

«Утверждаю»
Главный врач АУ «Республиканская
стоматологическая поликлиника»
Минздрава Чувашии
В.И. Бычков
«01» *10/2016* 2016г.



Порядок обращения пациента за медицинской помощью

1. В Поликлинике осуществляется предварительная запись: при личном обращении в регистратуру лично, через электронный терминал, электронную регистратуру Поликлиники, по телефону.

2. Запись при личном обращении первичных пациентов на прием к специалистам через регистратуру производится с 7.00.

3. При обращении в регистратуру необходимо предоставить документы:

3.1. для взрослого населения:

- документ, удостоверяющий личность;
- оригинал полиса ОМС;
- страховое пенсионное удостоверение СНИЛС.

3.2. для детского населения:

- паспорт одного из родителей;
- оригинал полиса ОМС ребенка;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет), паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- страховое пенсионное удостоверение СНИЛС.

4. На предоставление внеочередной стоматологической помощи имеют право следующие категории граждан:

- участники и инвалиды ВОВ;
- вдовы участников и инвалидов ВОВ;
- награжденные нагрудным знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- инвалиды I группы;
- беременные женщины.

5. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), профессия со слов пациента, адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

6. При первичном обращении пациент может предоставить лечащему врачу свой контактный телефон для внесения его в медицинскую карту с целью предупреждения о возможном переносе времени приема в случае непредвиденных обстоятельств.

7. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре.

8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос пациентом медицинской карты из учреждения.

9. За 15 минут до назначенного времени приема (при всех видах записи) Пациенту необходимо обратиться в регистратуру для оформления медицинской документации.

10. В случае если пациент не может явиться на прием к врачу в назначенное время, он обязан предупредить об этом медицинского регистратора или лечащего врача по телефону заблаговременно. По согласованию с пациентом время приема переносится на другой день в пределах сроков ожидания медицинской помощи согласно программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

11. В случае опоздания пациента на прием, лечащий врач, исходя из временных возможностей и с учетом загруженности, предлагает «талон ожидания» на этот день, либо время приема переносится на другой день.

12. Прием врача-стоматолога может быть отменен и переназначен при герпесе (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту), при острых вирусных и бактериальных заболеваниях горла и дыхательных путей (ангина, ларингит, фарингит).

13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле и отделениях учреждения.

14. Неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в кабинете неотложной помощи.

2.15. Вопрос о необходимости консультации у другого врача-специалиста решается лечащим врачом.

16. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться к главному врачу поликлиники. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

17. В случае если изложенные в устной форме 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

19. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 30 дней.