

# Правила перебування та обслуговування пацієнтів в Медичному центрі ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР МЕДЕУС»

## 1. Загальні положення

1. Цей локальний нормативний акт регламентує правила внутрішнього розпорядку **Медичного центру ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР МЕДЕУС»** (далі - Центр), порядок перебування Пацієнтів в Центрі, особливості обслуговування Пацієнтів, порядок надання та оплати медичних послуг тощо.
2. Центр надає медичні послуги громадянам України, громадянам інших країн та особам без громадянства (далі – Пацієнти), які звернулись до нього самостійно чи були направлені з інших закладів охорони здоров'я.
3. У разі, якщо споживачем послуг є малолітня, неповнолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені Правилами для Пацієнта, набуває законний представник такої особи.
4. При укладенні з Пацієнтом договору про надання медичних послуг ці Правила стають невід'ємною частиною такого договору.
5. Всі медичні та інші послуги в Центрі є платними.
6. Інформація про учасників та керівництво підприємства, ліцензію на медичну практику, медичний персонал, сертифікати на медичні засоби та обладнання, прейскурант цін, діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена у «Куточку споживача» та «Папці споживача». Більш розширену інформацію Пацієнти можуть отримати під час консультацій у лікарів.

## 2. Порядок запису пацієнтів на прийом до лікаря

1. Медичні послуги надаються у Центрі амбулаторно. Амбулаторний прийом Пацієнтів здійснюється у часи роботи Центру, за графіками роботи лікарів.
2. **Прийом Пацієнтів відбувається 08.00-21.00.**
3. Запис на прийом до Центру проводиться попередньо, за день чи декілька днів до бажаного візиту.

4. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи лікаря за профілем.
5. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та інше у адміністраторів Центру безпосередньо або за телефоном. Пацієнт може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить адміністратор Центру.
6. Запис первинного Пацієнта здійснюється адміністратором Центру, який визначає дату та час прийому, а також лікуючого лікаря. Під час запису на прийом Пацієнт повинен вказати послугу або послуги, на які він записується.
7. У разі необхідності залучення до комплексного лікування інших спеціалістів, лікуючий лікар звертається до адміністратора Центру, який здійснює запис до відповідного спеціаліста за наявності у нього вільних місць в запису.
8. Запис вторинного Пацієнта здійснюється адміністратором Центру за погодженням з лікуючим лікарем відповідно до узгодженого плану лікування.
9. Якщо Пацієнт не має можливості прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту Пацієнту рекомендовано завчасно попередити адміністраторів Центру.
10. В разі, якщо Пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 10 хвилин, запис буде скасовано.
11. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин адміністратор Центру попереджає 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 Центрі**

1. Пацієнт, що зайшов до Центру, зобов'язаний зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (відповідній шафі або на вішаку), залишити в шафі великі валізи або згортки, одягнути бахіли, уточнити свій запис у адміністратора.
2. Центр не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.
3. Пацієнт, який знаходиться в Центрі, повинен відноситися з повагою до персоналу та до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості та безтактності. Поведінка Пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до Центру забезпечує адміністратор, який виконує функції розподілу Пацієнтів до лікарів, надає довідкову інформацію.

5. При записі на всі види послуг Пацієнт повинен підійти до адміністратора, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування в холі Центру.
6. Час початку прийому у лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням. Це обумовлено тим, що у всіх Пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість прийому може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступного прийому може затриматись.
7. **В Центрі суворо забороняється:**  
проходити до медичних приміщень у верхньому одязі чи без надягання бахіл на взуття;
8. Зазначені вище обмеження стосуються пацієнтів, осіб, що супроводжують пацієнтів, та інших відвідувачів.
9. Адміністратор Центру має право не дозволити увійти до Центру пацієнтам, які порушують вимоги внутрішнього режиму медичного закладу, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі потреби припинення протиправних дій таких пацієнтів адміністратор може викликати співробітників поліції.
10. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщенні Центру категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка.

#### **4. Оформлення документів на пацієнтів**

1. На кожного Пацієнта заводиться медична документація, перелік якої наведений нижче. При оформленні медичної документації збирається інформація про загальний стан здоров'я Пацієнта (перенесені та теперішні захворювання), протипоказання, специфічні реакції, особливості організму Пацієнта та його персональні дані (паспортні дані, місце проживання, роботи тощо), які необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним Пацієнтом та його родичами і близькими.
2. При зверненні до Центру на вимогу лікаря Пацієнт заповнює та підписує: анкету з персональними даними пацієнта та медичним анамнезом, де зазначаються дані стосовно стану здоров'я, непереносимості тих чи інших лікарських засобів;
3. Кожний Пацієнт зобов'язаний повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в іншому випадку з Центру знімається юридична відповідальність за виникнення несприятливих ситуацій під час лікування або зниження його ефективності.
4. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря Пацієнт не впевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.

5. На кожного Пацієнта заводиться медична карта, до якої записуються всі данні діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря. Медична карта є власністю Центру і зберігається протягом всього спостереження і лікування, а потім протягом 5 років. Пацієнтам медична карта надається для ознайомлення на вимогу. Всі данні обстежень і консультативні висновки Пацієнти отримують у вигляді виписки з медичної карти.
6. При оформленні медичної карти на прохання адміністратора Пацієнт повинен пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу, а також, за наявності, страховий поліс та дисконтну картку.
7. Відповідність персональних даних Пацієнта за відсутності документів, що посвідчують особу, повинна бути підтверджена особистим підписом Пацієнта у спеціальній анкеті (Додаток 5). Відмова Пацієнта, який не має паспорту, від підтвердження особистим підписом правдивості своїх персональних даних у анкеті є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг, за винятком випадків, коли така відмова може загрожувати життю та здоров'ю Пацієнта.
8. У випадку необхідності укладення з Пацієнтом Договору про надання платних медичних послуг пред'явлення Пацієнтом паспорту та реєстраційного номеру облікової картки платника податків є обов'язковим.
9. Правила ознайомлення, видачі та зберігання медичної документації регламентуються окремою інструкцією.

## **5. Особливості надання медичних послуг**

1. Вибір Пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного Пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів. Пацієнт має право спостерігатися у одного лікаря, при відповідному попередньому записі та інформуванні про це адміністратора Центру.
2. Лікуючий лікар зобов'язаний вести Пацієнта до моменту закінчення узгодженого з Пацієнтом лікування.
3. Не дозволяється передача Пацієнта від лікуючого лікаря до інших лікарів Центру без погодження з медичним директором та лікуючим лікарем.
4. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування та має право відмовитися від лікування в Центрі взагалі.
5. Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження Пацієнта чи його законних представників. У невідкладних випадках (з метою рятування життя та здоров'я), відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження Пацієнта.

6. Щодо Пацієнта віком до 14 років (малолітнього Пацієнта), а також Пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників.
7. У випадку виникнення сумнівів щодо дієздатності Пацієнта лікар повинний сповістити про це керівництво Центру.
8. В обумовлений з Пацієнтом час лікар Центру проводить збір анамнезу та огляд Пацієнта, встановлює попередній діагноз, визначає методи і можливі варіанти лікування, наслідки лікування і прогнозовані результати, ступінь ризику лікування та можливі ускладнення і детально інформує про це Пацієнта.
9. Перед початком лікування з Пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування. У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план лікування.
10. Відомості про заплановані та проведені лікувальні заходи записуються до медичної картки та погоджуються з Пацієнтом під підпис.
11. До проведення медичного втручання кожному Пацієнту доступно пояснюється мета, сутність і строки запропонованих обстежень, лікувальних заходів, а також повідомляється про можливі ускладнення та ризики. Якщо Пацієнт не погоджується на застосування при лікуванні необхідних додаткових методів профілактики ускладнень, то цей факт письмово фіксується у медичній картці лікарем із відміткою, що Пацієнта проінформовано про можливість збільшення ризику настання ускладнень у майбутньому. Своім підписом Пацієнт (представник) підтверджує, що він ознайомлений із такими наслідками.
12. Якщо в процесі надання послуг виникла необхідність зміни плану лікування та/або виконання додаткових дій, пов'язаних з медичними показаннями, то такі послуги надаються з попередньої згоди Пацієнта.
13. Відмова Пацієнта від проведення додаткових дій, пов'язаних з медичним втручанням, оформляється письмово з роз'ясненням Пацієнту наслідків такої відмови (див. Додатки 2, 4).
14. Якщо при узгодженні плану лікування у зв'язку з особливостями організму чи загального стану здоров'я Пацієнта прогнозується неефективність лікування, лікар повинен намагатися випередити можливі конфліктні ситуації у майбутньому шляхом обрання найбільше правильного та виправданого методу лікування.
15. Якщо Пацієнт все ж наполягає на проведенні медичних втручань чи робіт, які виходять за межі сприятливого прогнозу щодо їх ефективності чи досягнення бажаного для нього результату, він повинен підписати відмову від гарантійних зобов'язань Центру стосовно обраного ним плану лікування.

16. При незгоді Пацієнта з доводами та поясненнями лікуючого лікаря останній має право відмовитися від подальшого лікування, взяти з Пацієнта письмову розписку про відмову від лікування на запропонованих лікарем умовах (Додаток 1) або скласти акт за участю 2-х свідків, якщо Пацієнт не хоче надавати таку розписку (Додаток 3). Рішення про припинення правовідносин з таким Пацієнтом приймає медичний директор.
17. У випадку виникнення конфліктної ситуації з Пацієнтом з приводу якості, порядку, терміну лікування, внесення важливих змін у раніше погоджений план лікування, призупинення (припинення) лікування, а також висування вимог про негайну заміну лікуючого лікаря, медичний персонал зобов'язаний дотримуватися медичної етики та запобігати розвитку конфлікту, а також письмово (доповідною запискою) повідомити про це медичного директора.
18. У випадках, коли Пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря, порушує встановлений режим лікування, проведення лікувальних процедур і втручань, достроково припиняє лікування, лікар письмово сповіщає про це керівництво Центру та робить відповідний запис у медичній картці Пацієнта. В такому випадку Центр не несе відповідальності за стан здоров'я Пацієнта чи ефективність його лікування.

## **6. Порядок оплати послуг**

1. Ціни на послуги, що надаються Центром, визначаються Прейскурантом цін, з яким Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до початку надання послуг. Ціни і структура Прейскуранта можуть бути змінені. Про зміни цін Пацієнта повідомляють напередодні прийому у лікаря в усній формі або при записі на прийом.
2. Вартість послуг визначається Планом лікування, є попередньою і може змінюватися Центром в односторонньому порядку в разі зміни Прейскуранту цін на послуги (якщо укладеним з Пацієнтом договором не передбачено іншого) та /або зміни за згодою Пацієнта Плану лікування. План лікування може бути зафіксований, зокрема, в рахунку за надані послуги, медичній картці або договорі.
3. Всі додаткові види обстежень, які не входять в обсяг конкретної медичної послуги, яка надається Пацієнту, розраховуються додатково після їх проведення.
4. Послуги, як правило, оплачуються Пацієнтом безпосередньо після кожного прийому у лікаря Центру в розмірі повної вартості наданої послуги в конкретне відвідування, за цінами, що діють на момент надання послуг.
5. В окремих випадках можлива передоплата послуг, порядок внесення та розмір якої узгоджується з Пацієнтом додатково після складання Плану лікування та зазначається в Плані лікування.

6. На окремі види послуг, які передбачають попередні витрати Центру (закупівлю медичних виробів, матеріалів, оплату послуг третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передоплата у розмірі, що визначається Планом лікування.
7. У разі зміни Плану лікування у бік збільшення або виконання додаткових дій, що збільшують попередню вартість послуг (за умови попередньої згоди Пацієнта), Пацієнт зобов'язаний оплатити різницю у вартості послуг до початку їх надання, а у випадку, якщо зміна Плану лікування та фактичне надання послуги відбувається в одне й те ж відвідування Центру, - не пізніше трьох днів після надання послуги.
8. Оплата здійснюється в гривнях готівкою в касу Центру або безготівковим розрахунком (банківською картою через платіжний термінал, банківським переказом на поточний рахунок Центру).
9. Платником за послуги можуть бути як самі Пацієнти, так і їх представники (родичі, довірені особи), а також підприємства, організації, благодійні фонди тощо.
10. Пацієнтам, які є громадянами інших країн чи уклали договір про добровільне медичне страхування, рекомендується до початку отримання медичних та інших послуг в Центрі з'ясувати можливість оплати послуг зі своєю страховою компанією. Послуги за страховим полісом надаються за умови попереднього укладання Центром відповідного договору зі страховою компанією застрахованої особи.
11. Після отримання та оплати послуг адміністратор оформляє акт приймання-передачі наданих послуг в двох екземплярах та надає Пацієнту на підпис. За домовленістю між Пацієнтом та Центром акт може підписуватися як після кожного відвідування Пацієнтом лікаря, так і після надання всіх послуг, що визначені в Плані лікування.
12. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірники акту або надати письмову мотивовану відмову від його підписання. При підписанні Пацієнтом акту або відмові підписати акт без надання письмової мотивованої відмови послуги вважаються наданими належним чином, належної якості, в повному обсязі, у відповідності до Плану лікування, та прийнятими Пацієнтом в повному обсязі без претензій до Центру. У разі наявності письмової мотивованої відмови Пацієнта від підписання акту та прийняття послуг представниками Центру та Пацієнтом складається акт з зазначенням необхідних дій та вказівкою строків їх виконання.
13. У межах спеціальних дисконтних програм Пацієнтам можуть надаватися знижки, розмір і порядок надання яких визначається керівником підприємства. В разі наявності у Пацієнта дисконтної карти Центру він зобов'язаний надати її адміністратору чи касиру до внесення грошових



коштів в касу, в протилежному випадку різниця в вартості не підлягає поверненню.

14. Якщо з вини Центру послуги надаються Пацієнту не в повному обсязі, вартість не наданих та сплачених послуг відшкодовується Пацієнту протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта до Центру з відповідною заявою.
15. У випадку неможливості надання послуг через нез'явлення Пацієнта на прийом до лікаря, відмови Пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення Пацієнтом положень цих Правил Центр повертає Пацієнту сплачену ним суму передоплати з вирахуванням вже понесених Центром витрат на медичне обслуговування Пацієнта та замовлення (виготовлення) для Пацієнта медичних виробів, конструкцій тощо протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта до Центру з відповідною заявою.
16. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих послуг.
17. В усіх випадках, коли вартість погоджених та фактично отриманих Пацієнтом послуг прямо не визначена Планом лікування, в тому числі коли послуги, визначені в Плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких послуг (частин послуг) визначається відповідно до Прейскуранту цін Центру.
18. Стягнення з Пацієнтів заборгованості за надані послуги відбувається згідно з чинним законодавством України.

## 7. Права та обов'язки пацієнтів

1. Відповідно до Конституції України, Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992. № 2801-XII та Цивільного кодексу України **кожний Пацієнт має право на:**  
охорону здоров'я, повагу честі та гідності;

### **Пацієнт зобов'язаний:**

дотримуватися рекомендацій та приписів лікуючого лікаря. Обов'язковим є виконання вказівок лікаря щодо режиму прийому ліків, харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо;

1. Пацієнтам забороняється приймати медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем.
2. Пацієнтам не рекомендується залишати без нагляду цінні речі та гроші.

## 8. Права та обов'язки Центру

1. **Права Центру:**  
направити Пацієнта в інший спеціалізований медичний заклад за відсутності



у Центру технічних можливостей для виконання необхідних діагностичних або лікувальних заходів;

**Центр має право відмовити Пацієнтові в наданні медичних послуг в будь-який момент (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:**

коли ліцензійні обмеження, кваліфікація його медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють надати кваліфіковану та ефективну медичну допомогу. У цьому випадку Пацієнтам рекомендуються інші заклади охорони здоров'я, де їм зможуть надати відповідні послуги;

**Центр має право не починати (або призупинити) надання послуг Пацієнту у випадках:**

відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анкети здоров'я;

**Центр зобов'язаний:**

за узгодженням з Пацієнтом призначити для проведення обстеження й лікування компетентного лікаря;

## 9. Відповідальність Центру

1. Центр несе відповідальність перед Пацієнтом за:  
якість та безпеку наданих послуг;  
Центр не відповідає за очікування Пацієнта і звільняється від відповідальності, якщо несприятливі обставини були обумовлені надзвичайними або невідкладними за даних умов подіями або якщо Центр доведе, що вжив всіх залежних від нього заходів щодо належного надання медичних послуг.  
нез'явлення чи несвоєчасного з'явлення Пацієнта на запланований прийом для продовження лікування або контрольного огляду;

## 10. Гарантії Центру

1. Центр гарантує високу якість надання своїх послуг, відповідальне ставлення до кожного Пацієнта, проте кожне медичне втручання пов'язане з певним ризиком настання небажаного результату.
2. Якість медичних послуг, що надаються Центром, визначається комплексом дій (діяльності) Центру, які відповідають за методиками і властивостями обов'язковим для подібних послуг вимогам. Вимоги до виконання складових певної послуги дій (діяльності) встановлюються освітніми програмами до підготовки спеціалістів та нормативно-правовими актами в галузі охорони здоров'я.

3. Центр гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
4. Центр гарантує використання всіх витратних матеріалів та медикаментів, за які розрахувався Пацієнт.
5. Центр спостерігає за своїми Пацієнтами до повного їх одужання і робить все необхідне для цього в межах своєї компетенції.
6. У випадках направлення Пацієнта в інші лікувальні заклади для наступного обстеження та лікування Центр не проводить повернення вартості за лабораторне, діагностичне обстеження або надані консультації спеціалістами Центру.
7. 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.

## **11. Порядок розгляду скарг та звернень Пацієнтів**

1. У випадку, коли Пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних послуг, рівнем медичного та сервісного обслуговування, вважає, що його права як Пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись із заявою або скаргою до медичного директора Центру.
2. Письмово оформлені заяви та скарги розглядаються відповідно до строків, визначених чинним законодавством України, з надісланням заявнику відповіді поштою.
3. Усні скарги розглядається на особистому прийомі у медичного директора (за попереднім записом, а у невідкладних випадках – при особистому зверненні).
4. Для розгляду скарг і звернень у Центрі утворюється комісія з розгляду скарг Пацієнтів.
5. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням із Пацієнтом адміністрація Центру може запрошувати спеціалістів з інших медичних закладів.
6. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта зазвичай проводиться дослідження облікової та правової документації, відібрання пояснень у лікарів, адміністраторів тощо. Центр не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів.
7. За результатами розгляду скарг та претензій виноситься рішення, яке обов'язково доводиться до заявника.

## **12. Прикінцеві положення**

1. Центр має право змінити ці Правила в односторонньому порядку, повідомивши про зміни Пацієнтів, з якими укладено договори про надання медичних послуг. Внесення будь-яких змін або доповнень до Правил здійснюються на підставі наказу керівника підприємства.
2. За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні підприємству або Пацієнту.
3. Правила обов'язково зберігаються у доступному для Пацієнта місті – в «Куточку споживача» або «Папці споживача» та надаються адміністратором на першу вимогу Пацієнта. Кожному Пацієнту доводяться основні положення даних Правил щодо його прав і обов'язків.
4. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.