



**КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ДИТЯЧА МІСЬКА ПОЛІКЛІНІКА № 6» ОДЕСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор КНП «ДМГ № 6» ОМР
Сергій ГОРІЩАК
«18» липня 2025 року



**ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ
КНП «Дитяча міська поліклініка №6» ОМР**

Ці Правила внутрішнього розпорядку (далі - «Правила») розроблено відповідно до наступних нормативно-правових актів:

- Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 28 лютого 2020 року № 586 «Про затвердження Порядку направлення пацієнтів до закладів охорони здоров'я та фізичних осіб - підприємців, які в установленому законом порядку одержали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики та надають медичну допомогу відповідного виду»
- Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 19 березня 2018 року № 504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги»
- та інші нормативно-правові акти у сфері охорони здоров'я

Правила є локальним нормативно-правовим актом Комунального некомерційного підприємства «Дитяча міська поліклініка №6» Одеської міської ради, що визначає порядок звернення пацієнтів до заклада, правила їх перебування, особливості доступу до медичної інформації, а також інші аспекти взаємодії між пацієнтами, особами, які їх супроводжують, та медичними працівниками Поліклініки.

1. Загальні положення

1.1. Комунальне некомерційне підприємство «Дитяча міська поліклініка №6» Одеської міської ради (далі - Поліклініка) є закладом охорони здоров'я, який має ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики та надає на її основі медичні послуги, що охоплюють первинну та вторинну медичну допомогу дітям віком від народження до 18 років, а також пацієнтів від 18 років, які заключили декларацію із лікарем загальної практики - сімейним лікарем.

1.2. Основним завданням надавача первинної медичної допомоги (далі - ПМД), а також інших рівнів медичної допомоги, є забезпечення населення комплексними, інтегрованими та пацієнт-орієнтованими послугами. Такі послуги спрямовані на збереження та відновлення здоров'я, профілактику захворювань, зменшення потреби в госпіталізації та підвищення якості життя пацієнтів.

1.3. Організація та надання медичних послуг ґрунтується на таких принципах:

- *доступності* - забезпечення можливості отримання медичних послуг усіма особами, які цього потребують, незалежно від їх місця проживання, соціального чи майнового статусу;
- *безпечності* - надання медичних послуг з мінімізацією ризиків заподіяння шкоди здоров'ю пацієнта та запобіганням медичним помилкам;
- *результативності* - досягнення найкращих можливих результатів лікування на основі сучасних наукових знань і принципів доказової медицини;
- *своєчасності* - надання медичної допомоги в належний момент відповідно до стану здоров'я пацієнта;
- *економічної ефективності* - раціональне використання ресурсів для досягнення максимального позитивного ефекту від медичної допомоги;
- *рівності* - забезпечення рівного доступу до якісної медичної допомоги для всіх пацієнтів без жодної дискримінації за ознаками статі, віку, раси, національності, мови, релігії, місця проживання, соціального чи майнового стану, політичних чи інших переконань;
- *орієнтованості на пацієнта* - врахування індивідуальних потреб кожного пацієнта, забезпечення його права на вільний вибір лікаря, повагу до гідності, конфіденційності та участь у прийнятті рішень щодо лікування;
- *співпраці* - активна взаємодія між пацієнтом і медичними працівниками, а також між різними рівнями медичної допомоги, спрямована на досягнення спільної мети - покращення здоров'я пацієнта.

1.4. Ці Правила є обов'язковими для дотримання всіма пацієнтами, а також іншими особами, які звертаються до Поліклініки. Вони розроблені з метою

реалізації прав пацієнта, визначених законодавством України, та створення умов для надання своєчасної, якісної та доступної медичної допомоги. Під терміном «пацієнт» у цих Правилах також розуміється законний представник пацієнта, якому надається медична допомога.

1.5. Правила розміщені у відкритому доступі в приміщенні Поліклініки - в Інформаційному куточку для пацієнтів, а також опубліковані на офіційному сайті Поліклініки.

1.6. Кожен пацієнт, а також інші особи, які звернулися до Поліклініки, зобов'язані ознайомитися з цими Правилами та дотримуватись їх під час перебування в закладі.

1.7. Факт ознайомлення з Правилами пацієнта та осіб, які його супроводжують, підтверджується підписом в амбулаторній карті під час першого звернення до Поліклініки.

2. Режим роботи

2.1. Поліклініка надає медичні послуги в дні та години, визначені адміністрацією закладу.

2.2. Прийом пацієнтів здійснюється:

- з понеділка по п'ятницю - з 08:00 до 19:00;
- субота - з 09:00 до 16:00;
- неділя та святкові/вихідні дні - з 09:00 до 14:00.

2.3. Адміністрація Поліклініки за погодженням з Департаментом охорони здоров'я Одеської міської ради має право встановлювати спеціальний режим роботи у святкові та вихідні дні.

2.4. У вихідні дні прийом здійснює черговий лікар за системою «Світлофор», що передбачає поділ пацієнтів за рівнем невідкладного стану:

- *Червоний рівень* - невідкладні стани (висока температура, травми, кровотечі, гострий біль, висип тощо);
- *Жовтий рівень* - стан середньої тяжкості (кашель, нежить, субфебрильна температура, повторні огляди);
- *Зелений рівень* - відсутність ознак хвороби (здорові діти, видача довідок тощо).

Попередню оцінку стану проводить чергова медична сестра.

2.5. У робочі дні Поліклініки (з понеділка по п'ятницю) медична допомога при невідкладних (ургентних) станах надається в кабінеті невідкладної допомоги

відповідно до затвердженого переліку таких станів, затвердженого наказом по закладу.

2.6. У неробочий час Поліклініки, у разі виникнення загрозливих для життя або здоров'я станів, пацієнтам слід звертатися до служби екстреної медичної допомоги за номером 103 або до найближчого закладу охорони здоров'я, що надає цілодобову медичну допомогу (лікарня з приймальним або приймально-діагностичним відділенням).

2.7. Графіки роботи лікарів затверджуються адміністрацією Поліклініки та можуть змінюватися відповідно до виробничої необхідності, в межах чинного законодавства.

Актуальна інформація про графіки прийому доводиться до відома пацієнтів шляхом її розміщення:

- на інтерактивному екрані в приміщенні Поліклініки (1-й поверх);
- на офіційному сайті закладу з можливістю переходу до додатку Helsi;
- у Telegram-каналі Поліклініки (зокрема щодо змін у графіках прийому лікарів);
- через адміністраторів контакт-центру та реєстратури.

2.8. Пацієнт має право звертатися до свого лікуючого лікаря виключно в межах його робочого часу, визначеного затвердженим графіком прийому. Звернення у неробочий час не допускаються, за винятком невідкладних випадків.

2.9. Щовівторка в Поліклініці День немовляти: медичне обслуговування надається виключно дітям віком до 24 місяців у супроводі батьків або законних представників. Метою є створення безпечних умов та профілактика інфекційних захворювань серед найменших пацієнтів.

3. Порядок звернення пацієнта до Поліклініки

3.1. Надання медичної допомоги в Поліклініці здійснюється за попереднім записом через: контакт-центр; реєстратуру закладу; інші засоби електронного запису, зокрема через офіційний сайт Поліклініки з можливістю переходу до додатку Helsi, або безпосередньо через додаток Helsi.

3.2. Для запису на прийом до лікаря пацієнт зобов'язаний повідомити мету звернення, конкретну послугу, а також номер електронного направлення, якщо така послуга підлягає оплаті в межах Програми медичних гарантій.

У разі відсутності направлення, Поліклініка має право:

- запропонувати огляд лікаря первинної медичної допомоги для встановлення показань та оформлення направлення;
- надати платну послугу - у разі відсутності підстав для надання безоплатної допомоги (відсутнє направлення, не входить до Програми

медичних гарантій), послуга може бути надана на платній основі, згідно з офіційними тарифами, затвердженими у Поліклініці. Оплата здійснюється безготівковим способом через платіжний термінал, розміщений у реєстратурі, безпосередньо перед наданням медичної послуги. Пацієнт отримує чек про оплату з банківського терміналу та копію фіскального чеку;

- відмовити в безоплатному наданні послуги.

Винятки - електронне направлення не вимагається у випадках:

- надання первинної медичної допомоги (сімейний лікар, педіатр);
- невідкладного (ургентного) стану;

Без направлення також можна звернутися до таких лікарів-спеціалістів: акушер-гінеколог (включаючи дитячого), психіатр, нарколог, стоматолог, фтизіатр.

У всіх інших випадках, якщо пацієнт без направлення звертається до лікаря-спеціаліста, і медична допомога не покривається Програмою медичних гарантій, вона надається на платній основі (відповідно до тарифів на платні послуги, затверджених у Поліклініці, або на підставі страхового поліса). (Наказ МОЗ України №586 від 28.02.2020 р.; Постанова КМУ №391 від 25.04.2018 р.; Пояснення НСЗУ, офіційний портал НСЗУ).

3.3. Під час запису пацієнт має можливість обрати день і час прийому серед доступних у графіку лікаря.

3.4. Якщо пацієнт вже має укладену декларацію або обирає конкретного лікаря, він повідомляє його прізвище при записі. У разі відсутності вказівки - лікаря пропонує уповноважена особа Поліклініки.

3.5. У Поліклініці діє система електронної черги, яка забезпечує організованість прийому пацієнтів та зменшення часу очікування.

3.6. Пацієнт зобов'язаний з'явитися на прийом у точно визначений день та час не пізніше ніж за 10 хвилин до зазначеного часу. У разі запізнення більш ніж на 15 хвилин візит може бути перенесений або скасований.

Поліклініка залишає за собою право відмовити в прийомі, якщо запізнення пацієнта може порушити графік роботи лікаря або вплинути на своєчасне надання медичної допомоги іншим пацієнтам.

3.7. У разі неможливості відвідування, пацієнт повинен попередити про скасування візиту не пізніше ніж за 2 години до призначеного часу, повідомивши про це працівника контакт-центру або реєстратури.

3.8. У разі відсутності лікаря з об'єктивних причин або виникнення надзвичайних обставин уповноважена особа Поліклініки повідомляє пацієнта заздалегідь за вказаним номером телефону, та, за його бажанням, узгоджує іншу дату або призначає іншого лікаря (дублера).

3.9. Прийом пацієнтів без попереднього запису можливий лише за наявності вільного часу в графіку відповідного лікаря.

3.10. Права внутрішньо переміщених осіб (ВПО)

3.10.1. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) мають право на медичну допомогу в межах Програми медичних гарантій, незалежно від місця фактичного проживання або наявності декларації.

Право гарантовано ст. 9 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» № 1706-VII та нормативно-правовими актами МОЗ і НСЗУ.

3.10.2. ВПО можуть звертатися до лікаря-педіатра без укладеної декларації - для отримання:

- направлення до вузького спеціаліста,
- рецепту (в тому числі за програмою «Доступні ліки»),
- інших медичних послуг первинного рівня.

Це передбачено Наказом МОЗ України № 496 від 17.03.2022 р. «Про особливості надання медичної допомоги внутрішньо переміщеним особам у період дії воєнного стану».

3.10.3. ВПО мають право на отримання лікарських засобів за програмою «Доступні ліки», у тому числі препаратів інсуліну, на підставі паперового або електронного рецепта, виписаного лікарем первинної ланки або ендокринологом.

3.10.4. У разі порушення права на медичну допомогу, ВПО можуть звернутися на гарячі лінії: МОЗ України (0 800 60 20 19) або НСЗУ (16 77).

3.11. Права багатодітних сімей

3.11.1. Пацієнти з багатодітних сімей мають право на медичну допомогу в межах Програми медичних гарантій на загальних підставах.

3.11.2. Пільги для багатодітних родин регламентуються Законом України «Про охорону дитинства» (ст. 13, 21) та відповідними нормативними актами МОЗ України.

3.12. Права військовослужбовців та членів їхніх сімей

3.12.1. Військовослужбовці та їхні діти мають право на медичне обслуговування в межах Програми медичних гарантій незалежно від місця проживання чи наявності декларації з лікарем.

3.12.2. У разі звернення військовослужбовців або членів їхніх сімей у Поліклініці може надаватися пріоритетний прийом за наявності вільного часу в графіку відповідного лікаря.

3.12.3. Права цієї категорії пацієнтів регламентовані ст. 11 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», а також постановами КМУ та наказами МОЗ у частині реалізації ПМГ.

3.13. При первинному зверненні пацієнт (або його законний представник) повинен пред'явити документ, що посвідчує особу:

- паспорт громадянина України або інший документ (ID-картка, посвідка, довідка ВПО);
- при зверненні з дитиною: свідоцтво про народження або паспорт дитини та документ одного з батьків або законного представника.

3.14. Надання медичної допомоги особам віком до 18 років здійснюється з урахуванням їхнього віку та правового статусу.

Діти віком до 14 років повинні звертатися до заклада в супроводі одного з батьків, законного представника або особи, уповноваженої на це за довіреністю.

Особи віком від 14 років можуть самостійно звертатися за медичною допомогою за згодою батьків або законних представників, відповідно до ст. 285 Цивільного кодексу України та ст. 39 Основ законодавства України про охорону здоров'я.

У такому випадку допускається самостійне звернення для проходження профілактичних оглядів, отримання консультацій, щеплень тощо.

Якщо пацієнт має ознаки захворювання або потребує призначення лікування, він повинен знаходитися у супроводі повнолітньої особи, відповідальної за прийняття рішень щодо медичного втручання.

3.15. У разі відмови пацієнта або його законного представника від пред'явлення документів, передбачених у п.п. 3.11–3.12, Поліклініка залишає за собою право відмовити у наданні медичної допомоги.

Виняток становлять випадки, коли пацієнт перебуває у невідкладному стані, що потребує термінової медичної допомоги незалежно від наявності документів.

3.16. Пацієнт зобов'язаний прибути на прийом до лікаря у призначений день і час, згідно з попереднім записом.

3.17. Перебуваючи у приміщенні Поліклініки, пацієнт повинен зняти верхній одяг та, у разі встановлених санітарно-епідемічних вимог або на вимогу персоналу, надіти захисну маску.

3.18. Усі особи зобов'язані дотримуватись правил етичної поведінки, виявляти повагу до медичного персоналу та інших відвідувачів. Заборонено виявляти грубість, агресію, безпідставні вимоги або інші дії, що порушують громадський порядок.

3.19. Пацієнт може ознайомитися з переліком послуг, порядком їх отримання, інформацією про лікарів та графіком прийому у реєстратурі, контакт-центрі, Інформаційному куточку пацієнта або на офіційному сайті Поліклініки.

3.20. Положення цього розділу стосуються також законних представників пацієнтів або осіб, які здійснюють запис на прийом або супроводжують пацієнта до Поліклініки.

3.21. Поліклініка надає невідкладну медичну допомогу пацієнтам у межах своєї компетенції, відповідно до переліку станів, визначених у внутрішньому нормативному документі - Наказі Поліклініки № 24/1 від 02.01.2023 р. «Про організацію надання невідкладної допомоги».

Перелік типових невідкладних станів, які обслуговуються в Поліклініці: гострий біль у животі, зовнішні або носові кровотечі; травми кінцівок, голови, обличчя; гіпертонічний криз; ларингоспазм, бронхоспазм; хімічні опіки; гіпертермічний синдром; судоми; анафілактичний шок, гостра кропив'янка; тепловий удар, синкопе; температура тіла $> 38,5^{\circ}\text{C}$; гостре отруєння, блювання; висипання на тілі, сильний кашель, задишка; гострі симптоми ГРВІ тощо.

На території Поліклініки також діє договір про медичний захист із службою невідкладної допомоги Into-Sana, що забезпечує виїзд мобільної бригади за викликом у разі потреби.

У випадках, що виходять за межі компетенції Поліклініки або служби Into-Sana, пацієнт скеровується до відповідного профільного стаціонару або викликається бригада екстреної (швидкої) медичної допомоги за номером 103.

4. Порядок здійснення направлення пацієнта до інших лікарів (інших закладів охорони здоров'я)

4.1. Лікуючий лікар приймає рішення про направлення пацієнта на підставі оцінки стану здоров'я, наявності клінічних показань та відповідно до чинних нормативно-правових актів у сфері охорони здоров'я, включаючи порядки

надання медичної допомоги, уніфіковані клінічні протоколи та клінічні настанови, затверджені Міністерством охорони здоров'я України.

4.2. Направлення на отримання медичних послуг в амбулаторних умовах або в умовах денного стаціонару іншого закладу охорони здоров'я може здійснюватися у випадках, коли виникає потреба у:

- оцінці стану здоров'я пацієнта;
- проведенні обстежень;
- лікуванні, що не потребує цілодобового стаціонару;
- наданні медичної реабілітації;
- отриманні паліативної медичної допомоги;
- вирішенні питання щодо подальшого ведення пацієнта;
- отриманні професійної думки (консультації) вузького спеціаліста, у тому числі із використанням телемедичних технологій.

4.3. Направлення на отримання медичних послуг в стаціонарних умовах (далі - госпіталізація) здійснюється за наявності таких підстав:

- гостре захворювання та/або стан, травма, опіки, відмороження, отруєння, загострення хронічного захворювання, що потребує оперативного лікування або цілодобового інтенсивного лікування чи спостереження;
- потреба в стаціонарній паліативній допомозі;
- ускладнений перебіг вагітності та пологи;
- проведення протирецидивного курсу лікування чи медичної реабілітації, у разі неможливості надання відповідних послуг в амбулаторних умовах;
- необхідність у застосуванні високоспеціалізованих, високотехнологічних методів діагностики та лікування, що не можуть проводитись в амбулаторних умовах;
- переведення пацієнта, якого госпіталізовано, до іншого закладу охорони здоров'я.

4.4. Направлення на проведення лабораторних, діагностичних або функціональних досліджень здійснюється лікарем з метою прийняття обґрунтованих клінічних рішень у процесі надання медичної допомоги, з урахуванням медичних показань, інтересів пацієнта. Такі дослідження призначаються за умови, що вони:

- відповідають клінічній ситуації пацієнта, враховуючи специфічність і чутливість обраних тестів, їхню доцільність та очікувану діагностичну цінність;
- забезпечують точність результатів або достовірність прогностичної інформації, необхідної для ухвалення подальших медичних рішень щодо діагностики, лікування чи спостереження;

- мають підтверджену клінічну ефективність і сприяють покращенню результатів лікування, орієнтованих на потреби та безпеку пацієнта.

4.6. Лікар, що виписує направлення, зобов'язаний:

- пояснити пацієнту мету, обґрунтування, можливі ризики та очікувані результати надання відповідної послуги;
- повідомити термін дії направлення (до одного року або згідно зі стандартами медичної допомоги);
- поінформувати пацієнта про можливі варіанти надання послуги в межах Програми медичних гарантій (ПМГ);
- надати пацієнту можливість поставити запитання і отримати роз'яснення;
- у разі відмови пацієнта - задокументувати письмову відмову від медичної послуги, із підтвердженням, що пацієнт проінформований про можливі наслідки.

4.7. Якщо медична послуга здійснюється в межах ПМГ, направлення вноситься лікарем до електронної системи охорони здоров'я з використанням кваліфікованого електронного підпису (КЕП).

У разі відмови пацієнта від медичної послуги (наприклад вакцинації або госпіталізації), ця відмова оформляється таким чином:

- Відмова реєструється в електронній медичній картці пацієнта в розділах:
 - 1) «Мої вакцинації» або «Вакцинальний анамнез» - якщо йдеться про щеплення;
 - 2) «Призначення» - якщо відмова стосується госпіталізації або лікування.
- Супроводжується письмовою заявою про відмову, завіреною пацієнтом або його законним представником, яка додається до медичної документації.

4.8. Якщо послуга не передбачена ПМГ, направлення може здійснюватися у паперовій формі (за наявності відповідних тимчасових норм НСЗУ).

4.9. Після створення електронного направлення пацієнту надсилається його номер через SMS на мобільний, вказаний у декларації.

4.10. Лікар має право відкликати направлення до моменту надання послуги в разі:

- погіршення стану здоров'я пацієнта;
- смерті пацієнта;
- виявлення помилки в направленні.

4.11. Відкликання оформлюється в електронній системі, після чого пацієнт сповіщається через SMS. За необхідності, лікар може створити нове направлення.

4.12. У межах ПМД пацієнтам надається невідкладна допомога при гострому погіршенні фізичного або психічного стану та здійснюється відповідно до режиму роботи та годин прийому пацієнтів лікарем (командою) закладу.

4.13. Якщо під час прийому виявляється гострий стан, що потребує термінової, спеціалізованої або високоспеціалізованої допомоги, лікар негайно викликає службу екстренної (швидкої) медичної допомоги (103) та до її прибуття надає пацієнту відповідну медичну допомогу.

5. Медична документація

5.1. Уся медична документація на кожного пацієнта Поліклініки ведеться державною мовою - українською, відповідно до вимог чинного законодавства. У документації фіксуються дані про стан здоров'я пацієнта, результати обстежень, медичні призначення, рекомендації, втручання та інша інформація згідно з нормативними актами Міністерства охорони здоров'я України.

Ведення медичної документації українською мовою є обов'язковим відповідно до статті 6 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та галузевих нормативних актів.

5.2. Медична документація є власністю Поліклініки і зберігається у встановленому порядку в архіві медичного закладу протягом строків, визначених наказами МОЗ України та нормативами архівної справи (Наказ МОЗ №110 від 14.02.2012, ост. редакція від 02.02.2024 р. (набув чинності з 01.01.2025)).

5.3. Щоденно, відповідно до списку записаних пацієнтів, медичні сестри отримують медичні картки в реєстратурі та передають їх лікарям до початку прийому.

5.4. Після завершення прийому пацієнтів медичні картки повертаються до реєстратури для подальшого зберігання.

З метою забезпечення зручності, оперативності та точності під час пошуку карток:

- прізвище та ім'я пацієнта мають бути надруковані;

- надрукована інформація наклеюється на бокову частину обкладинки картки таким чином, щоб вона була чітко видимою при розміщенні на полиці.

Таке маркування дозволяє впорядкувати документообіг у реєстратурі, зменшити час пошуку карток та уникнути помилок при їх видачі або поверненні.

5.5. Надання медичної документації пацієнту або його законному представнику можливе лише після внесення відповідного запису в журнал обліку видачі медичних карток. Документація надається тимчасово, за умови необхідності (наприклад, для консультації в іншому закладі).

5.6. Пацієнтам та їх представникам заборонено самостійно виносити медичну документацію за межі Поліклініки без дозволу та реєстрації.

5.7. Вся інформація, що міститься в медичній документації, є медичною (лікарською) таємницею та підлягає захисту згідно зі ст. 40 Основ законодавства України про охорону здоров'я. Надання такої інформації без згоди пацієнта дозволяється виключно у випадках, передбачених законом (наприклад, в межах судового запиту, за письмовим запитом органів досудового розслідування, у випадку загрози життю тощо).

5.8. Пацієнт або його законний представник має право ознайомитися зі своєю медичною документацією. Для цього подається письмова заява. Поліклініка перевіряє законність підстав для доступу та, у разі підтвердження, узгоджує дату й час ознайомлення. Ознайомлення здійснюється в присутності уповноваженої особи закладу у спеціально відведеному приміщенні.

5.9. Пацієнт має право отримати виписки або копії своєї медичної документації на підставі письмового запиту. Копії надаються у строк, передбачений законом, безоплатно, у разі якщо інше не передбачено спеціальними актами.

5.10. У разі звернення третіх осіб щодо отримання копій медичних документів пацієнта, така особа повинна надати:

- нотаріально завірену письмову згоду пацієнта на доступ до інформації, що становить лікарську таємницю;
- або документ, що підтверджує її статус як законного представника (наприклад, свідоцтво про народження, рішення суду, довіреність тощо).

6. Організація медичного обслуговування за направленням

6.1. Інформування пацієнта. Пацієнт або його законний представник повідомляє уповноваженій особі закладу номер електронного направлення.

6.2. Обов'язки уповноваженої особи Поліклініки:

- перевіряє статус направлення в електронній системі НСЗУ (архів, чинне, відкликане);
- повідомляє пацієнта про можливість (чи неможливість) отримати послугу в рамках ПМГ;
- у разі вільного вибору спеціаліста - узгоджує з пацієнтом лікаря чи команду, яка надаватиме послуги;
- узгоджує дату і час отримання послуги, за винятком невідкладних станів;
- забезпечує обслуговування пацієнта державною мовою відповідно до вимог чинного законодавства.

6.3. Повідомлення про очікування. Якщо послуга не може бути надана протягом місяця, уповноважена особа повідомляє пацієнту орієнтовний термін очікування.

6.4. Медичні показання. Послуги надаються виключно за клінічними показаннями та з урахуванням стану пацієнта на момент візиту.

6.5. Відкриття епізоду. При першому відвідуванні виконавець:

- відкриває новий епізод медичної допомоги в електронній системі;
- епізод може бути лише один на одне направлення.

6.6. Координація залучених фахівців. На початку епізоду виконавець:

- уточнює, чи пацієнт отримує лікування у інших закладах;
- організовує обмін інформацією, консультації, консилиуми тощо для координації допомоги.

6.7. Інформація від інших фахівців. За необхідності виконавець може отримати дані про стан здоров'я пацієнта від:

- лікаря, який видав направлення;
- інших залучених до лікування фахівців;
- самого пацієнта.

6.8. Повторні візити. Для повторних послуг у того самого лікаря потрібно створити нове направлення.

6.9. Завершення епізоду. Після надання послуг виконавець закриває відповідний епізод в електронній системі.

6.10. Відмова в наданні медичної послуги можлива у наступних випадках:

- заклад не має відповідної ліцензії або необхідних умов для надання послуги;
- пацієнт вже отримав послугу за цим направленням;
- направлення було відкликано лікарем;
- закінчився термін дії направлення;
- під час попереднього огляду виявлено відсутність медичних показань або наявність протипоказань до надання послуги;
- пацієнт відмовився від медичного втручання, якщо згода є обов'язковою умовою його надання;
- пацієнт не виконує медичних приписів або порушує правила поведінки, за умови, що така поведінка не становить загрози життю або громадському здоров'ю;
- змінилися вимоги НСЗУ щодо направлень або кодування медичних послуг/досліджень. У такому випадку пацієнт має звернутися до свого лікаря для отримання повторного направлення, оформленого згідно з оновленими вимогами.

6.11. Повідомлення про відмову. У разі встановлення виконавцем направлення обставин, передбачених у пункті 6.10 цього розділу, що унеможливають надання медичної послуги за направленням, він зобов'язаний:

- повідомити пацієнта про неможливість надання послуги, із зазначенням підстав (усно або через засоби телекомунікації, якщо пацієнт не перебуває у закладі);
- повідомити ініціатора направлення (тобто лікаря або заклад, що оформив направлення), включно з підставою відмови;
- внести відповідний запис до електронної системи із конкретною причиною відмови, зазначеною у структурованому форматі згідно з конкретною причиною.

7. Права та обов'язки пацієнтів і осіб, що їх супроводжують

7.1. Права пацієнта. Пацієнт має право:

7.1.1. На своєчасне, якісне та безоплатне надання медичної допомоги відповідно до законодавства України та умов Програми медичних гарантій.

7.1.2. На вільний вибір лікаря, закладу охорони здоров'я, участь у виборі методів лікування, рекомендованих лікарем.

7.1.3. На отримання повної та зрозумілої інформації про стан здоров'я, діагноз, прогноз, методи лікування та кваліфікацію лікарів, які надають медичну допомогу.

7.1.4. На повагу до гідності, гуманне і шанобливе ставлення з боку медичних працівників.

7.1.5. На ознайомлення з медичною документацією щодо власного стану здоров'я, а також отримання виписок і копій.

7.1.6. На визначення осіб, яким може бути передана інформація про стан здоров'я.

7.1.7. На відмову від медичного втручання та оформлення такої відмови згідно з вимогами чинного законодавства.

7.1.8. На полегшення болю всіма законними, клінічно обґрунтованими методами відповідно до стандартів медичної допомоги, передбачених чинним законодавством, у межах наявних ресурсів та можливостей закладу.

7.1.9. На захист персональних даних, лікарської таємниці, а також інших прав, визначених законодавством України.

7.2. Обов'язки пацієнтів і осіб, які їх супроводжують. Пацієнти та особи, що їх супроводжують, зобов'язані:

7.2.1. Дотримуватися режиму роботи закладу, Правил внутрішнього розпорядку, санітарних, протиепідемічних, пожежних вимог.

7.2.2. Надавати правдиву, повну та актуальну інформацію про стан здоров'я, у тому числі щодо дитини, особи, що її супроводжує, наявних алергічних реакцій або хронічних хвороб.

7.2.3. Виконувати медичні приписи лікаря, вчасно з'являтися на прийом, а також попередити про неможливість візиту не менш ніж за 2 години.

7.2.4. Шанобливо ставитися до медичного персоналу, інших пацієнтів та відвідувачів закладу.

7.2.5. У разі настання надзвичайної ситуації, зокрема оголошення сигналу «Повітряна тривога», пацієнт повинен негайно пройти до найближчого укриття,

розташованого на території або поблизу закладу, припинивши отримання медичних процедур.

Виняток становлять лише ті процедури, які неможливо перервати і які потребують завершення з медичних міркувань (наприклад, забір крові, вакцинація, хірургічна обробка рани тощо).

У таких випадках прийом наступного пацієнта відкладається до завершення сигналу тривоги.

У період дії сигналу «Повітряна тривога» медична допомога не надається, з метою гарантування безпеки пацієнтів і персоналу Поліклініки. Надання допомоги поновлюється після офіційного оголошення відбою.

7.2.6. Дбайливо ставитися до майна закладу.

7.3. Забороняється:

7.3.1. Залишати неповнолітню дитину без нагляду.

7.3.2. Заходити до кабінетів у верхньому одязі, або без маски (за необхідністю).

7.3.3. Вести паралельне лікування у кількох медичних закладах без інформування лікаря Поліклініки.

7.3.4. Перебувати в закладі у стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння. Палити, розпивати алкоголь, вживати наркотичні речовини на території закладу.

7.3.5. Здійснювати фото-, відео- або аудіозапис без офіційного дозволу.

7.3.6. Вчиняти дії, що загрожують безпеці працівників або інших пацієнтів (погрози, демонстрація зброї, конфліктна поведінка тощо).

7.3.7. Виносити будь-яке майно або медикаменти за межі закладу.

7.3.8. Здійснювати торгівлю, рекламу або розповсюдження будь-якої продукції в приміщенні Поліклініки.

7.3.9. Приводити або приносити до закладу тварин (у тому числі домашніх), за винятком випадків, передбачених законодавством (наприклад, перебування осіб із порушенням зору з собакою-поводирем).

8. Порядок вирішення спорів

8.1. У разі виникнення будь-яких претензій до Поліклініки, пацієнт або його законний представник має право звернутися із офіційною письмовою заявою до адміністрації у порядку, передбаченому законодавством України.

8.2. У письмовому зверненні, яке реєструється у відповідному журналі Поліклініки, обов'язково зазначаються:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника (повністю);
- місце проживання, контактний номер телефону, електронна адреса (за наявності);
- суть звернення/претензії із викладенням обставин, що її обґрунтовують;
- копії підтверджувальних документів або доказів (за наявності);
- у разі подання звернення представником - документ, що підтверджує його повноваження (довіреність, рішення суду, свідоцтво тощо).

8.3. Заява підлягає обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції або електронній системі документообігу, після чого передається на розгляд уповноваженому працівнику або комісії з розгляду звернень громадян.

8.4. Якщо у зверненні йдеться про якість медичної допомоги, заклад має право запропонувати пацієнту або його законному представнику пройти незалежне медичне експертне обстеження, а також надати згоду на направлення медичної документації до уповноважених експертних установ (зокрема, судово-медичних експертів, страхових експертів тощо).

8.5. У разі проведення експертизи на підставі медичної документації, розгляд заяви або претензії зупиняється до моменту отримання висновків експертної установи або незалежного фахівця. Заявнику повідомляється орієнтовний строк розгляду його звернення.

8.6. Спірні питання, що не можуть бути вирішені у досудовому порядку або не врегульовані закладом, можуть бути розглянуті в судовому порядку, згідно з нормами чинного процесуального законодавства України.

9. Відповідальність за недотримання Правил

9.1. У разі порушення цих Правил пацієнтом або особами, які його супроводжують, адміністрація Поліклініки має право:

- попередити пацієнта або його супроводжуючих про недопустимість таких дій;

- обмежити доступ до закладу на певний час, у разі повторних чи грубих порушень;
- відмовити в плановому наданні медичної допомоги, якщо таке порушення не створює загрози життю або здоров'ю пацієнта чи інших осіб, і не стосується невідкладної допомоги (відповідно до ст. 34 Основ законодавства України про охорону здоров'я);
- звернутись до правоохоронних органів у випадках порушення громадського порядку, вчинення правопорушень або створення загроз безпеці персоналу та відвідувачів.

9.2. Відмова у плановому наданні медичних послуг може бути застосована виключно у випадках, коли пацієнт:

- порушує громадський порядок;
- перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- свідомо не виконує законні приписи лікаря;
- порушує правила безпеки, санітарні чи етичні норми, передбачені цими Правилами.

9.3. Всі дії з обмеження доступу до послуг або приміщення закладу оформлюються відповідним службовим актом та реєструються згідно з внутрішніми процедурами Поліклініки.