ПОЛОЖЕНИЕ
о правилах внутреннего распорядка для пациентов
КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2,  г. Барнаул»

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2, г. Барнаул» (далее – учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в учреждение, права и обязанности пациента, правила поведения в учреждении, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

 — Общие положения

 — Порядок обращения пациента;

 — Права и обязанности пациента;

 — Порядок разрешения конфликтных ситуаций между КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2, г. Барнаул» и пациентом;

 — Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

 — Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

— Правила поведения пациентов и их законных представителей в КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2, г. Барнаул».

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2, г. Барнаул» .

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2, г. Барнаул» оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Порядок записи на прием пациентов, желающих получить медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственных гарантий за счет средств          обязательного    медицинского     страхования:

2.2.1. Талоны на прием в терапевтическое отделение выдаются ежедневно с 7.00 утра в регистратуре в порядке очереди. Документы, необходимые для записи на прием к врачу-стоматологу:

— действующий        страховой полис;

— документ,          удостоверяющий личность   (паспорт);

— письменное        согласие     на      обработку          персональных     данных;

— страховое пенсионное свидетельство        (СНИЛС).

2.2.2. Запись на прием в хирургическое отделение производится ежедневно с 7.00 утра в регистратуре. Повторно пациентов   назначает врач.

2.2.3. Без страхового медицинского полиса принимаются пациенты только на оказание неотложной помощи (острая боль, травма челюстно-лицевой области,      кровотечения).

2.2.4. В регистратуре пациент получает талон, где указывается его фамилия, Ф.И.О. лечащего   врача, номер      кабинета    и       время         приема.

2.2.5. Без талона к врачу прием пациентов не проводится.

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

2.2.7. Предварительная        запись. Предварительно на лечение можно записаться по интернету www.рег22.рф и по телефону 8(3852) 51-39-52. При записи через интернет и по телефону пациент за 20-30 мин. до приема обращается в регистратуру для оформления соответствующей документации.

2.2.8. Пациенты с острой болью принимаются безотказно в порядке очереди в течении 2-х часов.

2.2.9. В выходные и праздничные дни ведется прием по оказанию только неотложной стоматологической помощи. Ночной дежурный кабинет оказывает неотложную стоматологическую помощь жителям Алтайского края согласно графика работы кабинета.

2.3. Порядок записи на прием пациентов, желающих получить медицинскую услугу платно производиться по телефону регистратуры (3852)51-39-52 или при          личном обращении к врачу платного кабинета.

2.3.1. Запись на ортопедическое лечение (зубопротезирование) производится ежедневно          с 08.00 – 11.00,   14.30 –17.30.

2.3.2. Информация о порядке оказания платных стоматологических услуг размещена     на стенде в холле поликлиники.

2.3.3. Дополнительная подготовка для диагностических исследований не требуется.

2.3.4. Пациенты на госпитализацию в профильные отделения направляются по показаниям.

2.3.5 Стоматологическая помощь по ОМС оказывается в полном объеме, исключая зубопротезирование.

2.3.6. В поликлинике проводится льготное зубопротезирование жителям г.Барнаула:

— ветеранам труда, внесенным в городской регистр;

— жертвам политических репрессий (реабилитированные);

— труженикам тыла.

Необходимые документы для оформления — паспорт и удостоверение о наличии льготы.

2.4. В случае обращения пациентов в КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2, г. Барнаул», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. Прием пациентов врачами учреждения проводится согласно графику работы врачей.

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

2.7. Пациент записывается на прием к врачу с учетом его желания.

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

2.9. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению.

2.10. При оказании медицинской помощи на платной основе врач от имени учреждения заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг. Внесение изменений в договор 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 аудиозапись и видеонаблюдение.

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. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.6. Отказ 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;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу учреждения.

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1. Категорически запрещается:

— курение на территории и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских услуг;

— громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

— разговаривать по мобильному телефону во время приема;

— грубить персоналу учреждения или иным лицам, находящимся в учреждении;

4.2. В помещениях учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.4. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию зав. отделением или другому врачу отделения, в котором пациент был на приеме.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КГБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2, Г. БАРНАУЛ»

И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с 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 информацию о пациенте (ФИО, почтовый адрес).

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу. На претензию (жалобу), размещенную на сайте учреждения ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

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

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. 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.

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

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ,

СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7.2. 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.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить учреждению свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.