

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом директора

КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР

22.11.2022 № 35

**Правила перебування
та прийому пацієнтів
в Комунальному некомерційному підприємстві
«Макарівський центр первинної медико-санітарної допомоги»
Макарівської селищної ради**

1. Загальні положення

1.1. Правила перебування та прийому пацієнтів в Комунальному некомерційному підприємстві «Макарівський центр первинної медико-санітарної допомоги» Макарівської селищної ради (далі – Підприємство) є локальним нормативним документом, який регламентує внутрішній режим, особливості перебування та медичного обслуговування пацієнтів в КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР.

1.2. Дані Правила розроблені відповідно до норм Конституції України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР (зі змінами) (далі - КУ), Цивільного кодексу України від 16.01.2003 № 435-IV (зі змінами) (далі - ЦК України), Закону України від 19.11.1992 № 2801-ХІІ «Основи законодавства України про охорону здоров'я» (зі змінами) (далі – ЗУ «Основи законодавства України про охорону здоров'я»), Закону України від 01.06.2010 № 2297-VI «Про захист персональних даних» (зі змінами) (далі - ЗУ «Про захист персональних даних») та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

1.3. З огляду на те, що КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР є закладом охорони здоров'я, вимоги даних Правил є обов'язковими для виконання працівниками Підприємства, а також поширюються на його пацієнтів і відвідувачів, зокрема з дотримання тиші, техніки безпеки, режиму перебування в Підприємстві тощо.

1.4. КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР є надавачем первинної медико-санітарної допомоги (далі - ПМД) населенню та здійснює свої повноваження в межах установлених чинним законодавством України.

1.5. КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів) за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

1.6. Інформація про споживчі властивості та безпеку медичної допомоги (медичних послуг), що надається на Підприємстві, доводиться у доступних для ознайомлення пацієнтами та відвідувачами Підприємства місцях, під час надання медичних консультацій, а в окремих випадках - у спеціальних формулярах.

1.7. Інформація про керівництво Підприємства, про медичний персонал Підприємства, графік роботи Підприємства, наявність лікарських засобів на Підприємстві, тощо відкрита для ознайомлення для всіх пацієнтів та відвідувачів Підприємства.

1.8. Вимоги щодо організації та забезпечення надання ПМД пацієнтам Підприємства, відповідають нормам Порядку надання первинної медичної допомоги, затвердженого наказом МОЗ України від 19.03.2018 № 504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги».

1.9. Організація та надання послуг на Підприємстві ґрунтується на принципах:

- доступності, що передбачає мінімальну втрату часу для її отримання;

- безпечності, що полягає у наданні послуг у спосіб, що мінімізує ризики завдання шкоди пацієнтові, у тому числі тієї, якій можна запобігти, а також зменшує можливість медичних помилок;

- результативності, що проявляється у досягненні найкращих результатів через надання послуг на основі наукових знань та принципів доказової медицини;

- своєчасності;

- економічної ефективності, що досягається шляхом надання послуг таким чином, щоб максимізувати використання ресурсів та уникнути неефективних витрат;

- недискримінації, що полягає у наданні послуг, якість якої не відрізняється залежно від статі, сексуальної орієнтації, раси, кольору шкіри, національності, місця проживання, майнового стану, соціального статусу, стану здоров'я, політичних, релігійних чи інших переконань, за мовними або іншими ознаками;

- орієнтованості на людину, що передбачає надання послуг у спосіб, що враховує індивідуальні потреби осіб, яким ці послуги надаються, в тому числі з урахуванням права пацієнта на вільний вибір лікаря.

2. Вимоги щодо спілкування з персоналом та пацієнтами Підприємства

2.1. Підприємство забезпечує доброзичливе ставлення до відвідувачів та пацієнтів.

2.2. Співробітники Підприємства у своїй роботі завжди дотримуються принципів професійності, сумлінності та професійної етики щодо кожного пацієнта та відвідувача Підприємства.

Етичні та деонтологічні норми поширюються також і на відносини між членами трудового колективу Підприємства.

2.3. При здійсненні професійних обов'язків медичний персонал Підприємства виконує вимоги чинного законодавства України про працю, з охорони праці, а також дотримується правил техніки безпеки, санітарії та дезінфекції, протипожежної та технічної безпеки.

2.4. Пацієнтам та відвідувачам Підприємства рекомендується дотримуватися загальноприйнятих норм етики спілкування, не порушувати моральні принципи та спокій інших людей.

2.5. При спілкуванні із медичним та іншим персоналом Підприємства пацієнтам рекомендується дотримуватися ввічливості, уважно запам'ятовувати поради та рекомендації лікаря та персоналу Підприємства, а за необхідності нотувати їх.

2.6. Мова у сфері охорони здоров'я, медичної допомоги та медичного обслуговування - державна мова, відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

2.6.1. Спілкування, консультації та інше обслуговування населення, ведення медичної документації відбувається державною мовою.

2.6.2. На прохання особи, яка звертається за наданням медичної допомоги чи послуг з медичного обслуговування, її персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.

2.7. Звернення (скарги, зауваження, пропозиції, клопотання та заяви) щодо роботи персоналу та Підприємства приймаються першочергово усно/письмово адміністрацією Підприємства, до якої можна звернутися за адресою:

(вул. Хмельницького Богдана, 62А, смт Макарів, кабінет – директора Підприємства, кабінет – заступника директора з медсестринства; кабінет – медичного директора).

Адміністрація Підприємства, в свою чергу, здійснить усі необхідні правові заходи щодо досягнення консенсусу у врегулюванні виниклого спірного питання та захисту порушеного права пацієнта або медичного працівника.

Звернення пацієнтів (пропозиції, зауваження, заяви, клопотання та скарги) скеровуються до Підприємства з урахуванням та дотриманням вимог Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» (з змінами).

3. Режим роботи Підприємства

3.1. Прийом пацієнтів здійснюється із понеділка по п'ятницю з 8⁰⁰ до 16⁰⁰.

3.2. Черговий кабінет первинної медичної допомоги для обслуговування населення працює в суботу: з 9⁰⁰ до 13⁰⁰ в Макарівській МАЗПСМ.

3.3. Всі підрозділи і служби КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР працюють згідно графіків роботи на місяць.

3.4. Повна інформація щодо режиму роботи Підприємства розмішена у доступних для ознайомлення місцях Підприємства.

3.5. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням (це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість консультації пацієнта може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступної консультації або обстеження може затриматись).

3.6. Відомості про номер телефону, адресу електронної пошти та інші засоби телекомунікації, за допомогою яких можна записатися на прийом до лікаря, розмішені в порядку, передбаченому чинним законодавством України, в доступних для пацієнтів місцях, інформаційних стендах, на сайті, на офіційних сторінках соціальних мереж.

4. Оформлення документів, порядок прийому пацієнтів

4.1. Підстави надання послуги у лікарів ПМД:

- декларація про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу;

- самозвернення при невідкладному стані (незалежно від наявності декларації про вибір лікаря).

4.2. Кількість безоплатних послуг обумовлена Договором з Національною службою здоров'я України (надалі - НСЗУ) та технічними можливостями КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР.

4.3. При зверненні пацієнтів в заклад координаційну роботу забезпечує реєстратура. Пацієнт може отримати попередню інформацію про години прийому та перелік послуг безпосередньо у реєстратурі Підприємства (в межах робочого часу Підприємства), на сайті Підприємства makariv-centr.pmsd.org.ua, на сайті www.h24.ua у цілодобовому режимі або телефоном.

4.4. Пацієнтів обслуговують у реєстратурі у порядку загальної черги, за винятком пацієнтів, які мають право на позачергове обслуговування.

4.5. Прийом пацієнтів лікарями здійснюється за попереднім записом згідно «Порядку попереднього запису в електронному вигляді на прийом до лікаря, діагностичні обстеження та лікувальні процедури» не враховуючи невідкладну медичну допомогу, яка надається без попереднього запису.

4.6. Запис до лікаря здійснюється:

- в реєстратурі;
- на сайті www.h24.ua у цілодобовому режимі;
- лікуючим лікарем.

4.7. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також прийому лікаря може коригуватися з огляду на складність випадку. Консультування пацієнта або обстеження можуть тривати понад запланований час, тому наступна консультація розпочнеться пізніше.

4.8. Якщо пацієнт прийшов до Підприємства вперше, медичний персонал заповнює амбулаторну карту та електронну медичну карту, в якій будуть відображені загальні дані. На прохання медичного персоналу пацієнт має надати паспорт, що підтверджує його особу.

4.9. Всі дані діагностичних обстежень, огляду, діагноз, рекомендації лікар заносить до електронної системи охорони здоров'я або амбулаторної карти пацієнта.

4.10. Після проходження діагностичного обстеження пацієнту необхідно повернутись до лікаря, що видав електронне направлення, та отримати рекомендації щодо подальшого лікування.

4.11. Пацієнти отримують консультативне заключення, результати обстеження на бланках встановленої форми.

4.12. Без попереднього запису прийом пацієнта можливий за умови наявності вільних місць у графіку лікаря.

4.13. На кожного задекларованого пацієнта Підприємства оформлюється медична документація з дотриманням вимог чинного законодавства України.

4.14. При оформленні медичної документації працівниками Підприємства збирається не тільки інформація про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а ще й

персональні дані відповідно до вимог Конвенції Ради Європи «Про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних» від 28.01.1981р., ратифікованої Законом України від 06.07.2010 № 2438-VI, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів у сфері захисту персональних даних осіб.

4.15. Персональні дані пацієнта необхідні Підприємству для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом на випадок порушення плану лікування, термінів проходження окремих процедур, а також для можливого вирішення юридичних питань у майбутньому.

4.16. Медичні карти амбулаторного хворого ф. № 025/0 повинні зберігатися в реєстратурі Підприємства (Наказ МОЗ України від 14.02.2012 № 110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та Інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності та підпорядкування» (зі змінами).

4.17. Кожен пацієнт (його представник із належним чином оформленими повноваженнями) має право на ознайомлення з медичною документацією. Всі додаткові носії інформації (рентген-знімки, кардіограми, результати досліджень, висновки тощо), які були використані у Підприємстві для постановлення чи уточнення діагнозу, контролю якості лікування тощо та залучені до матеріалів медичної карти пацієнта, навіть якщо вони були зроблені в інших медичних закладах, є невід'ємною частиною медичної документації.

4.18. Кожний пацієнт (уповноважений його представник) зобов'язаний повідомити медичному персоналу Підприємства достовірну інформацію про стан свого здоров'я (стан здоров'я особи, представником якої він є), та інформацію про свої персональні дані (та/або персональні дані особи, представником якої він є), в іншому випадку з Підприємства знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у лікуванні або зниження його ефективності.

4.19. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря (сестри медичної) пацієнт невпевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.

5. Лікуючий лікар

5.1. Лікарі КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР зобов'язуються:

5.1.1. належним чином, своєчасно та у повному обсязі виконувати свої зобов'язання відповідно до договорів НСЗУ;

5.1.2. належним чином надавати медичні послуги відповідно до умов договорів, специфікацій та встановлених законодавством вимог;

5.1.3. забезпечувати захист персональних даних пацієнтів, у тому числі медичної інформації, відповідно до законодавства про захист персональних даних;

5.1.4. своєчасно вносити до електронної системи охорони здоров'я повну та достовірну інформацію, в тому числі медичну документацію,

медичні записи, записи про направлення і рецепти в порядку, встановленому законодавством, з урахуванням положень та специфікації;

5.1.5. вносити до системи декларації в порядку, визначеному МОЗ, після підписання пацієнтом (його законним представником) примірника декларації у паперовій формі та на прохання замовника надавати паперові примірники декларацій, на підставі яких внесена інформація до системи;

5.1.6. не встановлювати будь-яких обмежень для пацієнтів, що подали такому надавачеві декларації, щодо кількості безоплатних звернень за медичною допомогою та обсягу послуг, які надаються за договором;

5.1.7. відображати в медичній документації відповідно до Міжнародної класифікації первинної медичної допомоги (ICPC2E) та за необхідності - за МКХ відповідного перегляду відомості про кожен випадок надання ПМД.

5.2 Кожний пацієнт має право, коли це виправдано його станом, бути прийнятим в Підприємстві, якщо останнє має можливість забезпечити відповідне лікування пацієнта.

5.3 Пацієнт (його законний представник) має право обрати лікаря, незалежно від зареєстрованого місця проживання такого пацієнта з числа осіб, які зазначені в договорі про медичне обслуговування населення, укладеному між відповідним надавачем та НСЗУ.

5.4 Пацієнт має право обрати лікаря, який надає ПМД, за умови, що кількість пацієнтів, які вже обрали такого лікаря відповідно до Порядку вибору лікаря, не перевищує оптимальний обсяг практики ПМД, встановлений у Порядку надання ПМД, затвердженому наказом МОЗ України від 19.03.2018 № 504.

5.5 Відповідно до п. 4 Порядку надання ПМД, затвердженого наказом МОЗ України від 19.03.2018 № 504, оптимальний обсяг практики ПМД становить 1800 осіб на одного лікаря загальної практики - сімейного лікаря; 2000 осіб на одного лікаря – терапевта, 900 – осіб на одного лікаря-педіатра.

5.6 У період тимчасової відсутності лікаря, який був обраний пацієнтом, у зв'язку з відпусткою чи іншими обставинами, що зумовлюють тимчасову неможливість здійснювати прийом пацієнтів лікарем, пацієнт має право на отримання медичних послуг ПМД у іншого лікаря того самого надавача ПМД без подання нової Декларації.

5.7 Надавачам медичних послуг забороняється відмовляти у прийнятті декларації про вибір лікаря, який надає ПМД, та веденні пацієнта, зокрема на підставі наявності у пацієнта хронічного захворювання, його віку, статі, соціального статусу, матеріального становища, зареєстрованого місця проживання тощо. крім випадків, передбачених чинним законодавством України (ч. 2 ст. 9 Закону України від 19.10.2017N2168-VIII «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення»).

6. Особливості медичного обслуговування

6.1 Всі медичні втручання здійснюються відповідно до затверджених нормативів (стандартів) МОЗ України.

6.2 Перед початком лікування лікар повинен погодити з пацієнтом план лікування, погоджений план лікування може корегуватися, про що пацієнта обов'язково повідомляють.

6.3 До проведення медичного втручання пацієнту необхідно доступно пояснити мету, сутність і строки запропонованих обстежень, лікувальних заходів, а також повідомити про можливі ускладнення та ризики діагностичних та лікувальних процедур, про очікувану користь від їх виконання, про можливість застосування, плюси і мінуси інших (альтернативних) медичних процедур, тощо.

При цьому лікар зобов'язаний відповісти на запитання пацієнта, пов'язані з медичним втручанням, роз'яснити переваги лікування, запропонованого ним.

6.4 Факт інформування пацієнтів (їх представників) про сутність, особливості проведення лікування, діагностики та профілактики (медичного втручання, процедури тощо), а також факт погодження пацієнта (представника) чи його відмови щодо проведення запропонованого лікування, діагностики та профілактики (медичного втручання, процедури тощо) оформлюється документально (інформована згода, при факті відмови - запис у медичній документації) за підписом пацієнта чи його представника.

У разі неможливості отримати згоду від самого пацієнта чи підписання відповідних правових документів ці питання вирішуються за участі представника пацієнта, який повинен надати докази своїх повноважень.

Якщо відсутність згоди може призвести до тяжких для пацієнта наслідків, лікар зобов'язаний йому це пояснити.

Пацієнт повинен мати чітке уявлення про наслідки своєї відмови від запропонованих методів діагностики та лікування.

Якщо і після цього пацієнт відмовляється від лікування, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження цього факту, а при неможливості його одержання (незгода, технічна неможливість тощо) складається акт у присутності свідків.

6.5. У випадку виникнення конфліктної ситуації з пацієнтом із приводу якості, порядку, терміну лікування, призупинення (припинення) лікування, а також висування вимог про негайну заміну лікуючого лікаря, медичний персонал Підприємства, зобов'язаний дотримуватися медичної етики та запобігати розвитку конфлікту, а також письмово (доповідною запискою) повідомити про це керівника структурного підрозділу та керівництво Підприємства.

6.6. У випадках, коли пацієнт не виконує медичних приписів і рекомендацій лікуючого лікаря, порушує встановлений режим лікування, навантаженні, порядок проходження лікувальних процедур тощо, лікар письмово сповіщає про це завідувача відділення і робить відповідний запис у медичній картці пацієнта.

6.7. У разі представництва пацієнта на Підприємстві за довіреністю (відповідно до ст. 244 ЦК України) або за договором, уповноважений представник пацієнта повинен пред'явити довіреність або

договір, оформлені та посвідчені у встановленому чинним законодавством України порядку, паспорт, посвідчення особи. Довіреність та договір обов'язково оформлюються письмово. Вони містять термін дії та вичерпне коло прав та повноважень, вчинення яких від імені пацієнта може здійснювати конкретна особа, на яку видана довіреність або з якою укладено договір.

6.8 Медичне обслуговування дітей лікарями ПМД.

6.9 Надання медичних послуг або допомоги пацієнтам, що не досягли віку 14 років (малолітнім пацієнтам) здійснюється з дозволу (підтвердженого підписом) їх законних представників (одного з батьків, усиновлювачів, опікунів, піклувальників), а пацієнтам від 14 до 18 років (неповнолітнім пацієнтам) - з особистої згоди та з дозволу (підтвердженого, підписом) їх законних представників (одного з батьків, усиновлювачів, опікунів, піклувальників) згідно з чинним законодавством України по формі, затвердженій наказом МОЗ України (п. 3 наказу МОЗ України «Про затвердження Тимчасових стандартів надання медичної допомоги підліткам та молоді» від 02.06.2009р. № 382).

6.10 Після підписання представником згоди на лікування неповнолітнього пацієнта, подальше його лікування здійснюється відповідно до положень даних Правил.

6.11 Згода пацієнта чи його законного / уповноваженого представника на медичне втручання не потрібна лише у разі наявності ознак прямої загрози життю пацієнта за умови неможливості отримання з об'єктивних причин згоди на таке втручання від самого пацієнта чи його законного / уповноваженого представника (ст. 43 ЗУ «Основи законодавства про охорону здоров'я»).

6.12 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.

6.13 Пацієнт, який набув повної цивільної дієздатності і усвідомлює значення своїх дій та може керувати ними, має право відмовитися від лікування.

6.14 Якщо відмову дає законний представник пацієнта і вона може мати для пацієнта тяжкі наслідки, лікар повинен повідомити про це органи опіки і піклування (ст. 43 «Основи законодавства про охорону здоров'я»).

6.15 Підтвердження повноважень законних представників пацієнта відбувається за наявності декількох документів, а саме:

6.15.1 повноваження батьків - паспорта та свідоцтва про народження дитини;

6.15.2 повноваження опікуна — паспорта та рішення суду;

6.15.3 повноваження піклувальника, адміністрації (або уповноваженої особи) будинку дитини, інтернату тощо - паспорта, посвідчення працівника

установи, наказу або довіреності на представлення інтересів пацієнта в Підприємстві.

7. Права та обов'язки пацієнтів

7.1. Права Пацієнтів:

При перебуванні та медичному обслуговуванні в КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР пацієнти мають усі права, що передбачені чинним законодавством України, у т. ч. на: інформацію, вибір лікуючого лікаря, якість та безпеку медичних послуг і допомоги, медичну таємницю та конфіденційність інформації, погодження та відмову від медичних втручань, ознайомлення з медичною документацією, допуск інших лікарів, уповноважених представників тощо.

7.2. Пацієнти зобов'язані:

7.2.1. дотримуватись режиму роботи Підприємства;

7.2.2. дати повну інформацію про свої скарги на здоров'я, попередні захворювання, госпіталізації, проведені лікування та інші питання, які стосуються його здоров'я та повідомляти лікаря про всі зміни в стані його здоров'я;

7.2.3. виконувати вимоги сестер медичних та іншого медичного персоналу при проведенні досліджень, різних процедур та вказівок лікаря, а також вимоги правил поведінки пацієнтів;

7.2.4. повідомити лікаря та інший медичний персонал про алергічні реакції на дію ліків в минулому;

7.2.5. кожен пацієнт та лікар зобов'язані ввічливо ставитись один до одного дотримуватись правил етики та деонтології, моралі у спілкуванні;

7.2.6. при перебуванні та медичному обслуговуванні у Підприємстві суворо дотримуватися цих Правил, інших локальних правових актів Підприємства, а також вимог чинного законодавства України;

7.2.7. неухильно дотримуватися рекомендацій, вказівок та приписів лікуючого лікаря, у т. ч. щодо проходження лікування, режиму харчування, обмеження навантажень (фізичних та психологічних), правил прийому медикаментів, підтримання рівня гігієни, відмови від шкідливих звичок тощо - це в свою чергу є необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування;

7.2.8. у разі своєї відмови від запропонованих методів обстеження чи лікування підписати відмову від медичного втручання;

7.2.9. дотримуватися загальноприйнятих норм спілкування та поведінки, відноситися з повагою до персоналу, пацієнтів та відвідувачів Підприємства, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності;

7.2.10. виконувати інші обов'язки, що передбачені чинним законодавством України та /або зазначені в Положенні про права та обов'язки пацієнтів під час їх перебування та медичного обслуговування в КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР.

7.3. Пацієнт відповідальний за:

7.3.1. надання повних та достовірних даних при реєстрації в КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР;

7.3.2. дотримання плану обстеження та лікування, рекомендованого лікарем;

7.3.3. виконання лікарських призначень (в разі невиконання призначень, з будь-яких причин, необхідно повідомити лікаря).

7.4. Пацієнтам забороняється:

7.4.1. порушувати громадський порядок та порядок роботи Підприємства;

7.4.2. порушувати рекомендації, вказівки та приписи лікуючого лікаря;

7.4.3. порушувати рекомендований лікуючим лікарем режим харчування та навантаження (фізичного чи психологічного), інші заборони та обмеження;

7.4.4. заходити до медичних кабінетів у верхньому одязі;

7.4.5. приходити на прийом у стані алкогольного сп'яніння, чи під дією наркотичних, токсичних або психотропних речовин;

7.4.6. приймати самостійно медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем;

7.4.7. порушувати режим тиші, у т. ч. при прослуховуванні музики, перегляді ТВ-програм, відеофільмів, при грі у комп'ютерні ігри тощо;

7.4.8. порушувати техніку безпеки, у т. ч. протипожежні норми тощо;

7.4.9. порушувати санітарно-епідемічні норми, у т.ч. при користуванні місцями загального користування (туалети), смітити у приміщеннях та на території Підприємства;

7.4.10. порушувати норми суспільної моралі;

7.4.11. порушувати вимоги законодавства України щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів;

7.4.12. пошкоджувати, привласнювати майно (у т.ч. медичну та іншу документацію) Підприємства або інших осіб;

7.4.13. курити у приміщеннях та на території Підприємства;

7.4.14. тримати при собі холодну вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу чи довколишнім;

7.4.15. проявляти агресію;

7.4.16. займатися будь-яким видом реклами, торгівлі або обміну;

7.4.17. приходити до амбулаторій із тваринами або птахами;

7.4.18. заборонена фото- та відеозйомка в кабінетах прийому пацієнтів. Фото- та відеозйомка в інших приміщеннях Підприємства здійснюється тільки з дозволу адміністрації;

7.4.19. забороняється користуватись мобільним телефоном під час огляду лікарем, відвідування кабінетів відділень Підприємства, будь-яких маніпуляцій у спеціалізованих кабінетах (маніпуляційний, клініко-діагностична лабораторія та ін.). Під час перебування в Підприємстві мобільний телефон слід переводити в режим без звуку або на мінімальну гучність дзвінку.

7.4.20. інші заборони, передбачені чинним законодавством України та зазначені в цьому Положенні.

При скоєнні будь-якого із перелічених порушень медичний персонал КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР має право відмовити пацієнту у прийомі та у разі потреби звернутись до правоохоронних органів.

7.5. Пацієнтам не рекомендується:

8.5.1 зазначати самотійно у анкетах чи інших документах (або повідомляти при зборі анамнезу) неправдиві дані про себе та стан свого здоров'я;

8.5.2 пропускати або спізнюватися на прийом до лікаря;

8.5.3 пропускати заплановані профілактичні та інші огляди;

8.5.4 залишати без нагляду цінні речі та гроші.

8. Порядок вирішення конфліктів між пацієнтом і закладом

8.1. Порядок розгляду звернень громадян, затверджений відповідно до Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян».

8.2. У випадках конфліктних ситуацій пацієнт (його законний представник) має право безпосередньо звернутися до керівника структурного підрозділу, адміністрації Підприємства згідно з графіком прийому громадян, або звернутися до адміністрації Підприємства у письмовому вигляді.

8.3. При особистому прийомі громадянин пред'являє документ, який посвідчує його особу. Звернення реєструється у Журналі звернень громадян, який ведеться відповідно до чинного законодавства. У разі, якщо викладені в усному зверненні факти і обставинами являються очевидними і не потребують додаткової перевірки, відповідь на звернення надається усно, зі згоди громадянина, про що робиться відмітка у журналі. В інших випадках відповідь по суті поставлених питань надається у письмовому вигляді.

8.4. Якщо у зверненні містяться питання, вирішення яких не належить до компетенції посадових осіб Підприємства, особі надається роз'яснення, куди і в якому порядку їй слід звернутися.

9. Прикінцеві положення

10.1 Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу директора КНП «Макарівський центр ПМСД» МСР.

10.2 За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні Підприємства або пацієнту.

10.3 Інформація про факт медичного обслуговування та перебування у Підприємстві пацієнтів (у т. ч. персональні дані з анкет, історії хвороби тощо), поставлений діагноз, проведені медичні втручання тощо, є медичною

таємницею, а тому з нею можуть ознайомитися лише самі пацієнти особисто чи їх представники, які мають належним чином оформлені повноваження, окрім випадків, визначених чинним законодавством України.

10.4 Кожному пацієнту та відвідувачу Підприємства доводяться до відома основні положення цих Правил.

З повним текстом цих Правил пацієнт може ознайомитися в доступних для ознайомлення місцях структурних підрозділів Підприємства.

10.5 Випадки, які не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.