

**ПРАВИЛА**  
**внутрішнього розпорядку**  
**для пацієнтів, супроводжуючих осіб та відвідувачів**  
**Відокремленого відділення № 2**  
**Діагностичного центру Товариства з обмеженою**  
**відповідальністю «МЕДИСТАР»**

Ці Правила внутрішнього розпорядку для пацієнтів, супроводжуваних осіб та відвідувачів (надалі – Правила) є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів, супроводжуваних осіб та відвідувачів Відокремленого відділення № 2 Діагностичного центру ТОВ «Медистар» (надалі – Відокремлене відділення № 2).

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я.

Кожна людина, незалежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, соціального та етнічного походження, місця проживання, мовних та інших ознак має право отримувати кваліфіковані медичні послуги у Відокремленому відділенні № 2.

Ці Правила поширюються на всіх без виключення пацієнтів, супроводжуваних осіб та відвідувачів, які звернулись до Відокремленого відділення №2, працівників Відокремленого відділення № 2 та є обов'язковими для виконання.

Кожен пацієнт має можливість ознайомитись з Правилами в Папці споживача, що знаходиться в приміщенні Відокремленого відділення № 2.

Медичні послуги надаються Відокремленим відділенням № 2 за адресою: місто Київ, вулиця Підвисоцького Професора, будинок 16 (літера Б).

У разі, якщо пацієнтом є малолітня, неповнолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені Правилами для пацієнта, набуває законний представник такої особи.

Відносини між Відокремленим відділенням № 2 і пацієнтом (його законним представником) у частині, що не регулюються цими Правилами, регламентуються договором про надання медичних послуг згідно публічної оферти ТОВ «Медистар» та чинним законодавством України.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. З огляду на те, що Відокремлене відділення № 2 є медичним закладом, вимоги цих Правил поширюються на його пацієнтів, супроводжуваних осіб і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, техніки безпеки, режиму перебування тощо.

1.2. У Відокремленому відділенні № 2 проводиться цілодобове відео спостереження, у тому числі відеоспостереження із записом звуку.

1.3 При спілкуванні зі співробітниками Відокремленого відділення № 2 в телефонному режимі, з метою підвищення якості обслуговування, телефонні розмови можуть бути записані.

1.4. Відокремлене відділення № 2 створює умови для безпечного збереження особистих речей пацієнтів. Відокремлене відділення № 2 не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів, супроводжуваних і відвідувачів.

1.5. Інформація про властивості та безпеку медичних послуг, що надаються у Відокремленому відділенні № 2, розташована в Пам'ятці до анкети пацієнта. Детальна та обґрунтована інформація є доступною для ознайомлення для всіх пацієнтів, супроводжуваних осіб та відвідувачів та розміщена в Інформаційній Папці для пацієнта.

1.6. Інформація про керівництво Відокремленого відділення № 2, ліцензію на медичну практику, медичний персонал, сертифікати на медичні засоби та обладнання, преїскурант є доступним для ознайомлення для всіх пацієнтів, супроводжуваних осіб та відвідувачів. Детальна інформація розміщена в Інформаційній Папці для пацієнта.

1.7. Стандарти якості медичних послуг, що надаються у Відокремленому відділенні № 2, відповідають вимогам чинного законодавства України.

## 2. МЕДИЧНИЙ ПЕРСОНАЛ

2.1. Співробітники Відокремленого відділення № 2 у своїй роботі завжди повинні дотримуватись принципів професійності, сумлінності, доброзичливості та професійної етики щодо кожного пацієнта.

2.2. При здійсненні професійних обов'язків медичний персонал Відокремленого відділення № 2 виконує вимоги Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики, затверджені Постановою КМУ України № 285 від 02.03.2016 року, постанов і наказів державних органів,



які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я, а також правил техніки безпеки, санітарії та дезінфекції, протипожежної і технічної безпеки, чинного законодавства України про працю, тощо.

### **3. РЕЖИМ РОБОТИ ВІДОКРЕМЛЕНОГО ВІДДІЛЕННЯ № 2**

3.1. У Відокремленому відділенні № 2 встановлено наступний режим роботи:

Щодня з 7:00 до 19:00, без вихідних.

Адміністрація Товариства може змінювати режим роботи Відокремленого відділення № 2.

3.2. Графік роботи та особливості запису пацієнтів визначається адміністрацією Товариства.

3.3. Прийом пацієнтів здійснюється тільки за попереднім записом на визначений час прибуття у Відокремлене відділення № 2.

3.4. У випадку спізнання пацієнта на визначений у записі час, дослідження за можливості може бути запропоновано перенести на найближчий вільний час або скасувати.

### **4. ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ПАЦІЄНТІВ ТА СУПРОВОДЖУЮЧИХ ОСІБ**

4.1. На кожного пацієнта заводиться медична документація, перелік і форми якої розроблені та затверджені адміністрацією Товариства із урахуванням вимог чинного законодавства України.

4.2. При оформленні медичної документації збираються персональні дані пацієнта, інформація про загальний стан здоров'я, скарги, анамнестичні данні, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, інша необхідна загальна та медична інформація.

4.3 При оформленні документів пацієнт або його законний представник дає письмову згоду на проведення МРТ або рентген дослідження та використання його персональних даних.

4.4. Кожен пацієнт зобов'язаний повідомити достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку з Відокремленого відділення № 2 знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень у діагностиці або зниження його ефективності.

4.5. Відмова пацієнта (або законного представника пацієнта) від підтвердження особистим підписом своєї згоди на проведення МРТ або рентген дослідження є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг.

4.6. Відмова пацієнта від підтвердження особистим підписом правдивості своїх персональних, особистих та медичних даних є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг.

4.7. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання персоналу пацієнт невпевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це персонал Відокремленого відділення № 2.

4.8. Надання медичних послуг починається тільки після письмового оформлення інформаційної частини медичної документації на пацієнта.

4.9. Перед початком діагностичного процесу адміністратор (реєстратор) повинен погодити з пацієнтом план дослідження, а також одержати його письмову згоду на запланований обсяг обстежень у вигляді особистого підпису пацієнта (або його уповноваженого представника) у відповідній документації (відповідно до окремого переліку).

4.10. У випадку виникнення сумнівів щодо дієздатності пацієнта, персонал повинний сповістити про це своє керівництво. Згода на медичне втручання та оформлення іншої необхідної документації неповнолітнім та недієздатним оформляється відповідно до розділу 7 даних Правил.

4.11. Для виконання досліджень пацієнтів використовуються препарати і матеріали, що купуються централізовано Товариством. У виключних випадках використовуються матеріали та препарати пацієнта або третьої сторони за окремою письмовою згодою.

4.12. Після оформлення пацієнт отримує індивідуальну «Квитанцію на отримання медичної документації у діагностичному центрі», по якій він або його довірена особа може отримати результати дослідження у Відокремленому відділенні № 2.

4.13. Результати дослідження пацієнт може отримати також:

- автоматично на верифіковану електронну адресу пацієнта, зазначену в Анкеті;



- в персональному кабінеті на сайті <https://cabinet.m24.ua> (розділ результати <https://www.mrt-m24.com/results>);
- через запит на сайті на електронну пошту (розділ результати <https://www.mrt-m24.com/results>);
- у Відокремленому відділенні № 2;
- у відділеннях Нової пошти

Результати можна отримати лише, якщо отримано смс/viber повідомлення про їх готовність, та дослідження повністю оплачене.

Порядок отримання результатів та Код доступу Пацієнту видає реєстратор Відокремленого відділення № 2 під час друку «Квитанції на отримання медичної документації у діагностичному центрі» та надає короткі коментарі.

4.14. Довірена особа пацієнта може отримати результати дослідження у Відокремленому відділенні № 2 за наявності «Квитанції на отримання медичної документації у діагностичному центрі» або письмового дозволу самого пацієнта, отриманого в присутності співробітників Відокремленого відділення № 2 (документ, що підтверджує особу довіреної особи, обов'язковий).

4.15. Згідно чинного законодавства третя особа без письмової згоди пацієнта (отриманої в присутності співробітників Відокремленого відділення № 2), отримати будь-яку інформацію стосовно пацієнта і його дослідження не має права, за виключенням випадків, визначених законом.

4.16. У випадку необхідності супроводження пацієнта до блоку МРТ або рентген, супроводжуючі мають ознайомитись, власноруч оформити та підписати «Загальний інструктаж з техніки безпеки в процедурній МРТ або рентген для супроводжуваних осіб пацієнта». Без особистого підпису даного документа супроводжуючі не допускаються до блоку МРТ або рентген. Відмова супроводжуваних від оформлення даного документу є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг для пацієнта.

4.17. У випадку, якщо пацієнту важко (враховуючи тяжкість соматичного стану) заповнити всю необхідну документацію, йому може допомогти довірена особа (родич) та персонал Відокремленого відділення № 2. Ім'я, прізвище, по батькові та необхідні підписи пацієнт повинен зробити власноруч. Довірена особа, що допомогла, повинна зробити на заповненому документі припис: «документ допоміг/ла заповнити» та своє ПІБ і підпис.

4.18. Вся медична документація, заведена на пацієнта є власністю Товариства і відповідно зберігається у нього протягом строків, визначених законодавством України.

4.19. Пацієнту забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщень Відокремленого відділення № 2.

4.20. Інформацію, що міститься в медичній документації становить лікарську таємницю та не може надаватись без згоди пацієнта, крім випадків, передбачених чинним законодавством України.

4.21. Пацієнт має право безпосередньо знайомитись зі своєю медичною документацією, або з медичною документацією особи, щодо якої він є законним представником. Для цього пацієнт складає письмову заяву. Відокремлене відділення № 2 перевіряє правові підстави для ознайомлення заявника з медичною документацією про яку вказано в заяві, та у випадку наявності законних підстав узгоджує дату та час для ознайомлення. З метою запобігання втраті документів, ознайомлення з медичною документацією здійснюється в присутності уповноваженого представника Відокремленого відділення № 2.

4.22. За письмовою вимогою пацієнта йому надаються копії його медичних документів. До заяв про надання копій медичних документів пацієнт також повинен додати копію документа, що посвідчує його особу, а у разі запиту такої інформації щодо своєї малолітньої або неповнолітньої дитини – також копію документа, що підтверджує законне представництво (свідцтво про народження тощо).

## 5. ВИБІР ЛІКАРЯ

5.1. Лікар-рентгенолог призначається відповідно до виду дослідження та за наявності вільного місця в графіку роботи спеціаліста.

5.2. Лікар-рентгенолог може обиратися безпосередньо самим пацієнтом до обстеження у разі можливості.



5.3. Відокремлене відділення № 2 та його медичний персонал не несуть відповідальності за подальші медичні рішення пацієнта і лікуючого лікаря після отримання ним результатів дослідження.

## **6. ОСОБЛИВОСТІ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

6.1. Відокремлене відділення № 2 здійснює надання діагностичних послуг громадянам України та інших країн, відповідно до ліцензії на медичну практику МОЗ України №1296 від 01 грудня 2016 р. ЄДРПОУ 40079249.

6.2. Прийом пацієнтів здійснюється за попереднім записом на визначений час прибуття до Відокремленого відділення № 2.

6.3. До проведення медичного втручання (МРТ або рентгенографії) пацієнт повинен поставити всі питання, що його цікавлять. Персонал повинен пояснити мету, сутність і строки виконання запропонованих досліджень, відповісти на всі питання пацієнта та супроводжуючих.

6.4. Якщо пацієнт не може самостійно рухатись, він має супроводжуватись достатньою кількістю осіб, що зможуть його перекласти на стіл МРТ або рентген апаратів.

6.5. МРТ або рентгенографія пацієнтам у важкому соматичному стані без порушення свідомості проводиться виключно за попереднім узгодженням із завідуючим Відокремленого відділення № 2, запис таких пацієнтів проводиться на спеціально визначений час (за умови підтвердження наявності всіх необхідних спеціалістів).

6.6. Вартість дослідження пацієнта у важкому соматичному стані включає вартість самого МРТ або рентгенографії у Відокремленому відділенні № 2 згідно з прейскурантом.

6.7. МРТ або рентгенографія пацієнтам з порушеннями свідомості не проводиться.

6.8. Співробітники Відокремленого відділення № 2 мають право відмовити у проведенні МРТ або рентгенографії в зв'язку з тим, що проведення даного дослідження може загрожувати життю пацієнта.

6.9. Якщо пацієнт перебуває у важкому соматичному стані, але без порушення свідомості, він має бути доставлений спеціалізованим санітарним транспортом. У складі медичної бригади, що супроводжує такого пацієнта, має бути кваліфікований анестезіолог, який може, за необхідності, проводити всі реанімаційні заходи. Медична бригада забезпечує перекладання пацієнта з особистої каталки на каталку Відокремленого відділення № 2 та безпосередньо на стіл томографа.

Анестезіолог медичної бригади повинен супроводжувати цього пацієнта весь час перебування у Відокремленому відділенні № 2 та під час проведення самого дослідження в кабіні МРТ або рентген включно. Відмова супроводжуючого анестезіолога від надання медичної допомоги пацієнту та присутності в кабіні МРТ під час дослідження поряд з пацієнтом є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг для даного пацієнта

6.10. Співробітники Відокремленого відділення № 2 можуть рекомендувати проходження досліджень з застосуванням наркозу (седації) пацієнтам з психомоторними розладами, клаустрофобією, неконтрольованими рухами пацієнта, інше.

6.11. При дослідженні дітей та підлітків, хтось з батьків повинен бути присутнім поруч під час всієї процедури, включаючи сканування.

6.12. Планова тривалість перебування пацієнтів у Відокремленому відділенні № 2 та орієнтовний строк готовності результатів повідомляється пацієнту/законному представнику пацієнта при запису на дослідження.

6.13. У складних випадках, при необхідності проведення консилиуму лікарів, висновок може бути підготовлений через кілька днів.

6.14. Враховуючи, що Відокремлене відділення № 2 є медичним закладом, не можливо врахувати всі фактори (важкий стан пацієнта, індивідуальна складність технічного виконання дослідження у пацієнта, технічні складності, відключення електроенергії, інше), які можуть вплинути на тривалість процедури МРТ та можливість її проведення взагалі. Це може призвести до загальної затримки прийому пацієнтів. В таких випадках після інформування співробітниками Відокремленого відділення № 2 про причину та тривалість затримки (в окремих технічних випадках назвати час затримки точно не можливо), пацієнт може прийняти рішення про очікування, перенесення дослідження на інший час або відмову від дослідження.



6.15. У Відокремленому відділенні № 2 після дослідження пацієнт може отримати носій з записом дослідження. На верифіковану адресу електронної пошти пацієнта надсилається оригінал висновку. Роздруковану копію висновку пацієнт може отримати впродовж 2 місяців після дати дослідження з документом, що підтверджує особу, або з Квитанцією на отримання медичної документації у діагностичному центрі у Відокремленому відділенні № 2.

6.16. Відокремлене відділення № 2 має право відмовити пацієнту в медичному обслуговуванні у випадку, коли ліцензійні обмеження, кваліфікація його медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити. У цьому випадку пацієнтам рекомендуються заклади охорони здоров'я, де їм зможуть надати відповідні медичні послуги.

6.17. У деяких випадках після проведення запланованого МРТ або рентген дослідження, пацієнту може бути рекомендоване дообстеження. План дообстеження може погоджуватись з лікуючим лікарем. Дообстеження виконується також за попереднім записом на встановлений час у розкладі прийому.

6.18. Якщо, у пацієнта є протипоказання до проведення МРТ або рентгенографії, дослідження не проводиться. Якщо під час проведення МРТ або рентгенографії самопочуття пацієнта не дозволяє продовжувати обстеження, дослідження припиняється.

6.19. У випадках, коли пацієнт не виконує медичних приписів і рекомендацій медичного персоналу, порушує встановлений режим підготовки до обстеження, порядок проходження діагностичних процедур, порушує дисципліну тощо – Відокремлене відділення № 2 має право відмовити у проведенні дослідження.

6.20. Пацієнт може в будь-який момент відмовитися від проведення МРТ або рентгенографії до його початку, про що він зобов'язаний повідомити персонал Відокремленого відділення № 2.

## **7. МЕДИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДІТЕЙ ТА НЕДІЄЗДАТНИХ**

«Цивільною дієздатністю фізичної особи є її здатність своїми діями набувати для себе цивільних прав і самостійно їх здійснювати, а також здатність своїми діями створювати для себе цивільні обов'язки, самостійно їх виконувати та нести відповідальність у разі їх невиконання» (ст. 30 Цивільного Кодексу України)

«Згода інформованого пацієнта необхідна для застосування методів діагностики, профілактики та лікування. Щодо пацієнта віком до 18 років, а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників» (ст. 43 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я»)

7.1. Надання медичних послуг пацієнтам, що не досягли віку 18 років, та недієздатних здійснюється тільки за письмовою згодою їх законних представників (одного з батьків, усиновлювачів, опікунів).

7.2. Згода представника пацієнта до 18 років або недієздатного пацієнта оформлюється при наявності в останнього документу, що підтверджує родинні зв'язки або документів про визнання його повноважень з опіки.

7.3. Після підписання представником згоди на медичну послугу неповнолітнього пацієнта або недієздатного пацієнта, подальша його діагностика здійснюється відповідно до положень даних Правил.

7.4. Відокремлене відділення № 2 також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в коридорах, туалетах, інших допоміжних приміщеннях Відокремленого відділення № 2.

## **8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ, СУПРОВОДЖУЮЧИХ ОСІБ ТА ВІДВІДУВАЧІВ**

8.1. Пацієнти та супроводжуючі зобов'язані дотримуватися рекомендацій та приписів персоналу Відокремленого відділення № 2, у т.ч. щодо підготовки до дослідження, вчасного прибуття на дослідження, поведінки під час сканування, тощо.

8.2. Під час перебування у Відокремленому відділенні № 2 не порушувати правила внутрішнього розпорядку, не курити та не смітити у приміщеннях.

8.3. Пацієнтам, супроводжуваним особам і відвідувачам забороняється:

- заходити до блоку МРТ або рентген без дозволу медичного персоналу;



- знаходитись на території Відокремленого відділення № 2 у стані алкогольного сп'яніння, чи під дією наркотичних або токсичних речовин;
- шуміти, голосно розмовляти, кричати;
- відмовлятися від виконання вказівок та рекомендацій персоналу Відокремленого відділення № 2;
- порушувати правила експлуатації та догляду за встановленими конструкціями;
- вчиняти та/або погрожувати вчинити дії, що становлять загрозу для пацієнтів/відвідувачів та персоналу Відокремленого відділення № 2;
- грубо та зневажливо ставитися до персоналу Відокремленого відділення № 2. Поводити себе нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів/відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність інших пацієнтів/відвідувачів і персоналу Відокремленого відділення № 2;
- проводити в приміщеннях та на території Відокремленого відділення № 2 фото-, аудіо- та відеофіксацію дій працівників та/або інших пацієнтів/відвідувачів Відокремленого відділення № 2, а також під час надання послуг персоналом Відокремленого відділення № 2 за місцем перебування пацієнта;
- провадити у приміщеннях та/або території Відокремленого відділення № 2 діяльність щодо будь-якого виду торгівлі або обміну, грати в азартні ігри;
- вживати спиртні напої, наркотичні речовини та/або психотропні засоби у приміщеннях та на території Відокремленого відділення № 2;
- приносити або приводити у Відокремлене відділення № 2 тварин, птахів, гризунів тощо;
- розмовляти по мобільному телефону під час прийому або під час проведення маніпуляцій, а також під час надання послуг персоналом Відокремленого відділення № 2 за місцем перебування пацієнта;
- виносити або намагатись винести за межі Відокремленого відділення № 2 лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, належне Товариству;
- рекламувати у будь-якій формі лікарські засоби та вироби медичного призначення, продавати їх або обмінюватися ними з іншими пацієнтами;
- приносити зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви та інші небезпечні предмети.

8.4. Відповідно до Конституції України, Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992. № 2801-XII та Цивільного кодексу України кожний пацієнт має право зокрема на:

- охорону здоров'я, повагу честі та гідності;
- достовірну та своєчасну інформацію про стан свого здоров'я;
- отримання кваліфікованої, ефективної та своєчасної медичної допомоги (послуги);
- отримання інформації про умови надання послуг, про імена і кваліфікацію осіб, які будуть проводити дослідження, та надаватимуть йому медичну допомогу, у разі необхідності;
- ознайомлення з порядком обстеження, і ризиком, що має місце при виконанні медичних маніпуляцій / операцій;
- нормальні умови перебування в закладі охорони здоров'я;
- полегшення болю;
- проведення на його прохання консилиуму й консультацій інших фахівців Відокремленого відділення № 2;
- збереження таємниці про стан свого здоров'я, про факт звернення за медичною допомогою, про діагноз, а також про відомості, одержані при медичному обстеженні;
- на згоду на медичне втручання та право на відмову від медичного втручання;
- відмову від медичного втручання після отримання адекватної інформації про захворювання, його можливі негативні наслідки та ускладнення (крім невідкладних випадків, коли реальна загроза життю є наявною);
- безпосереднє ознайомлення з медичною документацією;
- отримання виписки з медичної карти про обсяг наданої медичної допомоги, у тому числі використаних матеріалів, стані медичного здоров'я і проведеному лікуванню;



- відшкодування заподіяної здоров'ю шкоди;
- оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я.

## **9. ПОРЯДОК ОПЛАТИ**

9.1. Всі види послуг у Відокремленому відділенні № 2 є платними. Ціни на послуги, їх найменування вказані в прейскуранті, який розміщений у Відокремленому відділенні № 2 та/або дізнатись про які можна в телефонному режимі.

9.2. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись в односторонньому порядку, але Відокремлене відділення № 2 зобов'язується повідомити про такі зміни шляхом розміщення оновленого прейскуранту цін у будь-який доступний спосіб, в тому числі шляхом розміщення у місцях надання медичних послуг. Про такі зміни також повідомляють пацієнту безпосередньо перед прийомом в усній формі або при записі на прийом. Для уточнення актуальних цін, необхідно звернутись за телефоном до Відокремленого відділення № 2. Ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент запису пацієнта на прийом. Вартість не може бути змінена на послугу, яка вже оплачена частково чи в повному обсязі.

9.3. Оплата за надані послуги проводиться шляхом 100% передплати до проведення послуги.

9.4. Розраховуючись за дослідження, необхідно перевірити решту готівки, не відходячи від каси. Претензії щодо нестачі коштів після здійснення розрахунків не приймаються.

9.5. При безготівковому порядку розрахунків послуги надаються тільки після здійснення 100% передоплати (за умови отримання документального підтвердження платежу). За згодою керівництва можлива відстрочка платежів.

9.6. У межах спеціальних програм пацієнтам можуть надаватися знижки, розмір і порядок надання яких визначається керівництвом Відокремленого відділення № 2.

9.7. Якщо пацієнт не виконує медичних рекомендацій персоналу Відокремленого відділення № 2 або Правил внутрішнього розпорядку, Відокремлене відділення № 2 має право відмовитися від подальшого обстеження цього пацієнта. Пацієнт при цьому компенсує витрати, понесені Відокремленим відділенням № 2.

9.8. У випадку відмови пацієнта від прийняття якісних послуг (робіт), передоплата не повертається.

9.9. Стягнення з пацієнтів заборгованості за надані послуги відбувається у порядку, передбаченому договором або чинним законодавством України.

9.10. Повернення грошових коштів здійснюється лише у випадках, передбачених чинним законодавством України та/або договірними відносинами з пацієнтом. Підставою для повернення коштів є письмова заява пацієнта з обґрунтуванням причин такого повернення та з обов'язковим наданням до вказаної заяви чеку (при внесенні коштів до каси або розрахунку банківською карткою через термінал) або квитанції (при перерахунку коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Відокремлене відділення № 2 має право відмовити пацієнту у поверненні грошових коштів.

## **10. РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК ТА КОНФЛІКТІВ З ПАЦІЄНТАМИ**

10.1. Пацієнти мають право подавати заяви, запити, пропозиції, зауваження, претензії а також інші звернення, у порядку, встановленому чинним законодавством України.

10.2. Інформація про факт звернення пацієнта за медичною допомогою та інші відомості про здоров'я та надання медичної допомоги/послуг (як то стан здоров'я, хвороби і діагноз, огляд і його результати, методи лікування і т.п.) є лікарською таємницею та може бути розкрита виключно пацієнту (його законному представнику) або іншим особам виключно за письмовою згодою пацієнта.

10.3. Під час розгляду звернення Відокремлене відділення № 2 має право вимагати від пацієнта надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження та/або взяти участь у проведенні експертизи.

10.4. Всі суперечки, що виникають вирішуються шляхом переговорів.

10.5. Якщо спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується відповідно до чинного законодавства України.



10.6. Відокремлене відділення № 2 не несе відповідальності за недоліки, що виникли з наступних підстав:

- неявки або несвоєчасної явки пацієнта на запланований візит;
- дострокового розірвання договору про надання медичних послуг з ініціативи пацієнта або Відокремленого відділення № 2;
- відмови пацієнта підписати документи, які визначені Відокремленим відділенням № 2 обов'язковими для надання медичних послуг;
- приховування пацієнтом інформації про стан свого здоров'я або повідомлення пацієнтом недостовірних відомостей про стан здоров'я;
- не виконання рекомендацій/призначень лікаря;
- неможливості надати медичні послуги у зв'язку із заборобою введеною під час карантину або інших обмежувальних заходів;
- порушення вимог цих Правил чи умов договору про надання медичних послуг;
- в інших випадках, передбачених чинним законодавством.

10.7. Відокремлене відділення № 2 також не несе відповідальності за недоліки, що виникли внаслідок об'єктивного розвитку захворювання, появою у пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму людини.

## 11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Дані Правила набувають чинності з моменту їх затвердження та погодження Генеральним директором Товариства і діють протягом усього строку діяльності Відокремленого відділення № 2.

11.2. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу Генерального директора ТОВ «Медистар» шляхом викладення цих Правил у новій редакції.

11.3. За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил пацієнт, супроводжуючі особи, відвідувачі несуть відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні Відокремленому відділенню № 2 або його працівникам.

*Порушуючи ці Правила пацієнт має пам'ятати, що відповідно до частин третьої та четвертої статті 34 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» лікар має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або Правил внутрішнього розпорядку закладу охорони здоров'я, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого та здоров'ю населення.*