

ПРАВИЛА

внутрішнього розпорядку для пацієнтів, супроводжуючих осіб та відвідувачів

**Діагностичного центру ТОВ «ДЦ «Медекс»
(нова редакція)**

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 Діагностичного центру ТОВ «ДЦ «Медекс» (надалі – ДЦ).

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», 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 в ДЦ.

Ці Правила поширюються на всіх без виключення пацієнтів, супроводжуваних осіб та відвідувачів, які звернулись до ДЦ, працівників ДЦ та є обов'язковими для виконання.

Кожен пацієнт має можливість ознайомитись з Правилами в Папці споживача, що знаходиться в приміщенні ДЦ.

Медичні послуги надаються ДЦ за адресою: місто Київ, вулиця Авіаконструктора Антонова, будинок 13, літера «А».

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 ДЦ і пацієнтом (його законним представником) у частині, що не регулюються цими Правилами, регламентуються договором про надання медичних послуг згідно публічної оферти ТОВ «ДЦ «Медекс» та чинним законодавством України.

1. Загальні положення

1.1. З огляду на те, що ДЦ 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. В ДЦ проводиться цілодобове відео спостереження.

1.3. При спілкуванні зі співробітниками ДЦ в телефонному режимі, з метою підвищення якості обслуговування, телефонні розмови можуть бути записані.

1.4. ДЦ створює умови для безпечного збереження особистих речей пацієнтів. ДЦ 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 в ДЦ, 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 ДЦ, ліцензію на медичну практику, медичний персонал, сертифікати на медичні засоби та обладнання, прейскурант 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 ДЦ, відповідають вимогам чинного законодавства України.

2. Медичний персонал

2.1. Співробітники ДЦ у своїй роботі завжди повинні дотримуватись принципів професійності, сумлінності, доброзичливості та професійної етики щодо кожного пацієнта. Етичні та деонтологічні норми поширюються також і на відносини між членами трудового колективу ТОВ «ДЦ «Медекс».

2.2. При здійсненні професійних обов'язків медичний персонал ДЦ 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 ДЦ.

3.1. У ДЦ встановлено наступний режим роботи:

Щодня з 5:30 до 23:00, без вихідних.

Адміністрація ДЦ може змінювати режим роботи ДЦ без попередження.

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

3.3. Прийом пацієнтів здійснюється тільки за попереднім записом на визначений час прибуття в ДЦ.

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 супроводжуваних осіб

4.1. На кожного пацієнта заводиться медична документація, перелік і форми якої розроблені та затверджені адміністрацією ДЦ 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 дослідження та використання його персональних даних (з метою реалізації взаємовідносин у галузі охорони здоров'я).

4.4. Кожен пацієнт зобов'язаний повідомити достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку з ДЦ знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень у діагностиці, лікуванні або зниження його ефективності.

4.5. Відмова пацієнта (або законного представника пацієнта) від підтвердження особистим підписом своєї згоди на проведення МРТ 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.

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 пункту 7. даних Правил.

4.11. Для виконання досліджень пацієнтів використовуються препарати і матеріали, що купуються централізовано ДЦ. 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.

4.13. Результати дослідження пацієнт може отримати за наявності «Квитанції на отримання медичної інформації у діагностичному центрі» або документа, що підтверджує особу.

4.14. Довірена особа пацієнта може отримати результати дослідження за наявності «Квитанції на отримання медичної документації у діагностичному центрі» або письмового дозволу самого пацієнта, отриманого в присутності співробітників ДЦ (документ, що підтверджує особу довіреної особи, обов'язковий).

4.15. Згідно чинного законодавства третя особа без письмової згоди пацієнта (отриманої в присутності співробітників ДЦ), 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, супроводжуючі мають ознайомитись, власноруч оформити та підписати «Загальний інструктаж з техніки безпеки в процедурній МРТ для супроводжуваних осіб пацієнта». Без особистого підпису даного документа супроводжуючі не допускаються до блоку МРТ. Відмова супроводжуваних від оформлення даного документа 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 ДЦ. 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 ДЦ і відповідно зберігається у нього протягом строків, визначених законодавством України.

4.19. Пацієнту забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщень ДЦ.

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. ДЦ 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 ДЦ.

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. ДЦ 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. ДЦ здійснює надання діагностичних послуг громадянам України та інших країн, відповідно до ліцензії на медичну практику МОЗ України № 1029 від 28 листопада 2013 р. ЄДРПОУ 35249881.

6.2. Прийом пацієнтів здійснюється за попереднім записом на визначений час прибуття до ДЦ.

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

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

6.5. МРТ пацієнтам у важкому соматичному стані без порушення свідомості проводиться виключно за попереднім узгодженням з адміністрацією чи медичним директором та штатним анестезіологом ДЦ, запис таких пацієнтів проводиться на спеціально визначений адміністрацією час (за умови підтвердження наявності всіх необхідних спеціалістів).

6.6 Вартість дослідження пацієнта у важкому соматичному стані включає вартість самого МРТ та анестезіологічний супровід в клініці згідно з прейскурантом.

6.7. МРТ пацієнтам з порушеннями свідомості не проводиться.

6.8. Співробітники ДЦ мають право відмовити у МРТ 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 ДЦ та безпосередньо на стіл томографа.

6.10. У випадку, коли з певних причин такому пацієнту (п.6.9.) не проводиться анестезіологічний супровід з боку ДЦ в закладі (виключно за попереднім узгодженням з адміністрацією, медичним директором), анестезіолог медичної бригади повинен супроводжувати цього пацієнта весь час знаходження в ДЦ та під час проведення самого дослідження в кабіні МРТ 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

6.11. Співробітники ДЦ можуть рекомендувати проходження досліджень з застосуванням наркозу (седації) пацієнтам з психомоторними розладами, клаустрофобією, неконтрольованими рухами пацієнта, інше.

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

6.13. Планова тривалість перебування пацієнтів в ДЦ та орієнтовний строк готовності результатів повідомляється Пацієнту/Законному представнику Пацієнта при запису на дослідження.

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

6.15. Враховуючи, що ДЦ 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 ДЦ 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.

6.16. В ДЦ 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.

6.17. ДЦ має право відмовити пацієнту в медичному обслуговуванні у випадку, коли ліцензійні обмеження, кваліфікація її медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити. У цьому випадку пацієнтам рекомендуються лікувальні заклади, де їм зможуть надати відповідні медичні послуги.

6.18. У деяких випадках після проведення запланованого МРТ 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.

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

6.20. 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 - ДЦ має право відмовити у проведенні дослідження.

6.21. Пацієнт може в будь-який момент відмовитися від проведення МРТ до його початку, про що він зобов'язаний повідомити персонал ДЦ.

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. ДЦ також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в коридорах, туалетах, інших допоміжних приміщеннях ДЦ.

8. Права та обов'язки пацієнтів, супроводжуючих осіб і відвідувачів

8.1. Пацієнти та супроводжуючі зобов'язані дотримуватися рекомендацій та приписів персоналу ДЦ, у т.ч. щодо підготовки до дослідження, вчасного прибуття на дослідження, поведінки під час сканування, тощо.

8.2. Під час перебування в ДЦ не порушувати правила внутрішнього розпорядку, не курити та не смітити у приміщеннях.

8.3. Пацієнтам, супроводжуючим особам і відвідувачам забороняється:

- заходити до блоку МРТ без дозволу медичного персоналу;
- знаходитись на території медичного закладу у стані алкогольного сп'яніння, чи під дією наркотичних або токсичних речовин;
- шуміти, голосно розмовляти, кричати;
- відмовлятися від виконання вказівок та рекомендацій персоналу ДЦ;
- порушувати правила експлуатації та догляду за встановленими конструкціями;
- вчиняти та/або погрожувати вчинити дії, що становлять загрозу для пацієнтів/відвідувачів та персоналу ДЦ;
- грубо та зневажливо ставитися до персоналу ДЦ. Поводити себе нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів/відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність інших пацієнтів/відвідувачів і персоналу ДЦ;
- проводити в приміщеннях та на території ДЦ фото-, аудіо- та відеофіксацію дій працівників та/або інших пацієнтів/відвідувачів ДЦ, а також під час надання послуг персоналом ДЦ за місцем перебування пацієнта;
- провадити у приміщеннях та/або території ДЦ 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 ДЦ;
- приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;
- приносити або приводити в ДЦ тварин, птахів, гризунів тощо;

- розмовляти по мобільному телефону під час прийому або під час проведення маніпуляцій, а також під час надання послуг персоналом ДЦ за місцем перебування пацієнта;
- виносити або намагатись винести за межі ДЦ лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, належне ДЦ
- 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 кожен Пациєнт 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 ДЦ;
- 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 в ДЦ є платними. Ціни на послуги, їх найменування вказані в прейскуранті, який розміщений в ДЦ та/або дізнатись про які можна в телефонному режимі.

9.2. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись ДЦ в односторонньому порядку, але ДЦ 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 ДЦ. 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. Порядок і терміни оплати можуть передбачатися письмовою угодою (договором) між ДЦ і пацієнтом.

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 ДЦ можлива відстрочка платежів.

9.6. У межах спеціальних програм пацієнтам можуть надаватися знижки, розмір і порядок надання яких визначається керівництвом ДЦ

9.7. Якщо пацієнт не виконує медичних рекомендацій персоналу ДЦ або Правил внутрішнього розпорядку, ДЦ має право відмовитися від подальшого обстеження цього пацієнта. Пацієнт при цьому компенсує витрати, понесені ДЦ

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 ДЦ має право відмовити Пацієнту у поверненні грошових коштів.

10. Розв'язання суперечок та конфліктів з пацієнтами

10.1. Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення пацієнтів приймаються ДЦ якщо вони викладені в письмовій формі та передані працівнику ДЦ або направлені на поштову адресу ДЦ. Такі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення приймаються, якщо вони викладені особисто пацієнтом, а у випадках передбачених чинним законодавством України їх законними представниками з додаванням відповідних підтверджуючих документів. Відповідь на такі письмові звернення надається ДЦ у порядку та у строки, передбачені чинним законодавством України.

10.2. ДЦ не несе відповідальності за недоліки, що виникли з наступних підстав:

- неявки або несвоечасної явки пацієнта на запланований візит;
- дострокового розірвання договору про надання медичних послуг з ініціативи пацієнта або ДЦ;
- відмови пацієнта підписати документи, які визначені ДЦ 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 заборогою 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.

10.3. ДЦ також не несе відповідальності за недоліки, що виникли внаслідок об'єктивного розвитку захворювання, появою у пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму людини.

10.4. Всі суперечки, що виникають вирішуються шляхом переговорів.

10.5. Під час розгляду письмового звернення ДЦ 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.

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

11. Прикінцеві положення

11.1. Дані Правила набувають чинності з моменту їх затвердження та погодження Генеральним директором і діють протягом усього строку діяльності ДЦ.

11.2. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу Генерального директора ТОВ «ДЦ «Медекс» 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 ДЦ або працівникам ДЦ.

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.