

ПРАВИЛА

внутрішнього розпорядку

для пацієнтів та відвідувачів

Товариства з обмеженою відповідальністю

«Поліклініка сімейної медицини-2»

2

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила внутрішнього розпорядку Товариства з обмеженою відповідальністю «Поліклініка сімейної медицини-2» для пацієнтів (далі – Правила) є організаційно-правовим документом, який регламентує, відповідно до законодавства України у сфері охорони здоров'я, поведінку пацієнта під час перебування у медичному центрі (далі – Клініка), а також інші питання, які виникають між учасниками правовідносин – пацієнтом (його представником) та ТОВ «Поліклініка сімейної медицини-2» (далі Медична мережа «Країна Здоров'я»)

1.2. Ці Правила є обов'язковими для персоналу та пацієнтів, а також інших осіб, які звернулися до Медичної мережі «Країна Здоров'я», розроблені з метою реалізації передбачених законом прав пацієнта для створення найбільш сприятливих можливостей надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості.

1.3. Медична мережа «Країна Здоров'я» (надалі – «Медична мережа») надає медичні послуги в дні та години, які встановлюються адміністрацією.

1.4. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі будь-яких видів заключення фахівцями Медичної мережі, призначення плану лікування, отримання рекомендацій, виконання медичних маніпуляцій, тощо.

1.5. Отримання заключень і рекомендацій фахівцями Медичної мережі, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути здійснено тільки після консультації фахівця Медичної мережі та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності).

1.6. Медична мережа не надає пацієнту після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження обов'язкового призначення лікування у Медичній мережі. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у профільного фахівця.

1.7. Всі види медичних послуг в Медичній мережі не є безоплатними. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг, вказані в Прейскуранті цін, який розміщений на сайтах <https://vasilkov.kraina-z.com.ua/> kamenskoe.kraina-z.com.ua/ та/або за телефоном 0800606328/0800604531 та/або безпосередньо в закладах охорони здоров'я Медичної мережі.

1.8. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись Медичною мережею в односторонньому порядку, але ми зобов'язуємося повідомити про такі зміни шляхом розміщення оновленого Прейскуранту цін на сайті kamenskoe.kraina-z.com.ua/ vasilkov.kraina-z.com.ua або у будь-який інший доступний спосіб, в тому числі шляхом розміщення у місцях надання медичних послуг. Про такі зміни також повідомляють пацієнту безпосередньо перед прийомом в усній формі або при записі на прийом. Для уточнення актуальних цін, необхідно звернутись за телефоном 0800606328/0800604531. Ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент запису пацієнта на прийом.

1.9. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, Медична мережа має право відмовити пацієнту від подальшого надання медичних послуг до моменту її повного погашення, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення, а також може відмовити пацієнту в майбутніх записах на прийом.

1.10. На прохання адміністратора Медичної мережі, пацієнт повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за надані послуги. В іншому випадку (зокрема, у випадку несплати), адміністратор Медичної мережі має право звернутись до відповідних правоохоронних органів.

1.11. У разі якщо пацієнт регулярно не з'являється за записом на прийом без попередження Медична мережа має право обслуговувати даного пацієнта тільки по передплаті. **1.12.** Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення пацієнтів приймаються Медичною

мережею, якщо вони викладені виключно в письмовій формі та передані адміністратору Медичної мережі або направлені на поштову адресу Медичної мережі. Такі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення приймаються, якщо вони викладені пацієнтом особисто, а у випадках передбачених чинним законодавством України їх законними представниками з додаванням відповідних підтверджуючих документів. Відповідь на такі письмові звернення надається адміністрацією Медичної мережі у порядку та у строки передбачені чинним законодавством України.

3

1.13. Вся медична документація (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо), заведена на Пацієнта є власністю Медичної мережі і відповідно зберігається у ній.

1.14. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки у формі, яка встановлена чинним законодавством України. **1.15.** У закладах охорони здоров'я Медичної мережі відсутні умови, які дозволяють забезпечити ізоляцію осіб, узятих під варту та/або засуджених до позбавлення волі, у випадках передбачених чинним законодавством України, для надання їм необхідних медичних послуг. **1.16.** На території закладів охорони здоров'я Медичної мережі здійснюється відео нагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів і відвідувачів

2. РОЗРАХУНОК ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ

2.1. Всі види послуг в Медичному закладі (за виключенням тих, що надаються за Договором з НСЗУ, та іншими державними програмами) є платними. Ціни на послуги вказані в прейскуранті Медичного закладу.

2.2. Всі розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом безготівкового розрахунку або внесення пацієнтом готівкових грошових коштів в касу Медичної мережі передоплатою або по факту надання відповідних медичних послуг. В залежності від виду медичних послуг, може бути визначений конкретний спосіб розрахунку за їх надання – передплата, про що повідомляється пацієнту при записі на прийом.

2.3. Всі додаткові види обстежень, які не входять до обсягу конкретної медичної послуги, наданої пацієнтові згідно прейскуранта, розраховуються додатково після їх проведення. **2.4.** Після надання першої медичної допомоги, пацієнт зобов'язан оплатити використаний розхідний матеріал

2.5. Повернення грошових коштів здійснюється лише у випадках, передбачених чинним законодавством України та/або договірними відносинами з пацієнтом. Підставою для повернення коштів є письмова заява пацієнта з обов'язковим наданням до вказаної заяви чеку (при внесенні коштів до каси або розрахунку банківською картою через термінал) або квитанції (при перерахуванні коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Медична мережа має право відмовити пацієнту у поверненні грошових коштів

3. ЗАПИС НА ПРИЙОМ ДО ЛІКАРЯ

3.1. Прийом пацієнтів здійснюється профільними фахівцями відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом за телефоном та/або через сайт та/або через програми для спілкування за допомогою повідомлень і дзвінків Viber, WhatsApp, Messenger та інші, та/або особисто в закладах Медичної мережі та/або через страхову компанію, якщо пацієнт застрахований.

3.2. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий тільки за наявності вільних місць у графіку роботи фахівця.

3.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу потрібну йому інформацію у лікарів Медичної мережі або у адміністратора Медичної мережі при особистому візиті або по телефону.

3.4. Повторний прийом по результатам досліджень - це повторне звернення до одного фахівця протягом 2-х тижнів з моменту первинного звернення по одному і тому ж випадку захворювання для розтлумачення результатів аналізів та/або коригуванню схеми лікування після пройдених обстежень призначених лікарем

3.5. Пацієнт повинен прийти на прийом в заклад охорони здоров'я Медичної мережі в призначений день і час.

3.6. Якщо пацієнт не може прийти в призначений час, у разі необхідності скасування самого візиту або необхідності призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано своєчасно попередити заклад охорони здоров'я Медичної мережі.

3.7. У разі, якщо пацієнт не прийшов у призначений час і не попередив про це або запізнився більш, ніж на 10 хвилин, запис може бути скасовано. У випадку, якщо є вільні місця,

4

прийом Пацієнта лікарем закладу охорони здоров'я Медичної мережі здійснюється в найближчий час, який не порушить графік прийому інших Пацієнтів.

3.8. У разі непередбаченої відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин, співробітники закладу охорони здоров'я Медичної мережі попереджають про це пацієнта при першій можливості, зв'язавшись по контактному телефону, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переноситься на інший, зручний для нього час.

3.9. Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з невеликим очікуванням, у зв'язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом

3.10. На прохання адміністратора закладу охорони здоров'я Медичної мережі, пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує його особу. У випадку, якщо медичні послуги надаються малолітній та/або недієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує законне представництво такого пацієнта (свідоцтво про народження такого малолітнього пацієнта тощо). У випадку, якщо пацієнт є застрахованою особою, він також повинен надати адміністратору Медичної мережі відповідний страховий поліс.

3.11. Будь-які медичні послуги надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, така згода надається їх законними представниками (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).

3.12. Пацієнт, а у випадках передбачених чинним законодавством України його законний представник, зобов'язаний надавати фахівцям Медичної мережі повну інформацію щодо даного та попередніх захворювань, госпіталізацій та інших питань, що стосуються стану здоров'я пацієнта.

5. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ У ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я МЕДИЧНОЇ МЕРЕЖІ «КРАЇНА ЗДОРОВ'Я»

4.1. Пацієнт, який зайшов в заклад охорони здоров'я Медичної мережі, зобов'язаний зняти верхній одяг і здати його до гардеробу в холі, залишити там великі сумки і пакети; в осінньо-зимовий період додатково одягнути бахіли.

4.2. Адміністрація Медичної мережі закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у гардеробі та не довіряти їх стороннім особам.

4.3. Медична мережа не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території закладів охорони здоров'я Медичної мережі без нагляду.

4.4. Медична мережа також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в зоні ресепшена, туалетах, коридорах закладів охорони здоров'я Медичної мережі тощо. **4.5.** Пацієнт, який перебуває в закладі охорони здоров'я Медичної мережі, повинен з повагою ставитися до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості і безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості. **4.6.** Зі сторони пацієнта не припустимо використовувати ментальне насильство по відношенню до медичного персоналу. А саме, застосовувати приниження, образливі вирази, нецензурну критику, шантаж та погрози

4.7. При записі на всі види послуг пацієнт повинен підійти до адміністратора закладу охорони здоров'я Медичної мережі. Якщо пацієнт прийшов до закладу охорони здоров'я Медичної мережі вперше, адміністратор заповнює спеціальну медичну карту, в якій будуть відображені загальні дані про пацієнта.

4.8. У закладі охорони здоров'я Медичної мережі існує кілька кабінетів лікарського прийому, вони не закріплені за конкретними лікарями, тому пацієнт може бути прийнятий послідовно в

різних кабінетах з одним лікарем. Існує схема прийому, але з урахуванням особливостей кожного пацієнта ця схема може змінюватися в залежності від діагнозу та особливостей патології кожного пацієнта індивідуально.

5

4.9. Всі дані діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря заносяться в індивідуальну медичну карту кожного пацієнта в електронному вигляді

4.10. Індивідуальна електронна медична карта кожного пацієнта є власністю Медичного закладу і зберігається протягом усього періоду спостереження та надання медичних послуг, а потім в архіві закладу охорони здоров'я Медичної мережі протягом 25 років. Пацієнтам дані з медичної карти видаються на вимогу з оформленням відповідних документів згідно з порядком ознайомлення з медичною документацією. Всі дані обстежень та консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної печаткою закладу охорони здоров'я Медичної мережі.

4.11. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного плану надання медичних послуг є чітке виконання пацієнтом всіх приписів та рекомендацій лікаря, дотримання необхідного рівня гігієни та правил прийому медикаментів.

4.12. Пацієнтам та відвідувачам категорично забороняється приносити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймисті та/або вибухові речовини й інші небезпечні речовини. В такому випадку, Медична мережа має право відмовити в наданні медичних послуг та/або звернутись до відповідних правоохоронних органів.

4.13. Пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння, Медична мережа має право відмовити в наданні медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.

4.14. Пацієнти та відвідувачі Медичної мережі зобов'язані неухильно дотримуватись правил техніки безпеки та протипожежної безпеки.

4.15. Пацієнти та відвідувачі зобов'язані бережно ставитись до медичного та іншого обладнання Медичної мережі.

4.16. Пацієнтам Медичної мережі категорично забороняється:

4.16.1 Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичної мережі та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погроза вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу Медичної мережі так і пацієнтам та/або відвідувачам.

4.16.2 Грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу Медичної мережі. Поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу Медичної мережі так і пацієнтів та/або відвідувачів (в т. ч. числі шляхом наклепу).

4.16.3 Займатися тютюнопалінням, вживати спиртні напої, наркотичні речовини та/або інші психотропні засоби в приміщеннях Медичної мережі.

4.16.4 Проводити в приміщеннях Медичної мережі фото-, аудіо- та відеозйомку.

4.16.5 Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри.

4.16.6 Приносити та/або приводити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі тварин, птахів тощо.

4.16.7 Розмовляти по мобільному телефону під час перебування на прийомі у лікаря.

4.16.8 Намагатися винести за межі приміщень Медичної мережі лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належать Медичній мережі.

4.16.9 Недотримуватись рекомендацій профільних фахівців, здійснювати прийом лікарських засобів на власний розсуд.

4.16.10Порушувати правила пожежної безпеки, сидіти на підвіконнях, висовуватися і перемовлятися через вікна

4.17. Заборона для пацієнтів, вказана в п. 4.16.1 та 4.16.2. розділу 5 «Правила перебування пацієнтів у медичному закладі» поширюється як при особистому зверненні пацієнтів до Медичної мережі так і при зверненні телефоном через контакт-центр Медичної мережі та/або через мережу інтернет. Така заборона також поширюється під час надання медичних та інших послуг Медичною мережею на виїзді та/або засобами телекомунікаційного зв'язку.

- 4.18.** У разі вчинення будь-якого із вказаних в пункті 5.16 розділу 5 «Правила перебування пацієнтів у медичному закладі» видів порушень, Медична мережа має право відмовити пацієнту в прийомі (як в поточному так і в майбутніх)
- 4.19.** У випадках порушення цих Правил пацієнтом, та дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація Медичної мережі не компенсує йому вартість ненаданих в повному обсязі таких медичних послуг.
- 4.20.** Відповідно до частини третьої та четвертої статті 34 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» лікар має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку закладу охорони здоров'я, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення. Лікар не несе відповідальності за здоров'я хворого в разі відмови останнього від медичних приписів або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму.

5. ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ПАЦІЄНТІВ

- 5.1.** На кожного пацієнта заводиться електронна медична документація, перелік і форми якої розроблені адміністрацією Медичної мережі із урахуванням вимог чинного законодавства України.
- 5.2.** При оформленні медичної документації збирається не тільки інформація про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а ще й персональні дані пацієнта.
- 5.3.** Персональні дані необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом, його родичами та близькими.
- 5.4.** Кожний пацієнт зобов'язаний повідомити медперсоналу достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку з закладу охорони здоров'я Медичної мережі знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у наданні медичних послуг або зниження їх ефективності.

6. ЛІКУЮЧИЙ ЛІКАР. ПРИПИНЕННЯ ПРАВОВІДНОСИН З ПАЦІЄНТОМ 6.1.

Вибір пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів. 6.2. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі наданні медичних послуг та навіть відмовитися від медичних послуг в Медичній мережі взагалі. 6.3. У разі, коли пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря або Правил внутрішнього розпорядку, у Медичній мережі мають право відмовитись від подальшого медичного ведення цього пацієнта, крім випадків, коли його життя та здоров'ю загрожує небезпека

6.4. Дострокове припинення надання медичних послуг також можливе за письмовою заявою пацієнта (уповноваженого представника).

6.5. Медична мережа не несе відповідальності за стан здоров'я пацієнта чи ефективність наданні медичних послуг у випадку відмови останнього від виконання медичних приписів (рекомендацій) та дострокового припинення отримання медичних послуг.

6.6. У разі здійснення неузгодженої з адміністрацією фото/відеозйомки на території Медичної мережі пацієнту мають право відмовити у подальшому медичному обслуговуванні, крім випадків, коли його життя та здоров'ю загрожує небезпека.

7. ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ. ПОГОДЖЕННЯ ПОРЯДКУ ТА ОБСЯГУ МЕДИЧНИХ ВТРУЧАНЬ

7.1. Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження пацієнта чи його родичів (законних представників). У невідкладних випадках, відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

7.2. Перед початком надання медичних послуг з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу

визначити весь обсяг медичних втручань, складається орієнтовний план лікування (обстеження). Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування (обстеження) може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його представника) обов'язково повідомляють.

7.3. Факт надання пацієнтом згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (із підписом пацієнта), а також посиланням у тексті договору про надання медичних послуг. Крім того, факт згоди на медичні втручання може підтверджуватися поведінкою пацієнта, оплатою за медичні послуги. В окремих випадках (стани, які супроводжуються втратою свідомості, неможливістю спілкуватися чи підписувати документи тощо) підписувати документи про надання згоди на медичні втручання окрім пацієнта можуть його уповноважені представники (за законом або за відповідно оформленою довіреністю).

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 8.1. Кожному пацієнту доводяться основні положення цих Правил щодо його прав і обов'язків. З повним текстом Правил пацієнт може ознайомитися у Кутку споживача та на сайтах Медичної мережі kamenskoe.kraina-z.com.ua/ vasilkov.kraina-z.com.ua .
- 8.2. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

Погоджено:

Генеральний директор _____ Марина СТЕПАНЕЛЬ (підпис)