

Правила внутрішнього розпорядку для пацієнтів та відвідувачів в Медичній мережі «Добробут»

Шановні пацієнти та відвідувачі, ми вдячні Вам за довіру в отриманні медичної допомоги у фахівців Медичній мережі «Добробут». Основною нашою метою є турбота про Ваше здоров'я за світовими стандартами та забезпечення Вам максимального комфорту. Нашими з Вами спільними зусиллями можливо досягти найкращого результату. Адміністрація Медичної мережі «Добробут» звертається з проханням до Вас стосовно дотримання наступних Правил, що діють в закладах охорони здоров'я нашої Медичної мережі.

Загальна інформація.

1. Медична мережа «Добробут» (надалі – «Медична мережа») надає медичні послуги в дні та години, які встановлюються адміністрацією.
2. Прийом пацієнтів здійснюється профільними фахівцями відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом (за телефоном (044/097) 495-28-88 та/або через мобільний додаток Медичної мережі та/або особисто в закладах охорони здоров'я Медичної мережі та/або через страхову компанію, якщо пацієнт застрахований).
3. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі будь-яких видів заключення фахівцями Медичної мережі, призначення плану лікування, отримання рекомендацій, виконання медичних маніпуляцій, тощо.
4. Отримання заключень і рекомендацій фахівцями Медичної мережі, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути здійснено тільки після консультації фахівця Медичної мережі та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності).
5. Медична мережа не надає пацієнту після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження обов'язкового призначення лікування у Медичній мережі. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у профільного фахівця.
6. Всі види медичних послуг в Медичній мережі не є безоплатними. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг, вказані в Прейскуранті цін, який розміщений на сайті www.dobrobut.com, та/або за телефоном (044/097) 495-28-88 та/або безпосередньо в закладах охорони здоров'я Медичної мережі.
7. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись Медичною мережею в односторонньому порядку, але ми зобов'язуємося повідомити про такі зміни шляхом розміщення оновленого Прейскуранту цін на сайті www.dobrobut.com або у будь-який інший 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 (044/097) 495-28-88. Ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент запису пацієнта на прийом.
8. Всі розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом безготівкового розрахунку (в тому числі шляхом використання мобільного додатку) або внесення пацієнтом готівкових грошових коштів в касу Медичної мережі передоплатою або по факту надання відповідних медичних послуг. В залежності від виду медичних послуг, може бути визначений конкретний спосіб розрахунку за їх надання – передоплата, про що повідомляється пацієнту при записі на прийом.
9. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, Медична мережа має право відмовити пацієнту від подальшого надання медичних послуг до моменту її повного погашення, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення, а також може відмовити пацієнту в майбутніх записах на прийом.
10. На прохання адміністратора Медичної мережі, пацієнт повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за надані послуги. В іншому випадку (зокрема, у випадку несплати), адміністратор Медичної мережі має право звернутись до відповідних правоохоронних органів.

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

12. Вся медична документація (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо), заведена на Пацієнта є власністю Медичної мережі і відповідно зберігається у ній. Ознайомлення Пацієнта (його представників) з такою документацією відбувається у спеціально облаштованому приміщенні та у присутності представника Медичної мережі за встановленим Медичною мережею порядком. Про встановлений порядок ознайомлення з медичною документацією, а також іншу інформацію щодо надання медичних послуг та діяльності Медичної мережі Пацієнт може дізнатися з «Куточку споживача» у закладі охорони здоров'я Медичної мережі та/або в адміністратора Медичної мережі.

13. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки у формі, яка встановлена чинним законодавством України. Пацієнт за письмовим зверненням до Медичної мережі, має право на отримання копії медичної документації, завіреної нею. До заяв про надання інформації медичного характеру 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 (свідоцтво про народження тощо).

14. У закладах охорони здоров'я Медичної мережі відсутні умови, які дозволяють забезпечити ізоляцію осіб, узятих під варту та/або засуджених до позбавлення волі, у випадках передбачених чинним законодавством України, для надання їм необхідних медичних послуг.

15. На території закладів охорони здоров'я Медичної мережі здійснюється відео нагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів і відвідувачів.

16. 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 обов'язковим наданням до вказаної заяви чеку (при внесенні коштів до каси або розрахунку банківською карткою через термінал) або квитанції (при перерахуванні коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Медична мережа має право відмовити пацієнту у поверненні грошових коштів.

Запис на прийом.

1. Медична мережа надає широкий спектр медичних послуг, що передбачений дозвільною документацією та розміщений на сайті www.dobrobut.com.

2. Запис на прийом в Медичну мережу проводиться попередньо в залежності від завантаженості графіку прийому відповідного фахівця. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише при наявності вільних місць у графіку прийому відповідного фахівця.

3. Пацієнти можуть отримати інформацію про фахівців Медичної мережі, перелік послуг, їх вартість, порядок оплати тощо на сайті www.dobrobut.com, за телефоном (044/097) 495-28-88 або безпосередньо в адміністратора Медичної мережі.

4. Пацієнт під час запису на прийом на сайті www.dobrobut.com (в особистому кабінеті), за телефоном або безпосередньо в закладах охорони здоров'я Медичної мережі, може обрати вільну дату та час прийому, а також відповідного фахівця.

5. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечують адміністратори, які виконують функції розподілу пацієнтів між фахівцями Медичної мережі та за необхідності надають довідкову інформацію.

6. Пацієнт повинен прийти на прийом у визначений при записі день та час.

7. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно повідомити про це Медичну мережу.

8. У разі, якщо пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнення на прийом більше ніж на 15 хвилин, запис на прийом може бути скасований.
9. Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з невеликим очікуванням, у зв'язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом.
10. В разі незапланованої відсутності профільного фахівця або інших непередбачуваних обставин, адміністратор Медичної мережі попереджає про це пацієнта при першій можливості особисто або за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом при записі на прийом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис можна перенести на інший зручний для нього час в залежності від завантаженості графіку прийому відповідного фахівця або Медична мережа може запропонувати йому інший альтернативний варіант.
11. На прохання адміністратора Медичної мережі, пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує його особу. У випадку, якщо медичні послуги надаються малолітній та/або недієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує законне представництво такого пацієнта (свідоцтво про народження такого малолітнього пацієнта тощо). У випадку, якщо пацієнт є застрахованою особою, він також повинен надати адміністратору Медичної мережі відповідний страховий поліс.
12. Будь-які медичні послуги надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, така згода надається їх законними представниками (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).
13. Пацієнт, а у випадках передбачених чинним законодавством України його законний представник, зобов'язаний надавати фахівцям Медичної мережі повну інформацію щодо даного та попередніх захворювань, госпіталізацій та інших питань, що стосуються стану здоров'я пацієнта.

Правила перебування в закладах охорони здоров'я Медичної мережі «Добробут»

1. Пацієнт та/або відвідувач, який прийшов до Медичної мережі, зобов'язаний залишити верхній одяг, великі валізи, згортки тощо у гардеробі.
2. Адміністрація Медичної мережі закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у гардеробі та не довіряти їх стороннім особам.
3. Медична мережа не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території закладів охорони здоров'я Медичної мережі без нагляду.
4. Медична мережа також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в дитячих кімнатах, туалетах, коридорах закладів охорони здоров'я Медичної мережі тощо.
5. В зонах стаціонару та реанімації закладів охорони здоров'я Медичної мережі, пацієнт зобов'язаний одягнути бахіли.
6. Пацієнт повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу, інших пацієнтів та відвідувачів Медичної мережі, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь – яких проявів агресії. Поведінка пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
7. У випадку, якщо пацієнт перебуває в стаціонарі Медичної мережі, він зобов'язаний дотримуватись цих Правил та Правил внутрішнього розпорядку в стаціонарі Медичної мережі.
8. Пацієнтам та відвідувачам категорично забороняється приносити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймисті та/або вибухові речовини й інші небезпечні речовини. В такому випадку, Медична мережа має право відмовити в наданні медичних послуг та/або звернутись до відповідних правоохоронних органів.
9. Пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння, Медична мережа має право відмовити в наданні медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.

10. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщеннях Медичної мережі категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка.
11. Пацієнти та відвідувачі Медичної мережі зобов'язані неухильно дотримуватись правил техніки безпеки та протипожежної безпеки.
12. Пацієнти та відвідувачі зобов'язані бережно ставитись до медичного та іншого обладнання Медичної мережі.
13. Пацієнтам Медичної мережі категорично забороняється:
 - 13.1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичної мережі та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погроза вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу Медичної мережі так і пацієнтам та/або відвідувачам.
 - 13.2. Грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу Медичної мережі. Поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу Медичної мережі так і пацієнтів та/або відвідувачів (в т. ч. числі шляхом наклепу).
 - 13.3. Займатися тютюнопалінням, вживати спиртні напої, наркотичні речовини та/або інші психотропні засоби в приміщеннях Медичної мережі.
 - 13.4. Проводити в приміщеннях Медичної мережі фото-, аудіо- та відеозйомку.
 - 13.5. Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри.
 - 13.6. Приносити та/або приводити в заклади охорони здоров'я Медичної мережі тварин, птахів тощо.
 - 13.7. Розмовляти по мобільному телефону під час перебування на прийомі у лікаря.
 - 13.8. Намагатися винести за межі приміщень Медичної мережі лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належить Медичній мережі.
 - 13.9. Недотримуватись рекомендацій профільних фахівців, здійснювати прийом лікарських засобів на власний розсуд, самовільний вихід за територію закладів охорони здоров'я Медичної мережі без відома медичного персоналу (у випадку перебування пацієнтів на стаціонарному лікуванні).
 - 13.10. Порушувати правила пожежної безпеки, сидіти на підвіконнях, висовуватися і перемовлятися через вікна, а також користуватися електрокип'ятильниками, подовжувачами, трійниками та іншими електричними приладами та самостійно їх встановлювати (у випадку перебування пацієнтів на стаціонарному лікуванні).
14. Заборона для пацієнтів, вказана в п. 13.1 та 13.2. розділу «Правила перебування в закладах охорони здоров'я Медичної мережі «Добробут»» поширюється як при особистому зверненні пацієнтів до Медичної мережі так і при зверненні телефоном через контакт-центр Медичної мережі та/або через мережу інтернет. Така заборона також поширюється під час надання медичних та інших послуг Медичною мережею на виїзді та/або засобами телекомунікаційного зв'язку.
15. У разі вчинення будь-якого із вказаних в пункті 13 розділу «Правила перебування в закладах охорони здоров'я Медичної мережі «Добробут»» видів порушень, Медична мережа має право відмовити пацієнту в прийомі (як в поточному так і в майбутніх) або, якщо пацієнт вже проходить лікування, провести його виписку з відповідною відміткою в карті стаціонарного хворого та лікарняному листку або передчасно закрити листок тимчасової непрацездатності з відповідною відміткою у ньому.
16. У випадках порушення цих Правил пацієнтом, та дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація Медичної мережі не компенсує йому вартість ненаданих в повному обсязі таких медичних послуг.

Відповідно до частини 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 і здоров'ю населення. Лікар не несе відповідальності за здоров'я хворого в разі відмови останнього від медичних приписів або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму.