Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов в учреждении и разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создание благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной стоматологической помощи.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в учреждение.

1.Порядок обращения пациента в ОГАУЗ «Саянская городская стоматологическая поликлиника»

1.1 При необходимости получения стоматологической помощи пациент может предварительно записаться через сайт поликлиники в сети Интернет, а также при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники либо по телефону 5-35-10.

Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов.

Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу, который оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием.

В случае невозможности явки пациента на назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора по телефону.

В случае опоздания пациента на прием более 15 минут регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача регистратор должен при первой возможности известить пациента по телефону, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

Пациенты, обратившиеся в регистратуру поликлиники без предварительной записи, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании.

Для оформления медицинских документов на плановый прием пациент должен явится в регистратуру не менее чем за 15 минут до приема.

В регистратуре поликлиники при первичном обращении заводится медицинская карта, для чего пациент должен представить:

-документ, удостоверяющий личность (паспорт)

-страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

Информация о времени приема врачей во все дни недели, а также о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, о правилах вызова врача на дом, об оказании экстренной помощи в выходные и праздничные дни пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, а также на сайте поликлиники.

1.5.Талоны на прием к врачу пациенты могут получить в регистратуре поликлиники, как в день обращения, так и записавшись предварительно по электронной записи.

1.6. В случае конфликтных ситуаций, пациент имеет право обратиться в администрацию поликлиники, согласно графика приема граждан.

2.Права и обязанности пациента.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях,соответствующихсанитарно-гигиеническими противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступным способом и средствами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения);

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;

- добровольное, информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам гос. органов или суд;

- сохранение медицинскими работниками 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;

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

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения;

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

З. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между стоматологической поликлиникой и пациентом.

При следующих конфликтных ситуациях:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий); ^ нарушения в работе поликлиники, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников;

- пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу стоматологической поликлиники, в которой ему оказывалась медицинская помощь.

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - секретарю главного врача (либо непосредственно главному врачу или его заместителю), а второй экземпляр остается на руках у заявителя. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - с указанием времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованием медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами стоматологической поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, необходимости лечения и возможных осложнениях.

4.2. Информация о состоянии здоровья пациента, в случаях неблагоприятного прогноза заболевания, сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и/или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья, делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5. Порядок выдачи медицинской документации пациенту или другим лицам.

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, осуществляется согласно Инструкции о порядке выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утвержденную приказом министерства здравоохранения и социального развития РФ № 624н от 29.06.2011 «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности».

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности. В случае заболевания учащихся, студентов для освобождения от учебы выдается справка, установленной формы.

5.3. Листок временной нетрудоспособности выдается пациентам, работающим на предприятиях, независимо от форм собственности, безработным, зарегистрированным в ЦЗН.

5.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом и подтверждается записью в амбулаторной карте.

5.5. Гражданам, находящимся вне постоянного места жительства, листок временной нетрудоспособности выдается лечащим врачом с разрешения главного врача или его заместителя по лечебной работе.

5.7. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.8. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6. Режим работы стоматологической поликлиники, и должностных лиц.

Время работы стоматологической поликлиники определяется правилами внутреннего распорядка:

Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница с 08.00 часов до 19,30 часа;

Суббота с 09.00 часов до 13.00 часов

Воскресенье выходной день.