

Правила внутреннего трудового распорядка

Общие положения.

Правила внутреннего трудового распорядка по Поликлинике имеют цель способствовать укреплению трудовой дисциплины, рациональному использованию рабочего времени, обеспечению охраны здоровья населения и высокого уровня оказания ему стоматологической помощи, а также определяют порядок, условия, права, обязанности и ответственность пациентов ГБУЗ ЛО «Кировская СП».

Правила разработаны в соответствии с законодательными и нормативными актами в области здравоохранения, действующими на территории РФ и Ленинградской области.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ленинградской области «Кировская стоматологическая поликлиника» (далее ГБУЗ ЛО «Кировская СП») оказывает медицинские стоматологические услуги согласно действующей лицензии:

- стоматология детская;
- стоматология ортопедическая;
- стоматология терапевтическая;
- стоматология хирургическая;
- экспертиза временной нетрудоспособности.

Режим работы поликлиники:

Рабочие дни	с 8-00 до 20-30;
суббота (дежурный прием)	с 9-00 до 15-00.

ГБУЗ ЛО «Кировская СП»

- организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с требованиями отраслевого министерства, Комитета по здравоохранению Ленинградской области, территориального фонда ОМС, а также соблюдение прав пациента согласно ФЗ № 323 от 21.11.2011;
- предоставляет услуги надлежащего качества в соответствии с технологиями и стандартами, утвержденными и разрешенными к применению на территории РФ;
- использует стоматологические материалы, медикаменты, инструментарий и оборудование, имеющие сертификаты соответствия требованиям к применению на территории РФ;
- организует оказание медицинской стоматологической помощи полностью соответствующее санитарно-противоэпидемическим требованиям и правилам инфекционной безопасности, утвержденным в РФ;
- пациент имеет право на выбор лечащего врача, с учетом его согласия. Вопрос о замене лечащего врача, решает главный врач поликлиники.

Применяемые при лечении и обследовании методы диагностики, материалы и медикаменты используются в строгом соответствии с медицинскими показаниями и объективным состоянием пациента на момент оказания стоматологической помощи с его добровольного информированного согласия.

При возникновении сложных диагностических и клинических ситуаций пациенты могут быть направлены лечащим врачом в стоматологическое или челюстно-лицевое отделение ГБУЗ «Ленинградская областная клиническая больница».

При первичном обращении (первый раз в календарном году) пациенту (в случае детей до 15 лет его законному представителю) перед началом приема предлагается ознакомиться с **«Информационным добровольным согласием пациента на стоматологическое вмешательство и заполнить анкету о состоянии здоровья»**. Вопросы анкеты, ответ на которые вызывают затруднение у пациента, обсуждаются вместе с лечащим врачом.

Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач. Лечащий врач перед началом проведения лечебных манипуляций обязан информировать пациента в понятной для него форме о целях и методах лечения, связанных с ними рисками, плане лечения, ожидаемых результатах, прогнозе здоровья зубочелюстной системы после выполненных в полном объеме лечебных мероприятий, а также (на платном приеме) об ориентировочной стоимости лечения. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является подписание анкеты о состоянии здоровья и **информированного добровольного согласия** пациентом или его законным представителем.

Лечащий врач обязан своевременно информировать пациента о необходимости проведения дополнительного обследования, об изменении и причинах изменения плана лечения, а также своевременно предупредить пациента обо всех объективных и не планируемых причинах возможного снижения качества оказываемой услуги, о невозможности достижения желаемого результата, если в ходе лечения возникли объективные или непредвиденные обстоятельства.

Правила оказания услуг по полису ОМС (обязательного медицинского страхования)

- при обращении в регистратуру для записи на прием к врачу пациент обязан предъявить паспорт и страховой полис ОМС, для детей до 14 лет – страховой полис ОМС и свидетельство о рождении;
- хирургическая помощь оказывается в день обращения по талонам, которые выдаются в регистратуре поликлиники за час до начала приема;
- пациенты с острой болью могут обратиться на прием к дежурному врачу в течение рабочего времени поликлиники без предварительной записи;
- стоматологическая помощь, услуги гигиениста стоматологического оказываются по талонам предварительной записи, выдаваемым в регистратуре поликлиники по понедельникам с 8-00;
- запись на плановые операции осуществляется стоматологом хирургом после осмотра по показаниям;
- объем оказываемой стоматологической помощи гарантирован Территориальной программой оказания бесплатной медицинской помощи населению в системе ОМС; информация о перечне услуг, входящих в Территориальную программу размещена на информационном стенде поликлиники;

Правила оказания услуг по полису ДМС (добровольного медицинского страхования)

- при обращении в регистратуру для записи на прием к врачу пациент обязан предъявить паспорт и страховой полис ДМС;
- прием пациента по полису ДМС оказывается по талонам предварительной записи, выдаваемым в регистратуре поликлиники по понедельникам с 8-00;
- пациенты с острой болью могут обратиться на прием к дежурному врачу в течение рабочего времени поликлиники без предварительной записи;
- при получении стоматологической помощи застрахованный должен быть ознакомлен с перечнем гарантированных стоматологических услуг в системе ДМС, строго в соответствии с заявленными программами страхования;
- медицинский регистратор вправе проверить наличие обратившегося пациента в списках застрахованных, предоставленных страховой компанией;

Правила оказания услуг на платном приеме.

-платное стоматологическое лечение в ГБУЗ ЛО «Кировская СП» осуществляется: при оказании услуг не входящих в Территориальную программу ОМС; услуг по зубному протезированию и при желании пациента лечиться платно;

- предварительная запись на лечение производится в регистратуре поликлиники в будние дни с 8-00 до 20-00. Лечащий врач после первичного осмотра и обследования, до начала врачебных манипуляций информирует пациента о плане и стоимости предстоящего лечения. Непосредственное лечение врач начинает только после окончательного согласования с пациентом стоимости, получения письменного информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и заключение договора об оказании стоматологических услуг на платной основе.

- запись на получение стоматологической помощи по зубному протезированию осуществляется в день обращения в порядке живой очереди после осмотра врачом стоматологом-ортопедом. Перед началом работы заводится амбулаторная карта пациента, составляется план лечения, согласовывается стоимость работы, заключается договор об оказании возмездных стоматологических услуг по зубному протезированию;

- оплата услуги пациентом производится в кассе поликлиники после окончания работы;

- при изменении плана лечения, стоимости, а также других договорных условий, пациент ставится в известность, и дальнейшее его лечение проводится только с его согласия.

С правилами оказания платных услуг и с прейскурантом можно подробно ознакомиться на стойках информации в холле поликлиники.

Зубопротезирование льготных категорий граждан производится согласно спискам Комитета социальной защиты населения. Вызов пациентов осуществляется медицинским регистратором.

ГБУЗ ЛО «Кировская СП» имеет право:

отказаться от выполнения стоматологических услуг и манипуляций, не предусмотренных утвержденными в РФ технологиями, стандартами и влекущих нежелательные последствия;

отказать пациенту в плановом лечении в следующих случаях:

- при наличии в момент визита к врачу ОРЗ, герпетических высыпаний на лице и в полости рта, а также при недавно перенесенных заболеваниях, которые могут привести к непредвиденным осложнениям во время лечения;

- при отсутствии подписанного добровольного согласия на стоматологическое вмешательство и заполненной анкеты здоровья;

- при проявлении хулиганских действий со стороны пациента;
- при нахождении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- переназначить опоздавшего на прием пациента на любой другой день при наличии у врача свободного времени;
- переназначить пациента на другой удобный обеим сторонам день в случае болезни врача, длительного отключения электро-, водоснабжения или возникновения других чрезвычайных ситуаций, не зависящих от волеизъявления сторон.

Врач не несет ответственности за возникновение осложнений, побочных реакций, ухудшение первоначально достигнутого результата лечения при отказе пациента от необходимых, для уточнения диагноза или исхода результата лечения, исследований и не выполнения пациентом данных врачом назначений.

Врач должен предпринять все имеющиеся в распоряжении средства для достижения положительного результата.

Пациент имеет право на:

- стоматологическую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам стоматологической помощи, а также на получение платных медицинских услуг, в том числе по ДМС;
- на предоставление полной и достоверной информации об условиях оказания стоматологических услуг, информации о безопасности используемого оборудования, технологий, материалов, сведения о квалификации специалистов – непосредственных исполнителей услуг;
- выбор врача с учетом его согласия;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от стоматологического вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему стоматологической помощи.

ГБУЗ ЛО «Кировская СП» гарантирует соблюдение всех прав пациента в соответствии ФЗ № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан».

При наличии обоснованных претензий к качеству оказания медицинских услуг пациент имеет право на:

- переделку выполненных работ за счет ГБУЗ ЛО «Кировская СП»;
 - исполнения услуги другим специалистом;
 - проведение дополнительных стоматологических услуг за счет поликлиники, если это предусмотрено методикой выбранного лечения; - письменное заключение врачебной комиссии по экспертизе качества об оказанной стоматологической услуге.
- В случае возникновения претензий пациент может обратиться к главному врачу поликлиники, а при неудовлетворении претензий после обращения к администрации ГБУЗ ЛО «Кировская СП», пациент вправе:

- решить вопрос в судебном порядке.

При возникновении претензий в случае получения медицинской помощи по системе ОМС, не разрешенных в административном порядке в поликлинике, пациент имеет право обратиться в страховую медицинскую организацию.

Все претензии к качеству лечения и организации обслуживания подаются на имя главного врача в письменном виде с указанием паспортных данных пациента. Ответ дается администрацией поликлиники в течение 10 дней по указанному в претензии адресу.

Пациент обязан:

- соблюдать Правила внутреннего распорядка и Порядка оказания стоматологической помощи в ГБУЗ ЛО «Кировская СП»;
- предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для качественного планирования и оказания стоматологической услуги;
- в процессе лечения извещать врача обо всех изменениях в состоянии здоровья, принимаемых лекарственных препаратах;
- выполнять назначения лечащего врача;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию поликлиники;
- соблюдать правила личной и общественной гигиены;
- своевременно является на прием, при невозможности явиться в срок, предупреждать регистратора не позднее, чем за 24 часа до начала приема.

При посещении лечебного кабинета пациент обязан снять верхнюю одежду, при отсутствии сменной обуви надеть бахилы.

При посещении ГБУЗ ЛО «Кировская стоматологическая поликлиника» пациенты обязаны соблюдать Правила внутреннего распорядка, бережно относиться к имуществу и оборудованию поликлиники, соблюдать правила личной и общественной гигиены.

