ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КЛІНІКА РЕПРОДУКТИВНОЇ МЕДИЦИНИ «ЕКСТРАМЕД»

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом № 10/2022/А
Від «12» грудня 2022р.
Директор
Микитюк В.О.

ПРАВИЛА
перебування та обслуговування пацієнтів в КЛІНІЦІ РЕПРОДУКТИВНОЇ МЕДИЦИНИ «ЕКСТРАМЕД»

Цей документ (*далі* – Правила), затверджений директором Товариства з обмеженою відповідальністю «Клініка репродуктивної медицини «ЕКСТРАМЕД» (*далі* – Товариство), є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів у заснованій Товариством Клініці репродуктивної медицини «Екстрамед» (*далі*– Медичний заклад) з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму Медичного закладу.

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я.

Правила є обов'язковими для всіх пацієнтів та відвідувачів Медичного закладу.

Кожен пацієнт має можливість ознайомитись з Правилами в папці споживача, які знаходяться в приміщенні Медичного закладу (на ресепшені) та на сайті https://ekstramed.com.ua/як додаток Договору публічної оферти про надання послуг.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. З огляду на те, що Медичний заклад є закладом охорони здоров'я, окремі режимні вимоги поширюються на пацієнтів і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, протипожежної безпеки тощо.

1.2. Медичний заклад не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

1.3. Інформація про керівництво ТОВ «Клініка репродуктивної медицини «ЕКСТРАМЕД», ліцензію на медичну практику, медичний персонал, сертифікати на медичні засоби та обладнання, прейскурант цін, діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення всім відвідувачам і розміщена в Папці споживача, яка знаходиться на рецепції в адміністратора.

1.4. Контроль якості медичних послуг, що надаються у Медичному закладі відповідають вимогам Наказу МОЗ України «Про порядок контролю якості медичної допомоги» від 28.09.2012 р. №752.

2. РОЗРАХУНОК ЗА НАДАНІ ПОСЛУГИ

2.1. Всі види послуг в Медичному закладі (за виключенням тих, що надаються за Договором з НСЗУ, та іншими державними програмами) є платними. Ціни на послуги вказані в прейскуранті Медичного закладу.

2.2. Розрахунок проводиться шляхом внесення, як готівкових коштів, так і за безготівковим розрахунком.

2.3. Пацієнтом у порядку 100% оплати, після кожного прийому лікаря, надання процедур, маніпуляцій тощо, в розмірі повної вартості послуги/послуг, за цінами, що діють на момент надання послуги/послуг відповідно до Прейскуранта.

2.4. Всі додаткові види обстежень, які не входять до обсягу конкретної медичної послуги, наданої пацієнтові згідно прейскуранта, розраховуються додатково після їх проведення.

2.5. Ціни і структура прейскуранта можуть бути змінені, з чим можна ознайомитися на рецепції Медичного закладу, або на сайті.

3. РЕЖИМ РОБОТИ МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ

3.1. Медичні послуги надаються у Медичному закладі в дні та години прийому, встановлені Адміністрацією: Будні дні:08:00 - 20:00; Субота: 08:00 - 18:00.

3.2. У разі необхідності (у випадку аварій, відключення світла, тепла, води тощо) Директор має право в окремі дні змінити часи прийому відвідувачів та пацієнтів.

3.3. Діагностичні та консультативні висновки спеціалістів інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі яких-небудь видів висновків фахівцями Медичного закладу, призначення плану надання медичних послуг, отримання рекомендацій лікаря і проведення медичних маніпуляцій.

3.4. Отримання висновків і рекомендацій фахівців Медичного закладу, проведення медичних маніпуляцій чи інших додаткових послуг Медичним закладом можливе тільки після консультації лікаря або проходження обстеження саме у Медичному закладі.

3.5. Адміністратор має право обмежити відвідування осіб, які порушують вимоги внутрішнього режиму медичного закладу, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі необхідності припинити протиправні дії таких відвідувачів, персонал може звернутися по допомогу охорони або викликати співробітників поліції.

3.6. Суворо заборонено проносити до Медичного закладу: зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви. У разі виявлення зазначених предметів (речовин), вони підлягають тимчасовому вилученню або повертаються відвідувачам.

4. ЗАПИС НА ПРИЙОМ ДО ЛІКАРЯ

4.1. Запис на прийом в Медичний заклад проводиться попередньо, за день або кілька днів до бажаного візиту через контакт-центр, в онлайн-кабінеті або на рецепції Медичного закладу.

4.2. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий тільки за наявності вільних місць у графіку роботи фахівця.

4.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу потрібну йому інформацію у лікарів Медичного закладу або у адміністраторів при особистому візиті або по телефону.

4.4. Пацієнт, під час запису по телефону, онлайн або безпосередньо у Медичному закладі, може вибрати день і час прийому з наявних вільних місць у записі, про які йому повідомить лікар або адміністратор.

4.5. Під час запису на прийом пацієнт повинен вказати послугу або послуги, на які бажає записатися він записується.

4.6. З урахуванням того, що по окремих напрямках ведуть прийом кілька фахівців і вони працюють за індивідуальними графіками, Адміністрація просить пацієнтів, якщо вони спостерігаються у певного лікаря, називати його ім'я під час запису на прийом.

4.7. Пацієнт повинен прийти на прийом в Медичний заклад в призначений день і час.

4.8. Якщо пацієнт не може з'явитися в призначений день та час, він зобов'язується своєчасно попередити про це, адміністратора Медичного закладу.

4.9. У разі, якщо пацієнт не прийшов у призначений час і не попередив про це або запізнився більш, ніж на 15 хвилин, запис може бути скасовано.

4.10. У разі непередбаченої відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин, співробітники Медичного закладу попереджають про це пацієнта при першій можливості, зв'язавшись по контактному телефону, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переноситься на інший, зручний для нього час.

5. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ У МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ

5.1. Пацієнт, який зайшов в Медичний заклад, зобов'язаний зняти верхній одяг і здати його до гардеробу в холі, залишити там великі сумки і пакети; в осінньо-зимовий період додатково одягнути бахіли, що можна зробити при вході в холі, уточнити свій запис у адміністратора.

5.2. Пацієнт, який перебуває в Медичному закладі, повинен з повагою ставитися до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості і безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості. З метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів та відвідувачів, на території Медичного закладу здійснюється відео нагляд та ведеться його запис.

5.3. В тому випадку, коли пацієнт прийшов до Медичного закладу вперше, адміністратор заповнює спеціальну медичну карту, в якій будуть відображені загальні дані про пацієнта. При необхідності, на прохання адміністратора, пацієнт повинен пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу, а також, за наявності, страховий поліс.

5.4. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може супроводжуватися невеликим очікуванням (це обумовлено тим , що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології і тривалість консультації може перевищувати передбачений відрізок часу, тому початок наступної консультації чи обстеження може затримуватися).

5.5. У Медичному закладі існує кілька кабінетів лікарського прийому, вони не закріплені за конкретними лікарями, тому пацієнт може бути прийнятий послідовно в різних кабінетах з одним лікарем. Існує схема прийому, але з урахуванням особливостей кожного пацієнта ця схема може змінюватися в залежності від діагнозу та особливостей патології кожного пацієнта індивідуально.

5.6. Всі дані діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря заносяться в індивідуальну медичну карту кожного пацієнта в електронному вигляді в МІС.

5.7. Індивідуальна електронна медична карта кожного пацієнта є власністю Медичного закладу і зберігається протягом усього періоду спостереження та надання медичних послуг, а потім в архіві Медичного закладу протягом 5 років. Пацієнтам дані з медичної карти видаються на вимогу з оформленням відповідних документів згідно з порядком ознайомлення з медичною документацією. Всі дані обстежень та консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної печаткою Медичного закладу.

5.8. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного плану надання медичних послуг є чітке виконання пацієнтом всіх приписів та рекомендацій лікаря, дотримання необхідного рівня гігієни та правил прийому медикаментів.

5.9. Пацієнт має право самостійно обирати лікаря, до якого бажає потрапити на прийом, про що під час попереднього запису він інформує адміністратора.

6. ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ПАЦІЄНТІВ

6.1. На кожного пацієнта заводиться електронна медична документація, перелік і форми якої розроблені адміністрацією Медичного закладу із урахуванням вимог чинного законодавства України.

6.2. При оформленні медичної документації збирається не тільки інформація про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а ще й персональні дані пацієнта.

6.3. Персональні дані необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом, його родичами та близькими.

6.4. Кожний пацієнт зобов'язаний повідомити медперсоналу достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку з Медичного закладу знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у наданні медичних послуг або зниження їх ефективності.

6.5. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря пацієнт невпевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.

7. ЛІКУЮЧИЙ ЛІКАР. ПРИПИНЕННЯ ПРАВОВІДНОСИН З ПАЦІЄНТОМ

7.1. Вибір пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів.

7.2. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі наданні медичних послуг та навіть відмовитися від медичних послуг в Медичному закладі взагалі.

7.3. У разі, коли пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря або Правил внутрішнього розпорядку, у Медичному закладі мають право відмовитись від подальшого медичного ведення цього пацієнта, крім випадків, коли його життю та здоров'ю загрожує небезпека. Рішення про припинення правовідносин з таким пацієнтом приймає Директор.

7.4. Дострокове припинення надання медичних послуг також можливе за письмовою заявою пацієнта (уповноваженого представника).

7.5. Медичний заклад не несе відповідальності за стан здоров'я пацієнта чи ефективність наданих медичних послуг у випадку відмови останнього від виконання медичних приписів (рекомендацій) та дострокового припинення отримання медичних послуг.

7.6. У разі здійснення неузгодженої з адміністрацією відеозйомки на території Медичного закладу пацієнту мають право відмовити у подальшому медичному обслуговуванні, крім випадків, коли його життю та здоров'ю загрожує небезпека.

8. ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ. ПОГОДЖЕННЯ ПОРЯДКУ ТА ОБСЯГУ МЕДИЧНИХ ВТРУЧАНЬ

8.1. Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження пацієнта чи його родичів (законних представників). У невідкладних випадках, відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

8.2. Перед початком надання медичних послуг з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається орієнтовний план лікування (обстеження). Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування (обстеження) може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його представника) обов'язково повідомляють.

8.3. Факт надання пацієнтом згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (із підписом пацієнта), а також посиланням у тексті договору про надання медичних послуг. Крім того, факт згоди на медичні втручання може підтверджуватися поведінкою пацієнта, оплатою за медичні послуги. В окремих випадках (стани, які супроводжуються втратою свідомості, неможливістю спілкуватися чи підписувати документи тощо) підписувати документи про надання згоди на медичні втручання окрім пацієнта можуть його уповноважені представники (за законом або за відповідно оформленою довіреністю).

9. РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК ТА КОНФЛІКТІВ З ПАЦІЄНТАМИ

9.1. З питань надання медичної допомоги та організації роботи Медичного закладу пацієнт може звернутися до лікуючого лікаря, адміністратора або медичного директора. Графік прийому пацієнтів та відвідувачів затверджується Директором ТОВ «Клініка репродуктивної медицини «Екстрамед».

9.2. Пацієнти та їхні родичі можуть направити заяви, скарги та пропозиції для розгляду адміністрацією Медичного закладу, для чого організовані такі форми роботи:

- Книга відгуків і пропозицій, яка зберігається в папці споживача;
- прийом письмових звернень здійснюється поштою або безпосередньо через адміністратора Медичного закладу по буднях з 08:00 до 20:00;

– Особистий прийом директора або медичного директора за окремим графіком (графік розміщений в папці споживача);

9.3. При незгоді пацієнта з доводами та поясненнями лікуючого лікаря щодо необхідності додаткових методів профілактики ускладнень, лікар має право відмовитися від подальшого надання медичних послуг, взяти з пацієнта письмову розписку про відмову від медичних послуг на запропонованих лікарем умовах, або скласти за участю 2-х свідків акт, якщо пацієнт не хоче надавати таку розписку.

9.4. У випадках, коли пацієнт не виконує медичних вказівок лікаря, порушує встановлений режим лікування (обстеження), проведення лікувально-профілактичних процедур і втручань, лікар письмово сповіщає про це керівництво та робить відповідний запис у медичній картці пацієнта.

10. ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

10.1.Пацієнти зобов'язані:

– своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди, консиліуми тощо;

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

– під час перебування у Медичному закладі не порушувати правила внутрішнього розпорядку.

10.2.Пацієнтам забороняється:

– проходити до медичних приміщень у верхньому одязі та без надягання бахілів на взуття;

– курити та смітити у приміщеннях Медичного закладу;

– приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;

– приймати медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем;

– зазначати у документації (чи повідомляти при зборі анамнезу) неправдиві дані про себе та стан свого здоров'я;

10.3.Пацієнтам не рекомендується:

– пропускати або спізнюватися на процедури, огляди;

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу директора ТОВ «Клініка репродуктивної медицини «Екстрамед».

11.2. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.