

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом ДНП «Інститут серця МОЗ України»

від « 13 » 01 2025 року № 17

**ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ
В ДЕРЖАВНОМУ НЕКОМЕРЦІЙНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ
«ІНСТИТУТ СЕРЦЯ МІНІСТЕРСТВА ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ»**

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Ці Правила перебування пацієнтів та відвідувачів (далі - Правила) регламентують порядок перебування пацієнтів та відвідувачів в державному некомерційному підприємстві «Інститут серця Міністерства охорони здоров'я України» (далі – підприємство).
2. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, а також відвідувачами підприємства, розроблені з метою реалізації, передбачених законом прав пацієнта, створення найбільш сприятливих умов надання пацієнту послуг та своєчасної медичної допомоги належного обсягу і якості, забезпечення охорони громадського порядку тощо.
3. Ці Правила застосовуються як при особистому зверненні пацієнтів/відвідувачів до підприємства так і при зверненні за телефоном, та/або через мережу інтернет, а також під час надання медичних та інших послуг підприємством на виїзді та/або засобами телекомунікаційного зв'язку.
4. Ці Правила розміщені у загальнодоступних місцях, в зоні рецепції підприємства та в усіх територіально віддалених структурних підрозділах підприємства тощо.
5. Кожен пацієнт та відвідувач зобов'язаний ознайомитися з цими Правилами та дотримуватися їх. Відмова особи з ознайомленням з цими Правилами, не дає особі права порушувати їх.
6. Підприємство надає медичні послуги громадянам України, громадянам інших країн та особам без громадянства (далі – пацієнти), які звернулись до нього самостійно чи були направлені з інших закладів охорони здоров'я.
7. У разі, якщо пацієнтом є малолітня, неповнолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені Правилами для пацієнта, набуває законний представник такої особи.
8. Медичні послуги, які не входять до переліку послуг, визначених в специфікаціях до договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, укладеного з Національною службою здоров'я України, надаються на підприємстві на платній основі у встановленому порядку.
9. Безоплатні медичні послуги в рамках Програми медичних гарантій, пов'язані з наданням спеціалізованої медичної допомоги, надаються пацієнтам в межах затверджених Програмою обсягів. Порядок отримання та обсяги медичної допомоги в рамках Програми розміщені на сайті підприємства, а також повідомляються на усний запит пацієнта/відвідувача співробітниками рецепції в телефонному режимі або безпосередньо на підприємстві під час відвідування.
10. У випадку отримання пацієнтом платних медичних послуг на підприємстві, на прохання медичного працівника підприємства, пацієнт або його представник, повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за такі послуги.

11. Будь-які медичні послуги надаються Пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, така згода надається їх законними представниками (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).

12. Інформація, що стосується діяльності підприємства: про керівництво, ліцензію на медичну практику, Статут, тарифи на платні послуги, інша інформація, яка відповідно до вимог чинного законодавства підлягає оприлюдненню, є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена в зоні рецепції підприємства та на сайті підприємства.

II. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В ПРИМІЩЕННІ ПІДПРИЄМСТВА

1. Пацієнт, що зайшов на підприємство, зобов'язаний в осінньо-зимовий період зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі, що знаходиться на першому поверсі підприємства, одягнути бахіли. Рекомендовано не залишати у гардеробі цінні речі та гроші.

2. Підприємство не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу, що залишений у верхньому одязі пацієнтів (відвідувачів) та за речі залишені без нагляду пацієнтом, відвідувачем чи супроводжуваними особами.

3. Пацієнт, який знаходиться на підприємстві, повинен відноситися з повагою до персоналу та до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності. Поведінка пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів на підприємстві забезпечує реєстратор, який виконує функції розподілу пацієнтів до лікарів, надає довідкову інформацію.

5. Час початку прийому у лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням. Це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології. Тривалість прийому може збільшуватись і початок наступного прийому може затриматись.

6. На підприємстві суворо забороняється:

- 1) проходити до медичних приміщень у верхньому одязі чи/та без надягання бахіл на взуття;
- 2) заходити до лікарських кабінетів без попереднього запрошення;
- 3) приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;
- 4) курити, вживати спиртні напої, наркотичні або інші психотропні засоби;
- 5) проявляти будь-яку форму агресії;
- 6) порушувати режим тиші, у т.ч. при прослуховуванні музики, перегляді ТВ-програм, відеофільмів, при грі у комп'ютерні ігри тощо;
- 7) порушувати техніку безпеки, у т.ч. протипожежні норми;
- 8) порушувати санітарно-епідемічні норми, у т.ч. при користуванні місцями загального користування, смітити у приміщеннях підприємства;
- 9) порушувати норми суспільної моралі, етики;
- 10) порушувати вимоги законодавства щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів та відвідувачів підприємства;
- 11) псувати та привласнювати майно, інвентар і обладнання (у т.ч. медичну та іншу документацію) підприємства та інших осіб;
- 12) вести телефонні розмови із службових телефонів (без дозволу персоналу);
- 13) займатись будь-яким видом торгівлі або обміну;

14) приводити або приносити до підприємства тварин, птахів, зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви.

15) здійснювати фото-, відео-, аудіо-фіксацію дій працівників та/або пацієнтів, відвідувачів підприємства без їх згоди, крім місць загального користування в межах, що не порушують прав людини, і виключно з дозволу керівництва підприємства.

7. Зазначені вище обмеження стосуються пацієнтів, осіб, що супроводжують пацієнтів, та інших відвідувачів.

8. Реєстратор підприємства має право не дозволити увійти до підприємства пацієнтам, які порушують вимоги внутрішнього режиму підприємства, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі потреби припинення протиправних дій таких пацієнтів реєстратор може викликати співробітників поліції.

III. РЕЖИМ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВА ТА ПРАВИЛА ЗАПИСУ ПАЦІЄНТІВ НА ПРИЙОМ ДО ЛІКАРЯ АМБУЛАТОРНО-ПОЛІКЛІНІЧНОГО ВІДДІЛЕННЯ

1. Режим роботи:

1.1. Підприємство надає медичні послуги в стаціонарних відділеннях цілодобово.

1.2. Медичні послуги в амбулаторно-поліклінічних відділеннях надаються у години роботи відділень, за графіками роботи лікарів.

1.3. Прийом пацієнтів відбувається з понеділка по п'ятницю з 08:00 год. до 15:42 год.

2. Правила запису на прийом:

2.1. Запис на прийом до лікарів амбулаторно-поліклінічного відділення проводиться попередньо, за день чи декілька днів до бажаного візиту за номерами телефонів: +38(044)-291-61-31 (консультативно-діагностичне поліклінічне відділення для дорослих) та +38 (044)-291-61-60 (консультативно-діагностичне поліклінічне відділення для дітей).

2.2. Прийом без попереднього запису можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи лікаря в день його прийому. Пацієнт може отримати попередню інформацію про прийом лікаря у реєстраторів відділення безпосередньо або за телефоном.

2.3. Пацієнт може отримувати інформацію про перелік медичних послуг та іншу супутню інформацію у реєстраторів медичних підприємства під час особистого візиту та/або за телефоном.

2.4. Пацієнт може обрати день і час прийому з наявних вільних місць у запису про які йому повідомить реєстратор медичний.

2.5. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин реєстратор відділення попереджає про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час.

2.6. Пацієнтів обслуговують у реєстратурі у порядку загальної черги.

2.7. Запис первинного пацієнта здійснюється реєстратором відділення, який визначає дату та час прийому, а також лікуючого лікаря.

2.8. Пацієнт повинен прийти на прийом на підприємство в призначений день і час.

2.9. У випадку неможливості прибуття у визначений час на прийом, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту пацієнту рекомендовано завчасно попередити реєстратора відділення.

2.10. На кожного пацієнта заводиться медична документація, передбачена вимогами МОЗ України. При оформленні медичної документації збирається інформація про загальний стан здоров'я пацієнта (перенесені та теперішні захворювання), протипоказання, специфічні

реакції, особливості організму Пацієнта та його персональні дані (паспортні дані, місце проживання, роботи тощо), які необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом та його родичами і близькими. На прохання реєстратора пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу.

2.11. На першому прийомі пацієнта лікарем амбулаторно-поліклінічного відділення підприємства заповнюється медична карта амбулаторного хворого та вносяться дані до медичної інформаційної системи (далі – електронної медичної карти) та центрального компоненту бази даних ЕСОЗ (Електронної системи охорони здоров'я). Відомості про пацієнта зберігаються відповідно вимог Закону України «Про захист персональних даних» та Закону України «Про інформацію».

2.12. Дані про обстеження, діагнози і рекомендації лікаря заносяться до медичної карти амбулаторного хворого, до електронної медичної карти та у визначеному обсязі до центрального компоненту бази даних ЕСОЗ.

2.13. Обов'язковою умовою для застосування лікарем методів діагностики, лікування є отримання від пацієнта (законного представника) Інформованої добровільної згоди пацієнта згідно форми, затвердженої МОЗ України.

2.14. Кожен пацієнт зобов'язаний повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в іншому випадку підприємство не несе юридичної відповідальності за виникнення несприятливих ситуацій під час лікування або зниження його ефективності.

2.15. Медична карта амбулаторного хворого є власністю підприємства і зберігається протягом всього спостереження і лікування, термін зберігання - 5 років.

2.16. Пацієнту та його представникам забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщення підприємства.

2.17. Інформація, що міститься в медичній документації, становить лікарську таємницю і може надаватися без згоди пацієнта тільки з підстав, передбачених чинним законодавством України.

2.18. Пацієнт та його представники мають право безпосередньо знайомитися зі своєю медичною документацією, або з медичною документацією особи, щодо якої він/вона є законним представником, згідно затвердженого на підприємстві порядку.

IV. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В СТАЦІОНАРНИХ ВІДДІЛЕННЯХ ПІДПРИЄМСТВА

1. При перебуванні у стаціонарних відділеннях підприємства пацієнти зобов'язані:

- 1) дотримуватися режиму дня та правил внутрішнього розпорядку у відділенні;
- 2) виконувати призначення лікаря. Забороняється приймати лікарські препарати, не призначені лікарем або прийом яких з ним не погоджено;
- 3) виконання приписів, рекомендацій і вказівок лікарів, особливо щодо режиму прийому ліків, харчування, навантаження (фізичного та психологічного), відмови від шкідливих звичок;
- 4) бути ввічливим у спілкуванні з персоналом підприємства, відділення та іншими пацієнтами, виконувати вимоги медичного персоналу;
- 5) інформувати лікуючого лікаря або постову медичну сестру/чергового лікаря про всі зміни свого стану чи самопочуття;
- 6) дотримуватися правил особистої гігієни. Утримувати свої ліжка акуратно заправленими, тримати в тумбочках тільки найнеобхідніші предмети, не смітити, регулярно провітрювати палату;

7) зберігати та вживати продукти харчування виключно відповідно до переліку дозволених продуктів. Дозволені продукти зберігати в холодильнику;

8) не залишати без нагляду цінні речі та гроші;

9) дотримуватися тиші, забороняються гучні розмови, азартні ігри;

10) знаходитись в палаті під час ранкових і вечірніх обходів лікаря, та у години виконання лікувально-діагностичних процедур.

2. Тимчасові обмеження для прийому відвідувачів можуть бути встановлені щодо окремих пацієнтів їхнім лікуючим лікарем (за станом здоров'я).

3. Категорично забороняється паління у всіх приміщеннях та на території підприємства, вживання речовин, здатних привести до алкогольного або наркотичного сп'яніння.

4. Відвідувачам, що приходять до пацієнтів, заборонено:

1) порушувати спокій та сон пацієнтів;

2) приносити заборонені речі, у тому числі алкоголь, наркотичні та психотропні речовини, тютюнові вироби, а також медичні засоби та матеріали, що не були призначені пацієнту його лікуючим лікарем;

3) порушувати санітарні правила та норми, зокрема вимоги щодо налягання халатів, бахіл та перебування у верхньому одязі у осінньо-зимовий період тощо.

5. Відвідувачам та пацієнтам суворо заборонено проносити до палат стаціонару: зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, наркотичні та психотропні препарати, продукти сумнівної якості, квіти з сильним запахом, хімічні реактиви, отрути, не узгоджені із лікуючим лікарем лікарські препарати. У разі виявлення вказаних предметів палатах, вони підлягають тимчасовому вилученню або одразу повертаються відвідувачам, які їх принесли для пацієнтів.

6. Порушення правил внутрішнього розпорядку тягне за собою негайну виписку пацієнта зі стаціонару, з відповідною відміткою у виписці з медичної карти стаціонарного пацієнта та запису у медичному висновку про тимчасову непрацездатність.

7. За результатами стаціонарного лікування пацієнту видається виписка з медичної карти стаціонарного хворого, яка призначена для взаємобміну інформацією амбулаторно-поліклінічних і стаціонарних закладів охорони здоров'я щодо діагнозу, перебігу захворювання, стану хворого при направленні (виписці), проведенні досліджень, консультацій в інших закладах охорони здоров'я, лікування, диспансерного спостереження та інших рекомендацій хворому. Термін зберігання відповідно до строків зберігання первинних облікових документів (з формою № 025/о - 5 років, з формою № 003/о - 25 років).

V. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

1. Відповідно до чинного законодавства України кожний пацієнт має право на охорону здоров'я, що передбачає:

1.1 охорону здоров'я, повагу честі та гідності;

1.2 отримання кваліфікованої, ефективної та своєчасної медичної допомоги (послуги) із забезпеченням належного рівня захисту персональних даних;

1.3 вільний вибір лікаря та методи лікування, зміну, за власним бажанням, попередньо обраного лікаря, на іншого лікаря із числа працівників підприємства;

1.4 вибір методів лікування та реабілітації відповідно до рекомендацій лікаря та фахівця з реабілітації;

1.5 вибір закладу охорони здоров'я, а також доступ до необхідних лікарських засобів та медичних виробів у порядку, встановленому законодавством;

1.6 достовірну та своєчасну інформацію про стан свого здоров'я (діагноз, методи обстеження, план лікування, існуючі і вірогідні фактори ризику, можливі негативні наслідки, альтернативу даному виду лікування);

1.7 відшкодування заподіяної здоров'ю шкоди;

1.8 пацієнт, який перебуває на стаціонарному лікуванні має право на допуск до нього інших медичних працівників, членів сім'ї, опікуна, піклувальника, нотаріуса та адвоката, а також священнослужителя для відправлення богослужіння та релігійного обряду;

1.9 ознайомлення з порядком обстеження, лікування і ризиком, що має місце при виконанні медичних маніпуляцій / операцій;

1.10 піклуватися про власне здоров'я, чітко і вчасно виконувати медичні призначення, вказівки медичного персоналу;

1.11 підтримувати чистоту та порядок в усіх приміщеннях і території підприємства;

1.12 нормальні умови перебування в закладі охорони здоров'я;

1.13 полегшення болю;

1.14 проведення на його прохання консилиуму й консультацій інших фахівців підприємства;

1.15 збереження таємниці про стан свого здоров'я, про факт звернення за медичною допомогою, про діагноз, а також про відомості, одержані при медичному обстеженні;

1.16 надання чи не надання згоди на медичне втручання (медичне втручання — це застосування методів діагностики, профілактики або лікування, пов'язаних із впливом на організм людини, які допускаються лише у тому випадку, коли не можуть завдати шкоди здоров'ю пацієнта (ст. 42 Основ законодавства України про охорону здоров'я)); підприємство не несе відповідальність за здоров'я пацієнта у разі відмови останнього від медичних призначень та рекомендацій або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму, і може відмовитися від подальшого ведення пацієнта, за умови, що це не загрожуватиме його життю;

1.17 безпосереднє ознайомлення з медичною документацією, згідно порядку затвердженого на підприємстві;

1.18 отримання виписки з медичної карти про обсяг наданої медичної допомоги, у тому числі проведене лікування;

2. Пацієнт зобов'язаний:

2.1 виконувати правила перебування пацієнтів на підприємстві, в тому числі, при стаціонарному лікуванні дотримуватись режиму дня, правил внутрішнього розпорядку у відділенні;

2.2 дотримуватись рекомендацій та приписів лікуючого лікаря. Обов'язковим є виконання вказівок лікаря щодо режиму прийому ліків, харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо;

2.3 повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я та своєї дитини, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесені і спадкові захворювання тощо;

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

2.5 у випадку появи болю, дискомфорту й інших скарг у періоди між сеансами лікування негайно сповіщати лікаря;

2.6 з'являтися на контрольні і профілактичні огляди у час, узгоджений з лікарем;

2.7 проводити оплату платних медичних послуг у повному обсязі й за попереднім розрахунком вартості лікування, виходячи з діючих тарифів підприємства;

2.8 проявляти доброзичливе і ввічливе ставлення до інших пацієнтів та співробітників підприємства;

2.9 у випадках необхідності скасування попереднього запису на прийом, заздалегідь повідомити підприємство не пізніше ніж за 2 (дві) години до прийому;

2.10 дотримуватись вимог протипожежної безпеки;

2.11 дотримуватись санітарно-протиепідемічного режиму;

2.12 дотримуватись цих Правил перебування пацієнтів на підприємстві;

2.13 дбайливо ставитися до майна підприємства;

2.14 дотримуватись правил заборони куріння в громадських місцях;

2.15 дотримуватись правил заборони вживання спиртних напоїв і перебування у стані алкогольного сп'яніння на підприємстві;

2.16 приймати лікарські засоби не призначені лікарем та прийом яких з ним не погоджено;

2.17 під час стаціонарного лікування самовільно залишати територію підприємства.

VI. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВА

1. Права підприємства:

1.1 переносити візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою пацієнта;

1.2 припинити лікування пацієнта, який свідомо, без посилання на поважні причини, не виконує медичні приписи й вказівки лікуючого лікаря;

1.3 у разі виникнення невідкладних станів самостійно визначати обсяг досліджень та медичних втручань, необхідних для надання своєчасної медичної допомоги;

1.4 відмовляти в наданні послуг пацієнту (або призупинити надання послуг) у визначених в цих Правилах випадках.

1.5 Підприємство має право відмовити пацієнтові в наданні медичних послуг в будь-який момент (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю пацієнта) в наступних випадках:

1.5.1 надання пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я;

1.5.2 при наявності у пацієнта алергічних реакцій, медичних протипоказань або захворювань, що виключають безпечне надання послуги або лікування методами, які були визначені сторонами;

1.5.3 пацієнт відмовляється пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;

1.5.4 при відмові пацієнта від подальшого лікування;

1.5.5 пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;

1.5.6 недотримання пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;

1.5.7 пацієнт перебуває в алкогольному чи наркотичному сп'янінні;

1.5.8 дії пацієнта загрожують життю й здоров'ю персоналу;

1.5.9 вимоги послуг, які не входять у план лікування;

1.5.10 порушення пацієнтом вимог цих Правил.

1.6 Підприємство має право не починати (або призупинити) надання послуг пацієнту у випадку відмови пацієнта від підписання інформованих згод;

2. Підприємство зобов'язане:

- 2.1. провести в узгоджений час огляд пацієнта та надати консультацію;
- 2.2. використовувати методи діагностики, профілактики та лікування, дозволені на території України, з дотриманням встановлених до них вимог;
- 2.3. забезпечити дотримання діючих санітарних норм при підготовці до прийому пацієнтів та під час лікування;
- 2.4. у випадку непередбаченої відсутності лікуючого лікаря забезпечити лікування іншим лікарем (за згодою пацієнта);
- 2.5. при виникненні в ході лікування змін у діагнозі, обсязі лікування проінформувати про це пацієнта до надання додаткових послуг;
- 2.6. видавати пацієнтові первинну облікову документацію, передбачену чинним законодавством України;
- 2.7. дотримуватись правил медичної етики й деонтології у взаєминах з пацієнтом, а також лікарської таємниці.

VII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу генерального директора підприємства.
2. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.