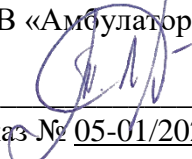
 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 1	Сторінок 14

ЗАТВЕРДЖЕНО

Генеральний директор

ТОВ «Амбулаторія сімейного лікаря»



 _____ Ляпчук Т.М.
 Наказ № 05-01/2022 від « 24 » 01 2022

Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря

1. Правила внутрішнього розпорядку ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ» (далі – Правила) є локальним нормативно-правовим документом, який регламентує, відповідно до законодавства України у сфері охорони здоров'я, порядок звернення пацієнта в ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ» (далі - Медична мережа), поведінки в Медичній мережі, доступу до медичної інформації, та інші питання, пов'язані з регулюванням відносин між пацієнтом/клієнтом (його представником) і Медичною мережею.

I Загальні положення.

- 1.1. Медична мережа є закладом охорони здоров'я, що надає медичні послуги, у тому числі первинну та вторинну медичну допомоги.
- 1.2. Ці Правила є обов'язковими для виконання їх всіма пацієнтами, а також будь-якими іншими особами, що звернулися, або зайшли до Медичної мережі, розроблені з метою реалізації, передбачених законом прав пацієнта, створення найбільш сприятливих умов надання пацієнту послуг та своєчасної медичної допомоги належного обсягу і якості, забезпечення охорони громадського порядку тощо.
- 1.3. Ці Правила застосовуються як при особистому зверненні пацієнтів/відвідувачів до Медичної мережі так і при зверненні телефоном, та/або через мережу інтернет, а також під час надання медичних та інших послуг Медичною мережею на виїзді та/або засобами телекомунікаційного зв'язку.
- 1.4. Ці Правила знаходяться у відкритому доступі в приміщенні Медичної мережі, в зоні рецепції, та на сайті Медичної мережі за адресою www.homedoctor.com.ua.
- 1.5. Кожен пацієнт, а також інші особи, які звернулися в Медичну мережу, зобов'язані ознайомитися з цими Правилами та дотримуватися їх.
- 1.6. Факт ознайомлення пацієнта та осіб, які його супроводжують, з цими Правилами засвідчується підписом в спеціальному бланку під час відвідування Медичної мережі або будь-яким іншим шляхом.
Відмова особи засвідчити своїм підписом факт ознайомлення з Правилами, не дає особі права порушувати Правила.
- 1.7. Медична мережа надає широкий спектр медичних послуг, що передбачений дозвільною документацією та розміщений на сайті www.homedoctor.com.ua.
- 1.8. Прийом пацієнтів/клієнтів здійснюється профільними спеціалістами відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом.
- 1.9. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути для спеціалістів Медичної мережі єдиною основою для медичних висновків, направлень, призначення плану лікування, надання рекомендацій, призначення медичних маніпуляцій, тощо.
- 1.10. Отримання висновків та рекомендацій спеціалістів Медичної мережі, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути


 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 2	Сторінок 14

здійснено тільки після консультації спеціаліста Медичної мережі та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності).

- 1.11. Медична мережа не надає пацієнту/клієнту після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження обов'язкового призначення лікування. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у профільного спеціаліста.
- 1.12. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечують адміністратори, які виконують функції розподілу пацієнтів між спеціалістами Медичної мережі та за необхідності надають довідкову інформацію.
- 1.13. На прохання адміністратора Медичної мережі, пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує його особу. У випадку, якщо медичні послуги надаються малолітній та/або недієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує право на представництво такого пацієнта (свідоцтво про народження такого малолітнього пацієнта тощо). У випадку, якщо за пацієнта оплату послуг здійснює страхова компанія, пацієнт або його представник повинен надати адміністратору Медичної мережі відповідний страховий поліс та інші, передбачені умовами договору страхування документи.
- 1.14. У випадку якщо пацієнт отримав платні медичні послуги, на прохання адміністратора Медичної мережі, пацієнт або його представник, повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за такі послуги. В іншому випадку (зокрема, у випадку несплати), адміністратор Медичної мережі має право звертатися до відповідних правоохоронних органів.
- 1.15. Будь-які медичні послуги надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, така згода надається їх законними представниками (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).
- 1.16. Пацієнт, а у випадках передбачених чинним законодавством України його законний представник, зобов'язаний надавати спеціалістам Медичної мережі повну та достовірну інформацію щодо усіх питань, що стосуються стану здоров'я пацієнта.
- 1.18. У Медичній мережі відсутні умови, які дозволяють забезпечити ізоляцію осіб, узятих під варту та/або засуджених до позбавлення волі, у випадках передбачених чинним законодавством України, для надання їм необхідних медичних послуг.
- 1.19. На території Медичної мережі здійснюється відеонагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів та відвідувачів. Пацієнт повідомлений, що з метою підвищення рівня суспільної безпеки під час надання медичних та інших послуг Медичною мережею здійснюється відеоспостереження, а саме фіксація за допомогою технічних засобів усіх подій які відбуваються у приміщеннях Медичної мережі. Інформація отримана під час відеоспостереження є конфіденційною інформацією яка охороняється законом та доступ до якої є обмеженим. Ставлячи свій підпис про ознайомлення та згоду з цими Правилами Пацієнт та/або його представник надає свою згоду на здійснення відеоспостереження та ведення відеопроколу медичного втручання, у випадках передбачених правилами Медичної мережі для надання відповідних медичних послуг.

II Режим роботи


- 2.1. Медична мережа надає медичні послуги в дні та години встановлені Адміністрацією Медичної мережі.

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 3	Сторінок 14


- 2.2. Прийом пацієнтів фахівцями Медичної мережі відбувається відповідно до встановленого графіку прийому за попереднім записом який можна зробити або за телефонами контакт-центру (0955584466, 0735584466, 0965584466, 0487504466), або особисто в Медичній мережі, або через страхову компанію, якщо пацієнт/клієнт застрахований у відповідній страховій компанії.
- 2.3. Адміністрація Медичної мережі має право встановлювати спеціальний режим роботи у вихідні та святкові дні.
- 2.4. У неробочий час Медична мережа не надає медичну допомогу.
- 2.5. Графік роботи та особливості запису пацієнтів до певних спеціалістів визначаються Адміністрацією Медичної мережі та можуть змінюватись. Повідомлення про такі зміни розміщуються у місцях надання медичних послуг та на сайті www.homedoctor.com.ua. Про такі зміни також повідомляють пацієнту/клієнту в усній формі при записі на прийом. Для уточнення актуального графіку необхідно звертатися за телефоном 0955584466, 0735584466, 0965584466, 048750446.

III Порядок звернення пацієнта до Медичної мережі

- 3.1. Медична мережа не здійснює надання екстреної (швидкої) медичної допомоги, у тому числі з приводу отриманих травм, за виключенням випадків визначених законом.
- 3.2. Прийом пацієнтів в Медичній мережі здійснюється спеціалістами відповідно до встановленого графіку за попереднім записом.
- 3.3. Прийом пацієнта/клієнта без попереднього запису можливий лише за наявності вільних місць в графіку роботи відповідного спеціаліста.
- 3.5. Пацієнт/Клієнт, під час запису може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в графіку прийому певного спеціаліста, про які йому повідомляє адміністратор Медичної мережі.
- 3.6. Під час запису на прийом, пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на яку/які він записується. В протилежному випадку, Медична мережа має право відмовити йому в наданні послуги або направити до певного спеціаліста для проведення первинного огляду, уточнення діагнозу та визначення плану лікування.
- 3.7. Якщо пацієнт вже має лікуючого лікаря або обрав самостійно лікуючого лікаря з наявних спеціалістів, він має повідомити прізвище такого спеціаліста під час здійснення запису на прийом. У протилежному випадку лікуючий лікар буде визначений адміністрацією Медичної мережі самостійно.
- 3.8. Напередодні прийому Медична мережа здійснює попереднє повідомлення про прийом з метою підтвердження явки на прийом, оптимізацію запису на прийом, а також з метою попередження про зміни у розкладі прийому. Медична мережа не несе відповідальності за відсутність можливості повідомити Пацієнта/Клієнта про зміни в прийомі внаслідок невірно зазначеного номеру телефону, вимкненого телефону, а так само в разі, якщо пацієнт/клієнт не відповів на дзвінок.
- 3.9. Відсутність підтвердження з боку пацієнта часу та дати відвідування лікаря (п. 3.8. Правил) надає право Медичній мережі вільно розпорядитися робочим часом відповідного спеціаліста.
- 3.10. Пацієнт/Клієнт повинен прийти на прийом в Амбулаторію в призначений час і день.
- 3.11. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнт або його представник зобов'язаний завчасно (не менш ніж за 1 годину) попередити про це адміністратора Медичної мережі.


 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 4	Сторінок 14

- 3.12. У разі запізнення Пацієнта більш ніж на 15 хвилин (більш ніж на 5 хвилин на ультразвукове дослідження) Медична мережа має право відмовити такому пацієнту в прийомі, якщо надання запланованої медичної послуги може призвести до зміни часу прийому наступних пацієнтів.
- 3.13. Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з невеликим очікуванням, у зв'язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом попередніх пацієнтів.
- 3.14. У разі непередбачуваної відсутності спеціаліста та інших надзвичайних обставин, що перешкоджають наданню медичної допомоги/послуги, адміністратор Медичної мережі попереджає про це пацієнта/клієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом/клієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта/клієнта, узгоджується інша дата та час відвідування лікаря.
- 3.15. При первинному зверненні до Медичної мережі пацієнт/клієнт, незалежно від способу первісного запису на прийом, зобов'язаний пред'явити документ, що засвідчує особу (паспорт).
- 3.16. У разі якщо на прийом записується дитина (особа до 18 років), то батькам необхідно пред'явити свій паспорт, а по відношенню до дитини або паспорт, або/та свідоцтво про народження. Батьки або інші представники дитини несуть відповідальність за дотримання дитиною цих Правил.
- 3.17. Медична мережа не надає медичні послуги дітям до 18 років, яких не супроводжують їхні батьки, або законні представники, або особи уповноважені на це відповідно до закону.
- 3.18. У разі відмови пацієнта/клієнта від надання документів вказаних у п.п. 3.14, 3.15 Правил, Медична мережа має право відмовити в наданні медичної допомоги або медичних послуг.
- 3.19. У Контакт-центрі Медичної мережі при первинному зверненні пацієнта адміністратор повинен заповнити медичну карту, в яку вносяться такі відомості про пацієнта: прізвище, ім'я, по батькові (повністю), стать, дата народження (число, місяць, рік), телефон для зв'язку, місце проживання.
- 3.20. При первинному зверненні до Медичної мережі пацієнт повинен заповнити форму дозволу на обробку та передачу персональних даних, форму дозволу на фото- відеофіксаці.
- 3.21. Відмова від підписання документів зазначених в пункті 3.20 Правил є підставою для відмови в наданні пацієнту медичних послуг.
- 3.22. У призначений час відвідування спеціаліста Пацієнт/Клієнт повинен з'явитися до Медичної мережі та звернутися до адміністратора для внесення інформації про прибуття до Амбулаторії.
- 3.23. Будь-яка особа, що зайшла до закладу охорони здоров'я Медичної мережі, зобов'язана зняти верхній одяг та залишити його у гардеробі; у гардеробі також мають бути залишені великі валізи, згортки тощо; в осінньо-зимовий період додатково необхідно одягнути бахіли, які видають при вході.
- 3.24. Будь-яка особа, що знаходиться в закладі охорони здоров'я Медичної мережі, повинна відноситися з повагою до персоналу і до інших осіб, не дозволяти собі проявів грубості та безтактності. Її поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
- 3.25. Пацієнт/Клієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу необхідну йому інформацію у співробітників Контакт-центру за телефонами 0955584466, 0735584466, 0965584466, 0487504466 та/або безпосередньо у закладах охорони здоров'я Медичної мережі звернувшись до адміністраторів, та/або самотійно в зоні рецепції закладів охорони здоров'я Медичної мережі, та/або на сайті www.homedoctor.com.ua.

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 5	Сторінок 14

IV Порядок оплати послуг

- 4.1. Всі медичні та не медичні послуги в Медичній мережі є платними, за винятком тих послуг, оплата яких покривається Програмою державних гарантій медичного обслуговування населення, якщо Медична мережа та пацієнт/клієнт беруть участь у неї шляхом укладення декларації.
- 4.2. Безоплатні медичні послуги в рамках Програми державних гарантій медичного обслуговування населення (далі - Програма) пов'язаних з наданням первинної медичної допомоги надаються задекларованим пацієнтам в межах затверджених Програмою обсягів. Передбачені Програмою лабораторні дослідження безоплатно здійснюються задекларованим пацієнтам лише за призначенням лікаря педіатра, терапевта, сімейного лікаря Медичної мережі, з яким укладено декларацію. Порядок отримання та обсяги медичної допомоги в рамках Програми розміщені на сайті www.homedoctor.com.ua, а також повідомляються на усний запит пацієнта/клієнта співробітниками Контакт-центру за телефоном 0955584466, 0735584466, 0965584466, 0487504466 та/або безпосередньо в закладах охорони здоров'я Медичної мережі під час їх відвідування.
- 4.3. Перелік медичних послуг із зазначенням їх вартості встановлюються в Прайсі Медичної мережі.
- 4.4. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись Медичною мережею в односторонньому порядку. Ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент запису пацієнта на прийом.
- 4.5. Всі розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом безготівкового розрахунку (в тому числі шляхом використання мобільного додатку) або внесення пацієнтом готівкових грошових коштів в касу Медичної мережі після надання відповідних медичних послуг.
- 4.7. Підставою для оплати послуг є замовлення/направлення, де вказано перелік послуг, які були надані пацієнту.
- 4.8. Якщо пацієнт/клієнт бере участь у програмі лояльності Медичної мережі, то пацієнт/клієнт зобов'язаний назвати своє ПІБ або надати Дисконтну карту Медичної мережі до внесення грошових коштів у касу, в протилежному випадку, знижка не надається.
- 4.9. У випадку необхідності отримання пацієнтом додаткових послуг (проведення додаткових обстежень, аналізів, консультацій інших спеціалістів тощо), ці послуги оплачуються пацієнтом окремо відповідно до вартості, зазначеної у Прайсі.
- 4.10. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, Медична мережа має право відмовити пацієнту від подальшого надання медичних послуг до моменту її повного погашення, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення, а також може відмовити пацієнту в майбутніх записках на прийом.
- 4.11. Повернення грошових коштів здійснюється лише у випадках, передбачених чинним законодавством України та/або договірними відносинами з пацієнтом. Підставою для повернення коштів є письмова заява пацієнта/клієнта з обов'язковим наданням до вказаної заяви чеку (при внесенні коштів до каси або розрахунку банківською картою через термінал) або квитанції (при перерахуванні коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Медична мережа має право відмовити пацієнту у поверненні грошових коштів.


 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 6	Сторінок 14

V Медична документація


- 5.1. На кожного пацієнта Медичною мережею заводиться медична документація. У медичній документації фіксуються результати обстеження, призначення і рекомендації спеціаліста, найменування та обсяг виконаного медичного втручання та інша інформація про стан здоров'я Пацієнта та наданої йому медичної допомоги.
- 5.2. Вся медична документація (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо), заведена на Пацієнта/Клієнта є власністю Медичної мережі і відповідно зберігається у ній протягом строків, визначених законодавством.
- 5.3. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти/клієнти отримують у вигляді медичної виписки у формі, яка встановлена чинним законодавством України. Пацієнт/Клієнт за письмовим зверненням до Медичної мережі, має право на отримання копії медичної документації, завіреної нею. До заяв про надання інформації медичного характеру пацієнт/клієнт 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).
- 5.4. Пацієнту забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщення Медичної мережі.
- 5.5. Інформація, що міститься в медичній документації, становить лікарську таємницю та не може надаватися без згоди пацієнта, крім випадків передбачених законодавством України.
- 5.6. Пацієнт має право безпосередньо знайомитися зі своєю медичною документацією, або з медичною документацією особи, щодо якої він є законним представником. Для цього, пацієнт складає письмову заяву. Медична мережа перевіряє правові підстави для ознайомлення заявника з медичною документацією про яку вказано у заяві, та у випадку наявності законних підстав, узгоджує дату та час ознайомлення. З метою запобігання втраті документів, ознайомлення з медичною документацією здійснюється у присутності уповноваженого працівника Медичної мережі в спеціальному приміщенні.
- 5.7. За письмовою вимогою пацієнта йому надаються копії його медичних документів.
- 5.8. Якщо інше не встановлено законом, у разі звернення третіх осіб із заявою про надання копії медичної документації пацієнта, така особа зобов'язана надати нотаріально засвідчену згоду пацієнта на доступ такої особи до об'єктів, що становлять предмет лікарської таємниці.

VI Права і обов'язки пацієнта

- 6.1. Пацієнтам та відвідувачам забороняється:
 - 6.1.1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичної мережі та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погроза вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу Медичної мережі так і пацієнтам/клієнтам та/або відвідувачам.
 - 6.1.2. Грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу Медичної мережі. Поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу Медичної мережі так і пацієнтів та/або відвідувачів (в т. ч. числі шляхом наклепу), або в інший спосіб порушувати громадський порядок.

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 7	Сторінок 14


- 6.1.3. Займатися тютюнопалінням, вживати спиртні напої, наркотичні речовини та/або інші психотропні засоби в приміщеннях Медичної мережі та на її території, а також під час надання медичних послуг за місцем перебування пацієнта/клієнта.
- 6.1.4. Приймати їжу у приміщеннях Медичної мережі та на її території, а також під час отримання медичних послуг за місцем перебування пацієнта/клієнта, крім випадків, коли від цього залежить стан його здоров'я.
- 6.1.5. З'являтися на прийом до лікаря в неохайному вигляді або перебувати у такому вигляді під час надання медичних послуг персоналом Медичної мережі за місцем перебування пацієнта/клієнта.
- 6.1.6. Заходити у кабінети закладів охорони здоров'я Медичної мережі у верхньому одязі та без вдягнутих бахіл, у випадках визначених цими Правилами;
- 6.1.7. Приходити на прийом в стані алкогольного сп'яніння, або під дією наркотичних або токсичних речовин, перебувати у зазначених станах під час надання медичних послуг персоналом Медичної мережі за місцем перебування пацієнта/клієнта;
- 6.1.8. Не інформуючи лікуючого лікаря, одночасно лікуватися в декількох закладах охорони здоров'я чи лікарів;
- 6.1.9. Проводити в приміщеннях та на території Медичної мережі фото-, аудіо- та відеофіксацію дій працівників та/або відвідувачів Медичної мережі, а також під час надання медичних послуг персоналом Медичної мережі за місцем перебування пацієнта/клієнта;
- 6.1.10. Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри.
- 6.1.11. Приносити та/або приводити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі тварин, птахів тощо.
- 6.1.12. Розмовляти по мобільному телефону під час перебування на прийомі у лікаря або під час проведення маніпуляцій, а також під час надання медичних послуг персоналом Медичної мережі за місцем перебування пацієнта/клієнта.
- 6.1.13. Вносити за межі приміщень Медичної мережі лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належать Медичній мережі.
- 6.1.14. Не дотримуватись рекомендацій та вказівок спеціалістів Медичної мережі, здійснювати прийом лікарських засобів на власний розсуд.
- 6.1.16. Вимагати надання безкоштовних послуг які входять в перелік, визначений Наказом МОЗ № 504 від 19.03.2018 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги» в разі відсутності укладеної Декларації з лікарем Медичної мережі та без призначень такого лікаря.
- 6.1.17. Порушувати правила пожежної безпеки, сидіти на підвіконнях, висовуватися і перемовлятися через вікна, а також користуватися подовжувачами, трійниками та іншими електричними приладами та самостійно їх встановлювати.
- 6.1.18. Приносити до Медичної мережі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або іншим особам.
- 6.1.18. Порушувати правила санітарної та епідеміологічної безпеки.
- 6.2. Пацієнти та відвідувачі зобов'язані:
- 6.2.1. Дотримуватися режиму роботи Медичної мережі;
- 6.2.2. Дотримуватися цих Правил і загальноприйнятих правил поведінки в медичних закладах;
- 6.2.3. Дбайливо ставитись до медичного та іншого обладнання Медичної мережі.
- 6.2.4. Дотримуватися правил техніки безпеки та вимог пожежної безпеки;
- 6.2.5. Дотримуватися санітарно-протиепідемічного режиму (перед входом до кабінетів Амбулаторії надягати бахіли, верхній одяг залишати в гардеробі тощо);

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 8	Сторінок 14

- 6.2.6. Повідомляти лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесені та спадкові захворювання;
- 6.2.7. Виконувати приписи лікаря, співпрацювати з лікарем на всіх етапах надання медичної допомоги;
- 6.2.8. Шанобливо ставитися до працівників Медичної мережі, а так само до інших пацієнтів/клієнтів та відвідувачів;
- 6.2.9. У випадку згоди на медичне втручання, ознайомитися і підписати Інформовану добровільну згоду на таке втручання;
- 6.2.10. Оформляти в установленому порядку відмову від запропонованого лікування, а також у випадках припинення розпочатого лікування за бажанням пацієнта;
- 6.2.11. Проявляти доброзичливе і ввічливе ставлення до інших пацієнтів та відвідувачів;
- 6.2.12. У випадках необхідності скасування попереднього запису на прийом, заздалегідь повідомляти адміністратора Медичної мережі, за день, а в крайніх випадках, не пізніше ніж за 1 годину до прийому.
- 6.2.13. При виявленні джерел пожежі, інших джерел небезпеки чи об'єктів, що загрожують суспільній безпеці, негайно повідомити про це персоналу Медичної мережі;
- 6.2.14. Дотримуватися правил заборони паління в громадських місцях;
- 6.2.15. Дотримуватися правил заборони розпивання спиртних напоїв і перебування в стані алкогольного, наркотичного та токсичного сп'яніння;
- 6.2.16. Виконувати інші обов'язки, встановлені законодавством, цими Правилами та договором.
- 6.3. Пацієнт має право на:
- 6.3.1. отримання медичної допомоги;
- 6.3.2. вибір лікаря і організації охорони здоров'я;
- 6.3.3. участь у виборі методів надання медичної допомоги;
- 6.3.4. перебування в закладі охорони здоров'я в умовах, які відповідають санітарно-епідеміологічним вимогам і дозволяють реалізувати право на безпеку і захист особистої гідності;
- 6.3.5. шанобливе і гуманне ставлення з боку працівників охорони здоров'я;
- 6.3.6. отримання у доступній формі інформації про стан власного здоров'я, застосовувані методи надання медичної допомоги, а також про кваліфікацію лікаря, інших медичних працівників, які безпосередньо беруть участь в наданні йому медичної допомоги;
- 6.3.7. вибір осіб, яким може бути повідомлена інформація про стан його здоров'я;
- 6.3.8. відмова від надання медичної допомоги. Відмова пацієнта від надання медичної допомоги оформляється записом в медичних документах, підписується пацієнтом або його законним представником, і лікарем. Якщо пацієнт відмовляється від підписання відмови, про це складається акт;
- 6.3.9. полегшення болю, пов'язаного з захворюванням і (або) медичним втручанням, всіма методами надання медичної допомоги з урахуванням можливостей установи;
- 6.3.10. інші права, передбачені законом.

VII Особливі правила перебування в закладах охорони здоров'я Медичної мережі Амбулаторія сімейного лікаря

- 7.1. Адміністрація Медичної мережі закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у гардеробі та не довіряти їх стороннім особам.

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 9	Сторінок 14


- 7.2. Медична мережа не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території закладів охорони здоров'я Медичної мережі без нагляду.
- 7.3. Медична мережа також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в дитячих кімнатах, туалетах, коридорах, зонах загального користування закладів охорони здоров'я Медичної мережі тощо.
- 7.4. У разі потреби пацієнта/клієнта у супроводі іншою особою такий супровід може здійснювати лише одна особа, якщо клієнтом/пацієнтом є дитина раннього віку її можуть супроводжувати одночасно не більше двох осіб.
- 7.5. В зонах денного стаціонару, маніпуляційних та оглядових кабінетах Медичної мережі, пацієнт та супроводжуючі особи зобов'язані одягнути бахіли.

VIII Правила отримання окремих медичних послуг Медичної мережі Амбулаторія сімейного лікаря за місцем проживання (перебування) пацієнта/клієнта

- 8.1. Медична мережа Амбулаторія сімейного лікаря надає медичні послуги за місцем проживання (перебування) пацієнта/клієнта лише за попереднім записом в дні та години, які встановлюються адміністрацією.
- 8.2. Пацієнт/клієнт або його представники зобов'язані забезпечити умови для роботи персоналу за місцем свого проживання (перебування).
- 8.3. Пацієнт/клієнт за місцем проживання (перебування) повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь – яких проявів агресії. Поведінка пацієнта не повинна перешкоджати наданню медичних послуг.
- 8.4. Пацієнтам/клієнтам, які знаходяться в стані алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння, медичний персонал має право відмовити в наданні медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.
- 8.5. У разі, якщо пацієнт не відповідає на дзвінки за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом при записі на отримання медичних послуг, в призначений час, затримує початок надання замовлених послуг більше ніж на 15 хвилин, замовлення може бути скасованим, з компенсацією витрат здійснених за його замовленням.
- 8.9. У випадку відчуття небезпеки лікар/медична сестра має право припинити надання медичної допомоги та негайно залишити місцем проживання (перебування) пацієнта.


IX Особливості організації медичного обслуговування за направленням

- 9.1. Порядок здійснення направлення пацієнта до інших лікарів (інших закладів охорони здоров'я) та для здійснення діагностичних досліджень
 - 9.1.1 Лікуючий лікар приймає рішення про направлення на підставі оцінки стану здоров'я пацієнта, наявності медичних показань для отримання відповідних послуг, відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та з урахуванням порядків надання медичної допомоги відповідного виду.
 - 9.1.2 Направлення здійснюється для забезпечення отримання пацієнтом медичних послуг в амбулаторних або стаціонарних умовах, медичних послуг, що надаються виїзними бригадами, проведення лабораторних, інструментальних або функціональних досліджень.
 - 9.1.3 Направлення на отримання медичних послуг в амбулаторних умовах або від виїзної бригади може здійснюватися у випадку необхідності проведення оцінки стану здоров'я пацієнта, обстеження, здійснення лікування в амбулаторних умовах або в умовах

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 10	Сторінок 14

денного стаціонару, медичної реабілітації, паліативної медичної допомоги, вирішення питання щодо подальшого ведення пацієнта, отримання професійної думки спеціаліста, у тому числі за допомогою засобів телемедицини.


- 9.1.4 Направлення на отримання медичних послуг в стаціонарних умовах (далі - госпіталізація) здійснюється за наявності таких підстав:
- 9.1.4.1 гостре захворювання та/або стан, травма, опіки, відмороження, отруєння, загострення хронічного захворювання, що потребує оперативного лікування або цілодобового інтенсивного лікування чи спостереження;
 - 9.1.4.2 потреба в стаціонарній паліативній допомозі;
 - 9.1.4.3 ускладнений перебіг вагітності та пологи;
 - 9.1.4.4 проведення протирецидивного курсу лікування чи медичної реабілітації, у разі неможливості надання відповідних послуг в амбулаторних умовах;
 - 9.1.4.5 необхідність у застосуванні високоспеціалізованих, високотехнологічних методів діагностики та лікування, що не можуть проводитись в амбулаторних умовах;
 - 9.1.4.6 переведення пацієнта, якого госпіталізовано, до іншого закладу охорони здоров'я.
- 9.1.5 Направлення на здійснення лабораторних, інструментальних або функціональних досліджень може здійснюватися з метою прийняття клінічних рішень в процесі надання медичних послуг пацієнту, з урахуванням його інтересів, за умови, що обрані дослідження:
- 9.1.5.1 відповідають клінічній ситуації пацієнта з урахуванням специфічності і чутливості обраних лабораторних тестів;
 - 9.1.5.2 забезпечують точність показників досліджень або прогностичної інформації для прийняття клінічних рішень;
 - 9.1.5.3 мають клінічну ефективність, забезпечують потенційний внесок в покращення орієнтованих на пацієнта клінічних результатів.
- 9.2 Лікуючий лікар, який здійснює направлення зобов'язаний:
- 9.2.1 роз'яснити та переконатися, що пацієнту зрозумілі мета направлення, підстави, ризики та очікувані результати від отримання пацієнтом послуг за направленням;
 - 9.2.2 повідомити пацієнту про строк дії направлення, який встановлюється з урахуванням стану пацієнта та галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я і не має становити більше одного календарного року;
 - 9.2.3 повідомити пацієнту про можливості отримання інформації щодо отримання медичних послуг за направленням у суб'єктів господарювання, які надають такі послуги, в тому числі за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення;
 - 9.2.4 надати можливість пацієнту ставити будь-які питання щодо направлення та надати відповіді на такі питання.
 - 9.2.5 У випадку відмови пацієнта від отримання направлення, роз'яснити пацієнту наслідки такої відмови, і якщо після такого роз'яснення пацієнт відмовляється від отримання направлення, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження, а при неможливості його одержання - засвідчити відмову відповідним актом у присутності свідків.
- 9.3 Якщо медичні послуги надаються пацієнту у межах договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, укладеного з Національною службою здоров'я України, лікуючий лікар повинен внести запис про направлення пацієнта до системи із застосуванням кваліфікованого електронного підпису відповідно до вимог законодавства.

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 11	Сторінок 14

- 9.4 Якщо отримання медичних послуг за направленням не передбачено програмою медичних гарантій, направлення може бути складено у паперовій формі
- 9.5 Після внесення запису про направлення до системи пацієнту повідомляється номер запису про направлення в системі засобами телекомунікацій. На вимогу пацієнта йому надається копія запису про направлення або номер запису про направлення в системі у паперовій або електронній формі.
- 9.6 Лікуючий лікар має право відкликати створене в системі направлення до моменту звернення пацієнта за отриманням медичного обслуговування у випадках:
- 9.6.1 зміни стану здоров'я пацієнта;
 - 9.6.2 смерті пацієнта;
 - 9.6.3 внесення помилкової інформації до системи при здійсненні направлення.
- 9.7 Після відкликання направлення лікуючий лікар має повідомити пацієнта про таке відкликання із застосуванням засобів телекомунікацій.
- 9.8 Після відкликання направлення лікуючий лікар може створити новий запис про направлення з одночасним повідомленням пацієнта про таке відкликання попереднього направлення та створення нового запису про направлення із застосуванням засобів телекомунікацій.

X Особливості організації медичного обслуговування за направленням

- 10.1. При зверненні за отриманням медичних послуг пацієнт (його законний представник) зобов'язаний повідомити номер запису про направлення або надати запис про направлення в паперовій формі.
- 10.2. Уповноважена особа закладу охорони здоров'я повинна:
- 10.2.1 перевірити статус запису про направлення в системі;
 - 10.2.2 повідомити пацієнту про наявність або відсутність можливості отримати медичне обслуговування за направленням за програмою медичних гарантій;
 - 10.2.3 узгодити з пацієнтом вибір лікаря, іншого медичного працівника, який буде надавати послуги за направленням за можливості такого вибору;
 - 10.2.4 узгодити з пацієнтом дату та час, коли пацієнт може отримати послуги за направленням, крім випадків, передбачених пунктом 10.3 цього розділу.
- 10.3. У випадку, коли неможливо визначити дату надання медичних послуг за направленням або якщо медична послуга може бути надана не раніше, ніж через один місяць з дати звернення пацієнта, уповноважена особа повинна повідомити пацієнту орієнтовний строк очікування. Такі повідомлення можуть бути здійсненні шляхом запровадження електронної черги, доступ до якої пацієнт може здійснювати самостійно за допомогою засобів телекомунікації.
- 10.4. Медичне обслуговування за направленням здійснюється відповідно до медичних показань та стану здоров'я пацієнта на момент надання відповідної медичної послуги.
- 10.5. Під час першої взаємодії з пацієнтом за направленням виконавець направлення відкриває новий епізод медичної допомоги, про що вноситься запис до системи.
- 10.6. На підставі одного направлення може бути відкрито лише один епізод медичної допомоги. Після початку прийому пацієнта за направленням в одному закладі охорони здоров'я, звернення до іншого, за цим самим направленням, не допускається.
- 10.7. Під час відкриття епізоду медичної допомоги за направленням виконавець направлення повинен запитати в пацієнта інформацію про одночасне одержання медичної допомоги у кількох медичних працівників або закладів охорони здоров'я, та забезпечити взаємодію з


 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 12	Сторінок 14

такими медичними працівниками в інтересах пацієнта, зокрема через проведення консультацій, направлення запитів, організацію консилиумів.


- 10.8. Виконавець направлення має право запитувати інформацію, що потрібна для надання медичної допомоги, у пацієнта, а також лікаря, який видав направлення, інших медичних працівників, які надавали або надають медичну допомогу пацієнту.
- 10.9. У разі необхідності призначення повторних візитів пацієнта для продовження надання медичних послуг за направленням в того ж лікаря, лікар, що надавав послуги за направленням, створює нове направлення.
- 10.10 При завершенні надання медичних послуг за направленням лікар закриває епізод медичної допомоги, про що вноситься інформація в систему.
- 10.11 Медичні послуги за направленням не надаються у випадках, якщо:
- 10.11.1 Заклад охорони здоров'я не має права або можливості надавати відповідні послуги згідно із законодавством та ліцензією з медичної практики;
 - 10.11.2 Пацієнт уже отримав послуги за цим направленням;
 - 10.11.3 Направлення є відкликаним ініціатором направлення;
 - 10.11.4 Закінчився строк дії направлення;
 - 10.11.5 Під час попереднього огляду пацієнта лікар встановив, що пацієнт не потребує надання медичних послуг за направленням або має медичні протипоказання до таких послуг;
 - 10.11.6 Пацієнт не надає згоду на медичне втручання для отримання послуги за направленням, крім випадків, коли відповідно до закону така згода не вимагається;
 - 10.11.7 Пацієнт не виконує медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.
- 10.12 У разі встановлення виконавцем направлення наявності підстав, передбачених підпунктами 5 - 7 пункту 11 цього розділу, виконавець направлення повідомляє про неможливість надання послуг за направленням пацієнта та ініціатора направлення і вносить до системи відповідний запис із зазначенням причини ненадання пацієнту послуги за направленням.

XI Порядок вирішення спорів

- 11.1. Пацієнт, при виявленні недоліків в наданих послугах, має право заявити про них одразу після закінчення їх надання, а в разі об'єктивної неможливості виявити недоліки в цей момент - протягом семи календарних днів, з моменту фактичного закінчення надання конкретної послуги.
- 11.2 Пацієнт, при виявленні в наданій послугі істотних недоліків, має право заявити про них протягом чотирнадцяти календарних днів, з моменту фактичного закінчення надання конкретної послуги.
- Під істотними недоліками розуміються такі недоліки, які роблять неможливим або неприпустимим результат медичної послуги, після виправлення проявляються знову, але при цьому повністю залежать від дій медичних працівників, а не від індивідуальних особливостей організму пацієнта або від розвитку захворювання (виникнення нових захворювань) або від недоліків узгодженого з пацієнтом методу лікування.
- 11.3 Ризики ускладнень, про які пацієнт був попереджений до початку надання медичних послуг і які настали з незалежних від Медичної мережі причин, не є підставою для складання заяви про будь-які недоліки у наданих послугах.
- 11.4 Медична мережа не несе відповідальності за недоліки, що виникли з таких підстав:

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 13	Сторінок 14

- 11.4.1 неявки або несвоєчасного явки пацієнта на запланований візит, контрольний медичний огляд тощо;
- 11.4.2 дострокового розірвання договору про надання медичних послуг з ініціативи пацієнта або Медичної мережі;
- 11.4.3 відмови пацієнта підписати добровільну інформовану згоду;
- 11.4.4 приховування пацієнтом інформації про стан свого здоров'я або повідомлення пацієнтом недостовірних відомостей про стан свого здоров'я;
- 11.4.5 невиконання призначень чи рекомендацій лікаря;
- 11.4.6 звернення за допомогою в інший заклад охорони здоров'я або до іншого лікаря приватної практики без повідомлення про це лікаря;
- 11.4.7 неможливості надати медичні послуги у зв'язку з заборонаю введеною під час карантину або інших обмежувальних заходів;
- 11.4.8 порушення вимог цих правил чи умов договору про надання медичних послуг;
- 11.4.9 в інших випадках, передбачених публічним договором надання медичних послуг або законодавством.
- 11.5 Медична мережа також не несе відповідальності за недоліки, що виникли у наслідок об'єктивного розвитку захворювання, появою у пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму пацієнта.
- 11.6 Всі суперечки, що виникають, вирішуються шляхом переговорів.
- 11.7 У випадку виявлення будь-яких недоліків у наданих медичних послугах, пацієнт має заявити про це Медичній мережі у письмовому вигляді у строки, що визначені публічним договором надання медичних послуг та цих Правилах. Усні заяви не розглядаються.
- 11.8 Письмова заява пацієнта про виявлені недоліки розглядається протягом тридцяти календарних днів.
- 11.9 Під час розгляду заяви, Медична мережа має право вимагати від пацієнта надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження лікарем, або інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи.
- 11.10 У випадку, коли Медична мережа заявить вимогу до пацієнта, щодо надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, або пройти додаткові обстеження лікарем, чи інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи, строк розгляду заяви зупиняється на строк до виконання пацієнтом вимог Медичної мережі.
- 11.11 У разі коли під час розгляду заяви пацієнта Медична мережа заявить вимогу про проведення експертизи, така експертиза проводиться за рахунок Медичної мережі. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли без вини Медичної мережі або осіб, за дії яких Медична мережа відповідає, вимоги Пацієнта не підлягають задоволенню, а Пацієнт стає зобов'язаним відшкодувати Медичній мережі усі витрати на проведення експертизи.
- 11.12 Пацієнт не має права ухилятися від участі у проведенні організованої Медичною мережею експертизи, у тому числі, пацієнт зобов'язаний надавати усі медичні документи, які є в нього, та, на вимогу Медичної мережі чи експерта, пройти огляд та/або діагностичні обстеження.
- 11.13 Якщо пацієнт ухилиться від надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, чи від додаткових обстежень лікарем, чи від інструментальних обстежень, або від участі у проведенні експертизи, вважається, що його заява є цілком безпідставною та задоволенню не підлягають.
- 11.14 Якщо спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

 Амбулаторія сімейного лікаря	ТОВ «АМБУЛАТОРІЯ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ»	П 01-2022	
	Правила внутрішнього розпорядку в Амбулаторії сімейного лікаря	Редакція 2	
		Сторінка 14	Сторінок 14

XII Відповідальність пацієнта за недотримання Правил

- 12.1. Медична мережа має право відмовити пацієнтові в наданні медичних послуг або медичної допомоги, в разі недотримання пацієнтом цих Правил.
- 12.2. У разі порушення цих Правил Медична мережа має право відмовити пацієнту в прийомі (як в поточному так і в майбутніх) або, якщо пацієнт вже проходить лікування, провести його виписку з відповідною відміткою в карті амбулаторного хворого та лікарняному листку або передчасно закрити листок тимчасової непрацездатності з відповідною відміткою у ньому.
- 12.3. У випадках порушення цих Правил пацієнтом, та дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація Медичної мережі не компенсує йому вартість не наданих в повному обсязі таких медичних послуг.
- 12.4. У разі порушення цих Правил пацієнтом/клієнтом лікар має право ініціювати припинення дії декларації вибір лікаря.

Порушуючи ці правила, пацієнт/клієнт має пам'ятати, що:

- *Згідно Наказу МОЗ №504 від 19.03.2018 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги» п.7, первинна медична допомога (далі - ПМД) надається під час особистого прийому пацієнта за місцем надання ПМД.*
- *Лікар з надання ПМД може прийняти рішення про надання окремих послуг ПМД за місцем проживання (перебування) пацієнта або з використанням засобів телекомунікації відповідно до режиму роботи надавача ПМД.*
- *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.*
