | 09.11.2016 | № | 586 |

**Порядок**

**предоставления детскому населению первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок предоставления детскому населению первичной медико-санитарной помощи подразделениями ГОБУЗ «ЦГКБ» разработан в целях повышения качества и эффективности первичной медико-санитарной помощи и определяет сроки и последовательность действий персонала при ее оказании.

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

1.2. Настоящий Порядок разработан и действует на основании следующих нормативных правовых актов:

- Конституции Российской Федерации

- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

- Федерального закона от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;

- Приказа МЗ РФ от 16.04.2012 №366Н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

- Положения о лицензировании медицинской деятельности, утвержденного постановлением\Правительства РФ от 16.04.2014 №291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»);

- Приказа комитета по охране здоровья населения области от 06.09.2012 № 761-Д «О внедрении Порядка оказания педиатрической помощи на территории Новгородской области»

- Территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи (далее ежегодно утверждаемая постановлением Правительства Новгородской области);

- Постановления департамента здравоохранения Новгородской области от 30.12.2015 №8 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной департаменту здравоохранения Новгородской области»;

- Приказа комитета по охране здоровья населения области от 01.02.2013 № 61-Д «О госпитализации детей»;

- Приказа департамента здравоохранения Новгородской области от 30.09.2014 № 850-Д «Об организации оказания медицинской помощи детям подросткового возраста»;

- Приказа комитета по охране здоровья населения области от 31.08.2012 №745-Д «О совершенствовании оказания медицинской помощи детям с оториноларингологическими заболеваниями, проживающим на территории Великого Новгорода и Новгородского района»

- Приказа департамента здравоохранения Новгородской области от 28.04.2014 №402-Д «О медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего на наличие или отсутствие у него заболеваний, препятствующих его содержанию и обучению в специальном учебно-воспитательном учреждении закрытого типа»

1.3. Оказание первичной медико-санитарной помощи осуществляется в рамках Территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи населению Новгородской области;

Первичная медико-санитарная помощь включает в себя первичную доврачебную, первичную врачебную и первичную специализированную помощь.

Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

Первичная медико-санитарная помощь оказывается бесплатно в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, в плановой и неотложной формах.

В детских поликлиниках медицинская помощь оказывается в следующих формах:

неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

плановая - медицинская помощь, оказываемая при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Также в детских поликлиниках при необходимости оказываться экстренная медицинская помощь при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

Для получения первичной медико-санитарной помощи заявитель обращается в детскую поликлинику по территориально-участковому принципу (далее - прикреплению к педиатрическому участку).

1.4. Оказание первичной медико-санитарной помощи детям в детских поликлиниках ГОБУЗ «ЦГКБ» осуществляется врачами педиатрами участковыми, врачами общей врачебной практики (семейными врачами), врачами - специалистами, фельдшерами, на которых возложены отдельные функции врачей педиатров, а также соответствующим средним медицинским персоналом (далее - медицинские работники).

1.5. Первичная медико-санитарная помощь оказывается при обращении родителя (или иного законного представителя) ребенка в возрасте до 15 лет или самого несовершеннолетнего, достигшего возраста 15 лет в амбулаторно-поликлинические подразделения.

**2. Требования к Порядку предоставления первичной медико-санитарной помощи:**

2.1. предоставление родителем или иным законным представителем несовершеннолетнего или самим несовершеннолетним, достигшим возраста 15 лет, следующих документов ребенка:

2.1.1. при личном обращении в амбулаторно-поликлиническое подразделение:

- документ, удостоверяющий личность ребенка (свидетельство о рождении, паспорт для детей старше 14 лет),

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС),

- полис обязательного медицинского страхования (полис ОМС).

На основании данных документов формируется электронная медицинская карта (далее ЭМК) ребенка;

2.1.2. при наличии ЭМК для записи на прием к врачу по телефону в центр по обработке вызовов населения по вопросам здравоохранения: страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС);

2.2. в случае личного обращения родителя (иного законного представителя ребенка), подростка в возрасте 15 лет и старше в амбулаторно-поликлиническое подразделение работник поликлиники осуществляет проверку прикрепления заявителя к врачебному участку детской поликлиники.

2.3. доступность информации о работе амбулаторно-поликлинических подразделений, порядке и правилах оказания детскому населению первичной медико-санитарной помощи.

Информирование о порядке оказания населению первичной медико-санитарной помощи осуществляется:

- непосредственно руководителями, в ведении которых находится амбулаторно-поликлиническое подразделение;

- медицинскими работниками при личном консультировании в амбулаторно-поликлинических подразделениях;

- посредством размещения информации в помещениях амбулаторно-поликлинических подразделений на информационных стендах;

- с использованием средств телефонной связи медицинскими работниками амбулаторно-поликлинических подразделений;

- с использованием средств телефонной связи специалистами центра обработки вызовов населения по вопросам здравоохранения;

- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет ( сайта ГОБУЗ «ЦГКБ»), электронной связи;

2.4. размещение у входа в подразделение информации о его наименовании и режиме работы (режим работы амбулаторно-поликлинического подразделения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ и Правилами внутреннего распорядка ГОБУЗ «ЦГКБ», с учетом специфики предоставления конкретных видов медицинских услуг);

2.5. размещение в амбулаторно-поликлиническом подразделении в удобном для обозрения месте информационных стендов, содержащих сведения о:

- территориальной программе государственных гарантий;

- перечне оказываемых медицинских услуг;

- размещении врачей в кабинетах учреждения;

- перечне документов, которые должны представить граждане для получения первичной медико-санитарной помощи;

- графике приема пациентов;

- порядке предварительной записи на прием к врачам;

- организациях, осуществляющих контроль в сфере охраны здоровья населения с указанием ФИО конкретных должностных лиц, адресов организаций, номеров телефонов, куда пациент может обратиться по вопросам оказания медицинской помощи.

**3. Порядок приема пациентов в амбулаторно-поликлинических подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ»**

3.1. Прием пациентов в амбулаторно-поликлинических подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ» производится в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности по разделам номенклатуры работ и услуг, согласно приложению к Положению о лицензировании медицинской деятельности, утвержденному постановлением Правительства РФ от 16.04.2014 №291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»).

3.2. Плановый прием детей в детских поликлиниках ГОБУЗ «ЦГКБ» осуществляется по предварительной записи.

3.3. Прием здоровых детей в возрасте до 1 года осуществляется в детских поликлиниках в день здорового ребенка - по вторникам.

Больные дети, пришедшие в детскую поликлинику во вторник, обслуживаются врачом педиатром или фельдшером в помещении бокса.

3.4. Прием здоровых детей, проживающих в Новгородском районе, врачами специалистами осуществляется в детской поликлинике №1 по средам по талонам, выданным в медицинских подразделениях ГОБУЗ «Центральная поликлиника» по месту жительства детей.

3.5. Прием врача-педиатра участкового в часы его работы организован:

- первые два часа приема - прием по предварительной записи;

- третий час приема - повторный прием детей по назначению врача участкового педиатра или врача (фельдшера) неотложной помощи.

3.6. Неотложная медицинская помощь оказывается детям в день обращения без предварительной записи, как дежурным врачом, так и участковым педиатром при направлении работника регистратуры.

3.7. При обращении в детскую поликлинику ребенка с признаками инфекционного заболевания (высокая температура, сыпь) регистратор организует осмотр ребенка врачом педиатром в боксе поликлиники.

3.8. Вопросы приема пациентов регулируются заведующими отделениями и заведующим поликлиникой.

3.9. Медицинские сестры амбулаторного приема во время ожидания пациентами приема выявляют детей, нуждающихся в первоочередном обслуживании.

3.10. Время ожидания приема (ориентировочно) составляет 20 минут от времени, назначенного пациенту. Исключение составляют случаи, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному ребенку (ребенку-инвалиду; ребенку из многодетной семьи; несовершеннолетнему, проходящему дообследование в ходе первоначальной постановки на воинский учет; в освидетельствовании несовершеннолетнего на наличие или отсутствие у него заболеваний, препятствующих его содержанию и обучению в специальном учебно-воспитательном учреждении закрытого типа) о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы медицинской сестрой врача, ведущего прием.

3.11. В случае невозможности посещения ребенком амбулаторно-поликлинического подразделения регистратор принимает вызов на дом:

- на посещения врачом-педиатром участковым с 08.00 до 13.00

- на посещение врачом (фельдшером) кабинета неотложной помощи с 08.00 до 18.00.

На дому медицинская помощь врачом-педиатром участковым и врачом (фельдшером) кабинета неотложной помощи оказывается на протяжении всего времени работы поликлиники: с 08.00 до 19.00.

3.12. В отдельных случаях медицинская помощь на дому оказывается врачами-специалистами.

Необходимость оказания медицинской помощи на дому врачами-специалистами определяется врачом педиатром участковым по согласованию с заведующим педиатрическим отделением либо по решению врачебной подкомиссии детской поликлиники.

3.13. Время ожидания приема врача-специалиста при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановом порядке составляет 10 рабочих дней с момента обращения.

3.14. Время ожидания врача при вызове на дом для оказания неотложной медицинской помощи не превышает 2 часов с момента вызова или передачи вызова из ГОБУЗ «Новгородская станция скорой медицинской помощи».

**4. Порядок записи на прием в амбулаторно-поликлинических подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ».**

4.1. Запись на прием к врачу-педиатру, врачу-специалисту, осуществляется в соответствии с Административным регламентом предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной департаменту Новгородской области.

4.2. Запись на прием к участковому врачу педиатру осуществляется:

4.2.1. ежедневно на будние дни (кроме вторника - «день здорового ребенка»), записаться можно следующими способами:

- через официальный сайт департамента здравоохранения Новгородской области - www.zdrav53-online.ru круглосуточно;

- через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» круглосуточно;

- через информационный терминал медицинской организации для записи на прием к врачу (Инфомат), установленный в поликлинике (в часы работы поликлиники);

- через региональный центр обработки вызовов населения по вопросам здравоохранения (колл-центр) с 08.00 до 10.00 и с 14.00 до 17.00 по телефонам 76-56-38, 61-82-02;

- через регистратуру детской поликлиники лично: к врачам педиатрам с 8.00 до 18.30;

к врачам специалистам - с 08.00 до 12.00,

- через врача на приеме;

4.2.2. на вторник («день здорового ребенка») запись на плановый прием к врачу-педиатру здорового ребенка в возрасте до 1 года 3 месяцев осуществляется врачом педиатром территориального участка или регистратором территориальной детской поликлиники (при невозможности, по техническим причинам, записи у врача педиатра).

4.3. Запись на первичный прием к врачам-специалистам осуществляется по направлению врача-педиатра участкового (или врача-специалиста, фельдшера) с проведенными диагностическими исследованиями по клиническим показаниям в соответствии с п.1.2. Административного регламента предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной департаменту здравоохранения Новгородской области» и приказом департамента здравоохранения Новгородской области от 31.08.2012 №745-Д «О совершенствовании оказания медицинской помощи детям с оториноларингологическими заболеваниями, проживающим на территории Великого Новгорода и Новгородского района».

В направлении к врачу специалисту указывается в какое подразделение направляется пациент.

4.4. Запись на повторный прием осуществляется на приеме лечащим врачом или по направлению лечащего врача самостоятельно в установленном порядке предварительной записи.

4.5. При личном обращении гражданина или его законного представителя в регистратуру детской поликлиники пациенты обслуживаются:

4.5.1. в порядке живой очереди;

4.5.2. при обращении родителя или иного законного представителя ребенка инвалида, ребенка из многодетной семьи (предоставившего удостоверение установленного образца), регистратура детской поликлиники в первоочередном порядке организует его запись на прием к врачу;

4.5.3. при одновременном обращении нескольких граждан, имеющих право на первоочередное оказание медицинской помощи, запись осуществляется в порядке поступления обращений;

4.6. .Если ребенок не прикреплен к врачебному участку детской поликлиники, работник поликлиники или специалист колл-центра информирует заявителя о необходимости прикрепления к врачебному участку.

**5. Основанием для отказа в предоставлении записи на прием или приеме является:**

- отсутствие у ГОБУЗ «ЦГКБ» лицензии на осуществление медицинской деятельности на востребованную гражданином услугу;

- непредставление документов, указанных в пункте 2.1.настоящего Порядка;

- несогласие получателя государственной услуги с предлагаемой датой и временем приема врача;

- наличие в представленных документах, указанных в пункте 2.1 настоящего Порядка недостоверной или искаженной информации (в случае обращения заявителя для получения государственной услуги лично)

- отсутствие приема врача необходимого профиля в медицинской организации.

В случае если отсутствие врача обусловлено внезапно возникшими в день приема обстоятельствами, заведующим педиатрическим отделением организуется прием экстренных пациентов в день обращения.

Прием плановых пациентов переносится на другой день, о чем пациент должен быть проинформирован с указанием даты и времени приема. При несогласии (невозможности) пациента прийти на прием в предложенный день и время повторная запись осуществляется гражданином самостоятельно.

**6. Порядок направления на госпитализацию**

Направление детей на госпитализацию осуществляется в соответствии с приказом комитета по охране здоровья населения области от 06.09.2012 № 761-Д «О внедрении порядка оказания педиатрической помощи на территории Новгородской области», приказом департамента здравоохранения Новгородской области от 30.09.2014 № 850-Д «Об организации оказания медицинской помощи детям подросткового возраста».

**7. Организация проведения диагностического обследования**

7.1. Объем необходимых диагностических исследований определяется лечащим врачом.

7.2. Обследование пациентов, назначенное врачом-специалистом амбулаторно-поликлинического подразделения дополнительно, осуществляется по месту приема данного врача-специалиста.

7.3. В случае несогласия пациента обследоваться в поликлинике не по месту прикрепления гражданину на руки выдается письменное заключение врача-специалиста с перечнем необходимых диагностических исследований и рекомендуется посетить участкового врача педиатра для их назначения и выполнения по месту жительства.

7.4. В случае отсутствия возможности проведения несовершеннолетнему диагностического исследования в территориальной детской поликлинике руководитель диагностического подразделения организует проведение данного исследования в другом амбулаторно-поликлиническом подразделении.

7.5. Время ожидания при :

- проведении диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой порядке составляет не более 10 рабочих дней с момента назначения лечащим врачом;

- проведении компьютерной томографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой порядке – не более 30 рабочих дней с момента назначения лечащим врачом;

7.6. Проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме организуется в день обращения по направлению лечащего врача.

**8. Общие условия предоставления медицинской помощи**

***8.1.Режим работы поликлиник*:**

- ежедневно с 8.00 до 19.00 в рабочие дни;

- в субботу с 9.00 до 15.00;

- выходной день - воскресенье.;

- прием вызовов на дом врача-педиатра участкового: с 8.00 до 13.00;

- прием вызовов по неотложной медицинской помощи: с 8.00 до 18.00.

В праздничные дни работа врачей педиатров участковых и врачей специалистов организуется в соответствии с приказом главного врача ГОБУЗ «ЦГКБ».

***8.2. Детская поликлиника №1***

- адрес: Великий Новгород, ул. Т.Фрунзе (Оловянка), д.17/3;

- телефоны:

заведующий поликлиникой, приемная: 63-69-82

заведующий педиатрическим отделением: 63-67-12

регистратура: вызов врача на дом: 63-18-00

справочная информация: 63-48-05.

***Кабинет врача-педиатра участкового ( ЦОВП №1 микрорайон Деревяницы)***

- адрес, Великий Новгород, ул. 20 января, д.14

вызов врача на дом 63 - 18 - 00

***Кабинет врача-педиатра участкового (ЦОВП №4 микрорайон Кречевицы)***

- адрес: Великий Новгород, Кречевицы, д.

вызов врача на дом 78 - 75 -28

***8.3.Детская поликлиника №2***

- адрес: Великий Новгород, ул. Кочетова, д.31;

- телефоны:

заведующий поликлиникой, приемная: 65-60-52;

заведующие педиатрическими отделениями:

I педиатрическое отделение: 65-11-01;

II педиатрическое отделение: 65-06-26;

регистратура: вызов врача на дом: 66-99-44, 65-07-55;

справочная информация: 66-99-29.

***8.4 Детская поликлиника №3***

- адрес: Великий Новгород, ул. Германа, д.21;

- телефоны:

заведующий поликлиникой, приемная: 77-21-17; 77-50-75;

заведующие педиатрическими отделениями: 77-87-08;

регистратура: вызов врача на дом: 73-99-60; 73-99-66;

cправочная информация: 77-14-32.

***Филиал детской поликлиники №3 (микрорайон Щусева)***

- адрес:, Великий Новгород, Б.Санкт-Петербургская,д.138;

- телефоны:

регистратура: вызов врача на дом 64-02-92;

справочная информация 64-02-92

***Кабинет врача-педиатра участкового в ЦОВП №2 микрорайон Волховский***

*-* адрес: Великий Новгород, пос. Волховский, ул. Новгородская, д.8

- телефон:

- вызов врача на дом 64-62-90

**8*.5.Региональный центр обработки вызовов населения по вопросам здравоохранения (Колл-центр)***

- адрес: Великий Новгород, ул.Зелинского, д.11

- телефоны**:**

Заведующая колл-центра 61-62-75;

предварительная запись к врачам 76-56-38, 61-82-02.

***8.6.Отделение УЗ-диагностики***

- телефон руководителя отделения 77-61-77.

***8.7.Отделение функциональной диагностики***

- телефон руководителя отделения 8-911-616-51-87

***8.8. Отделение эндоскопии***- телефон руководителя отделения 62-48-15.

***8.9. Рентгенологическое отделение***- телефон руководителя отделения 62-30-68