

ПРАВИЛА
пребывания пациентов
ГАУЗ ТО «Стоматологическая поликлиника №1»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила пребывания ГАУЗ ТО «Стоматологическая поликлиника №1» (далее – Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и поликлиникой.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N 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» и Уставом ГАУЗ ТО «Стоматологическая поликлиника №1».

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 пребывания пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинике;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- 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 и порядке их оказания.

1.5. Правила размещаются в доступном для пациентов месте на информационных стендах и официальном сайте Поликлиники.

1.6. В случае необходимости, факт ознакомления с Правилами подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте с получением краткой памятки.

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

III. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ

3.1. Медицинская помощь населению осуществляется в лечебно профилактических отделениях, расположенных по адресам: ул. Ленина,49, ул. Ленина,9/1, ул. Республики 157/2, ул Ватутина, 2/1.

3.2. При первичном или повторном обращении пациент обращается в регистратуру и обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис, СНИЛС. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц,

год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер СНИЛС. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет помощником медицинского регистратора.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники!

Дату и время на прием к врачу пациент выбирает из имеющихся свободных талонов предоставленных медицинским регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить медицинскому регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема. При отказе предоставления данной информации администрация Поликлиники снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача.

В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

Пациент ожидает время приема в холле Поликлиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры. Приём больных врачами поликлиники проводится в соответствии с графиком. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.

3.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, через интернет по средствам портала госуслуг, Мобильное приложение Медицина 72, через единый центр записи.

3.4. Информацию о графике приема врачей всех специальностей, о времени приема пациентов главным врачом, его заместителями, заведующими отделениями пациент может узнать - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на официальном сайте Учреждения..

3.5. Неотложная помощь пациентов с острой болью осуществляется в смотровом кабинете, в праздничные, выходные дни в отделении неотложной помощи по адресу ул. Ватутина,2

3.6 Прием в ГАУЗ ТО «СП №1» начинается с осмотра врачом смотрового кабинета, для определения необходимого вида помощи, регулирования потоков пациентов. Допускается первичный прием и осмотр врачом-стоматологом-терапевтом, зубным врачом, врачом-стоматологом-хирургом.

Врач смотрового кабинета:

- оформляет информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;
- проводит осмотр пациента;
- назначает необходимое диагностическое обследование для уточнения диагноза;
- составляет план необходимого лечения;
- вносит данные, полученные в результате осмотра и диагностического обследования в первичную медицинскую документацию;
- направляет пациента к врачу стоматологу терапевту для лечения зубов; к врачу стоматологу хирургу для хирургического лечения; к врачу пародонтологу для лечения десен, слизистой оболочки полости рта; к врачу стоматологу ортопеду для снятия коронок, протезирования;
- оказывает помощь при острой зубной боли;
- выдает справки о санации полости рта;

Случаи обращения пациентов к специалистам без осмотра врача смотрового кабинета:

- при наличии очередности в смотровой кабине, для улучшения доступности медицинской помощи и экономии времени пациентов, происходит регулирование потока - путем направления желающих на осмотр к свободным врачам терапевтам;
- в случае если пациент точно знает причину обращения (удаление зуба) или имеет направление от других специалистов;

3.7 При первичном обращении пациентов за стоматологической помощью необходимо предъявить анализ крови на сифилис. (анализ крови действителен один год с момента его изготовления). Пациенты с острой зубной болью принимаются без анализа крови на сифилис. При последующих приемах данное исследование необходимо предъявить.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

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

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);

получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

своевременно обращаться за медицинской помощью;

находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;

приходить на прием к врачу за 5 минут до назначенного времени. Пациенты, явившиеся на прием с опозданием, могут быть приняты врачом только при наличии свободного времени у врача или переназначены на другую дату.

проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным. При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала, врач имеет право отказать законному представителю несовершеннолетнего пациента/пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;

своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;

неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;

соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;

соблюдать очередность, пропускать лиц без очереди в регистратуру и на прием к врачам, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы

не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;

бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;

иметь при себе страховой медицинский полис, а также документ удостоверяющий личность.

Администрация поликлиники просит принять во внимание, что врач стоматолог хирург выезжает на дом в инвалидам ВОВ и инвалидам 1 группы, поэтому начало Вашего приема может задержаться.

4.3. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях поликлиники и ее структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;

- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;

- курение в помещениях и на территории поликлиники;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщать об этом дежурному персоналу;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

5.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созвать консилиум врачей.

5.2. Лечащий врач вправе:

Лечащий врач по согласованию с главным врачом МО отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ПОЛИКЛИНИКОЙ

6.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору в соответствии с графиком приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.5. 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.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а

также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.8. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

7.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном [законом](#) порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям*.

7.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

7.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

7.6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

***Опекун или попечитель** назначается органом опеки и попечительства по месту жительства лица, нуждающегося в опеке или попечительстве
ст. 35, "ГК РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ

Полномочия **законного представителя** должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с [законом](#), удостоверены в нотариальном порядке. [ст. 53, "ГК РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ](#).

VIII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте амбулаторного пациента, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания студентов средних специальных и высших учебных заведений выдаётся справка установленной формы.

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

8.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете для выписки листков нетрудоспособности Поликлиники.

8.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному требованию пациента ему в течение трех рабочих дней предоставляются **копии** медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

8.6. Пациент имеет право получить информацию о своем здоровье в виде:

- справки (справка может содержать сведения о факте обращения в медицинскую организацию, об оказании медицинской помощи, о факте прохождения медицинского осмотра, о наличии либо отсутствии заболевания и т. д.);
- медицинского заключения;
- выписки из медицинских документов;
- копии медицинских документов;
- оригинала медицинских документов.

8.7. Сведения о выдаче справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

8.8. Выдача медицинской карты на руки пациенту (законному представителю) возможна **в исключительных случаях** при его направлении лечащим врачом на консультацию в другую Медицинскую организацию или на лечение по решению Врачебной Комиссии, после письменного заявления гражданина (законного представителя) с полным указанием ФИО, адреса, паспорта, телефонов и с указанием срока возврата медицинской карты.

Х. ИНФОРМАЦИЯ ПО ПЛАТНЫМ МЕДИЦИНСКИМ УСЛУГАМ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

10.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи и (или) другими целевыми программами, применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, при предоставлении медицинских услуг анонимно, гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг.

10.2. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

10.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

10.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация.

10.5. Самостоятельно ознакомиться с прейскурантом на платные услуги пациент может на информационном стенде в холле Поликлиники или на сайте: <http://www.sp1-tmn.ru/>

10.6. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг в ГАУЗ ТО «Стоматологическая поликлиника №1», а так же законодательством Российской Федерации.

10.7. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

10.8 Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата категорически запрещена!

10.9. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

11.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

11.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории поликлиники неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации поликлиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11.3. Нарушение Правил, лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК (Врачебная комиссия)

11.4. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность лечащего врача за [качество оказываемой медицинской помощи](#).