

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач КГБУЗ «Стоматологическая
поликлиника, г. Рубцовск»
Е.А.Гребенкин
«15/09» 2017

Правила внутреннего распорядка для пациентов КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника, г. Рубцовск»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника, г. Рубцовск» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника, г. Рубцовск» (далее – Учреждение), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными актами и определяют порядок обращения пациента в учреждение, права и обязанности пациента, правила поведения в учреждении, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющие свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила для всеобщего ознакомления расположены на информационном стенде и официальном сайте поликлиники <http://www.ucoz.stompolikl.ru/> . При обращении в Учреждение пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.2. Правила внутреннего распорядка включают следующие разделы:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- Ответственность за нарушение Правил.

- 1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся с целью оказания медицинской помощи.
- 1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1.В Учреждении оказывается первичная медико-санитарная помощь по стоматологии. На хирургический и терапевтический прием принимаются пациенты, проживающие в границах прикрепленного участка. Жители других участков, сельских районов принимаются при наличии свободных талонов.

2.2. Для получения стоматологических услуг пациент обращается в регистратуру поликлиники, изложив цель визита. При обращении пациента в Учреждение в регистратуре оформляется медицинская карта, для оформления которой пациент предоставляет свои паспортные данные, полис ОМС, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), контактный телефон. Пациенты, обратившиеся впервые, в обязательном порядке заполняют анкету о состоянии здоровья, согласие на обработку персональных данных. Перед проведением медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства, предварительно изучив его текст.

Регистратор направляет пациента в смотровой кабинет для уточнения диагноза и направления при необходимости в хирургический, терапевтический, пародонтологический кабинеты. Смотровой кабинет выдает талоны на лечение зубов и удаление, а также заболеваний слизистой оболочки полости рта и пародонта в день обращения при наличии талонов. В талоне указано время приема и фамилия лечащего врача. Непосредственно в регистратуре пациент может получить талон на оказание хирургической помощи, если ранее был на осмотре и точно знает, что ему необходимо удаление зуба. Неотложная помощь в случае отсутствия талонов оказывается в смотровом кабинете. В случае обращения пациента с целью протезирования зубов, он направляется в смотровой кабинет ортопедического отделения.

Также на прием к врачу пациент может записаться через Интернет и информационный киоск, находящийся на территории медицинских учреждений. В Учреждении есть возможность предварительной записи, в детском отделении журнал предварительной записи находится в регистратуре, во взрослом отделении информацию о данной услуге можно получить в смотровом кабинете.

2.3. В выходные и праздничные дни неотложная стоматологическая помощь оказывается дежурным врачом с 08-00 до 14-00 часов. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости --- долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием.

2.4. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику работы врачей.

2.5. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.7. Если пациент не имеет возможности во время прийти на прием, то он заранее сообщает об этом в регистратуру поликлиники или лечащему врачу. В противном случае ему необходимо взять новый талон на прием к врачу в смотровом кабинете, как первичному пациенту.

2.8. Опоздавший пациент может быть принят только в случае наличия у врача свободного времени. В противном случае, пациент назначается на другой день.

2.9. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению.

2.10. При оказании медицинской помощи на платной основе с пациентом заключается письменный договор на оказание услуг. Внесение изменений в договор в одностороннем порядке не допускается.

2.11. При заключении договора врач действует в качестве представителя Учреждения. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: паспортные данные и контактный телефон.

2.12. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии со ст.9 ФЗ № 152 от 27.07.2006 г. «О персональных данных». Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.13. На территории Учреждения ведется видеонаблюдение.

2.14. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. При входе в лечебные кабинеты пациент надевает бахилы. Использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Учреждения.

2.15. Категорически запрещено:

курить и употреблять спиртные напитки в помещении и на территории Учреждения;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

разговаривать по мобильному телефону во время приема.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.5. Дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.6. Дачу отказа от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и/или надзирающие органы или в суд;

3.1.8. Сохранение работниками Учреждения в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент обязан знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, сообщать лечащему врачу об ухудшении своего здоровья незамедлительно;

3.2.7. Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения(ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ);

3.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ:

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с письменной претензией (жалобой), которая регистрируется в приемной главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Учреждения в электронном виде. Претензия (жалоба) должна содержать полную информацию о пациенте (ФИО, адрес, контактный телефон).

4.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации в Учреждении, если иной срок не установлен законодательством. На претензию (жалобу) ответ дается в указанном пациентом виде.

4.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в установленный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие органы либо в суд.

4.4. Также пациент вправе обратиться устно к заведующим отделениями или заместителю главного врача по медицинской части. Обращение регистрируется в отдельном журнале устных обращений граждан.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ:

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

6.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить Учреждению документ, удостоверяющий личность, а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента в регистратуре Учреждения.

6.4. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты, результата гистологического исследования, выписка из амбулаторной карты.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.