

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" (далее – Правила – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1», права и обязанности пациента, правила поведения в поликлинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и 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.

1.2. ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1» осуществляет первичную, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи по гигиеническому воспитанию, дезинфектологии, медицинской статистике, организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии профилактической, физиотерапии; оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, рентгенологии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, физиотерапии, эпидемиологии. Проведение медицинских осмотров предрейсовых и послерейсовых, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз по временной нетрудоспособности согласно лицензии ЛО-48-01-001170 от 03.07.2014г. выданную Управлением здравоохранения Липецкой области.

1.3. Лечащими врачами, оказывающими медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1», являются: зубной врач, врач стоматолог-ортопед, врач стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-хирург, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

Лечащие врачи организуют своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляют информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляют на консультации к врачам-специалистам.

2. РЕЖИМ И ГРАФИК РАБОТЫ

2.1. ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1» работает:

Понедельник – пятница:

Запись к врачам в регистратуре	с 7 ³⁰	до 19 ⁰⁰
Вызов на дом	с 7 ³⁰	до 13 ⁰⁰
Амбулаторный прием	с 8 ⁰⁰	до 19 ⁰⁰
Обслуживание на дому	с 9 ⁰⁰	до 14 ⁰⁰

Суббота и дежурные дни:

Запись к дежурному врачу	с 7 ³⁰	до 14 ⁰⁰
Амбулаторный прием	с 8 ⁰⁰	до 14 ⁰⁰

в праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

Оказание неотложной стоматологической помощи вне рабочего времени поликлиники оказывается в ГУЗ "Областная стоматологическая поликлиника "Стоматологический центр"" г.Липецк, ул. Циолковского-22

тел. кабинета 36-13-51;

тел. регистратуры 36-13-44

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы специалистов размещается на информационном стенде/стойке организации, а так же на сайте ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

3.1. В ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1» оказывается амбулаторная медицинская помощь.

3.2. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- записи по электронной регистратуре через интернет;
- звонка по телефону регистратуры:

отделение ОМС 8 (4742) 41-54-66, 45-24-84;
ортопедическое отделение 8 (4742) 41-54-85;
отделение платных услуг 8 (4742) 41-54-92.

Телефон «горячей линии» 8-905-688-95-23.

- 3.3. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
- 3.4. При обращении пациента в поликлинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные данные. Поликлиника имеет все необходимые условия для работы с персональными данными.
- 3.5. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 3.6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 3.7. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить персонал поликлиники по телефону в возможно короткие сроки.
- 3.8. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 3.9. При оказании платных медицинских услуг врач от имени поликлиники заключает с пациентом письменный договор за подписью главного врача на оказание услуг, по форме утвержденной в ГАУЗ «Липецкая городская стоматологическая поликлиника №1». При заключении договора врач действует в качестве представителя поликлиники. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные.
- 3.10. Поликлиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Поликлиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников поликлиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 4.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 4.1.4. Перевод к другому лечащему врачу;
- 4.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 4.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

4.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники (заведующему лечебным отделением, заместителю главного врача, главному врачу), а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

4.1.8. 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;

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

4.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

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

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

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

4.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники;

4.2.8. Бережно относиться к имуществу поликлиники;

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

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая предъявляется либо в устной форме заведующему отделением, заместителю главного врача или главному врачу, либо подается через секретаря в письменном виде на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть зарегистрирована в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт поликлиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения поликлиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему

лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте поликлиники ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) 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 поликлиники. 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. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. 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 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 и ведомственными приказами Министерства здравоохранения России.

7.2. 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.