

“Погоджено”

Медичний директор
Товариства з обмеженою
відповідальністю “ВІЖН ПАРТНЕР”

_____ Олександр ВОРОБІЙОВ

“14” серпня 2023р.

“Затверджую”

Директор
Товариства з обмеженою
відповідальністю “ВІЖН ПАРТНЕР”

_____ Олег БАБАЛИЧ

“14” серпня 2023р.

**Правила перебування на території та в приміщеннях
Товариства з обмеженою відповідальністю
“ВІЖН ПАРТНЕР”**

м. Київ-2023р.

Шановні пацієнти та відвідувачі!

Ви звернулись за отриманням медичної допомоги до Медичного центру ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР» (ТМ «ТомоClinic»), розташованого за адресою: м. Київ, вул. Юлії Здановської, 33/43.

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 «ВІЖН ПАРТНЕР» 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 «ВІЖН ПАРТНЕР» (далі — ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР»), є внутрішнім нормативним документом, який регламентує особливості перебування та обслуговування пацієнтів у Медичному центрі ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР» (ТМ «ТомоClinic»).
2. Метою його є - регламентація та тлумачення основних прав та обов'язків пацієнтів, відвідувачів та інших осіб, що перебувають в приміщеннях та на території Медичного центру ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР».

2. Терміни та скорочення

Медичний центр – заклад охорони здоров'я вторинного рівня, розташований за адресою: 03022, м. Київ, вул. Юлії Здановської, 33/43, 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 №1420 від 16.11.2017р.).

Директор – виконавчий орган ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР», відповідно до Статуту ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР» та структури управління.

Правила — правила перебування на території та в приміщеннях Медичного центру ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР».

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 «ВІЖН ПАРТНЕР».

2. Правила мають загальний характер і поширюються на всі структурні підрозділи Медичного центру. Окремі пункти можуть не застосовуватись у випадку, коли структурні/відокремлені підрозділи Медичного центру не надають певні види медичних послуг.
3. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, відвідувачами та іншими особами, які відвідують Медичний центр та перебувають на його території.
4. Усі питання, пов'язані із застосуванням Правил, вирішує Директор ТОВ "ВІЖН ПАРТНЕР" відповідно до законодавства України та Статуту ТОВ "ВІЖН ПАРТНЕР".
5. Правила розміщуються у доступному для ознайомлення пацієнтами, відвідувачами та іншими особами місці – «Куточку споживача» та на сайті Медичного центру <https://tomoclinic.ua/>.
6. Незнання Правил не звільняє від їх виконання та не звільняє від відповідальності за їх порушення.
7. Зміни та доповнення до Правил затверджуються окремим наказом Директора ТОВ "ВІЖН ПАРТНЕР".

4. Умови надання медичних послуг

1. Медичні та інші послуги в Медичному центрі надаються за плату та відповідно до затвердженого наказом Директора ТОВ "ВІЖН ПАРТНЕР" 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 передплата, 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 п'ятницю 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 консулює 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 містяться 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 узгоджене з директором ТОВ “ВІЖН ПАРТНЕР”;
- 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, в тому числі, 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 30 хв. до призначеного часу для вчасного оформлення медичної карти та здійснення оплати. В разі проходження дослідження із введенням контрастного підсилення — 60 хв.
4. Якщо проходження КТ-дослідження передбачає введення контрасту, - потрібно надати результати дослідження крові на креатинін (не давніші ніж 7 днів). У визначених випадках можливе проведення дослідження пацієнтам без визначення рівня креатиніну; рішення про проведення дослідження без визначення рівня креатиніну приймає лікар-рентгенолог чи консилиум у складі рентгенолога та клініцистів.
5. При неможливості візиту на запланований прийом, пацієнт має повідомити лікуючого лікаря особисто або на ресепшн Медичного центру по телефону [0 \(800\) 33-45-69](tel:0800334569) не пізніше, ніж за 24 години до призначеного часу, якщо така ситуація складається перед вихідними, то строк продовжується до 48 годин.
6. 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 (черзі).
7. В разі затримки прийому пацієнт має право знати причину такої затримки та час очікуваного прийому.
8. 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.
9. Під час перебування в кабінетах ТОВ “ВІЖН ПАРТНЕР” необхідно вимкнути мобільні телефони та інші електронні пристрої.
10. Перед початком обстеження **в кабінеті комп'ютерної томографії** пацієнту необхідно зняти всі металеві предмети (годинник, прикраси та т.п.) із зони обстеження. Вийняти з кишень та залишити в місці для роздягання всі свої речі (за наявності з'ємних зубних протезів, бажано, зняти і їх, якщо ця зона підлягає обстеженню).
11. Металеві предмети в зоні сканування можуть стати причиною псування зображення (артефактів), які заважають при інтерпретації дослідження.

12. При наявності у пацієнта в анамнезі (протягом життя) алергічних реакцій на будь - який алерген, обов'язково попередити про це адміністраторів та медичний персонал.
13. Пацієнт повинен попередити медичний персонал кабінету, якщо напередодні КТ-дослідження йому проводилось рентгенологічне дослідження з застосуванням барію сульфату (рентгеноскопія шлунку та (або) кишківника).
14. При дослідженні черевної порожнини пацієнту проводиться водна підготовка.
15. Під час дослідження пацієнт повинен виконувати вказівки, які надаються медичним персоналом Медичного центру.
16. Перед початком обстеження **в кабінеті магнітно-резонансної томографії** пацієнту необхідно зняти всі металеві предмети (годинник, прикраси та т. п.). Вийняти з кишень та залишити в роздягальні всі свої речі (за наявності з'ємних зубних протезів, бажано, зняти і їх).
17. Потрапляючи в магнітне поле, всі ці предмети можуть стати причиною псування зображення (артефактів), травм пацієнта та виходу з ладу магнітно-резонансного томографа.
18. Необхідно обов'язково попередити медичний персонал про наявності в організмі пацієнта металевих імплантів (кардіостимулятор, металеві кліпси на судинах, імпланти середнього вуха, штучні суглоби, сторонні металеві предмети в тілі пацієнта).
19. Наявність будь-чого із перерахованого є абсолютним протипоказанням для проведення сканування на магнітно-резонансному томографі.

7. Правила для пацієнтів в маніпуляційному, процедурному кабінетах

1. Пацієнт зобов'язаний чітко виконувати вказівки сестри медичної.
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: голосно розмовляти, кричати, в тому числі по мобільному телефону.
4. Відвідувачі повинні бути ввічливими з лікарями та персоналом Медичного центру і дбайливо 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 приміщеннях лікувально-діагностичних відділень.
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.
9. 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 відправлені 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
КТ МРТ	Протягом 24 год після проходження обстеження.	В індивідуальних випадках час визначає лікар з обов'язковим інформуванням про це пацієнта
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 КТ/УЗД
- гістологічне дослідження	7-10 робочих днів	Про готовність результатів пацієнта повідомляє лікар кабінету КТ/УЗД
- імуногістохімічне дослідження	10-20 робочих днів	Про готовність результатів пацієнта повідомляє лікар кабінету КТ/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 чи завідувач відділення 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 «ВІЖН ПАРТНЕР» та/або іншою уповноваженою особою.

2. У разі недотримання Правил, Директор ТОВ «ВІЖН ПАРТНЕР» 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.