

Товариство з обмеженою відповідальністю

«ПОВНОДІЛ»

# **ПРАВИЛА**

**перебування пацієнтів у**

**Медичному центрі**

**ТЗОВ «ПОВНОДІЛ»**

**за адресою: м.Львів, вул.Червоної Калини, 68**

**Львів – 2020**

## Правила перебування пацієнтів у Медичному центрі ТзОВ «ПОВНОДІЛ» за адресою: м.Львів, вул.Червоної Калини, 68

Дотримання цих правил дозволяє пацієнту зручно та ефективно взаємодіяти з Медичним центром.

### 1. Загальна інформація

- 1.1. Медичний центр ТзОВ «ПОВНОДІЛ» надає послуги в дні і години, встановлені Адміністрацією.
- 1.2. Прийом пацієнтів відбувається з 08:00 до 20:00, щоденно, з понеділка по суботу, у неділю — з 09:00 до 20:00 год.
- 1.3. У медичний центр на прийом звертаються батьки – законні представники своїх малолітніх та неповнолітніх дітей (ч.1 ст.242ЦК). Якщо дитина не має батьків, такі функції виконують інші особи (опікуни щодо малолітніх дітей, піклувальники – щодо неповнолітніх) чи установи, в загальному контексті Пацієнт.
- 1.4. Батьки (усиновлювачі), опікун, піклувальник мають право отримувати інформацію про стан здоров'я дитини або підопічного (ч.2 ст.39 Основ та ч.2 ст.285 ЦК).
- 1.5. Діагностичні і консультативні висновки інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, але не можуть слугувати основою для видачі будь-яких видів заключення спеціалістами Медичного центру, призначення плану лікування, отримання рекомендацій лікаря, виконання медичних маніпуляцій.
- 1.6. Отримання заключень і рекомендацій спеціалістів Медичного центру, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг Медичного центру може бути здійснено тільки після консультації лікаря Медичного центру або проходження обстеження саме в Медичному центрі.

### 2. Запис на прийом

- 2.1. Запис на прийом в Медичний центр проводиться попередньо, за день чи декілька днів до бажаного візиту.
- 2.2. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи спеціаліста.
- 2.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та інше у адміністраторів Медичного центру безпосередньо або по телефону у колцентрі.
- 2.4. Пацієнт, під час запису за телефоном або безпосередньо в Медичному центрі, може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить адміністратор Медичного центру.

- 2.5. Під час запису на прийом, пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на які він записується, в протилежному випадку, Медичний центр має право відмовити йому в наданні послуги.
- 2.6. З урахуванням того, що за окремими напрямками (УЗ-діагностика, педіатрія, тощо) ведуть прийом декілька спеціалістів і вони працюють за індивідуальними графіками, Адміністрація Медичного центру просить пацієнтів, якщо вони спостерігаються у певного лікаря, попереджати про це при записі на візит.
- 2.7. Пацієнт повинен прийти на прийом у Медичний центр у призначений час і день.
- 2.8. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно попередити адміністраторів Медичного центру.
- 2.9. В разі, якщо пацієнт не з'явився на прийом у призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 5 хвилин, запис може бути скасовано.
- 2.10. В разі непередбачуваної відсутності лікаря і інших надзвичайних обставин, адміністратори попереджають про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час.

### 3. Правила знаходження в Медичному центрі

- 3.1. Пацієнт, який прийшов на візит до Медичного центру, зобов'язаний зняти верхній одяг і здати в гардеробну кімнату у холі, возики для дітей залишати також у холі; одягнути бахіли, уточнити свій запис на прийом у адміністратора реєстратури.
- 3.2. Пацієнт, який знаходиться в Медичному центрі, повинен відноситися з повагою до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
- 3.3. При записі на всі види послуг пацієнт повинен підійти до адміністратора. Якщо пацієнт прийшов у Медичний центр вперше, адміністратор Медичного центру заповнює спеціальну електронну амбулаторну карту, в якій будуть відображені загальні дані. На прохання адміністратора, пацієнт повинен надати паспорт, щоб засвідчити свою особу. Після чого, пацієнт може зачекати на початок прийому в зоні очікування, в холі Медичного центру.
- 3.4. Час початку прийому лікаря, а також початку проходження діагностичного обстеження може відбуватися з невеликим очікуванням (це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість консультації пацієнта може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступної консультації або обстеження може затриматись).
- 3.5. У кабінеті під час прийому (прийом лікаря чи будь-який інший кабінет) може перебувати **тільки 2-і (дві) супроводжуючі особи.**
- 3.6. У Медичному центрі існує декілька кабінетів лікарського прийому, вони не закріплені за конкретними лікарями, тому пацієнт може перебувати послідовно в різних кабінетах з одним лікарем. Існує приблизна схема прийому, але з розрахунком особливостей кожного пацієнта, ця схема може змінюватися від діагнозу і особливостей патології кожного пацієнта індивідуально.

- 3.7. У Медичному центрі згідно з вимогами МОЗ України медична документація ведеться як в паперовому, так і в електронному вигляді.
- 3.8. Всі дані обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря занотовуються в індивідуальну амбулаторну карту кожного пацієнта. Індивідуальна амбулаторна карта кожного пацієнта є власністю Медичного центру, і зберігається протягом всього спостереження і лікування. Після завершення лікування медична документація зберігається в архіві Медичного центру. Всі дані обстежень та консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреною печаткою Медичного центру.
- 3.9. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня гігієни і правила прийому медикаментів.
- 3.10. Пацієнт має право спостерігатися у одного лікаря, при відповідному попередньому записі і інформуванні про це адміністратора.
- 3.11. Пацієнтам, які з'явилися на прийом у брудному одязі, або зі специфічними запахами, неприйнятним в умовах Медичного центру, а також пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, Медичний центр має право відмовити в наданні послуг.
- 3.12. Медичний центр залишає за собою право вести відео-, фото-, аудіозйомку, з метою безпеки пацієнтів.
- 3.13. З метою збереження лікарської таємниці, у кабінетах Медичного центру категорично заборонена фото-, аудіо- та відео зйомка пацієнтами (в окремих випадках за погодженням з адміністрацією Медичного центру).

#### **4. Розрахунок послуг**

- 4.1. Всі види послуг у Медичному центрі - платні. Ціни на послуги вказані в Прейскуранті Медичного центру.
- 4.2. Розрахунок відбувається шляхом внесення, як готівкових грошових засобів, так і по безготівковому розрахунку.
- 4.3. Розрахунок відбувається тільки після надання послуг.
- 4.4. Підставою для розрахунку є індивідуальна електронна амбулаторна карта пацієнта, де вказаний перелік послуг, які були надані пацієнту.
- 4.5. Дисконтну карту пацієнт зобов'язаний надати до внесення грошових засобів в касу, в протилежному випадку, різниця в вартості не підлягає поверненню.
- 4.6. Всі додаткові види обстежень, які не входять в обсяг конкретної медичної послуги, яка надається пацієнту, розраховуються додатково, після їх проведення.
- 4.7. Ціни і структура прейскуранта можуть бути змінені. Про зміни цін пацієнту повідомляють напередодні прийому у лікаря в усній формі або при записі на прийом.

#### **5. Гарантії медичного центру**

- 5.1. Медичний центр гарантує високу якість надання своїх послуг, відповідальне ставлення до кожного клієнта.

- 5.2. Медичний центр гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
- 5.3. Медичний центр гарантує використання всіх витратних матеріалів та медикаментів, за які розрахувався пацієнт.
- 5.4. Медичний центр гарантує нерозголошення та збереження конфіденційної інформації щодо своїх пацієнтів.
- 5.5. Необхідною умовою для виконання гарантій медичним центром, є точне дотримання і виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідних умов гігієни.
- 5.6. В окремих складних випадках, при письмовій згоді пацієнта, лікування або обстеження можуть проводитися без гарантовано позитивного результату. В таких випадках розрахунок за послугу не повертається і не враховується при подальшому лікуванні.
- 5.7. Після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження пацієнтом, Медичний центр не надає обов'язкового призначення лікування. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у профільного спеціаліста.
- 5.8. У випадках направлення пацієнта в інші лікувальні заклади для наступного обстеження та лікування, Медичний центр не проводить повернення вартості за лабораторне, діагностичне обстеження або надані консультації спеціалістами Медичного центру.
- 5.9. Медичний центр не несе відповідальності за речі, залишені в верхньому одязі пацієнтів.
- 5.10. Якщо під час огляду пацієнта профільним спеціалістом виявлено потребу продовження обстеження та лікування в умовах стаціонару, тоді такий огляд проводиться безкоштовно.

## **6. Згідно вимог медичного центру — заборонено**

- 6.1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичного центру та на прилеглих територіях.
- 6.2. Займатись тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв, наркотиків або інших психотропних засобів в приміщеннях Медичного центру .
- 6.3. Мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим.
- 6.4. Намагатись винести за межі будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти, які належать Медичному центру.
- 6.5. Будь-кому проводити в приміщенні (кабінетах) Медичного центру фото-, аудіо- та відеозйомку.
- 6.6. Поводити себе шумно, нестандартно, створювати проблему для інших пацієнтів.
- 6.7. Займатись будь-яким видом торгівлі або обміну.
- 6.8. Приводити або приносити в Медичний центр тварин, птахів.
- 6.9. **В разі наявності будь-якого із вище перелічених видів порушень, Медичний центр має право відмовити пацієнту в прийомі або, якщо пацієнт вже**

проходить лікування, винести рішення про адміністративну виписку без матеріальної компенсації за ненадану до кінця послугу.

## **7. Права та обов'язки пацієнтів**

### **7.1. Пацієнт має право:**

- 7.1.1. Отримати консультативну медичну допомогу на належному медичному рівні.
- 7.1.2. Бути записаним на прийом до лікаря чи проведення досліджень у вільний від прийому інших пацієнтів час.
- 7.1.3. Ознайомлюватись з порядком обстеження, лікування і ризиком, що має місце при виконанні медичних маніпуляцій/операцій.
- 7.1.4. Погодитись або відмовитись від запропонованого обстеження або лікування після отримання адекватної інформації про захворювання, його можливі негативні наслідки та ускладнення.
- 7.1.5. Отримати достовірну і повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я.
- 7.1.6. Отримувати інформацію та відомості про необхідне медичне втручання, на підставі яких пацієнт ухвалює рішення про проведення чи відмову від проведення медичного втручання.
- 7.1.7. Давати інформовану згоду на медичне втручання або відмовлятися від медичного втручання (якщо пацієнт досяг 14 років):
  - надання медичної допомоги пацієнту, який досяг 14 років, здійснюють за його згодою;
  - надання медичної допомоги пацієнту молодше 14 років здійснюють за згодою батьків або законних представників;
  - повнолітні дієздатні пацієнти, які усвідомлюють значення своїх дій та можуть керувати ними, мають право відмовитися від лікування;
  - у невідкладних випадках, за наявності реальної загрози життю, медична допомога надається без згоди пацієнта, його батьків або законних представників.
- 7.1.8. На збереження таємниці про стан свого здоров'я, про факт звернення за медичною допомогою, про діагноз, а також про відомості, одержані при медичному обстеженні.
- 7.1.9. На отримання інформації про імена і професійний статус осіб, які надаватимуть йому медичну допомогу.
- 7.1.10. На ознайомлення з «Правилами перебування пацієнтів у Медичному центрі ТзОВ «ПОВНОДІЛ»» та Прейскурантом цін.
- 7.1.11. На отримання інформації про свої права.
- 7.1.12. На оскарження дій працівників Медичного центру, якщо вважає, що його права було порушено.
- 7.1.13. На уважний, об'єктивний розгляд заяв, пропозицій та скарг, а також на інформацію про результати розгляду.

## **7.2. Пацієнт зобов'язаний:**

- 7.2.1. Своєчасно звертатися за медичною допомогою.
- 7.2.2. Записатись попередньо до адміністратора для проведення консультацій спеціалістів або виконання досліджень.
- 7.2.3. Пацієнт зобов'язується надавати лікарям повну достовірну інформацію про стан свого здоров'я (у тому числі про протипоказання до застосування окремих лікарських засобів), про раніше перенесені або спадкові захворювання, госпіталізації та інші питання стосовно стану здоров'я.
- 7.2.4. Отримувати медичну допомогу без своєї згоди або згоди законного представника у невідкладних випадках, якщо існує реальна загроза життю.
- 7.2.5. Дотримуватись Правил перебування у Медичному центрі ТзОВ «ПОВНОДІЛ», плану лікування, виконувати рекомендації і призначення лікаря (за виключенням пацієнтів, у яких є порушення свідомості і (або) розумової діяльності).
- 7.2.5 В медичній карті пацієнт підписується про ознайомлення з Правилами перебування у медичному центрі і зобов'язанням їх виконувати.
- 7.2.6. Представляти медичному працівнику, що надає консультативну допомогу або проводить дослідження достовірну інформацію про стан власного здоров'я (в тому числі про протипоказання до застосування окремих лікарських засобів), про раніше перенесені та спадкові захворювання.
- 7.2.7. Дотримуватись і виконувати рекомендації лікаря.
- 7.2.8. Не заходити до кабінету без попереднього запрошення.
- 7.2.9. З повагою відноситись до працівників Медичного центру та до інших відвідувачів.
- 7.2.10. Не проводити в приміщеннях (кабінетах) Медичного центру фото-, аудіо-, відео зйомку (тільки за погодження із адміністрацією).
- 7.2.11. Шанобливо відноситись до майна Медичного центру.
- 7.2.12. Не смітити в приміщеннях Медичного центру та на навколишній території.
- 7.2.13. В осінньо-зимовий період залишати свій верхній одяг у гардеробі.
- 7.2.14. Налаштовувати на території медичного центру свої мобільні телефони на беззвучний режим.

**Медичний директор**



**М.М.Тузяк**