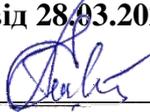


«Затверджено»
Рішення від 28.03.2024 р. № 5

Директор  **О.Г. Єщенко**

ПРАВИЛА
ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ
(ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ)
МЕДИЧНОГО ЦЕНТРУ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТ КЛІНІКА»
(місто Київ, проспект Григоренка Петра, 22/20, приміщення 149)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила внутрішнього розпорядку (перебування пацієнтів) Медичного центру Товариства з обмеженою відповідальністю «Смарт Клініка» (далі - Правила) розроблені відповідно до Законів України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про захист прав споживачів», «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики, постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я.

1.2. Правила встановлюють внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування Пацієнтів у медичному центрі ТОВ «СМАРТ КЛІНІКА» (далі – «Медичний центр») з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму Медичного центру.

1.3. Правила є обов'язковими для всіх пацієнтів та відвідувачів Медичного центру (надалі – «Пацієнт», «Пацієнти»).

1.4. Кожен Пацієнт має можливість ознайомитись з Правилами на веб-сайті Медичного центру та/або безпосередньо в приміщенні Медичного центру (на рецепції або в «Куточку споживача»).

1.5. Інформація про повне найменування надавача медичних послуг (юридичної особи), код ЄДРПОУ, контактний номер телефону, адресу електронної пошти, про ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, лікарів, які надають медичні послуги (ПШБ, освіта, лікарська спеціальність, стаж роботи за спеціальністю, кваліфікаційна категорія, графік роботи лікаря), сертифікати на медичні засоби та обладнання, прейскурант цін, діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх Пацієнтів Медичного центру і розміщена на вебсайті Медичного центру та/або безпосередньо в приміщенні Медичного центру (на рецепції).

1.1. Медичний центр надає медичні послуги амбулаторно згідно з встановленим графіком роботи Медичного центру в приміщеннях провадження медичної практики згідно ліцензії МОЗ,- в дні та години, які встановлюються адміністрацією та розміщені на веб-сайті Медичного центру.

1.6. Контроль якості медичних послуг, що надаються у Медичному центрі, відповідають вимогам Наказу МОЗ України «Про порядок контролю якості медичної допомоги» від 28.09.2012 р. №752.

1.7. З огляду на те, що Медичний центр є закладом охорони здоров'я, окремі режимні вимоги поширюються на Пацієнтів і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, протипожежної безпеки тощо.

1.8. Медичний центр не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу Пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

2. ЗАПИС НА ПРИЙОМ

2.1. Медичний центр надає широкий спектр медичних послуг, що передбачений дозвільною документацією та розміщений на веб-сайті Медичного центру та/або на рецепції в Медичному центрі.

2.2. Прийом Пацієнтів здійснюється профільними фахівцями відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом (за телефоном, через веб-сайт Медичного центру, особисто в Медичному центрі, через страхову компанію).

2.3. Амбулаторний прийом пацієнтів проводиться з 8-00 до 21-00 з понеділка по неділю. Забір аналізів проводиться з 7-30 по 21-00.

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

2.5. Пацієнт (його законний представник) самостійно обирає лікаря, який буде надавати йому медичні послуги. Пацієнт під час запису по телефону, онлайн або безпосередньо у Медичному центрі, може обрати день і час прийому з наявних вільних місць у записі, про які йому повідомить лікар або адміністратор.

2.6. Під час запису на прийом Пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на які він записується, в іншому випадку, Медичний центр має право відмовити йому в наданні послуги.

2.7. Один і той самий напрям можуть вести декілька фахівців, тож якщо Пацієнт має намір

записатися до конкретного фахівця, він має зазначити про це під час запису на прийом, в інакшому випадку адміністратор, який проводить запис, має право записати Пацієнта до будь-якого вільного фахівця за напрямом, який назвав Пацієнт при записі на прийом.

2.8. Пацієнт повинен прийти на прийом в Медичний центр в призначений день і час.

2.9. Якщо Пацієнт не може прийти в призначений час, у разі необхідності скасування самого візиту або необхідності зміни часу візиту, Пацієнт має повідомити про це Медичний центр за телефоном Медичного центру, що вказаний на веб-сайті Медичного центру, або особисто на рецепції Медичного центру.

2.10. 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.

2.11. У випадку, якщо пацієнт запізнився більш ніж на 10 хвилин, якщо відсутня можливість повноцінно надати якісну послугу протягом часу, що залишився для надання послуги, Медичний центр може:

або перенести надання послуги на найближчий можливий час, зручний для пацієнта;

або скоротити час надання послуги (за згодою пацієнта);

або відмовити пацієнту в наданні послуги у разі недосягнення згоди щодо перенесення візиту.

2.12. У разі непередбаченої відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин, співробітники Медичного центру попереджають про це Пацієнта при першій можливості, зв'язавшись по контактному телефону, який був вказаний Пацієнтом. При цьому, за бажанням Пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час, але в межах доступного вільного часу лікаря.

2.13. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням у зв'язку з тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології, а тривалість консультації пацієнта може перебільшувати передбачуваний відрізок часу, і початок наступної консультації або обстеження може затриматись. У цьому випадку пацієнт може зачекати на початок прийому в зоні очікування Медичного центру, скористатися сервісними послугами Медичного центру (безоплатні напої, література тощо).

3. НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Місце надання медичних послуг: **м. Київ, проспект Петра Григоренка, 22/20, приміщення 149** (Дарницький район міста Києва).

3.2. Медичні послуги надаються медичними працівниками Медичного центру, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.

3.3. Медичні послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном, через веб-сайт або особисто, що є замовленням послуги. Надання медичних послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності у фахівця іншого запису на цей же час. Дата та час надання кожної медичної послуги погоджується Медичним центром та Пацієнтом.

3.4. З пацієнтами, іншими особами можуть укладатися цивільно-правові договори про надання медичних послуг. Такими договорами визначаються всі основні умови надання послуг щодо конкретного пацієнта, порядок та графік оплати тощо. З усіма пацієнтами укладається публічний договір шляхом приєднання. Згода на це надається пацієнтом під час першого візиту в Медичний центр при оформленні згоди на обробку персональних даних.

3.5. В разі якщо заплановане медичне втручання (хірургічна допомога) Пацієнт зобов'язаний з'явитися до Медичного центру не пізніше ніж за одну годину до часу такого втручання, якщо інше не було попередньо узгоджено з лікуючим лікарем або адміністрацією.

3.6. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено: за ініціативи Пацієнта не пізніше ніж за один день до надання такої послуги, за ініціативи Медичного центру у разі якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання медичної послуги унеможливило її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків та/або у разі виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання медичної послуги Медичним центром, що самостійно визначається Медичним центром з наступним повідомленням Пацієнта.

3.7. До початку надання медичних послуг Адміністратор або фахівець (лікар) повідомляє Пацієнту перелік, склад та вартість всіх медичних послуг, надання яких фахівець вважає доцільним, та в усній формі погоджує з Пацієнтом перелік та вартість всіх медичних послуг, які будуть надані Медичним центром за призначенням цього фахівця.

3.8. Надання пацієнтові консультативного висновку спеціаліста, рекомендацій щодо лікування, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг здійснюється виключно після (за результатами) консультації лікаря Медичного центру та проходження діагностичного обстеження (функціонального, рентгенологічного та інших спеціальних досліджень) (у випадку необхідності). Тільки після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження, без консультації лікаря, рекомендації (призначення) щодо лікування не надаються.

3.9. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я обов'язково беруться до уваги, але не можуть бути основою для встановлення клінічного діагнозу, видачі медичних консультаційних висновків, рекомендацій, призначення плану лікування лікарями Медичного центру, тощо.

3.10. Медичний центр здійснює первинну ідентифікацію Пацієнта, для чого Пацієнт надає (передає) Медичному центру свої персональні дані в обсязі, необхідному для оформлення медичної документації, оплати та надання послуги, а також дає згоду на обробку та зберігання такої інформації. З метою контролю якості обслуговування телефонна розмова з Медичним центром може бути записана.

Обробка персональних даних Пацієнта здійснюється в цілях охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг. Відомості про пацієнта є інформацією з обмеженим доступом.

Для ідентифікації пацієнт надає документи, які посвідчують особу, передбачені в пункті 1 статті 13 Закону України "Про Єдиний державний демографічний реєстр": паспорт громадянина України; тимчасове посвідчення громадянина України; свідоцтво про народження (для осіб, які не досягли 14-річного віку) або документ, що підтверджує факт народження, виданий компетентними органами іноземної держави, легалізований у встановленому законодавством порядку; посвідка на постійне проживання в Україні; посвідчення біженця; посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту.

Якщо пацієнт показує документи з Дії, то без сканування QR-коду, перевірка не є дійсною; посвідчення водія (є документом для ідентифікації особи, однак не є документом, за яким можливе укладення договору)

3.11. Медичні послуги малолітній та/або недієздатній особі надаються виключно за згодою їх законних представників, які повинні надати документ, що підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує законне представництво такого пацієнта (свідоцтво про народження малолітнього пацієнта тощо). У випадку, якщо пацієнт є застрахованою особою, він також повинен надати адміністратору Медичного центру страховий поліс.

3.12. Медичні послуги надаються за наявності письмової інформованої згоди пацієнта. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітня особа), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, така згода надається їх законними представниками, а медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників.

3.13. Згода пацієнта чи його законного представника на медичне втручання не потрібна лише у разі наявності ознак прямої загрози життю Пацієнта за умови неможливості отримання з об'єктивних причин згоди на таке втручання від самого Пацієнта чи його законних представників.

3.14. Пацієнт, який досяг 14 років і який звернувся за наданням йому медичної допомоги, має право на вільний вибір лікаря, якщо останній може запропонувати свої послуги, та вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій. Надання медичної допомоги особі, яка досягла 14 років, провадиться за її згодою.

3.15. Особам від 14 до 18 років медичне втручання здійснюється за згодою самого неповнолітнього Пацієнта та з дозволу одного з батьків (усиновлювача), опікуна, піклувальника.

3.16. Повнолітня фізична особа має право на достовірну і повну інформацію про стан свого

здоров'я, у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються її здоров'я. Право пацієнта на отримання інформації про стан здоров'я регулюється статтею 285 Цивільного кодексу України та статтею 39 Основ. Якщо інформація про хворобу фізичної особи може погіршити стан її здоров'я або погіршити стан здоров'я фізичних осіб, зашкодити процесові лікування, медичні працівники мають право дати неповну інформацію про стан здоров'я фізичної особи, обмежити можливість їх ознайомлення з окремими медичними документами. В такому випадку, а також коли пацієнт перебуває у непритомному стані, лікар інформує членів сім'ї або законного представника пацієнта, враховуючи особисті інтереси пацієнта.

4. ОBOB'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА

Пацієнт зобов'язаний:

- виконувати приписи та рекомендації лікаря, вживати заходи по збереженню та зміцненню свого здоров'я;
- надавати необхідну і достовірну інформацію, що забезпечує якісне надання медичних послуг: про стан свого здоров'я і здоров'я найближчих родичів, про наявну в анамнезі патологію, перенесені або наявні захворювання, інфекції, наявність шкідливих звичок і професійних захворювань та ризиків, алергічні реакції тощо. В іншому разі Медичний центр не несе відповідальності за виникнення несприятливих наслідків лікування;
- надавати Медичному центру достовірну інформацію для зв'язку (адреса електронної пошти, номера телефонів, фактична адреса проживання);
- повідомляти лікуючого лікаря про зміни стану здоров'я в процесі діагностики та лікування;
- ознайомитися з рекомендованим лікуванням та дотримуватися його;
- пацієнти до 18 років зобов'язані відвідувати Медичний центр із супроводжуючим (батьки, опікуни, піклувальники);
- повнолітні пацієнти можуть бути на прийомі в лікаря та під час медсестринських маніпуляцій із супроводжуючим за згодою лікаря/медичної сестри, але не більше одного супроводжуючого;
- підписати інформовану добровільну згоду пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення (може заповнюватись батьками/опікуном дитини);
- проявляти ввічливість, такт, бути стриманими, доброзичливими при спілкуванні з працівниками Медичного центру;
- категорично забороняється підвищувати голос на персонал, погрожувати будь-кому з працівників Медичного центру, голосно розмовляти, кричати, нецензурно висловлюватися, вчиняти або провокувати сварки, будь-яким чином заважати медичному персоналу надавати медичну допомогу;
- мати охайний зовнішній вигляд;
- не допускати проявів неповажного ставлення та/або порушення прав до інших пацієнтів та працівників Медичного центру;
- бережно ставитися до майна Медичного центру, дотримуватися чистоти та тиші в приміщеннях Медичного центру;
- не палити в Медичному центрі;
- не з'являтися в Медичному центрі у стані алкогольного, наркотичного та іншого токсичного сп'яніння;
- не заходити в Медичний центр з домашніми тваринами;
- не створювати ситуацію, яка заважає перебуванню інших пацієнтів у Медичному центрі;
- не вживати продукти харчування у Медичному центрі;
- не здійснювати торгівлю, кінозйомку та відеозйомку, аудіозапис на території Медичного центру, в тому числі під час прийому лікаря;
- суворо дотримуватися правил внутрішнього розпорядку і санітарно-епідеміологічного режиму, зокрема при ознаках захворювання на ГРВІ та прирівняних до них, перебувати на території Медичного центру, в тому числі під час прийому лікарем, в засобах індивідуального захисту, а саме у вдягнутих на обличчя респіраторі або захисній лицьовій масці, та пройти температурний скринінг (контроль), при відвідуванні медичних кабінетів залишати верхній одяг у гардеробі, одягати на взуття бахіли, які видають при вході до Медичного центру.

5. Права та обов'язки лікуючого лікаря

5.1. Лікар має право:

- визначати об'єм досліджень, необхідних дій, спрямованих на встановлення правильного діагнозу та надання медичної допомоги;
- з повідомленням та за згодою пацієнта вносити зміни в лікування та провести додаткове спеціалізоване лікування;
- на захист своєї професійної честі та гідності;
- на вдосконалення професійних знань;
- на відмову від подальшого ведення пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або ці Правила, за умови, що така відмова не загрожуватиме життю пацієнта і не призведе до суттєвого погіршення його здоров'я.

5.2. Лікар зобов'язаний:

- організувати своєчасне кваліфікаційне обстеження та лікування пацієнта;
- надавати медичні послуги у відповідності з вимогами, які пред'являються до методів діагностики, профілактики та лікування, дозволеними в Україні, у рамках узгодженого плану лікування та медичними призначеннями;
- застосовувати лише дозволені на території України обладнання, витратні матеріали та медикаменти, які мають відповідні сертифікати;
- за результатами дослідження надати повну та достовірну інформацію про стан здоров'я пацієнта, сутності лікування та узгоджувати з пацієнтом рекомендований план лікування;
- надавати пацієнту в доступній формі інформацію про хід надання медичної послуги, про протипоказання, можливі ускладнення та дискомфорт під час лікування, у тому числі у зв'язку з індивідуальними особливостями пацієнта, які відомі лікарю;
- зберігати конфіденційну інформацію та лікарську таємницю пацієнта.

6. РОЗРАХУНОК ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ

6.1. Всі медичні послуги, які надаються Медичним центром, є оплатними. Ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг, вказані в Прейскуранті цін, який розміщений на веб-сайті Медичного центру та/або безпосередньо в Медичному центрі.

6.2. У медичному центрі в пацієнтів є можливість користуватися послугами «денного стаціонару» (кімната тимчасового перебування).

6.3. Ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись Медичним центром в односторонньому порядку. Повідомлення про такі зміни здійснюється шляхом розміщення оновленого Прейскуранту цін на веб-сайті Медичного центру або у будь-який інший доступний спосіб, зокрема шляхом розміщення у місцях надання медичних послуг. Пацієнт може уточнити актуальну ціну до початку прийому або за телефоном Медичного центру. Ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент запису Пацієнта на прийом.

6.4. Оплата медичних послуг проводиться шляхом безготівкового розрахунку або внесення готівкових грошових коштів в касу Медичного центру, на умовах попередньої оплати або по факту надання відповідних медичних послуг. В залежності від виду медичних послуг, може бути визначений конкретний спосіб розрахунку за їх надання – наприклад, попередня оплата, про що повідомляється Пацієнту при записі на прийом.

6.5. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, Медичний центр має право відмовити Пацієнту від подальшого надання медичних послуг до моменту її повного погашення, а також може відмовити Пацієнту в майбутніх записах на прийом.

6.6. На прохання адміністратора Медичного центру, Пацієнт повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за надані послуги. В іншому випадку, зокрема у випадку несплати, адміністратор Медичного центру має право звернутись до відповідних правоохоронних органів.

6.7. Повернення грошових коштів здійснюється лише у випадках, передбачених чинним законодавством України та 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 карткою через термінал) або квитанції (при перерахуванні коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Медичний центр має право відмовити Пацієнту у поверненні грошових коштів.

7. РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК

7.1. Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення Пацієнтів приймаються Медичним центром, якщо вони викладені виключно в письмовій формі та передані адміністратору Медичного центру або направлені на поштову адресу Медичного центру. 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 Медичного центру у порядку та у строки передбачені чинним законодавством України.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. При порушенні цих Правил сторони правовідносин (пацієнт та Медичний центр) несуть відповідальність у відповідності з чинним законодавством України.

8.2. У випадку порушення пацієнтами та іншими відвідувачами цих Правил працівники Медичного центру мають право робити їм відповідні зауваження та вживати інші заходи, передбачені цими Правилами та чинним законодавством України, зокрема відмовити в наданні послуг.

9. ІНШЕ

9.1. Вся медична документація (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо), заведена про Пацієнта зберігається в закладі охорони здоров'я, зокрема в електронному вигляді, систематично (в кінці кожного дня) передається в ЕСОЗ. Медичні консультаційні заключення, результати обстежень є доступними для пацієнта в електронному кабінеті пацієнта, результати лабораторних аналізів також надсилаються пацієнтові на повідомлену ним електронну пошту.

9.2. Пацієнт за письмовим зверненням має право на отримання копії медичної документації. До заяв про надання інформації медичного характеру Пацієнт також повинен додати копію документа, що посвідчує його особу, а у разі запиту такої інформації щодо своєї малолітньої або неповнолітньої дитини – також копію документа, що підтверджує законне представництво (свідоцтво про народження тощо).

9.3. На території Медичного центру здійснюється відеонагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту Пацієнтів.