



**Правила перебування на території та в приміщеннях
Товариства з обмеженою відповіальністю
“Український центр томотерапії”**

АД-Прв-02/03.19

Христенко А.А.

“Погоджено”

Головний лікар

Товариства з обмеженою відповіальністю

“Український центр томотерапії”

С. І. Крулько

**Уповноважений представник
від трудового колективу**

Товариства з обмеженою відповіальністю

“Український центр томотерапії”

Василь В. Ю. Посипайко

“___” березня 2019 р.

“Затверджую”

Директор

Товариства

відповіальністю

“Український центр

томотерапії”

Ященко В. М. Ященко

“___” березня 2019 р.



Правила перебування на території та в приміщеннях

Товариства з обмеженою відповіальністю

“Український центр томотерапії”

АД-Прв-02

м. Кропивницький



1. Мета

1. Цей документ, затверджений наказом Директора Товариства з обмеженою відповіальністю “Український центр томотерапії” (далі — ТОВ “УЦТ”), є внутрішнім нормативним документом, який регламентує особливості перебування та обслуговування пацієнтів у Медичному центрі ТОВ “УЦТ”.
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 “УЦТ”.

2. Терміни та скорочення

Медичний центр – заклад охорони здоров’я вторинного рівня, розташований за адресою: 25011, м. Кропивницький, вул. Ялтинська, буд. 1, що надає спеціалізовану медичну допомогу. Така допомога включає надання медичної допомоги в амбулаторних та стаціонарних умовах, діагностику та лікування (ліцензія МОЗ України на здійснення господарської діяльності з медичної практики АЕ №638025 від 22 січня 2015 р.).

Директор – виконавчий орган ТОВ “УЦТ”, відповідно до Статуту ТОВ “УЦТ” та структури управління.

Правила — правила перебування на території та в приміщеннях Медичного центру ТОВ “УЦТ”.
Пацієнт — фізична особа, що потребує проведення клініко-діагностичних досліджень, маніпуляцій та будь-яких інших медичних заходів, спрямованих на його лікування і звернулась 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 Україні про охорону здоров’я” та Статуту ТОВ “УЦТ”.
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 “УЦТ” відповідно до законодавства України та Статуту ТОВ “УЦТ”.
5. Правила розміщаються у доступному для ознайомлення пацієнтами, відвідувачами та іншими особами місці — «Куточку споживача».
6. Незнання Правил не звільняє від їх виконання та не звільняє від відповіальності за їх порушення.
7. Зміни та доповнення до Правил затверджуються окремим наказом Директора ТОВ “УЦТ”.

4. Умови надання медичних послуг

1. Всі медичні та інші послуги в Медичному центрі надаються за плату та відповідно до затвердженого наказом Директора ТОВ “УЦТ” 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.

3. У разі зупинки роботи обладнання на якому проводиться лікування пацієнта методом дистанційної променевої терапії (з технічних або інших причин), Медичний центр забезпечує проведення лікування пацієнта на обладнанні з аналогічними технічними характеристиками.

Оплата повторної передпроменевої підготовки при зміні обладнання (проведення МСКТ-топометрії та розробка дозиметричного плану (планування) пацієнтом не здійснюється.

При цьому, пацієнт підтверджує, що він поінформований та погоджується з тим, що зміна обладнання, на якому проводиться лікування пацієнта, може привести до подовження часу лікування та додаткових витрат на оплату послуг з боку пацієнта.

4. 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 передоплата, за відрахуванням витрат, що вже понесені Медичним центром. Кошти повертаються відповідно до попереднього способу оплати.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Консультативний прийом, огляд лікарями спеціалістами, надання лікувальних послуг пацієнтам у Медичному центрі здійснюється з понеділка по п'ятницю у визначений графіком час.

10. Діагностичні послуги надаються пацієнтам у Медичному центрі з понеділка по неділю, у визначений графіком час.

11. 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.

12. Пацієнтів консультує лікар профільної спеціальності.

13. Діагностичні послуги пацієнтам надаються при наявності направлення від лікаря, в якому вказано, яке обстеження необхідно провести та попередній діагноз.

14. 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



**Правила перебування на території та в приміщеннях
Товариства з обмеженою відповідальністю
"Український центр томотерапії"**

АД-Прв-02/03.19

Христенко А.А.

здоров'я громадян. Факт надання пацієнтом інформованої добровільної згоди на медичне втручання може підтверджуватись формулляром –інформованою згодою пацієнта, за формулою, затвердженою Міністерством охорони здоров'я України, формулляром –інформованою згодою пацієнта на проведення окремих медичних втручань, обстежень, лікування тощо, за формулою, затвердженою Медичним центром, записами в медичній документації або діями пацієнта, які за своїми ознаками свідчать про схвалення ним запропонованих дій медичного характеру. Формулляри інформованої згоди пацієнта (його законних представників) на запропоноване лікування міститься в медичній карті амбулаторного/стационарного хворого. У невідкладних випадках (з метою рятування життя та здоров'я), відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

15. Оформлена на пацієнта медична документація, зокрема медична карта амбулаторного/стационарного хворого, є власністю Медичного центру і відповідно зберігається в Медичному центрі. Пацієнт має право отримати виписку з медичної документації за письмовим запитом протягом 2 робочих днів.

16. 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 (на плановий прийом пацієнтів супроводжує адміністратор);
- залишати верхній одяг в гардеробі, 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 доброчесності;
- відвідувати пацієнтів Медичного центру тільки в супроводі адміністратора чи медичної сестри, після попередження та згоди пацієнта;
- ознайомитися зі своєю медичною документацією (медичною картою амбулаторного/стационарного хворого) виключно у присутності лікаря. Медична карта амбулаторного/стационарного хворого пацієнту 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 "УЦТ";

- 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'явитись 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 з'явитися в Центр за 2 години для здачі аналізу крові на креатинін або надати результати дослідження (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 консиліум у складі рентгенолога та клініцистів.
5. При неможливості візиту на запланований прийом, пацієнт має повідомити адміністратора Медичного центру по телефону гарячої лінії 0 (800) 30-15-03 не пізніше, ніж за 12 годин до призначеного часу.
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 "УЦТ" 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, імплант середнього вуха, штучні суглоби, сторонні металеві предмети в тілі пацієнта).
19. Наявність будь-чого із перерахованого є абсолютним противоказанням для проведення сканування на магнітно-резонансному томографі.

7. Правила для пацієнтів стаціонарного прийому

1. Пацієнти зобов'язані:

- дотримуватись всіх рекомендацій лікарів;
- дотримуватисятиші у палаті та інших приміщеннях Медичного центру;
- підтримувати чистоту та порядок у палаті та інших приміщеннях Медичного центру;
- підтримувати чистоту в холодильнику, шафах, тумбочках, якщо стан здоров'я дозволяє це робити;
- змінити взуття під час виходу з палати на прогулянку;
- дотримуватися загальноприйнятих норм спілкування з медичним персоналом та іншими пацієнтами.

2. Пацієнтам категорично забороняється:

- самовільно залишати Медичний центр та виходити з території медичного закладу на тривалий термін без відома медичного персоналу;
- приймати лікарські препарати на власний розсуд без відома лікаря;
- встановлювати в палатах та користуватись особистими побутовими електроприладами -кіп'ятильниками, приладами для швидкого приготування та розігрівання їжі, електричними грілками, трійниками, подовжувачами електричних дротів тощо;
- закривати палату на ключ із середини;
- лежати на ліжку у верхньому одязі та взутті;
- запрошувати в палату інших пацієнтів Медичного центру або випадкових знайомих без погодження з медичним персоналом;
- розмовляти з відвідувачами або пацієнтами Медичного центру через вікна;
- грубо та неввічливо ставитись до медичного персоналу Медичного центру, інших пацієнтів та відвідувачів.

8. 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 встановленого часу лікуючим лікарем.
3. Медикаменти отримувати від сестри медичної тільки за призначенням лікаря.

4. Забір біологічного матеріалу здійснюється всім пацієнтам, що перебувають на лікуванні не рідше одного разу на тиждень згідно встановленого графіка. Час забору біологічного матеріалу з 08:00 до 11:00.

9. 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 головного лікаря.
2. Відвідувачам на території та в приміщеннях Медичного центру суверо забороняється палити та розпивати алкогольні напої.
3. Суверо 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.

10. 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, окрім випадків передбачених внутрішніми Положеннями Медичного центру.
4. Відвідувач під час проведення процедури не повинен втрутатися в лікувальний процес, заважати лікарю та медичному персоналу розмовами, запитаннями та порадами.
5. Суверо забороняється голосно розмовляти та користуватися під час прийому мобільним телефоном без погодження з лікарем.
6. Суверо 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 (бахили, 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.

11. 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) в дорученні, яке прикріплено до сформованої карти пацієнта у письмовому вигляді за стандартним шаблоном. Уповноважена особа, також, має право отримати результати тільки за наявності документів, що засвідчують особу.
3. При укладенні з пацієнтом договору про надання медичних послуг, пацієнт має право на момент підписання цього договору або під час його дії, визначити свого Уповноваженого представника - фізичну особу, яка має право отримувати інформацію про стан здоров'я пацієнта, та/або здійснювати фінансові розрахунки з Медичним центром від імені пацієнта,



Правила перебування на території та в приміщеннях

Товариства з обмеженою відповідальністю

"Український центр томотерапії"

АД-Прв-02/03.19

Христенко А.А.

згідно з умовами цього договору. При цьому пацієнт подає заяву, в якій вказується прізвище, ім'я та по батькові Уповноваженого представника пацієнта, місце його проживання та паспортні дані. Заява повинна бути підписана Пацієнтом та містити зразок підпису Уповноваженого представника пацієнта.

4. Результати можуть бути відправлені на електронну адресу чи адресу проживання пацієнта — про це пацієнт має повідомити адміністратора та зазначити необхідну інформацію для здійснення відправки.

5. Очікування результатів залежить від виду процедури та клінічної ситуації пацієнта.

6. Пацієнт має орієнтуватися на таку тривалість очікування:

	Очікувана тривалість	Коментар
КТ	Протягом 24 год після проходження обстеження.	В індивідуальних випадках час визначає лікар з обов'язковим інформуванням про це пацієнта
МРТ		
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.

7. Про готовність будь-яких результатів пацієнт може дізнатися звернувшись на гарячу лінію. Результати можна отримати з Пн.-Пт. з 08:00 до 20:00, Сб. з 08:00 до 15:00.

8. Коментарі щодо результатів дослідження надають виключно лікуючий лікар; лікар, що описував чи завідувач відділення за попереднім повідомленням та узгодженням з адміністратором.

12. 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 привести 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.
5. Надати пацієнту рекомендації щодо лікування після проходження ним діагностичного (ультразвукового, лабораторного тощо) обстеження та після консультації у відповідного спеціаліста.

13. Контроль за дотриманням правил та відповідальність за їх порушення

1. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюється Директором ТОВ «УЦТ» та/або іншою уповноваженою особою.
2. У разі невиконання та недотримання Правил пацієнтом, які були узгоджені на момент підписання договору про надання медичних послуг, даний договір може бути розірваний за ініціативою Медичного центру.
3. У разі недотримання Правил, Директор ТОВ «УЦТ» та уповноважені особи залишають за собою право зобов'язати відвідувачів залишити територію Медичного центру.
4. 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 завданых збитків. У разі, коли противправні 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.

Правила розробив (-ла):

(посада) (підпись) (П.І.Б.)