

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом ФОП
Трухальська В.В.
від «__» _____ № _____

Правила внутрішнього розпорядку

ФОП Трухальська Вікторія Вікторівна

Правила внутрішнього розпорядку ФОП Трухальська Вікторія Вікторівна (далі - Правила) є локальним нормативно-правовим документом, який регламентує порядок звернення пацієнта до ФОП Трухальська В.В. (далі- Медична Клініка), поведінки в Медичній Клініці, доступу до медичної інформації, та інші питання, пов'язані з регулюванням відносин між пацієнтом та особами, які його супроводжують, іншими відвідувачами, і Медичною Клінікою.

1. Загальні положення

- 1.1. Медична Клініка надає первинну та спеціалізовану медичну допомогу.
- 1.2. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, а також іншими відвідувачами, що звернулися в Медичну Клініку, розроблені з метою реалізації, передбачених законом прав пацієнта, створення найбільш сприятливих умов надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу і якості, та забезпечення суспільної безпеки.
- 1.3. Ці Правила знаходяться у відкритому доступі в приміщенні Медичної Клініки, в Куточку споживача та на сайті Медичної Клініки friendly-doctor.com.
- 1.4. Кожен пацієнт, а також інші особи, які звернулися в Медичну Клініку, зобов'язані ознайомитися з цими Правилами і дотримуватися їх вимог.
- 1.5. Факт ознайомлення пацієнта (відвідувача) з цими Правилами засвідчується його підписом.
- 1.6. Відмова пацієнта (відвідувача) від ознайомлення з цими Правилами або від засвідчення факту такого ознайомлення є порушенням Правил та надає право на відмову в наданні медичних послуг.

2. Режим роботи

- 2.1. Медична Клініка надає послуги в дні і години, встановлені Адміністрацією.
- 2.2. Адміністрація Медичної Клініки має право встановлювати спеціальний режим роботи у неробочі та святкові дні.
- 2.3. У неробочий час Медична Клініка не надає медичні послуги.
- 2.4. Графік роботи і особливості запису пацієнтів до певних фахівців визначаються Адміністрацією Медичної Клініки та можуть змінюватись.

3. Порядок звернення пацієнта до Медичної Клініки

- 3.1. Медична Клініка не здійснює надання невідкладної (екстреної) медичної допомоги, у тому числі з приводу отриманих травм, за виключенням випадків визначених законом.
- 3.2. Медична допомога в Медичній Клініці надається за попереднім записом на прийом до відповідного лікаря зробленим заздалегідь (не менш ніж за один день до дня відвідування).
- 3.3. Прийом пацієнта без попереднього запису можливий лише за наявності вільних місць в графіку роботи відповідного лікаря.
- 3.4. Для отримання медичної допомоги, пацієнт зобов'язаний записатися на прийом **через адміністратора** Медичної Клініки, або за телефоном +380970894974, або on-line через сайт Медичної Клініки friendly-doctor.com.
- 3.5. Пацієнт, під час запису може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в графіку прийому певного лікаря, про які йому повідомляє уповноважений працівник Медичної Клініки.
- 3.6. Під час запису на прийом, пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на яку/які він записується, в протилежному випадку, Медична Клініка має право відмовити йому в наданні послуги або направити до певного фахівця для проведення первинного огляду, уточнення діагнозу, визначення діагностичної програми та призначення лікування.
- 3.7. Якщо пацієнт вже має лікуючого лікаря або обрав самостійно лікуючого лікаря з наявних фахівців, він має повідомити прізвище такого фахівця під час здійснення запису на прийом. У протилежному випадку лікуючий лікар буде визначений адміністрацією Медичної Клініки самостійно.
- 3.8. Напередодні прийому Медична Клініка здійснює попереднє повідомлення про прийом з метою підтвердження явки на прийом, оптимізації запису на прийом і в разі зміни в розкладі. Медична Клініка не несе відповідальності за відсутність можливості повідомити Пацієнта про зміни в прийомі у наслідок невірно зазначеного номеру телефону, вимкненого телефону, а так само в разі, якщо пацієнт не відповів на дзвінок.
- 3.9. Відсутність підтвердження з боку пацієнта часу та дати відвідування лікаря (п.3.8 Правил) надає право Медичній Клініці вільно розпорядитися робочим часом відповідного фахівця.
- 3.10. Пацієнт повинен прийти на прийом в клініку 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 зобов'язаний

завчасно (не менш ніж за 2 години) попередити про це зателефонувавши до реєстратури Медичної Клініки.

- 3.12. У разі запізнення Пацієнта більш ніж на 15 хвилин Медична Клініка має право відмовити такому пацієнту в прийомі, якщо надання запланованої медичної послуги може призвести до зміни часу прийому наступних пацієнтів.
- 3.13. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин, що перешкоджають наданню медичної допомоги, уповноважена особа Медичної Клініки попереджає про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, узгоджується інша дата та час відвідування лікаря.
- 3.14. 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.
- 3.15. При первинному зверненні до Медичної Клініки пацієнт, незалежно від способу первинного 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 свідоцтво про народження. Батьки або інші представники дитини несуть відповідальність за дотримання дитиною цих Правил. Медична Клініка не несе відповідальності за збереження життя, здоров'я та догляд дітей, які знаходяться в її приміщенні (дитячих кімнатах, туалетах, коридорах, сходах тощо). Уся відповідальність за збереження життя, здоров'я та догляд дитини покладається виключно на батьків та інших осіб, які супроводжують дитину.
- 3.17. Медична Клініка не надає медичні послуги дітям до 14 років, яких не супроводжують їхні батьки, або законні представники, або особи уповноважені на це відповідно до закону.
- 3.18. У разі відмови пацієнта від надання документів вказаних у п.п.3.15, 3.16 Правил, Медична Клініка має право відмовити в наданні медичної допомоги.
- 3.19. У реєстратурі Медичної Клініки при первинному зверненні пацієнта уповноважений працівник заводить електронну медичну карту, в яку вносяться такі відомості про пацієнта: прізвище, ім'я, по батькові (повністю), стать, дата народження (число, місяць, рік), адреса проживання, телефон для зв'язку, e-mail, телефонні номери та ПІП осіб, яким пацієнт дозволяє розкрити медичну таємницю у екстрених випадках (при необхідності).
- 3.20. У призначений час відвідування лікаря пацієнт повинен з'явитися в Медичну Клініку і звернутися до реєстратури для внесення інформації про прихід пацієнта.
- 3.21. Будь-яка особа, що зайшла до Медичної Клініки, зобов'язана зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі, а також вдягнути бахіли. Медична Клініка не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території Медичної Клініки без нагляду власника.
- 3.22. Будь-яка особа, що знаходиться в Медичній Клініці, повинна відноситися з повагою до персоналу і до інших осіб, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності. Її поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

- 3.23. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу необхідну йому інформацію у адміністратора Медичної Клініки, а також самостійно у Куточку споживача.

4. Порядок здійснення направлення пацієнта до інших лікарів (інших закладів охорони здоров'я) та для здійснення діагностичних досліджень

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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 денного стаціонару, медичної реабілітації, паліативної медичної допомоги, вирішення питання щодо подальшого ведення пацієнта, отримання професійної думки спеціаліста, у тому числі за допомогою засобів телемедицини.
- 4.4. Направлення на отримання медичних послуг в стаціонарних умовах (далі - госпіталізація) здійснюється за наявності таких підстав:
- 4.4.1. гостре захворювання та/або стан, травма, опіки, відмороження, отруєння, загострення хронічного захворювання, що потребує оперативного лікування або цілодобового інтенсивного лікування чи спостереження;
- 4.4.2. потреба в стаціонарній паліативній допомозі;
- 4.4.3. ускладнений перебіг вагітності та пологи;**
- 4.4.4. проведення протирецидивного курсу лікування чи медичної реабілітації, у разі неможливості надання відповідних послуг в амбулаторних умовах;
- 4.4.5. необхідність у застосуванні високоспеціалізованих, високотехнологічних методів діагностики та лікування, що не можуть проводитись в амбулаторних умовах;
- 4.4.6. переведення пацієнта, якого госпіталізовано, до іншого закладу охорони здоров'я.
- 4.5. 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:
- 4.5.1. відповідають клінічній ситуації пацієнта з урахуванням специфічності і чутливості обраних лабораторних тестів;
- 4.5.2. забезпечують точність показників досліджень або прогностичної інформації для прийняття клінічних рішень;
- 4.5.3. мають клінічну ефективність, забезпечують потенційний внесок в покращення орієнтованих на пацієнта клінічних результатів.
- 4.6. Лікуючий лікар, який здійснює направлення зобов'язаний:
- 4.6.1. роз'яснити та переконатися, що пацієнту зрозумілі мета направлення, підстави, ризики та очікувані результати від отримання пацієнтом послуг за направленням;

- 4.6.2. 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;
- 4.6.3. повідомити пацієнту про можливості отримання медичних послуг за направленням у суб'єктів господарювання, які надають такі послуги, в тому числі за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення;
- 4.6.4. надати можливість пацієнту ставити будь-які питання щодо направлення та надати відповіді на такі питання.
- 4.6.5. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Якщо отримання медичних послуг за направленням не передбачено програмою медичних гарантій, направлення може бути складено у паперовій формі.
- 4.9. 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.
- 4.10. Лікуючий лікар має право відкликати створене в системі направлення до моменту звернення пацієнта за отриманням медичного обслуговування у випадках:
 - 4.10.1. зміни стану здоров'я пацієнта;
 - 4.10.2. смерті пацієнта;
 - 4.10.3. внесення помилкової інформації до системи при здійсненні направлення.
- 4.11. Після відкликання направлення лікуючий лікар має повідомити пацієнта про таке відкликання із застосуванням засобів телекомунікацій.
- 4.12. 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.

5. Особливості організації медичного обслуговування за направленням

- 5.1. Враховуючи, що Медична Клініка не надає медичні послуги за договорами з НСЗУ, організація медичного обслуговування пацієнтів за направленнями здійснюється на оплатній основі у загальному порядку.

6. Порядок оплати послуг

- 6.1. Всі медичні та немедичні послуги в Медичній Клініці є платними.
- 6.2. Перелік платних медичних послуг із зазначенням їх вартості встановлюються в Прейскуранті цін Медичної Клініки.

- 6.3. Оплата вартості наданих медичних послуг здійснюється у порядку визначеному Публічним договором медичних послуг Медичної Клініки.

7. Медична документація

- 7.1. На кожного пацієнта Медичною Клінікою заводиться медична документація. У медичній документації фіксуються результат обстеження, призначення і рекомендації лікаря, найменування та обсяг виконаних медичних втручань та інша інформація про стан здоров'я Пацієнта і наданої йому медичної допомоги.
- 7.2. Медична документація пацієнта є власністю Медичної Клініки і зберігається в його архіві або на сервері уповноваженої державою особи, або на сервері компанії, з якою укладено відповідний договір, протягом строків, визначених законодавством.
- 7.3. Інформація, що міститься в медичній документації, становить лікарську таємницю і може надаватися без згоди пацієнта тільки з підстав, передбачених законодавством України.
- 7.4. 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 Клініка 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 Клініки в спеціальному приміщенні.
- 7.5. За письмовою вимогою пацієнта йому надаються виписки або копії його медичних документів.
- 7.6. Якщо інше не встановлено законом, у разі звернення третіх осіб із заявою про надання копії медичної документації пацієнта, така особа зобов'язана надати письмову згоду пацієнта на доступ такої особи до об'єктів, що становлять предмет лікарської таємниці.

8. Права і обов'язки пацієнтів та відвідувачів

- 8.1. Пацієнтам та відвідувачам забороняється:
- 8.1.1. заходити в кабінет лікаря у верхньому одязі;
 - 8.1.2. приходити на прийом в стані алкогольного сп'яніння, або під дією наркотичних або токсичних речовин;
 - 8.1.3. не інформуючи лікуючого лікаря, одночасно лікуватися в декількох закладах охорони здоров'я чи лікарів;
 - 8.1.4. палити, розпивати алкогольні напої, вживати наркотичні або токсичні засоби на території Медичної Клініки;
 - 8.1.5. здійснювати фото-, відео-, аудіо- фіксацію дій працівників та / або відвідувачів Медичної Клініки;
 - 8.1.6. грубіянити та / або погрожувати працівникам та / або відвідувачам Медичної Клініки, або в інший спосіб порушувати громадський порядок.
 - 8.1.7. приносити до Медичної Клініки холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або іншим особам.

- 8.1.8. виносити за межі будь-яке майно Медичної Клініки, у тому числі розхідні матеріали, медикаменти, та інше.
- 8.1.9. Займатись у приміщеннях Медичної Клініки будь-якими видами торгівлі або обміну
- 8.1.10. Приводити або приносити до Медичної Клініки тварин та птахів
- 8.2. Пацієнти та відвідувачі зобов'язані:
 - 8.2.1. дотримуватися режиму роботи Медичної Клініки;
 - 8.2.2. дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку і загальноприйнятих правил поведінки в медичних закладах;
 - 8.2.3. дотримуватися вимог пожежної безпеки;
 - 8.2.4. дотримуватися санітарно-протиепідемічного режиму (верхній одяг залишати в гардеробі тощо);
 - 8.2.5. повідомити лікаря достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесених і спадкові захворювання;
 - 8.2.6. виконувати приписи лікаря, співпрацювати з лікарем на всіх етапах надання медичної допомоги;
 - 8.2.7. шанобливо ставитися до працівників Медичної Клініки, а так само до інших пацієнтів та відвідувачів;
 - 8.2.8. у випадку згоди на медичне втручання, ознайомитися і підписати Інформовану добровільну згоду на таке втручання;
 - 8.2.9. оформляти в установленому порядку відмову від запропонованого лікування, а також у випадках припинення розпочатого лікування за бажанням пацієнта;
 - 8.2.10. проявляти доброзичливе і ввічливе ставлення до інших пацієнтів;
 - 8.2.11. у випадках необхідності скасування попереднього запису на прийом, заздалегідь повідомляти адміністратора Медичної Клініки, за день, а в крайніх випадках, не пізніше ніж за 2 (дві) годин до прийому.
 - 8.2.12. дбайливо ставитися до майна Медичної Клініки;
 - 8.2.13. при виявленні джерел пожежі, інших джерел небезпеки чи об'єктів, що загрожують суспільній безпеці, пацієнт повинен негайно повідомити про це персоналу Медичної Клініки;
 - 8.2.14. дотримуватися правил заборони куріння в громадських місцях;
 - 8.2.15. дотримуватися правил заборони розпивання спиртних напоїв і перебування в стані алкогольного, наркотичного та токсичного сп'яніння;
 - 8.2.16. виконувати інші обов'язки, встановлені законодавством цими Правилами та договором.
- 8.3. Пацієнт має право на:
 - 8.3.1. отримання медичної допомоги;
 - 8.3.2. вибір лікаря і організації охорони здоров'я;
 - 8.3.3. участь у виборі методів надання медичної допомоги;
 - 8.3.4. перебування в закладі охорони здоров'я в умовах, які відповідають санітарно-епідеміологічним вимогам і дозволяють реалізувати право на безпеку і захист особистої гідності;
 - 8.3.5. шанобливе і гуманне ставлення з боку працівників охорони здоров'я;
 - 8.3.6. 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;
- 8.3.7. вибір осіб, яким може бути повідомлена інформація про стан його здоров'я;
- 8.3.8. 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;
- 8.3.9. полегшення болю, пов'язаного з захворюванням і (або) медичним втручанням, всіма методами надання медичної допомоги з урахуванням можливостей установи;
- 8.3.10. інші права, передбачені законом.

9. Порядок вирішення спорів

- 9.1. У разі виникнення будь-яких претензій до Медичної Клініки, пацієнт або його представник, зобов'язані заявити про такі претензії особисто в письмовій формі із зазначенням у відношенні як пацієнта, так і його представника таких даних: прізвища, імені, по батькові (повністю), адреси проживання, телефону для зв'язку, суть претензій з посиланнями на докази, які це підтверджують. До заяви додаються завірнені копії доказів суті претензій (при їх наявності). Якщо заява подається представником, до нього в обов'язковому порядку додаються документи, що засвідчують повноваження представника.
- 9.2. Заява реєструється і передається на розгляд уповноваженому працівнику Медичної Клініки.
- 9.3. Порядок пред'явлення та розгляду претензій визначається Публічним договором надання медичних послуг Медичної Клініки.

10. Відповідальність пацієнта за недотримання Правил

- 10.1. Медична Клініка має право відмовити пацієнтові в наданні медичної допомоги, в разі недотримання пацієнтом та/або особами які його супроводжують, цих Правил.