

Додаток № 1
До Наказу № 23А від 21.06. 2024 року

ЗАТВЕРДЖЕНО
Генеральний директор
Сергій ДЖЕВАГА

ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ (перебування пацієнтів)

у Медичному центрі ТОВ «МЦ «НАША РОДИНА»

Правила внутрішнього розпорядку (надалі - Правила) у Медичному центрі ТОВ «МЦ «НАША РОДИНА» регламентують внутрішній режим та особливості медичного обслуговування корпоративних та індивідуальних клієнтів (пацієнтів).

Дотримання цих правил дає можливість пацієнту зручно та ефективно взаємодіяти з МЦ.

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

- 1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «Медичний центр «НАША РОДИНА» здійснює медичну практику на підставі Ліцензії міністерством охорони здоров'я України серії АЕ № 281613. Дата та номер прийняття рішення про видачу ліцензії від 28 листопада 2013 року № 1029 та у відповідності до вимог ЗУ «Про основи законодавства про охорону здоров'я», ЗУ «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики, затверджених Наказом Міністерства охорони здоров'я від 02.02.2011 року № 49, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України від 09.02.2011 року за № 171/18909, а також положеннями Статуту ТОВ «МЦ «НАША РОДИНА».
- 1.2. Товариство з обмеженою відповідальністю «Медичний центр «НАША РОДИНА» (надалі - МЦ), у випадку одержання у порядку встановленому чинним законодавством, свідоцтва про знак для товарів і послуг або укладення із власником знаку для товарів і послуг договору про передачу права власності або послуг ліцензійного договору, може використовувати такий знак для товарів і послуг, а також набуває прав, що визначені ст. 16 ЗУ «Про охорону прав на знаки для товарів і послуг».
- 1.3. Відповідно до статті 7 ЗУ «Про захист персональних даних» МЦ здійснює обробку персональних даних пацієнтів, оскільки обробка персональних даних є необхідною в цілях охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг за умови. Обов'язковою умовою обробки персональних даних є те, що вони обробляються медичним працівником або іншою особою-працівником МЦ, на якого покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних та на якого поширюється законодавство про лікарську таємницю.
- 1.4. МЦ надає медичні послуги в дні та години, встановлені адміністрацією медичного центру. Прийом пацієнтів відбувається з 08:00 до 19:00 - щоденно з понеділка по п'ятницю. В суботу Медичний центр працює з 09:00 до 18:00, в неділю з 09:00 до 15:00.
- 1.6. Вихідні дні визначаються адміністрацією закладу, з урахуванням святкових та неробочих днів, встановлених статтею 73 Кодексу законів про працю України.
- 1.7. Медичні послуги (медична допомога) у МЦ надаються пацієнтам за умови надання останнім згоди на діагностику та лікування, відповідно до вимог Наказу МОЗ України № 110 від 14 лютого 2012 року.
- 1.8. Отримання медичних висновків і рекомендацій спеціалістів, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або надання інших медичних послуг може бути здійснено

тільки після консультацій лікарів, проходження інструментальних та лабораторних досліджень, повторних консультацій лікарів відповідного профілю.

- 1.9. Діагностичні та консультативні висновки інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, за умови надання їх оригіналів, але не можуть бути основою для видачі будь-яких видів медичних висновків спеціалістами МЦ, призначення плану лікування, отримання рекомендацій лікаря, виконання медичних маніпуляцій.

2. ЗАПИС НА ПРИЙОМ ЛІКАРЯ

- 2.1. МЦ надає пацієнтам лікувально-діагностичні послуги терапевтичного, педіатричного, хірургічного, стоматологічного та гінекологічного профілю. Невідкладна допомога може бути надана пацієнтові у випадку наявності його життю прямої загрози.
- 2.2. Запис на прийом до лікаря Медичного центру проводиться попередньо до запланованого (бажаного) візиту. Прийом без попереднього запису можливий лише за наявності вільних місць у графіку роботи спеціаліста.
- 2.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік медичних послуг, їх вартість, порядок оплати та графік прийому спеціалістів у адміністратора Медичного центру безпосередньо, за телефоном (044) 591 50 20 або на сайті <https://mci.ua/>, або через платформи-агрегатори
- 2.4. Пацієнт під час запису може обрати день і час прийому із наявних вільних місць у запису.
- 2.5. Під час запису на прийом пацієнт повинен чітко вказати медичну послугу або послуги, які він хотів би отримати, в протилежному випадку Медичний центр має право відмовити йому в наданні таких послуг (послуги).
- 2.6. З урахуванням того, що за окремим напрямками (гінекологія, УЗ-діагностика тощо) ведуть прийом декілька спеціалістів, і вони працюють за індивідуальними графіками, за бажанням пацієнта, він може бути записаний на прийом до конкретного лікаря, за умови якщо пацієнт вказує його прізвище.
- 2.7. Для отримання Медичних послуг пацієнт повинен прийти на прийом у призначений день та час. Напередодні візиту пацієнтові прийде нагадування про запланований візит до лікаря у вигляді СМС-повідомлення.
- 2.8. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, у разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно попередити адміністратора Медичного центру.
- 2.9. У разі якщо пацієнт не з'явиться на прийом у призначений час без попередження або запізниться і це унеможливлуватиме надання йому якісних Медичних послуг через недостатність часу для надання таких послуг, запис може бути скасовано або відкладено на інший час та/або дату.
- 2.10. У разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин адміністратор попереджає про це пацієнта за першої ж можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, адміністратор Медичного центру переносить запис на інший, зручний для нього час.

3. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В МЕДИЧНОМУ ЦЕНТРІ

- 3.1. Пацієнт, що зайшов до Медичного центру, зобов'язаний:
 - одягнути бахіли, які видаються при вході;
 - зняти верхній одяг та залишити його у гардеробі;
 - залишити в гардеробі великі валізи або згортки;
 - повідомити адміністратора про мету візиту (прізвище, ім'я, по-батькові, час

прийому, прізвище лікаря) або зробити відмітку в терміналі, який знаходиться на ресепшен.

- 3.2. Пацієнтам, які прийшли на прийом у брудному одязі зі специфічними запахами, неприйнятними в умовах Медичного центру, може бути запропоновано перенести візит до лікаря після проведення гігієнічних процедур. Пацієнтам, які перебувають у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння Медичний центр відмовляє у наданні Медичних послуг.
- 3.3. Пацієнт, який перебуває в Медичному центрі, повинен дотримуватися загальноновизнаних правил поведінки в громадських місцях, ставитися з повагою до персоналу і до інших відвідувачів, не дозволяти собі проявів грубоців та безтактності.
- 3.4. При відвідуванні Медичного центру пацієнт, у випадку необхідності, надає адміністратору документ, який посвідчує його особу. У випадку, якщо пацієнт обслуговується у Медичному центрі на підставі договору укладеного із страховою компанією або іншою третьою особою, що є замовником медичних послуг в інтересах пацієнта, він надає документ, який підтверджує укладення договору добровільного медичного страхування із страховою компанією (іншою третьою особою-в разі потреби) та документ, який посвідчує його особу.
- 3.5. Загальні відомості із наданих пацієнтом документів адміністратор вносить у форми первинної облікової документації та автоматизовану систему МЦ.
- 3.6. Пацієнтові пропонується заповнити анамнестичну анкету, яка в подальшому вкладається до форм первинної медичної документації: № 025/о «Медичної карти амбулаторного хворого»; № 043/о «Медична карта стоматологічного хворого»; № 043-1/о «Медична карта ортодонтичного пацієнта №»; № 112/о «Історія розвитку дитини».
- 3.7. Після внесення всіх необхідних записів, заповнення загальної медичної карти амбулаторного хворого (медичної карти ортодонтичного пацієнта, медичної карти стоматологічного пацієнта, історії розвитку дитину) пацієнт може зачекати на прийом лікаря у залі очікування.
- 3.8. Медичний центр має кабінети, де пацієнтів приймають різні фахівці у визначений час. Разом з тим лікарі мають можливість проводити не тільки консультативний прийом, а й за необхідності проводити певні лікарські маніпуляції. В такому випадку пацієнтові буде запропоновано перейти в інший кабінет з лікуючим лікарем для проведення необхідного дослідження, маніпуляцій чи надання інших медичних послуг. Медичний центр має маршрути пацієнтів відповідного профілю, але з урахуванням особливостей стану здоров'я та за необхідності проведення певних видів обстеження кожного пацієнта маршрути можуть змінюватися індивідуально під кожного пацієнта.
- 3.9. Всі дані діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря занотовуються у відповідні форми медичної документації: ф. № 025/о «Медична карти амбулаторного хворого»; ф. № 043/о «Медична карта стоматологічного хворого»; ф. № 043-1/о «Медична карта ортодонтичного пацієнта №»; № 112/о «Історія розвитку дитини». Паперова медична карта амбулаторного хворого є власністю Медичного центру і зберігається протягом всього спостереження і лікування пацієнта у лікуючого лікаря, а після проведення лікування передається до архіву Медичного центру, де зберігається у відповідності із вимогами Наказу МОЗ №110 від 14.02.2010 року.
- 3.10. На вимогу пацієнта він може ознайомитися із записами у формах первинної облікової документації та/або дані обстежень, консультативні висновки, завірені печаткою лікаря або завірені печаткою МЦ у випадках, передбачених чинним законодавством.
- 3.11. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є

чітке виконання пацієнтом усіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня гігієни і правил прийому медикаментів.

4. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКУ ЗА НАДАНІ МЕДИЧНІ ПОСЛУГИ

- 4.1. Всі види послуг у МЦ платні, окрім послуг на медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій.
- 4.2. Ціна за послуги вказана в Прейскуранті цін на надання Медичних послуг у МЦ.
- 4.3. Розрахунок за надані Медичні послуги відбувається після надання Медичних послуг.
- 4.4. Розрахунок за надані Медичні послуги відбувається шляхом внесення як готівкових грошових коштів, так і у безготівковому розрахунку.
- 4.5. Розрахунок за надані Медичні послуги відбувається шляхом внесення як готівкових грошових коштів, так і у безготівковому порядку. Підтвердженням наданих Медичних послуг є Акт про надані Медичні послуги, на підставі якого здійснюється оплата наданих пацієнтам Медичних послуг.
- 4.6. У випадку наявності дисконтної карти у пацієнта (іншого документу, який передбачає надання медичних послуг за нижчою ціною), він зобов'язаний надати таку картку/документ або повідомити про їх наявність до внесення грошових коштів в касу, в протилежному випадку, різниця вартості наданих Медичних послуг не підлягає поверненню.
- 4.7. Ціни і обсяг Медичних послуг, що вказані у прейскуранті можуть бути змінені. Про такі зміни цін та обсягу Медичних послуг пацієнту повідомляють напередодні прийому лікаря при записі на прийом.

5. ГАРАНТІЇ МЕДИЧНОГО ЦЕНТРУ

- 5.1. Медичний центр гарантує високу якість надання Медичних послуг, відповідальне ставлення до кожного пацієнта.
- 5.2. Медичний центр гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, виробів медичного призначення та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
- 5.3. Медичний центр гарантує використання всього обсягу витратних матеріалів та медикаментів, що необхідні для проведення певної процедури за які сплачує пацієнт.
- 5.4. Медичний центр гарантує нерозголошення та збереження медичної конфіденційної інформації (дотримання лікарської таємниці) щодо своїх пацієнтів, а також захист персональних даних пацієнтів.
- 5.5. Необхідною умовою для виконання гарантій Медичного центру є точне дотримання пацієнтом усіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідних умов гігієни.
- 5.6. Лікування та/або обстеження проводяться без гарантування позитивного результату. В разі настання результату, відмінного від того, який пацієнт очікував, грошові кошти за надані Медичні послуги не повертаються і не враховуються під час подальшого обстеження та лікування.
- 5.7. Співробітники діагностичного відділення не надають рекомендацій щодо подальшого лікування пацієнта. Рекомендації щодо подальшого лікування пацієнта надаються виключно лікарем відповідного профілю.
- 5.8. У випадках направлення пацієнта в інші лікувальні заклади для подальшого обстеження та лікування МЦ не проводить повернення вартості наданих медичних послуг, вартості лабораторного, діагностичного обстеження або наданих консультації

лікарями.

- 5.9. МЦ не несе відповідальності за збереження особистих речей пацієнтів, які були залишені ними без нагляду у холі Медичного центру чи в іншому місці.

6. ЗАБОРОНИ, ЩО ДІЮТЬ У МЕДИЧНОМУ ЦЕНТРІ

- 6.1. У приміщеннях та на території Медичного центру заборонено;
- Проявляти будь-які форму агресії, грубості та нетактовності щодо працівників МЦ та інших відвідувачів;
 - Проявляти поведінку, яка порушує атмосферу поваги і доброзичливості;
 - Палити, вживати спиртні напої, приходити в стані токсичного чи наркотичного сп'яніння;
 - Мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим;
 - Приходити на прийом у брудному одязі або зі специфічними запахами, не прийнятними для Медичного центру;
 - Приходити на прийом у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння;
 - Намагатись винести за межі будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти, які належить Медичному центру;
 - Порушувати лікувальний режим, санітарні норми та правила. Заважати іншим відвідувачам у будь-якій формі (шумні розмови, надмірна жестикуляція тощо);
 - Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну;
 - Проводити або приносити на територію Медичного центру тварин, птахів, плазунів тощо.

У разі наявності будь-якого із вище перелічених порушень Медичний центр має право відмовити пацієнту в прийомі або, якщо пацієнт вже проходить лікування, прийняти рішення про виписку без матеріальної компенсації за ненадану Медичну послугу.

Додаток № 2
До Наказу № 23А від 21.06. 2024 року
ЗАТВЕРДЖЕНО
Генеральний директор
Сергій ДЖЕВАГА

ІНФОРМАЦІЯ
про права, обов'язки та відповідальність пацієнтів
Медичного центру ТОВ «МЦ «НАША РОДИНА»

Відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема положень Конституції України та Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» при отриманні медичних послуг у Медичному центрі ТОВ «МЦ «НАША РОДИНА» пацієнт наділений правами, на нього покладаються обов'язки і він несе юридичну відповідальність.

1. ПРАВА ПАЦІЄНТІВ

Пацієнт має право на:

- охорону здоров'я, повагу честі та гідності, гуманне ставлення медичного й обслуговуючого персоналу;
- рівний і справедливий доступ до медичної допомоги, безпеку і якість медичної допомоги;
- кваліфіковану медичну допомогу, включаючи вільний вибір лікаря, вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій і закладу охорони здоров'я;
- обстеження і лікування в умовах, що відповідають санітарно-гігієнічним вимогам;
- збереження таємниці про факт звернення за медичною допомогою, про стан здоров'я, діагноз та результати, отримані при його обстеженні і лікуванні;
- інформовану добровільну згоду на медичне втручання;
- вибір і відмову від медичного втручання;
- одержання достовірної та своєчасної інформації про свої права і обов'язки, стан свого здоров'я, включаючи існуючі і можливі фактори ризику та їх ступінь, а також на вибір осіб яким в інтересах пацієнта може бути передана інформація про стан його здоров'я;
- безпосереднє ознайомлення з медичною документацією;
- допуск до нього адвоката або іншого представника (в тому числі законного) для захисту його прав;
- відшкодування збитків у випадку заподіяння шкоди його здоров'ю при наданні медичної допомоги;
- звернення із претензіями, скаргами, заявами;

- оскарження неправомірних дій;
- недоторканність особистого життя пацієнта та спілкування;
- дотримання норм медичної етики стосовно пацієнта, конфіденційність.

2. ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

Пацієнт зобов'язаний:

- піклуватись про своє здоров'я та здоров'я дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян;
- виявляти в спілкуванні з медичними працівникам повагу і такт;
- повідомляти лікарю всю інформацію, необхідну для встановлення діагнозу і лікування захворювання;
- повідомляти лікарю всю інформацію, необхідну для встановлення діагнозу і лікування захворювання;
- після надання згоди на медичне втручання неухильно виконувати всі розпорядження лікуючого лікаря. У разі відмови від запропонованих методів обстеження чи лікування, підписати відмову від медичного втручання;
- дотримуватись Правил внутрішнього розпорядку Медичного закладу (Правил перебування пацієнтів у Медичному закладі);
- співпрацювати з лікарем при одержанні медичної допомоги;
- негайно інформувати лікаря про зміну стану свого здоров'я в процесі діагностики та лікування;
- у передбачених законодавством випадках проходити профілактичні медичні огляди і робити щеплення;
- утримуватися від дій, якими можуть порушити права інших пацієнтів;
- виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством про охорону здоров'я.

3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПАЦІЄНТІВ

У разі вчинення нижче вказаних дій пацієнтом Медичний центр має право звернутися до суду із позовом до пацієнта для відновлення порушених прав та відшкодування матеріальних і моральних збитків, а саме:

- порушення прав медичних працівників на повагу честі, гідності, ділової репутації або псування ділової репутації (іміджу) Медичного центру;
- порушення прав інших пацієнтів на забезпечення якісною, своєчасною та безпечною медичною допомогою;
- введення в оману співробітників МЦ при наданні персональних даних, що потягло за собою видачу документів, у тому числі документів суворої звітності;
- псування матеріально-технічної бази МЦ із відмовою пацієнта компенсувати матеріальні збитки;
- порушення строків та порядку розрахунку за надані Медичні послуги.

Звернутися до суду із позовом проти пацієнта в рамках цивільного або господарського судочинства має право від імені МЦ Генеральний директор або уповноважена ним особа на вчинення таких дій.