

ПРАВИЛА

перебування пацієнтів у Медичному центрі «Смарт Медікал Центр»

1. Загальні положення

1.1. Правила перебування пацієнтів у Медичному центрі «Смарт Медікал Центр» (далі - Правила) розроблені відповідно до Законів України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про захист прав споживачів», «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики.

1.2. Правила є організаційно-правовим документом, який регламентує поведінку пацієнтів у Медичному центрі ТОВ «СМАРТ МЕДІКАЛ ЦЕНТР» (далі – Медичний центр) при отриманні медичних послуг, а також інші питання, які виникають між учасниками правовідносин – пацієнтом та Медичним центром.

1.3. Правила розроблені з метою реалізації прав пацієнтів, створення найбільш сприятливих умов для надання їм якісних медичних послуг, забезпечення безпеки осіб при відвідуванні Медичного центру та дотримання встановленого порядку в приміщеннях центру.

1.4. Ці Правила поширюються без виключення на всіх пацієнтів (клієнтів/відвідувачів), які звернулися до Медичного центру, працівників Медичного центру та є обов'язковими для виконання.

1.5. Правила розміщуються для ознайомлення в «Куточку споживача» Медичного центру.

1.6. Медична допомога надається Медичним центром амбулаторно в порядку та обсязі, передбаченому обраною Пацієнтом медичною послугою, згідно з встановленим графіком роботи Медичного центру, в приміщеннях провадження медичної практики згідно ліцензії МОЗ.

1.7. Прийом пацієнтів здійснюється за попереднім записом, відповідно до встановленого у Медичному центрі режиму роботи.

1.8. Пацієнт може отримати у доступній формі безкоштовну і достовірну інформацію, що включає відомості про місцезнаходження Медичного центру, перелік медичних послуг і їх вартості, порядок оплати, про умови надання і отримання медичної допомоги, а також відомості про кваліфікацію і сертифікацію фахівців за телефоном у працівників кол-центру, на офіційному веб-сайті Медичного центру або безпосередньо в адміністратора Медичного центру.

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

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

1.9.2. скоротити час надання послуги за згодою пацієнта;

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

1.10. У випадку тимчасової відсутності лікаря (відпустки, відрядження тощо) або у випадку інших форс-мажорних обставин, працівники кол-центру попереджають про це пацієнта за контактним телефоном, який був наданий пацієнтом. У такому разі за узгодженням з пацієнтом запис переносять на інший зручний для пацієнта час або пацієнта попереджають про заміну лікаря.

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

послугами Медичного центру (безоплатні напої, література тощо).

2. Права та обов'язки пацієнтів

2.1. Пацієнт має право:

- на кваліфіковану, ефективну та своєчасну медичну послугу (допомогу);
- отримати на вимогу від Медичного центру всебічну інформацію про стан свого здоров'я, включаючи дані про результати обстеження, діагноз, методи діагностики і лікування, про можливі ускладнення (ризик), можливі варіанти і наслідки медичного втручання, очікувані результати лікування; про призначені препарати, у тому числі про показання (протипоказання) до застосування;
- на вільний вибір лікаря, з урахуванням можливостей та графіку роботи лікарів, вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря;
- на отримання достовірної і повної інформації про стан свого здоров'я, у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я;
- на інформовану згоду щодо застосування методів діагностики, профілактики та лікування та право відмовитись від лікування;
- на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні;
- на відмову від лікування;
- інші права, передбачені законодавством України.

2.2. Пацієнт зобов'язаний:

- виконувати медичні приписи лікаря;
- надавати необхідну і достовірну інформацію, що забезпечує якісне надання медичних послуг: про стан свого здоров'я і здоров'я найближчих родичів, про наявну в анамнезі патологію, перенесені або наявні захворювання, інфекції, наявність шкідливих звичок і професійних захворювань та ризиків, алергічні реакції. В іншому разі Медичний центр не несе відповідальності за виникнення несприятливих наслідків лікування;
- надавати Медичному центру інформацію для зв'язку (адреса електронної пошти, номера телефонів, фактична адреса проживання);
- повідомляти лікуючого лікаря про зміни стану здоров'я в процесі діагностики та лікування;
- ознайомитися з рекомендованим лікуванням та дотримуватися його;
- вживати заходи по збереженню та зміцненню свого здоров'я;
- пацієнти до 18 років зобов'язані відвідувати Медичний центр із супроводжуючим (батьки, опікуни, піклувальники);
- повнолітні пацієнти можуть бути на прийомі в лікаря та під час медсестринських маніпуляцій із супроводжуючим за згодою лікаря/медичної сестри, але не більше одного супроводжуючого;
- своєчасно з'являтися на прийом та попереджувати про неможливість явки;
- підписати інформовану добровільну згоду пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення (може заповнюватись батьками/опікуном дитини);
- проявляти ввічливість, такт, бути стриманими, доброзичливими при спілкуванні з працівниками Медичного центру;
- категорично забороняється підвищувати голос на співробітників Медичного центру, голосно розмовляти, кричати, нецензурно висловлюватися, погрожувати будь-кому з працівників Медичного центру, вчиняти сварки та заважати медичному персоналу надавати медичну допомогу;
- не вживати дій, здатних порушити права інших пацієнтів та працівників Медичного центру;
- при відвідуванні медичних кабінетів залишати верхній одяг у гардеробі, одягати на взуття бахіли, які видають при вході до Медичного центру;

- мати охайний зовнішній вигляд;
- не допускати прояв неповажного ставлення до інших пацієнтів Медичного центру;
- бережно ставитися до майна Медичного центру, дотримуватися чистоти та тиші в приміщеннях Медичного центру;
- не палити в Медичному центрі;
- не з'являтися в Медичному центрі у стані алкогольного, наркотичного та іншого токсичного сп'яніння;
- не заходити в Медичний центр з домашніми тваринами;
- не створювати ситуацію, яка заважає перебуванню інших пацієнтів у Медичному центрі;
- не вживати продукти харчування у Медичному центрі;
- не здійснювати торгівлю, кінозйомку та відеозйомку, аудіозапис на території Медичного центру, в тому числі під час прийому лікарем;
- суворо дотримуватися правил внутрішнього розпорядку і санітарно-епідеміологічного режиму Медичного центру, зокрема обов'язково перебувати на території Медичного центру, в тому числі під час прийому лікарем, в засобах індивідуального захисту, а саме у вдягнутих на обличчя респіраторі або захисній лицьовій масці, а при прибутті до Медичного центру пройти температурний скринінг (контроль),

3. Права та обов'язки лікуючого лікаря

3.1. Лікар має право:

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

3.2. Лікар зобов'язаний:

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

4. Порядок та умови надання медичних послуг (допомоги)

4.1. Медичний центр надає медичні послуги (допомогу) громадянам України та іноземцям, які звернулись до Медичного центру за такою послугою (допомогою), за умови обов'язкової ідентифікації особи; анонімні послуги не надаються.

4.2. Всі медичні послуги, які надаються Медичним центром, платні. У медичному центрі в пацієнтів є можливість користуватися послугами «денного стаціонару» (кімната тимчасового перебування). Оплата медичних послуг проводиться шляхом перерахування грошових коштів за

надане лікування на розрахунковий рахунок Медичного центру через установу банку або шляхом внесення готівки в касу Медичного центру або через термінал Медичного центру.

4.3. Медичні послуги надаються Пацієнту щодня з понеділка по неділю включно в години роботи Медичного центру.

4.4. Медичний центр гарантує всім пацієнтам дотримання всіх прав, наданих їм і передбачених законодавством України.

4.5. Якщо пацієнт не виконує медичних приписів лікаря, Правил внутрішнього розпорядку Медичного центру, або цих Правил лікар має право відмовитися від подальшого ведення цього пацієнта, окрім випадків, коли життя та здоров'ю такого пацієнта загрожує небезпека.

4.6. Лікуючий лікар та Медичний центр не несуть відповідальності за здоров'я пацієнта та ефективність його лікування у разі відмови останнього від медичних призначень або порушення визначеного та погодженого з ним плану лікування.

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

5. Відповідальність

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

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

Директор

О.Г. Єщенко