

**Порядок  
оказания медицинской услуги  
«Вызов врача на дом» в ГБУЗ ЯНАО  
«Надымская центральная районная больница»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок оказания медицинской услуги «Вызов врача на дом» (далее – Медицинская услуга) регламентирует вид первичной медико-санитарной помощи, в рамках которого прием пациента происходит вне ГБУЗ ЯНАО «Надымская ЦРБ» (далее – Учреждение).

1.2. Данная медицинская услуга оказывается следующими медицинскими работниками:

- Участковый врач-терапевт
- Участковый врач-педиатр
- Врач общей практики
- Врач кабинета неотложной медицинской помощи поликлиники
- Фельдшер кабинета неотложной медицинской помощи поликлиники
- Врач кабинета неотложной медицинской помощи детской поликлиники
- Фельдшер кабинета неотложной медицинской помощи детской поликлиники
- Фельдшер врачебной амбулатории
- Медицинская сестра врачебной амбулатории.
- Акушерка врачебной амбулатории и проч.

1.3. Данная услуга оказывается гражданам, застрахованным по обязательному медицинскому страхованию в страховых медицинских организациях, расположенных на территории Ямало-Ненецкого автономного округа и прикрепившихся на медицинское обслуживание к Учреждению.

1.4. Подать заявку на получение Медицинской услуги можно по телефону или обратившись непосредственно в регистратуру или врачебную амбулаторию Учреждения.

1.5. Прием заявок на Медицинскую услугу от жителей города Надыма и п. Пангоды осуществляется сотрудниками регистратур в соответствии с установленным графиком:

- с понедельника по пятницу с 08-00 до 14-00 часов
- в субботу с 08-00 до 12-00 часов.

1.6. Прием заявок на Медицинскую услугу от жителей других населенных пунктов Надымского района осуществляется сотрудниками участковой больницы с. Ныда и врачебных амбулаторий круглосуточно.

1.7. Прием заявок на Медицинскую услугу в Учреждении осуществляется по следующим адресам и телефонам:

- **Для взрослого населения, проживающего в городе Надым:** регистратура поликлиники, город Надым, улица Сенькина, дом 2, телефоны: 53 – 03 – 13, 53 – 06 – 30, 59 – 74 – 74.

- Для детского населения, проживающего в городе **Надым**:  
-регистратура детской поликлиники, город Надым, улица Сенькина, дом 2, телефоны: 53 – 43 – 10, 53 – 21 – 39;
- регистратура филиала детской поликлиники, город Надым, улица Набережная им. Оруджева С.А., дом 44, телефоны: 52 – 66 – 65, 52 – 20 – 30.
- Для взрослого населения, проживающего в п. **Пангоды**: регистратура поликлиники, п. Пангоды, ул. Ленина, дом 9, телефон: 56 -21-28
- Для детского населения, проживающего в п. **Пангоды**: регистратура педиатрического отделения, п. Пангоды, ул. Звездная, 8, телефон: 56-23-61
- Для детского и взрослого населения, проживающего в с. **Ныда**: поликлиника, с. Ныда, ул. Советская, 12, телефон: 53-93-35
- Для детского и взрослого населения, проживающего в с. **Нори**:  
врачебная амбулатория, с. Нори, ул. Центральная, 20, телефон: 8-(3499) 5-44-703, 8-902-626-7731
- Для детского и взрослого населения, проживающего в п. **Приозерный**:  
врачебная амбулатория, п. Приозерный, ФК-2, телефон: 51-98-03
- Для детского и взрослого населения, проживающего в п. **Правохеттинский**:  
врачебная амбулатория, п. Правохеттинский, ул. Газовиков, 7А, телефон: 51-45-03
- Для детского и взрослого населения, проживающего в п. **Лонгюган**:  
врачебная амбулатория п. Лонгюган, телефон: 51-66-03
- Для детского и взрослого населения, проживающего в с. **Кутопьюган**:  
врачебная амбулатория, с. Кутопьюган, ул. Новая, 21, телефон: 54—68-36
- Для детского и взрослого населения, проживающего в п. **Заполярный**:  
врачебная амбулатория, п. Заполярный, жилой поселок, телефон: 51-39-03
- Для детского и взрослого населения, проживающего в п. **Ягельный**:  
врачебная амбулатория, п. Ягельный, телефон: 51-91-09.

1.8. Показаниями для оказания Медицинской услуги являются:

- острые состояния, не позволяющие пациенту самостоятельно посетить поликлинику;
- любое ухудшение состояния здоровья у детей до 3 лет;
- повышение температуры тела у детей любого возраста;
- наличие кожной сыпи у детей любого возраста;
- повышение температуры тела у взрослого пациента выше 38 градусов и невозможность самостоятельного посещения врача;
- повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия;
- многократный жидкий стул;
- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;
- головокружение, тошнота, рвота;
- обморок.

1.9. Кроме этого, сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории Учреждения может оформить вызов врача на дом без заявки пациента в следующих ситуациях:

- необходим повторный осмотр пациента на дому;
- необходимо периодическое обслуживание на дому (тяжелобольные и маломобильные пациенты);

- патронаж;
- передача актива (скорая и неотложная помощь, родильный дом, стационар).

Вызов врача на дом оформляется также при хронических состояниях, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику Учреждения:

- тяжелые онкологические заболевания;
- инвалидность 1 и 2 группы со значительным нарушением статодинамической функции;
- параличи, парезы конечностей;
- обслуживание вызовов, переведенных станцией скорой помощи в часы работы Учреждения;
- оформление рецептов для получения лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, в рамках дополнительного лекарственного обеспечения для нетранспортабельных пациентов;
- осмотр нетранспортабельных больных для оформления в дома – интернаты, оформления группы инвалидности; определения показаний к вызову на дом других специалистов;

1.10. При оформлении заявки на Медицинскую услугу, пациент или законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан:

- назвать фамилию, имя, отчество больного, дату его рождения;
- назвать адрес регистрации по месту проживания и фактический адрес проживания больного;
- назвать страховую медицинскую организацию, в которой больной застрахован по обязательному медицинскому страхованию;
- четко сформулировать жалобы.

1.11. Оказание медицинской услуги по вызову врача на дом состоит из следующих этапов:

- прием заявки на медицинскую услугу «Вызов врача на дом»;
- планирование врачом посещения пациента на дому;
- проведение посещения пациента на дому;
- фиксация результатов посещения (заполнение первичной медицинской документации в бумажном и электронном виде, заполнение учетно - отчетной медицинской документации);
- учет обслуженных и не обслуженных вызовов пациентов.

1.12. Информация о порядке оказания медицинской услуги «Вызов врача на дом» размещается:

- а) на официальном сайте Учреждения: [www.nadymcrb.ru](http://www.nadymcrb.ru);
- б) на настенных информационных стендах в помещениях поликлиник и врачебных амбулаторий Учреждения;

1.13. Медицинская услуга оказывается в соответствии с установленными порядками оказания отдельных видов медицинской помощи и стандартами медицинской помощи.

Вызовам врача на дом могут быть присвоены следующие статусы:

- зарегистрирован;
- выполнен;
- вызов отменен пациентом;
- вызов передан в службу скорой помощи.

1.14. Медицинская услуга организуется по территориально-участковому принципу и заключается в формировании групп обслуживаемого контингента по признаку проживания (пребывания) на определенной территории города Надыма или Надымского района.

1.15. Медицинская помощь на дому осуществляется в порядке очередности поступления обращения пациента (законного представителя или иного лица) об оказании медицинской помощи на дому.

1.16. К встрече медицинского работника Учреждения на дому, пациенту необходимо приготовить паспорт (свидетельство о рождении ребенка) и полис обязательного медицинского страхования.

1.17. В случае отсутствия эффекта от Медицинской услуги, ухудшении состояния больного и возникновении угрожающих жизни состояний, медицинские работники Учреждения принимают незамедлительные меры к их устранению с использованием экстренной медицинской помощи.

## 2. Основные этапы оказания медицинской услуги «Вызов врача на дом»

2.1. При оказании Медицинской услуги определены следующие этапы и функции системы:

Этап оказания услуги	Функции системы	Пользователи функции
Прием заявки на медицинскую услугу «Вызов врача на дом»	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Регистрация факта заявки на медицинскую услугу в Журнале вызовов врача на дом.</li> <li>-Идентификация пациента в ходе регистрации вызова происходит по фамилии, имени, отчеству, номеру полиса ОМС, адресу проживания, номеру обслуживаемого территориального участка.</li> <li>-По предъявляемым пациентом жалобам и уточняющим вопросам, сотрудник Учреждения оценивает состояние пациента и определяет срочность вызова и возможность его оказания силами Учреждения.</li> <li>-Сотрудник Учреждения определяет «причину вызова».</li> <li>-Сотрудником Учреждения определяется «вид вызова» - вызов на дом, патронаж, актив, проч.</li> <li>-Для удобства и быстроты обслуживания вызова дополнительно указываются подъезд, этаж, код домофона и наличие лифта.</li> <li>-Сотрудник Учреждения информирует пациента о принятой или отклоненной заявке на оказание медицинской услуги, ориентирует о сроках ожидания медицинского работника.</li> </ul>	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории.
	Внесение и хранение информации о вызове	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории.
	Редактирование параметров и отмена вызова	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории.

	Назначение врача	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории.
	Просмотр и группировка списка вызовов по определенным критериям	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории, врач
	Информирование врача о поступивших вызовах	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории
Планирование вызовов врача	Передача вызова другому врачу в необходимых случаях (болезнь, отпуск, командировка и т.д.)	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории.
Проведение посещения пациента на дому	Получение информации о вызовах	Врач
	Внесение информации о посещениях на дому в Журнал вызовов врача на дом	Врач
	Заполнение талона амбулаторного пациента в бумажном и электронном варианте	Врач
Фиксация результатов посещения	Заполнение бланка формы вызова врача	Врач
	Осуществление контроля за деятельностью врача, в части исполнения вызовов и заполнения журнала вызовов	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории, заведующий отделением, заведующий врачебной амбулаторией
Учет обслуженных и не обслуженных вызовов	Ведение и контроль учета вызовов по врачам.	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории, заведующий отделением, заведующий врачебной амбулаторией, заведующий поликлиникой, врач
	Ведение учета не обслуженных вызовов, анализ причин	Сотрудник регистратуры или врачебной амбулатории, заведующий отделением, заведующий врачебной амбулаторией, заведующий поликлиникой, врач

### **3. Порядок оформления заявки на получение медицинской услуги «Вызов врача на дом»**

3.1. Заявка на Медицинскую услугу оформляется сотрудником Регистратуры, участковой больницы или врачебной амбулатории в Журнале регистрации вызовов на дом.

3.2. Если принимающий заявку на медицинскую услугу сотрудник Учреждения посчитает, что случай обращения является экстренным и существует реальная угроза жизни и здоровью пациента, вызов будет переадресован им в службу скорой медицинской помощи.

3.3. Подтверждение или отказ в регистрации заявки на Медицинскую услугу осуществляется сотрудником Учреждения незамедлительно в виде устного ответа.

### **4. Основные принципы и задачи при оказании медицинской услуги «Вызов врача на дом», права и обязанности работников Учреждения, ответственность сторон**

4.1. Деятельность Учреждения при оказании Медицинской услуги пациенту основывается на следующих принципах:

- а) соблюдение конституционных прав и свобод человека;
- б) соблюдение законности;
- в) соблюдение принципов этики и деонтологии при работе с пациентами;
- г) своевременное и качественное оказание Медицинской услуги;
- д) прозрачность деятельности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений пациентов.

4.2. Обязанности работников Учреждения при оказании Медицинской услуги пациентам:

- 4.2.1. в служебном поведении работники Учреждения воздерживаются от:
- любого вида действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
  - грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
  - угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

4.2.2. работники Учреждения призваны способствовать своим служебным поведением установлению деловых взаимоотношений и конструктивному сотрудничеству с пациентами.

4.2.3. работникам Учреждения необходимо проявлять вежливость, доброжелательность, внимательность и терпимость в общении с пациентами (гражданами).

4.2.4. внешний вид работников при исполнении ими должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю (медицинский халат, бейдж и т.д.), который подчеркивает официальность, сдержанность, традиционность и аккуратность.

4.3. Работники Учреждения имеют право отказать в предоставлении Медицинской услуги в ситуации, когда пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, не угрожающем его жизни, когда пациент или члены его семьи высказывают угрозы в адрес медицинского работника, унижают его честь и достоинство при исполнении им служебных обязанностей.

4.4. Работники Учреждения и пациенты в зависимости от тяжести совершенного проступка несут дисциплинарную, административную, гражданско – правовую и уголовную ответственность в соответствии с Законодательством РФ.

## **5. Обязанность граждан при оказании медицинской услуги «Вызов врача на дом»**

5.1. Граждане, зарегистрировавшие заявку на оказание медицинской услуги «Вызов врача на дом» обязаны:

5.1.1. обеспечить доступ врача в подъезд и непосредственно в квартиру;

5.1.2. ожидать посещения врача по указанному в заявке адресу;

5.1.3. предоставить возможность для медицинского работника снять верхнюю одежду и вымыть руки;

5.1.4. подготовить место для полноценного осмотра пациента (освещение, температура воздуха, отсутствие шума);

5.1.5. при осмотре детей обеспечить присутствие взрослого члена семьи или родственника;

5.1.6. по просьбе медицинского работника предоставить для ознакомления документ удостоверяющий личность, полис ОМС, свидетельство о рождении ребенка, прочее;

5.1.7. по просьбе медицинского работника предоставить для ознакомления имеющиеся у пациента выписки, заключения врачей, результаты обследований, иное;

5.1.8. предоставить возможность для заполнения медицинским работником требуемой документации;

5.1.9. по просьбе медицинского работника предоставить возможность воспользоваться стационарным телефоном для решения вопроса о дальнейшей тактике ведения пациента;

5.1.10. оказывать по мере возможности содействие медицинскому работнику при осмотре маломобильного пациента.