

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ТОВ «Амбулаторія
МЕДЕСАНА»
Антон Єсауленко

" " _____

ПРАВИЛА

Внутрішнього розпорядку ТОВ «Амбулаторія МЕДЕСАНА»

Вишневе - 2021

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ТОВ «Амбулаторія
МЕДЕСАНА»
Антон Єсауленко

" " _____

Загальні положення

1. Ці Правила внутрішнього розпорядку (далі – Правила) є обов'язковими для осіб, які стали пацієнтами Товариства з обмеженою відповідальністю «Амбулаторія МЕДЕСАНА» (надалі – заклад), а також законних представників пацієнтів та інших відвідувачів.

2. Ці Правила розміщуються у «Куточку споживача» та загальнодоступних місцях на інформаційних стендах. З цими Правилами повинен ознайомитись кожен пацієнт або відвідувач.

3. У разі порушення цих Правил пацієнту може бути відмовлено в наданні послуг, а у разі, якщо своїми діями пацієнт завдав шкоду закладу або його працівникам, такого пацієнта його може бути притягнуто до юридичної відповідальності у порядку, встановленому чинним законодавством України.

4. Заклад надає медичні послуги дітям та дорослим особам. Для одержання медичних послуг пацієнт зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. А для укладення декларації з сімейним лікарем у межах програми державних гарантій з медичного обслуговування населення – документи, що визначені законодавством для реєстрації угоди в електронній системі охорони здоров'я.

5. Законним представником пацієнта – дитини є один з батьків, опікун бо піклувальник. Законним представником особи, визнаної у судовому порядку недієздатною є опікун. Особи, які не відносяться до згаданої категорії осіб не вважаються законними представниками та можуть лише супроводжувати пацієнта у закладі.

6. Заклад здійснює обробку персональних даних пацієнтів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та затверджених порядків обробки даних у закладі.

Послуги, що надаються в Медичному центрі та порядок отримання медичної допомоги

7. Послуги з надання первинної медичної допомоги в межах державної програми з медичного обслуговування населення надаються у закладі безоплатно згідно з договором, укладеним з Національною службою здоров'я України (НСЗУ).

8. Інші послуги, що не входять до програми медичних гарантій та умов договору, укладеного з НСЗУ надаються платно відповідно до затвердженого прейскуранту цін. За рішенням керівника закладу можуть проводитися дисконтні програми.

9. Перелік послуг, що надаються безоплатно особам, які уклали декларації з лікарем загальної практики-сімейним лікарем, лікарем- педіатром або лікарем –терапевтом відповідно до наказу Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2019 №504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги»:

- Динамічне спостереження за станом здоров'я пацієнтів із використанням фізикальних, лабораторних та інструментальних досліджень відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я.
- Проведення діагностики та лікування найбільш поширених хвороб, травм, отруєнь, патологічних, фізіологічних (під час вагітності) станів.
- Динамічне спостереження за пацієнтами із діагностованими хронічними захворюваннями (супровід пацієнтів із хронічними захворюваннями та станами), що включає комплекс діагностичних та лікувальних втручань, які передбачені галузевими стандартами.
- Надання в межах первинної медичної допомоги невідкладної медичної допомоги у разі розладу фізичного чи психічного здоров'я пацієнтам, якщо такий розлад стався під час прийому пацієнта лікарем з надання первинної медичної допомоги та якщо пацієнт не потребує екстреної, вторинної (спеціалізованої) або третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги.
- Направлення відповідно до медичних показань пацієнтів, які не потребують екстреної медичної допомоги, для надання їм вторинної (спеціалізованої) або третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги.
- Взаємодія з надавачами вторинної (спеціалізованої) та третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги з метою своєчасного діагностування та забезпечення лікування хвороб, травм, отруєнь, патологічних, фізіологічних (під час вагітності) станів з урахуванням особливостей стану здоров'я пацієнта.
- Проведення обов'язкових медичних втручань щодо пацієнтів з наявними факторами ризику розвитку окремих захворювань.
- Проведення профілактичних втручань, що включає: вакцинацію відповідно до вимог календаря профілактичних щеплень; підготовлення та надсилання повідомлень про інфекційне захворювання, харчове, гостре професійне отруєння, незвичайну реакцію на щеплення; проведення епідеміологічних обстежень поодиноких випадків інфекційних хвороб.
- Надання консультативної допомоги, спрямованої на усунення або зменшення звичок і поведінки, що становлять ризик для здоров'я (тютюнокуріння, вживання алкоголю, інших психоактивних речовин, нездорове харчування, недостатня фізична активність тощо) та формування навичок здорового способу життя.

10. Перелік лабораторних та інструментальних діагностичних досліджень, що здійснюються у межах програми медичних гарантій за направленням лікаря Підприємства, з яким укладено декларацію:

- Загальний аналіз крові з лейкоцитарною формулою(при виконанні платних лабораторних діагностичних досліджень до сплати додається послуга « забір крові одноразовими системами»)
- Загальний аналіз сечі.
- Глюкоза крові.
- Загальний холестерин.

- Вимірювання артеріального тиску.
- Електрокардіограма.
- Вимірювання ваги, зросту, окружності талії.
- Швидкі тести на вагітність, тропоніни, ВІЛ, вірусні гепатити.

11. Медичні послуги (профілактичні, діагностичні чи лікувальні втручання, маніпуляції, консультації) здійснюються переважно штатним медичним персоналом закладу. В окремих випадках медичні послуги можуть надаватися із залученням інших юридичних чи фізичних осіб-підприємців, які мають відповідну ліцензію, та з якими закладом укладено договір. Заклад зобов'язаний повідомити пацієнта про залучення інших суб'єктів господарювання до надання медичних послуг.

12. У разі потреби пацієнти направляється до інших закладів охорони здоров'я.

13. Заклад повинен відмовити пацієнту в наданні медичних послуг (або окремої послуги) у випадку, коли ліцензія на медичну практику не поширюється на певні види медичної допомоги, лікарські спеціальності та спеціальності молодших спеціалістів з медичною освітою, кваліфікація медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити. У цьому випадку пацієнтам рекомендуються інші заклади охорони здоров'я, які мають можливість надати медичну допомогу. Заклад не має права відмовити пацієнту у медичній допомозі при невідкладних станах, а у разі коли заклад не має можливості надати медичну допомогу при невідкладному стані людині власним засобами та ресурсами – обов'язково викликати екстрену медичну допомогу.

14. Проведення медичних втручань починається тільки після того як лікуючий лікар поінформує пацієнта або його законного представника, а пацієнт надасть письмову інформовану добровільну згоду на діагностику та лікування. При невідкладних станах, коли існує пряма загроза життю та здоров'я людини, відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання проводяться без згоди пацієнта.

15. Перед початком лікування з пацієнтом (законним представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план лікування. З об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (законного представника) обов'язково повідомляють.

16. Якщо, у процесі надання послуг з медичних причин виникає потреба в їх корегуванні у бік збільшення чи зменшення обсягів чи методів лікування, діагностики, тощо, то відповідному корегуванню піддається та остаточно їх вартість. Зміни до плану лікування узгоджуються з пацієнтом (законним представником).

Правила перебування та отримання медичних послуг в закладі

17. Пацієнт, законний представник, супроводжуюча особа або інший відвідувач, який прийшов до закладу, зобов'язаний залишити верхній одяг, великі валізи, згортки тощо у гардеробі. Дитячі візочки, самокати, дитячі велосипеди тощо залишити у відведеному для того місці при вході у фойє.

18. Адміністрація закладу не несе відповідальність за зберігання особистих речей, грошей, цінних речей та документів, які залишені у верхньому одязі, у валізах, а також на території закладу без нагляду. Тому адміністрація закладу закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у гардеробі та не доручати їх нагляд стороннім особам.

19. Адміністрація закладу не несе відповідальності за нагляд за дітьми, які знаходяться в дитячих кімнатах, туалетах, коридорах закладу. Батьки або супроводжуючі особи самостійно здійснюють нагляд за дитиною та несуть відповідальність за їх безпеку.

20. Пацієнти та законні представники, інші відвідувачі повинні доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу, інших пацієнтів та відвідувачів, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь – яких проявів агресії. Поведінка пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

21. Пацієнти, їх законні представники та відвідувачі зобов'язані дотримуватися вимог інфекційної безпеки; правил, що встановлюються у зв'язку з оголошенням карантину; дотримуватись правил гігієни; дотримуватися вимог пожежної безпеки; бережно ставитися до майна закладу.

22. У разі виникнення конфліктної ситуації, пацієнт або відвідувач мають право запросити представника Адміністрації закладу для вирішення такої ситуації.

23. Під час перебування у закладі відвідувачам та пацієнтам заборонено:

- проявляти агресію, кричати, здіймати гамір, використовувати ненормативну лексику, ображати та принижувати честь працівників, пацієнтів та законних представників, нав'язуватися з розмовами до інших пацієнтів, у будь-який інший спосіб заважати персоналу та іншим пацієнтам закладу;

- вчиняти (або погрожувати вчинити) будь-які дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу Підприємства так і пацієнтам та/або відвідувачам.

- з'являтися на прийом до лікаря у брудному одязі або зі специфічними різкими запахами;

- розмовляти по мобільному телефону на прийомі у лікаря (без дозволу лікаря);

- вести аудіо - , відео- або фотозйомку персоналу, пацієнтів або відвідувачів закладу;

- з'являться на прийом у стані алкогольного та/або наркотичного, та/або токсичного сп'яніння;

- палити сигарети, вживати алкогольні напої, наркотики або інші психотропні речовини;

- грати в азартні ігри;

- брати інтерв'ю у персоналу та відвідувачів;

- приходити з холодною або вогнепальною зброєю, легкозаймисті та/або вибухові речовини й інші небезпечні речовини;

- виносити за межі приміщення закладу будь-яке майно, вироби медичного призначення, лікарські засоби, які належать закладу;

- займатися будь-яким видом торгівлі або обміну;

- приходити із тваринами або птахами.

24. При скоєнні будь-яких дій, перелічених у 23 цих Правил, персонал має право відмовити пацієнту у прийомі та повинен вжити необхідних заходів: запросити директора ТОВ або у разі порушення громадського порядку викликати поліцію.

25. Пацієнти повинні дотримуватися приписів лікуючого лікаря та персоналу, виконувати правила проходження обстежень.

26. Заклад може відмовити пацієнту у наданні медичної допомоги (окрім випадків необхідності надання невідкладної допомоги) у разі:

- якщо пацієнт не виконує приписів (призначень) та рекомендацій лікуючого лікаря, не проходить необхідні обстеження, не дотримується плану та режиму лікування, не приходять на прийом до лікаря у встановлений час;
- систематично виконує дії, які перелічені у 23 цих Правил;
- порушує інші вимоги цих правил.

27. При спілкуванні з лікуючим лікарем або іншим персоналом по телефону та/або через електронну пошту та інші електронні засоби зв'язку пацієнти (законні представники) зобов'язані представитися, чітко викласти свої запитання, уважно вислухати відповідь, не підвищувати голос, дотримуватися етикету спілкування. У разі, якщо виникають непорозуміння з персоналом, пацієнт має право усно або письмово звернутися за Адміністрації закладу.

28. У разі невиконання пацієнтом цих Правил лікуючий лікар має право розірвати декларацію, укладену з пацієнтом в односторонньому порядку, або відмовити у наданні інших послуг. У разі порушення пацієнтом правил та режиму лікування, така інформація зазначається лікарем у медичному висновку про тимчасову неприцездатність.

29. Для отримання маніпуляцій, пацієнт (законний представник) завчасно з'ясовують режим роботи маніпуляційного кабінету закладу, завчасно узгоджують з персоналом дату та час проведення маніпуляцій, процедур, вакцинації тощо. Для отримання маніпуляцій пацієнт пред'являє сестрі медичній консультативне заключення лікаря.

30. Пацієнти та їх законні представники повинні дотримуватися правил виклику медичних працівників до місця перебування (проживання) пацієнта. У разі надання медичної допомоги пацієнти та їх законні представники, родичі, інші присутні за місцем перебування (проживання) пацієнта, повинні створити умови для проведення прийому на дому, не проявляти агресію, не галасувати, не ображати та не принижувати медичних працівників, не вчиняти дії, які становлять загрозу безпеці працівника.

Лікар самостійно визначає необхідність здійснити виклик за місцем перебування (проживання) пацієнта та може відмовити якщо відсутні обґрунтовані підстави для такого виїзду.

31. Невідкладна діагностика до допомогою швидких тестів здійснюється за направленням лікуючого лікаря в робочі години закладу.

32. При проведенні вакцинації пацієнту необхідно пред'явити консультативне заключення лікаря. Заклад використовує лише власну вакцину, яка доставляється та зберігається відповідно до встановлених правил та з дотриманням умов.

Порядок та режим роботи закладу

33. Прийом пацієнтів відбувається за адресою: м. Вишневе, вул Освіти 15/31.
34. Режим роботи закладу: понеділок-п'ятниця 8.00-20.00(вул. Освіти 15/31), субота 9.00-15.00(вул. Освіти 15/31)
35. Режим роботи лікарів: згідно із затвердженим графіком роботи та графіком прийому. Заклад інформує пацієнтів про режим роботи лікарів, відпустки, іншу відсутність з поважних причин.
36. Режим роботи маніпуляційного кабінету: понеділок-п'ятниця 8.00-20.00(вул. Освіти 15/31), субота 9.00-15.00(вул. Освіти 15/31)
37. Режим роботи кабінету для забору матеріалів для лабораторних досліджень: з понеділка по п'ятницю з 8.00 год. до 11.00 год., субота з 9.00 до 11.00 (вул. Освіти 15/31). Лабораторні дослідження проводить лабораторія ОМЕГА.
38. Запис на прийом здійснюється за номером телефону 0673457562, 0503745001(вул. Освіти 15/31 через вебсайт <https://medesana.kiev.ua/>).
39. У випадку, якщо пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 5 хвилин, запис може бути скасовано.
40. У разі необхідності, пацієнт може попередньо узгодити перенесення годин прийому на іншу дату та час.
41. Якщо пацієнт не в змозі прийти на прийом в призначений час, рекомендовано повідомити Адміністратора про це не пізніше ніж за півгодини до прийому.
42. Без попереднього запису прийом пацієнта можливий за умови наявності вільних місць в графіку лікаря.
43. Прийом пацієнта може тривати понад запланований час, тому наступний прийом розпочнеться пізніше.
44. Надання в межах первинної медичної допомоги невідкладної медичної допомоги у разі розладу фізичного чи психічного здоров'я пацієнтам, які у зв'язку з цим не потребують екстреної, вторинної (спеціалізованої) або третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги, здійснюється відповідно до режиму роботи закладу та годин прийому пацієнтів лікарем.

Надання платних послуг та порядок оплати

45. Оплата за послуги здійснюється після їх надання, а за домовленістю – за передоплатою чи відповідно до умов укладеного договору. Платником за послуги може бути як сам пацієнт, так і інші фізичні або юридичні особи.
46. Оплата медичних послуг проводиться шляхом передачі готівкових коштів адміністратору-касиру у порядку живої черги. Можливе перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок закладу.
47. У випадку оплати по безготівковому розрахунку послуги надаються тільки після 100 % передоплати.
48. У межах спеціальних дисконтних програм пацієнтам можуть надаватися знижки.
49. Про необхідність з медичних причин змінити погоджений план лікування чи обстеження (заміна видів втручань, збільшенні чи

зменшення їх обсягу тощо) кожен пацієнт (замовник) повідомляється заздалегідь.

50. Стягнення з пацієнтів заборгованості за надані послуги відбувається згідно із чинним законодавством України.

51. Медичний центр може на свій розсуд, в порядку благодійності чи за угодою надавати медичні послуги зі знижкою чи безоплатно.

52. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, заклад 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.

53. На прохання адміністратора Підприємство, пацієнт повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за надані послуги. В іншому випадку (зокрема, у випадку несплати), заклад має право звернутись до суду.

Медична документація, видача довідок, підготовка інформації на запити та відповідей на звернення громадян

54. Медичні довідки, виписки, карти щеплень тощо видаються за зверненням пацієнта протягом трьох днів.

55. Уся медична документація є власністю закладу. Не може бути розголошена будь яка інформація про пацієнта, а також видаватися документи третім особам, що містять конфіденційну інформацію, окрім випадків, передбачених чинним законодавством. У закладі передбачаються заходи щодо захисту відомостей про пацієнтів.

56. Працівники медичного центру не можуть обмежити право пацієнтів (їх законних представників) отримувати інформацію про звернення за медичною допомогою.

57. Документи про стан здоров'я пацієнтів видаються у спосіб та у формі, передбаченій чинним законодавством України. Копія медичної документації видається пацієнту на вимогу за його письмовою заявою. Довідки про стан здоров'я, виписки видаються на усну або письмову вимогу пацієнта або законного представника (батьків, опікунів). Представнику пацієнта за довіреністю та адвокату інформація про стан здоров'я пацієнта надається лише за його письмовою згодою. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров'я, обстеження, лікування надаються лише за рішенням суду.

58. Громадяни мають право звернутися до директора закладу усно або письмово із заявами, скаргами або пропозиціями. Звернення громадян розглядаються у строки та в порядку, що визначений Законом України «Про звернення громадян».

Інша інформація

Пацієнт має пам'ятати:

- Згідно Наказу МОЗ №504 від 19.03.2018 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги» п.7, ПМД надається під час особистого прийому пацієнта за місцем надання ПМД.

- Лікар з надання ПМД може прийняти рішення про надання окремих послуг ПМД за місцем проживання (перебування) пацієнта або з використанням засобів телекомунікації відповідно до режиму роботи надавача ПМД.
- Лікар з надання ПМД має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта на підставах, визначених частиною третьою статті 34 Основ законодавства України про охорону здоров'я.
- Згідно ст.34 Основ законодавства України про охорону здоров'я, затверджених Законом України від 19.11.1992 р. № 2801-ХІІ, 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.

Директор

Антон Єсауленко