

Додаток 2
до наказу ДНП «Інститут серця
МОЗ України» від 22.01.2025 р.
№ 81

ПОЛОЖЕННЯ
про надання послуг з медичного обслуговування населення, що можуть
надаватися за плату від юридичних і фізичних осіб
Державного некомерційного підприємства «Інститут серця
Міністерства охорони здоров'я України»

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок надання платних медичних послуг у Державному некомерційному підприємстві «Інститут серця Міністерства охорони здоров'я України» . (далі – Заклад або Інститут серця) відповідно до чинного законодавства України, зокрема Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я", Постанови КМУ від 05.07.2024 № 781 "Деякі питання надання послуг з медичного обслуговування населення за плату від юридичних і фізичних осіб" та інших нормативно-правових актів.

Метою Положення є врегулювання відносин, що виникають між Закладом та пацієнтами (фізичними особами) або замовниками (юридичними особами) при наданні платних медичних послуг, забезпечення дотримання прав пацієнтів та законних інтересів Закладу.

1.2. Заклад надає платні медичні послуги фізичним та юридичним особам у випадках, передбачених законодавством України, зокрема:

- якщо послуга з медичного обслуговування населення не покривається за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення (далі – ПМГ);

- у випадках, визначених Кабінетом Міністрів України

- за бажанням пацієнта отримати послуги підвищеного комфорту (вибір лікаря, палати підвищеного комфорту тощо).

1.3. Це Положення поширюється на всі види платних медичних послуг, що надаються Закладом фізичним та юридичним особам. Положення є обов'язковим для виконання всіма працівниками Закладу, які залучені до процесу надання платних медичних послуг.

1.4. Надання платних послуг здійснюється виключно у випадках, передбачених законодавством України. Пацієнт має право вільно обирати, чи

отримувати платні медичні послуги, чи ні. Інформація про платні послуги, їх вартість та порядок надання має бути доступною для всіх пацієнтів. Заклад гарантує надання якісних платних медичних послуг відповідно до сучасних стандартів та вимог. Заклад зобов'язується забезпечити конфіденційність інформації про пацієнтів, які отримують платні медичні послуги. Заклад вживає всіх необхідних заходів для забезпечення безпеки пацієнтів під час надання платних медичних послуг.

1.4. Надання платних медичних послуг не повинно призводити до зменшення обсягу та якості медичної допомоги, що надається безоплатно в рамках ПМГ.

2. Перелік платних медичних послуг

2.1. Перелік платних медичних послуг, що надаються Закладом, затверджується наказом керівника та оприлюднюється на інформаційних стендах всередині Закладу, офіційному веб-сайті Закладу та в інший доступний спосіб.

2.2. Перелік містить:

- назву послуги;
- код послуги згідно з національними класифікаторами;
- вартість послуги (без урахування ПДВ);
- одиницю виміру послуги.

2.3 Платні медичні послуги можуть надаватися наступним категоріям:

- громадянам України;
- іноземцям та особам без громадянства;
- особам, які мають право на безоплатну медичну допомогу, але бажають отримати послуги підвищеного комфорту або послуги, що не входять до ПМГ.
- юридичним особам, зокрема страховим компаніям.

2.4. Заклад не має права відмовляти в наданні платних медичних послуг на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

3. Порядок надання платних медичних послуг

3.1. Умови надання платних медичних послуг:

- наявність кваліфікованих спеціалістів відповідного профілю;
- наявність необхідного медичного обладнання та матеріалів;
- наявність вільних місць (ліжок) у стаціонарі (при потребі);
- наявність часу, вільного від надання медичної допомоги в рамках Програми медичних гарантій.

3.2. Процедура оформлення платних медичних послуг здійснюється в наступному порядку:

1. Звернення. Пацієнт, який бажає отримати платну медичну послугу, звертається до реєстратури/відповідного відділення Закладу з паспортом або іншим документом, що посвідчує особу.

2. Консультація. Пацієнт отримує консультацію лікаря щодо необхідності та можливості надання платної послуги, її обсягу, можливих ризиків та ускладнень.

3. Інформування. Пацієнт ознайомлюється з переліком платних послуг, їх вартістю, порядком оплати, правами та обов'язками пацієнта.

4. Заява. Пацієнт заповнює заяву на отримання платної медичної послуги – самостійний вибір лікуючого лікаря під час надання спеціалізованої медичної допомоги у плановому порядку у стаціонарних умовах, перебування в палаті із підвищеним рівнем комфорту та сервісу за самостійним вибором пацієнта.

5. Договір. Пацієнт укладає з Закладом договір про надання платних медичних послуг, в якому чітко визначаються умови надання послуги, її вартість, терміни, права та обов'язки сторін шляхом акценту договору публічної оферти про надання платних медичних послуг Закладу.

6. Оплата. Пацієнт оплачує вартість послуги в безготівковій формі на розрахункові рахунки Інститут серця з використанням платіжних терміналів на основі Акту приймання-передачі наданих медичних послуг.

7. Надання послуги. Після оплати пацієнту надається медична послуга відповідно до умов договору.

3.3. Порядок надання платних медичних послуг для юридичних осіб, зокрема страховим компаніям та іноземцям, які тимчасово перебувають на території України, визначається договором про надання платних медичних послуг який укладено між Закладом та Замовником.

3.4. Платні медичні послуги надаються за адресами: вул. Братиславська, буд. 5-А, м. Київ, 02166; вул. Миколи Амосова, буд. 8, м. Київ, 03680, та вул. Василя Стуса, 31, м. Ірпінь, Бучанський район, Київська область, 08201.

3.5. Запис на платний прийом здійснюється:

- за телефоном: для дорослих - (044)291-61-31; для дітей – (044)291-61-60; для юридичних осіб та страхових компаній – (044)291-61-95; виїзна бригада невідкладної допомоги -7703

- через електронний кабінет: <https://heart.kyiv.ua/>;

- особисто в реєстратурі Закладу.

3.6. Інформація для пацієнтів про платні медичні послуги розміщена:

- на офіційному веб-сайті Закладу: <https://heart.kyiv.ua/>;

- на інформаційних стендах в Залі;
- в брошурах, які можна отримати в реєстратурі.

4. Порядок визначення вартості платних медичних послуг

4.1. Вартість кожної платної медичної послуги визначається Інститутом серця самостійно на основі калькуляції, яка враховує:

- Собівартість послуги. Витрати на медикаменти, матеріали, заробітну плату медичного персоналу, амортизацію обладнання, комунальні послуги тощо.

- Адміністративні витрати. Витрати на утримання адміністративного персоналу, оренду приміщень, канцелярські товари тощо.

Інститут серця має мати документальне обґрунтування вартості кожної платної послуги.

4.2. Для кожної платної медичної послуги складається окрема калькуляція з детальним розрахунком всіх витрат. Калькуляції погоджуються з робочою групою, до складу якої входять представники адміністрації, медичного персоналу та планово-економічного відділу.

4.3. Вартість платних медичних послуг встановлюється ДНП "Інститут серця МОЗ України" за поданням робочої групи. Встановлена вартість платних послуг оприлюднюється на інформаційних стендах всередині Закладу, офіційному веб-сайті Інституту серця та в інший доступний спосіб.

4.4. Інститут серця має право переглядати вартість платних медичних послуг у разі:

- зміни цін на медикаменти, матеріали, заробітну плату тощо;
- зміни тарифікації на комунальні послуги;
- введення нових медичних технологій;
- інших об'єктивних причин.

Про зміну вартості послуг пацієнти інформуються заздалегідь шляхом розміщення інформації на сайті Інституту серця, інформаційних стендах тощо.

5. Порядок укладання договорів на надання платних медичних послуг

5.1. Інститут серця розміщує на своєму офіційному веб-сайті **публічний договір оферти** про надання платних медичних послуг. Договір оферти є пропозицією Інституту серця, адресованою необмеженому колу осіб, укласти договір на зазначених у ньому умовах. Договір оферти містить всі істотні умови договору на надання платних медичних послуг, зокрема:

- предмет договору (перелік послуг);

- вартість послуг;
- порядок оплати;
- права та обов'язки сторін;
- відповідальність сторін;
- порядок вирішення спорів;
- інші умови.

Договір оферти повинен бути викладений чітко, зрозуміло та доступно для сприйняття пацієнтами.

5.2. Акцептом оферти (тобто згодою пацієнта на укладення договору) вважається здійснення пацієнтом будь-якої дії, що свідчить про його намір скористатися платними медичними послугами Інституту серця на умовах оферти.

Такими діями може бути, наприклад:

- оплата вартості послуг;
- підписання заяви на отримання послуг;
- запис на прийом до лікаря через сайт або за телефоном.

З моменту акцепту оферти договір на надання платних медичних послуг вважається укладеним між Інститутом серця та пацієнтом.

5.3. Договір оферти постійно розміщується на офіційному веб-сайті Інституту серця у вільному доступі. Інститут серця зобов'язаний забезпечити збереження всіх версій договору оферти з моменту їх оприлюднення.

6. Порядок розрахунків за платні медичні послуги

6.1. Оплата за платні медичні послуги в Інституті серця здійснюється виключно в **безготівковій формі** на рахунок Закладу відповідно до акту наданих медичних послуг.

6.2. Порядок оплати для юридичних осіб зокрема страхових компаній та іноземців, які тимчасово перебувають на території України визначається договором про надання платних медичних послуг, який укладено між Закладом та Замовником.

6.2. Оплата за платні медичні послуги здійснюється у **національній валюті України – гривні**.

6.3. Після оплати платних медичних послуг пацієнту видаються наступні документи:

- акт надання послуг після їх надання.

6.4. Повернення коштів за платні медичні послуги здійснюється в наступних випадках:

- відмова пацієнта від отримання послуг до їх надання (за умови письмового звернення пацієнта);

- неможливість надання послуг з вини Інституту серця (наприклад, через відсутність спеціаліста, обладнання тощо);

- надання послуг неналежної якості (за умови наявності підтверджуючих документів та висновку незалежної експертизи).

Для повернення коштів пацієнт має звернутися до Інституту серця з письмовою заявою та документами, що підтверджують підставу для повернення. Кошти повертаються пацієнту в безготівковій формі на банківський рахунок, вказаний у заяві. Термін розгляду заяви та повернення коштів становить 7 робочих днів.

7. Права та обов'язки пацієнтів, які отримують платні послуги.

7.1. Права пацієнтів:

Пацієнт має право на отримання якісної медичної послуги, що відповідає умовам договору та стандартам у сфері охорони здоров'я.

Пацієнт має право на отримання повної та достовірної інформації про:

- стан свого здоров'я;

- мету, методи, тривалість та очікувані результати надання медичної послуги;

- вартість послуги та порядок її оплати;

- можливі ризики та ускладнення, пов'язані з наданням послуги;

- права та обов'язки пацієнта.

Пацієнт має право вільно обирати лікаря з числа фахівців Інституту серця та методи лікування, що пропонуються Закладом, за умови їх відповідності медичним показанням.

Пацієнт має право в будь-який момент відмовитися від отримання платної медичної послуги або окремих медичних втручань шляхом подання відповідної письмової заяви на ім'я керівника Закладу, за винятком випадків, передбачених законодавством.

Пацієнт має право на збереження лікарської таємниці та конфіденційності інформації про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою та отримання медичних послуг.

Пацієнт має право подавати звернення щодо якості наданих платних медичних послуг у порядку, встановленому законодавством та цим Положенням.

7.2. Обов'язки пацієнтів:

Пацієнт зобов'язаний своєчасно та в повному обсязі оплатити вартість наданих платних медичних послуг згідно з умовами договору.

Пацієнт зобов'язаний надавати лікарю повну та достовірну інформацію про стан свого здоров'я, перенесені захворювання, алергічні реакції, прийняті лікарські засоби тощо.

Пацієнт зобов'язаний дотримуватися рекомендацій та призначень лікаря, виконувати всі медичні приписи та режим лікування.

Пацієнт зобов'язаний дотримуватися правил внутрішнього розпорядку Інституту серця, поважати права інших пацієнтів та медичного персоналу.

8. Контроль за якістю надання платних медичних послуг

8.1. Інститут серця здійснює систематичний внутрішній контроль за якістю надання платних медичних послуг з метою забезпечення їх відповідності стандартам у сфері охорони здоров'я.

Форми внутрішнього контролю:

- Проведення анкетування пацієнтів для визначення рівня їх задоволеності наданими послугами.

- Проведення регулярних аудитів якості надання платних медичних послуг з залученням фахівців Інституту серця.

- Своєчасний та об'єктивний розгляд звернень пацієнтів щодо якості наданих послуг.

- Систематичний контроль за дотриманням медичними працівниками стандартів у сфері охорони здоров'я та інших нормативних документів у сфері охорони здоров'я.

- Моніторинг та аналіз показників діяльності Інституту серця в частині надання платних медичних послуг (кількість наданих послуг, кількість скарг, рівень задоволеності пацієнтів тощо).

8.2. Зовнішній контроль:

Зовнішній контроль за якістю надання платних медичних послуг здійснюється уповноваженими державними органами, зокрема:

- Міністерством охорони здоров'я України;

- Державною службою України з лікарських засобів та контролю за наркотиками;

- іншими органами відповідно до законодавства.

9. Порядок розгляду скарг та претензій пацієнтів

9.1. Пацієнт, який не задоволений якістю наданих платних медичних послуг, має право подати звернення до Інституту серця. Звернення може бути подане в усній або письмовій формі.

Куди звертатися:

- безпосередньо до лікаря, який надавав послугу;
- до завідувача відділення;
- до адміністрації Інституту серця (генерального директора або його заступників).

9.2. Письмове звернення має містити:

- прізвище, ім'я, по батькові пацієнта;
- контактні дані пацієнта (адреса, телефон);
- суть скарги (опис проблеми);
- вимоги пацієнта (наприклад, виправлення недоліків, повернення коштів);
- дату та підпис пацієнта.

9.3. Інститут серця зобов'язаний розглянути звернення пацієнта протягом не більше 30 днів з дня її отримання. Про результати розгляду письмового звернення пацієнт повідомляється в письмовій формі.

9.4. Спори між пацієнтом та Інститутом серця щодо надання платних медичних послуг вирішуються шляхом переговорів та консультацій. У разі неможливості досягти згоди шляхом переговорів спір може бути вирішений в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

10. Прикінцеві положення

10.1. Інститут серця гарантує конфіденційність інформації про пацієнтів, які отримують платні медичні послуги, відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних та лікарську таємницю за винятком випадків прямо передбачених чинним законодавством України.

10.2. Інститут серця несе відповідальність за належне надання платних медичних послуг відповідно до умов договору та вимог законодавства.

Пацієнт несе відповідальність за своєчасну оплату вартості послуг, надання достовірної інформації про стан свого здоров'я та дотримання рекомендацій лікаря.

10.3. У разі виникнення форс-мажорних обставин (стихійне лихо, військові дії, епідемії тощо), які унеможливають виконання зобов'язань за договором, сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання таких зобов'язань.

10.4. Інститут серця здійснює рекламу платних медичних послуг відповідно до вимог законодавства про рекламу. Реклама повинна бути достовірною, об'єктивною та не вводити пацієнтів в оману.

10.5. Це Положення набирає чинності з дня його затвердження. Зміни та доповнення до цього Положення викладаються у письмовій формі та набувають чинності з дня прийняття відповідного наказу про внесення змін.

Заступник генерального директора з
економічних питань

Катерина ЗОГРАБ'ЯН