

“Затверджую”

Директор

Товариства з обмеженою відповідальністю

“МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР “КОЛІБРИ”

_____ Олена Герц

“24” квітня 2020р.

**Правила перебування на території та в приміщенні
Товариства з обмеженою відповідальністю “МЕДИЧНИЙ
ЦЕНТР “КОЛІБРИ”**

Шановні пацієнти та відвідувачі!

Ви звернулись за отриманням медичної допомоги до Медичного центру ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ», розташованого за адресою: м. Київ, просп. Петра Григоренка, 15, прим. 74.

Основною нашою метою є турбота про Ваше здоров'я за світовими стандартами та забезпечення Вам максимального комфорту. Але пам'ятайте, що лише спільними зусиллями (Вашими та нашого медичного персоналу) можливо досягти найкращого результату. Саме тому, адміністрація Медичного центру ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ» звертається з проханням до Вас стосовно дотримання наступних Правил, що діють в нашому закладі охорони здоров'я:

1. Мета

1. Цей документ, затверджений наказом Директора Товариства з обмеженою відповідальністю «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ» (далі – ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ»), є внутрішнім нормативним документом, який регламентує особливості перебування та обслуговування пацієнтів у Медичному центрі ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ»
2. Метою його є – регламентація та тлумачення основних прав та обов'язків пацієнтів, відвідувачів та інших осіб, що перебувають в приміщенні та на території Медичного центру ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ».

2. Терміни та скорочення

Медичний центр – заклад охорони здоров'я вторинного рівня, розташований за адресою: 02055, м. Київ, просп. Петра Григоренка, 15, прим.74, що надає спеціалізовану медичну допомогу. Така допомога включає надання медичної допомоги в амбулаторних умовах, діагностику та лікування (ліцензія МОЗ України на провадження господарської діяльності з медичної практики, видана згідно наказу №955 від 24.04.2020 р.

Директор – виконавчий орган ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ», відповідно до Статуту ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ» та структури управління.

Правила – правила перебування на території та в приміщенні Медичного центру ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ».

Пацієнт – фізична особа, що потребує проведення клініко-діагностичних досліджень, маніпуляцій та будь-яких інших медичних заходів, спрямованих на його лікування і звернулася до Медичного центру за отриманням платних медичних послуг, скористалася ними, перебуває під медичним наглядом в Медичному центрі.

Відвідувачі/Супроводжуючі – особи, які не є пацієнтами Медичного центру, але перебувають в приміщенні в Медичного центру та є родичами або близькими пацієнтів.

3. Загальні положення

1. Ці Правила розроблені на підставі чинного законодавства України, зокрема Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» та Статуту ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРІ».

2. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, відвідувачами та іншими особами, які відвідують Медичний центр та перебувають на його території.
3. Усі питання, пов'язані із застосуванням Правил, вирішує Директор ТОВ “МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР “КОЛІБРИ” відповідно до законодавства України та Статуту Медичного Центру.
4. Правила розміщуються у доступному для ознайомлення пацієнтами, відвідувачами та іншими особами місці – «Куточку споживача» та на сайті Медичного центру <https://kolibrimed.kiev.ua/>.
5. Незнання Правил не звільняє від їх виконання та не звільняє від відповідальності за їх порушення.
6. Зміни та доповнення до Правил затверджуються окремим наказом Директора ТОВ “МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР “КОЛІБРИ”.

4. Умови надання медичних послуг

1. Медичні та інші послуги в Медичному центрі надаються за плату та відповідно до затвердженого наказом Директора ТОВ “МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР “КОЛІБРИ” прайс листа. Розрахунок відбувається шляхом внесення коштів, як готівкою, так і по безготівковому розрахунку.
2. У разі неможливості надання/продовження надання послуг з медичних або технічних обставин, надання послуг пацієнту може бути призупинено або припинено, що узгоджується з пацієнтом в кожному конкретному випадку індивідуально.
У разі неможливості продовження надання послуг після початку їх надання з медичних обставин (алергічна реакція, анатомічні чи фізіологічні особливості організму, раптова зміна стану здоров'я пацієнта, тощо) або технічних обставин, надання послуг припиняється та пацієнту повертається внесена передоплата, за відрахуванням витрат, що вже понесені Медичним центром. Кошти повертаються відповідно до попереднього способу оплати.
3. Інформація про безпеку та нормативи (стандарти) якості медичних послуг, які надаються в Медичному центрі, розміщена в “Куточку споживача”. Більш розширену інформацію пацієнти або відвідувачі можуть отримати перед початком надання послуг або під час консультацій у лікарів Медичного центру.
4. Медичний центр має право відмовити пацієнту в наданні медичних послуг у випадку, коли ліцензійні обмеження, кваліфікація медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити. У цьому випадку пацієнтам можуть бути рекомендовані інші медичні заклади, де їм зможуть надати відповідні медичні послуги чи допомогу.
5. Медичний центр залишає за собою право, змінювати порядок прийому пацієнтів, в разі виникнення ситуації, що несе загрозу здоров'я та життю пацієнта, який потребує негайного проведення обстеження чи процедури. Інформація про такі зміни обов'язково доводиться до пацієнта.
6. Медичний центр має право змінювати порядок надання, вид або обсяг послуг в залежності від стану здоров'я чи реакції організму пацієнта. Інформація про такі зміни обов'язково доводиться та погоджується з пацієнтом чи його уповноваженим представником.
7. Консультативний прийом, огляд лікарями спеціалістами, надання лікувальних послуг пацієнтам у Медичному центрі здійснюється з понеділка по суботу у визначений графіком час.
8. Діагностичні послуги надаються пацієнтам у Медичному центрі з понеділка по суботу, у визначений графіком час.

9. Лікарі надають висновки і рекомендації, розробляють план лікування, виконують медичні маніпуляції, процедури або надають інші медичні послуги лише після того, як пацієнт отримає консультацію лікаря та пройде необхідні обстеження.

10. Пацієнтів консультиє лікар профільної спеціальності.

11. Діагностичні послуги пацієнтам надаються при наявності направлення від лікаря, в якому вказано, яке обстеження необхідно провести та попередній діагноз.

12. Надання медичних послуг здійснюється за наявності інформованої добровільної згоди пацієнта (чи його законних представників, у визначених чинним законодавством випадках), наданих в письмовій формі, в порядку, встановленому законодавством України про охорону здоров'я громадян. Факт надання пацієнтом інформованої добровільної згоди на медичне втручання може підтверджуватись формуляром – інформованою згодою пацієнта, за формою, затвердженою Міністерством охорони здоров'я України, формуляром – інформованою згодою пацієнта на проведення окремих медичних втручань, обстежень, лікування тощо, за формою, затвердженою Медичним центром, записами в медичній документації або діями пацієнта, які за своїми ознаками свідчать про схвалення ним запропонованих дій медичного характеру. Формуляри інформованої згоди пацієнта (його законних представників) на запропоноване лікування міститься в медичній карті хворого. У невідкладних випадках (з метою рятування життя та здоров'я), відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта) медичне втручання здійснюється за згодою його законного представника.

13. Оформлена на пацієнта медична документація, зокрема медична карта хворого, є власністю Медичного центру і відповідно зберігається в Медичному центрі. Пацієнт має право отримати виписку з медичної документації за письмовим запитом протягом двох робочих днів.

14. Медичний центр не несе відповідальності за особисті речі за матеріальні цінності (гроші, коштовності, прикраси), документи та інші речі пацієнтів, відвідувачів та інших осіб, під час їх перебування в приміщенні та на території Медичного центру.

5. Обов'язки пацієнтів, відвідувачів та інших осіб, що перебувають на території та в приміщенні Медичного центру

1. Під час перебування на території та в приміщенні Медичного центру пацієнти, відвідувачі та інші особи зобов'язані:

- суворо дотримуватись вимог цих Правил;
- дбайливо ставитись до об'єктів, території та майна Медичного центру;
- при вході у приміщення Медичного центру звернутись до адміністратора та назвати мету візиту;

- зняти верхній одяг, одягнути бахіли;
- дотримуватися тиші в усіх приміщеннях Медичного центру;
- ставитися з повагою до персоналу і до інших пацієнтів та відвідувачів Медичного центру, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності, поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості;

- ознайомитися зі своєю медичною документацією (медичною картою та іншою медичною документацією) виключно у присутності лікаря. Медична карта пацієнту «на руки» не видається.

2. Під час перебування в приміщенні та на території Медичного центру забороняється:

- перебування в приміщенні чи на території Медичного центру в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;
- вхід в приміщення Медичного центру з тваринами;
- перебування у кабінетах для прийому пацієнтів у верхньому одязі та без бахіл;
- розповсюдження інформаційних та рекламних матеріалів, займатись будь-яким видом торгівлі або обміну, яке не було узгоджено з Директором установи;
- проводити фото- та відеозйомку в приміщеннях Медичного центру без згоди Директора Товариства;
- проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях та на території Медичного центру;
- порушувати порядок та спокій інших пацієнтів Медичного центру, а саме:
голосно розмовляти, кричати, зокрема, по мобільному телефону;
- мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим.

6. Правила для пацієнтів амбулаторного прийому

1. Прийом пацієнтів ведеться згідно з попереднім записом.
2. Ряд діагностичних та лікувальних процедур вимагають спеціальної підготовки до проходження. Цю інформацію пацієнт отримує при записі до Медичного центру. Виконання спеціальної підготовки є обов'язковою частиною для проходження процедури.
3. Пацієнт повинен з'являтися до Медичного центру для фактичного отримання замовлених медичних послуг за 15 хв. до призначеного часу для вчасного оформлення медичної карти та здійснення оплати.
4. При неможливості візиту на запланований прийом, пацієнт має повідомити лікуючого лікаря особисто або на ресепшн Медичного центру по телефону [0 \(44\) 358-50-07](tel:0443585007) не пізніше, ніж за 24 години до призначеного часу, якщо така ситуація складається перед вихідними, то строк продовжується до 48 годин.
5. У разі запізнення пацієнта на прийом згідно попереднього запису більше ніж на 10 хвилин, у першу чергу обслуговуються пацієнти, час прийому яких відповідає попередньому запису.
6. У разі затримки прийому пацієнт має право знати причину такої затримки та час очікуваного прийому.
7. У разі запізнення пацієнта на прийом лікаря більше ніж на 15 хвилин, лікар має право відмовити в прийомі пацієнту, запропонувавши йому послуги іншого лікаря, якщо це можливо.
8. Під час перебування в кабінетах ТОВ "МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР "КОЛІБРІ" необхідно вимкнути мобільні телефони та інші електронні пристрої.
9. При наявності у пацієнта в анамнезі (протягом життя) алергічних реакцій на будь-який алерген, обов'язково попередити про це адміністраторів та медичний персонал.
10. Під час дослідження пацієнт повинен виконувати вказівки, які надаються медичним персоналом Медичного центру.

7. Правила для пацієнтів в маніпуляційному кабінеті

1. Пацієнт зобов'язаний чітко виконувати вказівки медичної сестри
2. Пацієнт має з'явитися на процедуру/ виконання маніпуляцій за 10 хв. до призначеного часу, якщо інший час не повідомлений пацієнту адміністратором Медичного центру або лікуючим лікарем.
3. Лікарські засоби отримувати від сестри медичної тільки за призначенням лікаря.
4. Забір біологічного матеріалу здійснюється всім пацієнтам згідно встановленого графіка. Час забору біологічного матеріалу з 08:00 до 11:00.

8. Правила для відвідувачів, які супроводжують пацієнтів амбулаторного прийому

1. Присутність відвідувача під час прийому лікаря або забору аналізу можливе лише зі згоди пацієнта та лікуючого лікаря чи медичного директора.
2. Відвідувачам на території та в приміщеннях Медичного центру суворо забороняється палити та розпивати алкогольні напої.
3. Суворо забороняється порушувати порядок та спокій інших пацієнтів Медичного центру, а саме голосно розмовляти, кричати тощо.
4. Відвідувачі повинні бути ввічливими з лікарями та персоналом Медичного центру і ощадливо ставитися до майна Медичного центру.

9. Правила для відвідувачів, які присутні під час проведення маніпуляцій та медичних втручань

1. Присутність відвідувача під час проведення медичних процедур можливе лише з дозволу лікуючого лікаря.
2. Потребу у спеціальному медичному одязі визначає лікар або медична сестра, що проводить медичне втручання або маніпуляцію.
3. Під час проведення медичних маніпуляцій та медичних втручань забороняється фото- та відео зйомка.
4. Відвідувач під час проведення процедури не повинен втручатися в лікувальний процес, заважати лікарю та медичному персоналу розмовами, запитаннями та порадами.
5. Суворо забороняється голосно розмовляти та користуватися під час прийому мобільним телефоном без погодження з лікарем.
6. Суворо заборонено торкатися приладів та інструментарію, що знаходяться в кімнатах де здійснюється обстеження пацієнтів.
7. Відвідувач має знаходитись в тому місці приміщення, яке було запропоноване лікарем.
8. Відвідувач має залишати використані матеріали (бахіли, халати, тощо) в урнах для сміття. При неетичній поведінці персонал Медичного центру має право вимагати від відвідувачів залишити приміщення.
10. Відвідувачі повинні виконувати рекомендації персоналу Медичного центру.

10. Правила отримання результатів

1. Отримання результатів здійснюється пацієнтом з наявністю документів, що засвідчують особу.
2. В разі, якщо пацієнт бажає доручити отримати результати уповноваженій особі, то вказує її дані (прізвище, ім'я та по-батькові, контактний номер телефону) в анкеті-опитувальнику, який заповнюється до початку надання медичних послуг.
3. Результати можуть бути відправленні на електронну адресу чи адресу проживання пацієнта – про це пацієнт має повідомити адміністратора та зазначити необхідну інформацію для здійснення відправки.
4. Очікування результатів залежить від виду процедури та клінічної ситуації пацієнта.
5. Пацієнт має орієнтуватися на таку тривалість очікування:

	Очікувана тривалість	Коментар
УЗД	30 хвилин	Пацієнт очікує на результат та отримує їх після проходження процедури.
Біопсія*:		
- цитологічне дослідження	2 робочих дні	Про готовність результатів пацієнта повідомляє лікар УЗД
- гістологічне дослідження	7-10 робочих днів	Про готовність результатів пацієнта повідомляє лікар кабінету УЗД
- імуногістохімічне дослідження	10-20 робочих днів	Про готовність результатів пацієнта повідомляє лікар кабінету УЗД
Біохімічний аналіз крові на креатинін	2-3 години	Про готовність результатів пацієнта повідомляє адміністратор
Аналіз крові	Наступний день після здачі крові.	Про готовність результатів пацієнта повідомляє адміністратор
* – тривалість отримання результатів дослідження залежить від сторонньої організації та технології проведення дослідження. Вплинути на швидкість опрацювання матеріалу Медичний центр не може.		

6. Про готовність будь-яких результатів пацієнт може дізнатися звернувшись на гарячу лінію. Результати можна отримати з Пн.-Пт. з 09:00 до 19:00, Сб. з 09:00 до 18:00.
7. Коментарі щодо результатів дослідження надають виключно лікуючий лікар; лікар, що описував за попереднім повідомленням та узгодженням з адміністратором.

11. Гарантії Медичного центру

Медичні працівники Медичного центру зобов'язані:

1. Застосовувати лікарські засоби та медичні вироби, дезінфекційні засоби й обладнання, дозволені на території України та які мають відповідні сертифікати.
2. За потреби надавати пацієнтам невідкладну медичну допомогу.
3. Зберігати конфіденційність інформації про пацієнтів, ставитися до всіх пацієнтів доброзичливо, незалежно від статі, раси, національності тощо.
4. Запропонувати пацієнту затверджену форму інформованої згоди, в якій пацієнт вказує, що дає згоду на обстеження, лікування, медичні втручання, маніпуляції та процедури. Факт відмови підписати формуляр інформованої згоди вважатиметься відмовою пацієнта від медичних послуг. Якщо відсутність згоди може призвести до тяжких для пацієнта наслідків, лікар зобов'язаний йому це пояснити. Якщо і після цього пацієнт відмовляється від лікування, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження, а при неможливості його одержання – засвідчити відмову відповідним актом у присутності свідків. Якщо відсутність згоди може призвести до тяжких наслідків для пацієнта (малолітньої або неповнолітньої особи), лікар зобов'язаний пояснити про це законному представнику пацієнта. Якщо і після цього законний представник пацієнта відмовляється від лікування пацієнта, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження, а при неможливості його одержання – засвідчити відмову відповідним актом у присутності свідків, та повідомити про це органи опіки і піклування.
5. Надати пацієнту рекомендації щодо лікування після проходження ним діагностичного обстеження та після консультації у відповідного спеціаліста.

12. Контроль за дотриманням правил та відповідальність за їх порушення

1. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюється Директором ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРИ» та/або іншою уповноваженою особою.
2. У разі недотримання Правил, Директор ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «КОЛІБРИ» та/або інші уповноважені особи залишають за собою право зобов'язати відвідувачів залишити територію Медичного центру.
3. За псування меблів, обладнання, інвентарю, які належать Медичному центру, пацієнти, відвідувачі та інші особи, які перебувають на території чи в приміщенні Медичного центру та винні в цьому, несуть матеріальну відповідальність у розмірі вартості завданих збитків. У разі, коли протиправні дії стали результатом спричинення шкоди життю або здоров'ю пацієнта, відвідувачів або інших осіб, або створили таку загрозу, винна особа несе відповідальність передбачену чинним законодавством України.

Відповідно до частини третьої та четвертої статті 34 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» 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.