Правила перебування на території та в приміщеннях Товариства з обмеженою відповідальністю "Український центр томотерапії"
АД-Прв-02/03.19
Христенко А.А.

"Погоджено"
Головний лікар
Товариства з обмеженою відповідальністю "Український центр томотерапії"
______ х. ______ С. І. Крулько

Уповноважений представник від трудового колективу
Товариства з обмеженою відповідальністю "Український центр томотерапії"
______ х. ______ В. Ю. Посипайко

"____" березня 2019 р.

Правила перебування на території та в приміщеннях Товариства з обмеженою відповідальністю "Український центр томотерапії"
АД-Прв-02

м. Кропивницький
1. Мета

1. Цей документ, затверджений наказом Директора Товариства з обмеженою відповідальністю "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 клінічно-діагностичних досліджень, маніпуляцій та будь-яких інших медичних заходів, спрямованих на його лікування і звернулася до Медичного центру за отриманням платних медичних послуг, скористалася ними, перебуває під медичним наглядом в Медичному центрі.
Відвідувач/Супроводжуючий — особи, які не є паціентами Медичного центру, але перебувають в приміщенні в Медичному центрі та є родичами або близькими пацієнтів.

3. Загальні положення

1. Ці Правила розроблені на підставі чинного законодавства України, зокрема Закону України "Основи законодавства України 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 застосовуватися 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 відповідальності 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-листу. Розрахунок відбувається шляхом внесення коштів як готівкою, так і по безготівковому розрахунку.
2. У разі неможливості надання/продаження 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 передepromеневої підготовки при зміні обладнання (проваення МСКТ-топометрії та розробка дозиметричного плану (планування) пацієнту не здійснюється.

При цьому, пацієнт підтверджує, що він познайомився та погоджується з тим, що зміна обладнання, на якому проводиться лікування пацієнта, може призвести 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, раптово зміна стану здоров'я Пацієнта, тощо) або технічних обставин, надання послуг припиняється та пацієнту повертается 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 "Кутічку споживача". Більш розширеною інформацією пацієнти або відвідувачі можуть отримати перед початком надання послуг або під час консультації 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 пацієнтом можуть бути рекомендовані інші медичні заклади, де їм зможуть надати відповідні медичні послуги чи допомогу.

7. Медичний центр залішує за собою право, змінювати порядок прийому пацієнтів, в разі виникнення ситуації, що несе загрозу здоров'ю 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 лікаріями 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 спеціалістів.

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
здравою громадян. Факт надання пацієнтом інформованої добровільної згоди на медичне втручання може підтверджуватися формуларом –інформованою згодою пацієнта, за формою, затвердженою Міністерством охорони здоров’я України, формуларом –інформованою згодою пацієнта на проведення окремих медичних втручань, обстежень, лікування тощо, за формою, затвердженою Медичним центром, записами в медичній документації або діями пацієнта, які за своїми ознаками свідчать про схвалення ним запропонованих дій медичного характеру. Формуляри інформованої згоди пацієнта (його законних представників) на запропоноване лікування містяться в медичній карти амбулаторного/стаціонарного 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/стаціонарного хворого, є власністю Медичного центру і відповідно зберігається в Медичному центру. Пацієнт має право отримати випуску 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 приміщеннях та на території Медичного центру.

5. Обов’язки пацієнтів, відвідувачів та інших осіб, що перебувають на території та в приміщеннях Медичного центру

1. Під час перебування на території та в приміщеннях Медичного центру пацієнти, відвідувачі та інші особи зобов’язані:
- суворо дотримуватись вимог цих Правил;
- дбаючи ставитись до об’єктів, території та майна Медичного центру;
- при входиті у приміщення Медичного центру звернутись до адміністратора та назвати мету візиту (на плановий прийом пацієнтів супроводжує адміністратор);
- залишати верхні одяг в гардеробі, одягнути бахіли;
- дотримуватись тиши в усіх приміщеннях Медичного центру;
- ставитись з повагою до персоналу і до інших пацієнтів та відвідувачів Медичного центру, не дозволяти собі провів ругошов та безтактності, поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості;
- відвідувати пацієнтів Медичного центру тільки в супроводі адміністратора чи медичної сестри, після попереднього та згоди пацієнта;
- ознайомитися зі своєю медичною документацією (медичною картою амбулаторного/стаціонарного хворого) виключно у присутності лікаря. Медична карта амбулаторного/стаціонарного хворого пацієнту не видається.
2. Під час перебування в приміщеннях та на території Медичного центру забороняється:
- перебування в приміщеннях 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”;
Правила перебування на території та в приміщеннях Товариства з обмеженою відповідальністю "Український центр томотерапії"

АД-Прв-02/03.19
Христенко А.А.

• 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'являтися 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'являтися в Центр за 2 години для здійснення 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 гарної лінії 0 (800) 30-15-03 не пізніше, ніж за 12 годин до призначеного часу.
6. У разі запланування пацієнта на прийом згідно попередньому запису більше ніж на 10 хвилин, у першу чергу обслуговуються пацієнти, час прийому яких відповідає попередньому запису (через).
7. В разі затримки прийому пацієнт має право знати причину такої затримки та час очікуваного прийому.
8. У разі запланування пацієнта на прийом лікар більше ніж на 15 хвилин, лікар має право відмовити в прийомі пацієнту, запрошеному іншого пацієнта, 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 знати всі металеві предмети (годинник, прикраси та т.п.) із зони обстеження. Вийняти з кишень та залишити в місці для роздігання 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 роздільні всі свої речі (за наявності з’єднань зубних протезів, божон, 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 наявність в організмі пацієнта металевих імплантів (кардіостимулятор, металеві кліпси на судинах, імпланти середнього вуха, штучні суглоби, сторонні металеві предмети у тілі пацієнта).
19. Наявність будь-чого із перерахованих є абсолютним протипоказанням для проведення сканування на магнітно-резонансному томографі.

7. Правила для пацієнтів стаціонарного прийому

1. Пацієнти зобов’язані:
   • дотримуватись всіх рекомендацій лікарів;
   • дотримуватися тихії 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;
   • дотримуватись 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’ятниками, приладами для швидкого приготування та розгірвання їжі, електричними грилками, трійниками, подовжувачами електричних дротів тощо;
   • завжити палату на ключ із середини;
   • лежати на ліжку у верхньому одязі та взутті;
   • запрощувати в палату інших пацієнтів Медичного центру або випадкових знайомих без погодження з медичним персоналом;
   • розмовляти з відвідувачами або пацієнта Медичного центру через вікна;
   • грубо та неув'ячено 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 лікувачим 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 лікувача лікаря чи головного лікаря.
2. Відвідувачам на території та в приміщеннях Медичного центру суворо забороняється палити та розпивати алкоголічні напої.
3. Суворо 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 лікувача 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 втрутитися в лікувальний процес, заважати лікарю та медичному персоналу розмовами, запитаннями та порадами.
5. Суворо забороняється голосно розмовляти та користуватися під час прийому мобільним телефоном без погодження з лікарем.
6. Суворо заборонено торкатися приладів та інструментарію, що знаходяться в приміщеннях лікувально-діагностичних відділень.
7. Відвідувач має знаходитися в тому місці приміщення, яке було запропоноване лікарем.
8. Відвідувач має залишати використані матеріали (бахилы, 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:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Відділення</th>
<th>Опис</th>
<th>Коментар</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>КТ</td>
<td>Протягом 24 год після проходження обстеження.</td>
<td>В індивідуальних випадках час визначає лікар з обов'язковим інформуванням про це пацієнта</td>
</tr>
<tr>
<td>МРТ</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>УЗД</td>
<td>30 хвилин</td>
<td>Пацієнт очікує на результат та отримує їх після проходження процедури.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Біосенсія*:
- Цитологічне дослідження: 2 робочих дня
- Гістологічне дослідження: 7-10 робочих днів
- Імуногістохімічне дослідження: 10-20 робочих днів
- Біохімічний аналіз крові: 2 — 3 години
- Аналіз крові: Наступний день після здачі крові.

Проготовність результатів пацієнта повідомляє лікар КТ/УЗД.
Проготовність результатів пацієнта повідомляє лікар кабінету КТ/УЗД.
Проготовність результатів пацієнта повідомляє лікар кабінету КТ/УЗД.
Проготовність результатів пацієнта повідомляє адміністратор.
Проготовність 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 угодженням з адміністратором.

12. Гарантиї Медичного центру
Медичні працівники Медичного центру зобов'язані:
1. Заставувати 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.
Правила перебування на території та в приміщеннях Товариства з обмеженою відповідальністю "Український центр томотерапії"

АД-Прв-02/03.19
Христенко А.А.

3. Зберігати конфіденційність інформації про пацієнтів, ставитися до всіх пацієнтів доброзичливо, незалежно від статі, раси, національності тощо.

4. Запропонувати пацієнту затвердженну форму інформованої згоди, в якій пацієнт вказує, що дає згоду на обстеження, лікування, медичні втручання, маніпуляції та процедури. Факт відмови підписання формулір інформованої згоди вважатиметься відмовою пацієнта від медичних послуг. 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.

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 пускания меблів, обладнання, інвентарю, які належать Медичному центру, пацієнти, відвідувачі та інші особи, які перебувають на території чи в приміщеннях Медичного центру та винні в цьому, несуть матеріальну відповідальність у розмірі вартості завдань збитків. У разі, коли протиправні дії стали результатом спричинення шкоди життю або здоров'ю пацієнта, відвідувачів або інших осіб, або створили таку загрозу, винна особа носить відповідальність передбачену чинним законодавством України.

Правила розробив (-ла):

(посада) (підпис) (П.І.Б.)