

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ государственного бюджетного учреждения здравоохранения Амурской области «Зейская стоматологическая поликлиника»

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Амурской области «Зейская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – Поликлиника), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов, порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка «ГБУЗ АО «Зейская СП» (далее Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в Поликлинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

-информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре.

Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: <http://www.stomzeya.ru/>

1.6. Поликлиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению города Зея и Зейского района, а также жителям Амурской области.

1.7. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике, является врач-стоматолог, врач-стоматолог детский, врач-стоматолог-терапевт, зубной врач, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента (или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом) с учетом согласия врача. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование челюстно-лицевой области и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (директором, либо с заместителем директора по медицинской части) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, должностное лицо (директор, либо заместитель директора по медицинской части) должно организовать замену лечащего врача.

Лечащий врач должен уважать право пациента на выбор врача. По желанию пациента, врач не должен препятствовать реализации его права на консультацию с другим врачом. Лечащий врач имеет право отказаться от лечения пациента, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, если чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями.

1.8. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам, как на бесплатной (согласно Территориальной программе государственных гарантий оказания населению Амурской области бесплатной медицинской помощи), так и на платной основе. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Амурской области «Зейская стоматологическая поликлиника».

1.9. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг Государственным бюджетном учреждении здравоохранения Амурской области «Зейская стоматологическая поликлиника».

2. ОТДЕЛЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ

2.1. Информация об отделениях поликлиники:

Наименование отделения	Адрес	Режим работы	Телефон регистратуры
Лечебное отделение (терапевтический, хирургический и детский стоматологические кабинеты)	г. Зея, мкр. Светлый, д. 69а	Будние дни 7.30-19.00 Суббота 8.00-13.00, выходной воскресенье	(41658) 3-07-88
Ортопедическое отделение	г. Зея, мкр. Светлый, д. 69а	Будние дни 7.30-19.00 Суббота, воскресенье - выходной	(41658) 3-07-88

2.2. График работы в праздничные дни регламентируется приказом директора.

2.3. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы, размещается в холле поликлиники, а также на официальной сайте поликлиники - <http://www.stomzeya.ru>

2.4. Начало работы регистратуры – 7 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ

3.1. Запись пациента на приём к врачу осуществляется в регистратуре, в порядке очерёдности, при наличии документа, удостоверяющего личность, и страхового медицинского полиса, СНИЛС а так же:

- по телефонам, указанным в пункте 2.1. настоящих Правил с 7.30 до 19.00.
- на сайте электронной регистратуры: <http://www.stomzeya.ru//>

3.2. Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача пациент обязан предъявить в регистратуре страховой медицинский полис ОМС или ДМС (если пациент идёт на приём в рамках программ ОМС или ДМС) и документ, удостоверяющий личность, СНИЛС.

3.3. Стоматологическую помощь на дому могут получить лица, которые по состоянию здоровья не могут посетить медицинское учреждение. Номер телефона 3-07-88.

3.4. Рентгенкабинет и физиотерапевтический кабинет принимает пациентов по направлениям лечащих врачей.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

Пациент имеет право на:

4.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.2. квалифицированное оказание как платной, так и бесплатной (в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Амурской

области бесплатной медицинской помощи) стоматологической медицинской помощи специалистами поликлиники;

- 4.3. выбор лечащего врача с учётом его согласия; на замену лечащего врача (см. раздел 7 настоящих правил);
- 4.4. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 4.5. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.6. проведение по его просьбе консилиума;
- 4.7. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 4.8. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;
- 4.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 4.10. отказ от медицинского вмешательства;
- 4.11. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с и Правилами оказания платных медицинских услуг в ГБУЗ АО «Зейская СП»;
- 4.12. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- 4.13. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи;
- 4.14. в случае нарушения прав пациента, он может обращаться с жалобой непосредственно к директору или иному должностному лицу поликлиники, в соответствующие ассоциации, в министерство здравоохранения Амурской области, Территориальное управление Роспотребнадзора по Амурской области, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в суд.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент обязан:

- 5.1. выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 5.2. строго соблюдать предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;
- 5.3. выполнять условия заключенного между ним и поликлиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- 5.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- 5.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям поликлиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- 5.6. соблюдать законодательство о запрещении курения табака и употреблении спиртных напитков в медицинских учреждениях;

5.7. бережно обращаться с мебелью, инвентарем и оборудованием поликлиники.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):

6.1.1 за нарушение этических норм и правил поведения в поликлинике;

6.1.2 за оскорбление части и достоинства работников поликлиники;

6.1.3 за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;

6.1.4 за порчу мебели, инвентаря и оборудования поликлиники - в размере стоимости испорченной вещи;

6.2.3. за курение табака и распитие алкогольных напитков в поликлинике.

7. ПОРЯДОК СОДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТУ В СЛУЧАЕ ТРЕБОВАНИЯ ПАЦИЕНТА О ЗАМЕНЕ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

7.1. В случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании специализированной медицинской помощи пациент обращается к заместителю директора по медицинской части с заявлением в письменной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача.

7.2. Заместитель директора в течение трех рабочих дней со дня получения заявления, информирует пациента в письменной или устной форме (посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о врачах соответствующей специальности, работающих в отделении.

7.3. На основании информации, представленной заместителем директора, пациент осуществляет выбор врача.

7.4. Возложение функций лечащего врача на врача соответствующей специальности осуществляется с учетом его согласия.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.5.1. В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 025-у-04, согласие на обработку персональных данных.

8.5.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа как Информированное согласие на проведение стоматологического лечения. Лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

Лечение пациента, отказавшегося подписать Информированное согласие на стоматологическое лечение, в поликлинике не возможно.

8.5.3. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него (несовершеннолетние, больные наркоманией – старше 16 лет).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из

родителей или иной законный представитель в отношении:

- лиц, не достигших возраста, указанного в абзаце 1 настоящего пункта,
- граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

8.5.4. Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

При отказе одного из родителей или иного законного представителя от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни пациента, поликлиника имеет право обратиться в суд для защиты интересов такого лица.

Законный представитель лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, извещает орган опеки и попечительства по месту жительства подопечного об отказе от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни подопечного, не позднее дня, следующего за днем этого отказа.

8.5.4. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.5.5. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право внеочередного оказания медицинской помощи, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

8.5.6. время ожидания медицинского работника (врача, медицинской сестры, фельдшера) при оказании медицинской помощи и услуг на дому не превышает шести часов с момента назначения времени обслуживания вызова (кроме периодов эпидемических подъемов заболеваемости населения).

8.5.7. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону регистратуры не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

8.5.8. К категориям граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи, относятся:

- граждане из числа лиц, указанных в статьях 14 - 19, 21 Федерального закона «О ветеранах»;
- граждане, указанные в пунктах 1 - 4, 6 части первой статьи 13 Закона Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;
- Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- реабилитированные лица;
- лица, пострадавшие от политических репрессий;

- лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;
- лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- медицинские работники;
- беременные женщины;
- социальные работники при исполнении ими служебных обязанностей по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;
- спасатели профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований, пострадавшие в ходе исполнения обязанностей, возложенных на них трудовым договором;
- иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5.9. При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях, сотрудники регистратуры организуют прием пациента врачом в момент обращения. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление вне очереди, формируемой в поликлинике.

8.5.10. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

8.5.11. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заместителем директора по медицинской части.

8.5.12. Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача.

8.5.13. На плановую госпитализацию пациенты направляются после предварительного обследования.

8.5.14. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется, как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

8.5.15. Бесплатное зубное протезирование поликлиникой не предоставляется.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является амбулаторная карта стоматологического больного (форма № 025-у-04). А в случае обращения пациента за платной стоматологической помощью – дополнительно Договор на оказание платных стоматологических услуг, акт выполненных работ.

9.2. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;
- серия и номер страхового медицинского полиса;
- номер СНИЛС.

9.3. Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре

поликлиники в течение 25 лет с момента первого обращения пациента.

9.4. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

9.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач поликлиники выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Минздрава РФ.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

В отношении лиц, не достигших возраста, указанного в пункте 8.5.3. настоящих Правил, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

10.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

10.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

10.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

10.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

10.5.1. в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

10.5.2. при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

10.5.3. по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

10.5.4. в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или

иного законного представителя;

10.5.5. в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

10.5.6. в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

10.5.7. в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

10.5.8 при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

10.5.9. в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10.5.10. в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

10.5.11. по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ПОЛИКЛИНИКОЙ

11.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

11.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема директора. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

11.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

11.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

11.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

12.1. Поликлиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

12.1.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

12.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

12.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

12.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

12.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

12.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

12.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

12.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

12.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

12.1.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

12.1.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

12.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

13. АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ ВЫШЕСТОЯЩЕГО ОРГАНА УПРАВЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ЗАЩИТУ НАРУШЕННЫХ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН

13.1. Министерство здравоохранения Амурской области (почтовый адрес: 675023 г. Благовещенск, ул. Ленина, 135, телефон для обращений граждан: 8(4162) 200-765.

13.2. Управление Росздравнадзора по Амурской области (почтовый адрес: 675000, г. Благовещенск, ул. Мухина, д.31, 8(4162) 53-21-04.

13.3. Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Амурской области в городе Зея, Зейском и Магдагачинском районах находится по адресу: город Зея, ул. Народная, д. 11. Телефон: 8(41658) 2-19-01 (приемная).

13.4. Отдел лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения Амурской области находится по адресу: город Благовещенск, ул. Октябрьская, д. 108. Телефон: (4162)53-96-61

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается директором, заместителем директора по медицинской части.

14.2. На правоотношения между пациентом и поликлиникой распространяется действие Федерального закона «О защите прав потребителей».

14.3. Вся информация о работе поликлиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в регистратуре, в холле поликлиники, на официальном сайте поликлиники - <http://www.stomzeya.ru/>