

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказ КНП «КМПБ №5»  
від 17.10. 2023 року № 71

## ПРАВИЛА

### внутрішнього розпорядку для пацієнтів і відвідувачів Комунального некомерційного підприємства «Київський міський пологовий будинок №5»

Правила внутрішнього розпорядку для пацієнтів та відвідувачів (далі - Правила) **Комунального некомерційного підприємства «Київський міський пологовий будинок №5»** (далі – Клініка) є локальним нормативно-правовим документом, який регламентує, відповідно до законодавства України у сфері охорони здоров'я, поведінку пацієнта, його законного представника, супроводжуваних осіб, відвідувачів та інших осіб під час перебування у Клініці, а також інші питання, які виникають між учасниками правовідносин - пацієнтом (його представником) та КНП «КМПБ №5». При одночасному згадуванні у Правилах термінів «Пацієнт» та «Законний представник», застосовується термін «Пацієнт».

Ці Правила є обов'язковими для персоналу та пацієнтів, а також інших осіб, які звернулися до закладу, включаючи його структурні підрозділи, розроблені з метою реалізації передбачених законом прав пацієнта для створення найбільш сприятливих можливостей надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості.

Правила є публічними розміщені (оприлюднені) на офіційному веб-сайті КНП «КМПБ №5» (<https://5kmpb.kiev.ua>), на сторінках соціальних мереж Facebook (<https://www.facebook.com/5KMPB>), Instagram ([https://www.instagram.com/maternityhospital\\_5](https://www.instagram.com/maternityhospital_5)) та на інформаційних стендах у приймальному відділенні, холах та структурних підрозділах (відділеннях) Клініки.

Пацієнт, законний представник, відвідувач та супроводжувачі особи зобов'язані ознайомитись з цими Правилами шляхом використання QR-коду з посиланням на офіційний веб-сайт і соціальні мережі закладу, та/або шляхом ознайомлення з друкованим варіантом цих Правил на інформаційних стендах у приймальному відділенні, холах, структурних підрозділах (відділеннях) Клініки та дотримуватись їх. Факт ознайомлення з Правилами підтверджується особистим підписом.

Відмова пацієнта (відвідувача) від ознайомлення з цими Правилами або від засвідчення факту такого ознайомлення, є порушенням Правил та надає право на відмову в наданні медичних послуг.

Порушення Правил внутрішнього розпорядку, для пацієнтів та відвідувачів Клініки тягне за собою відповідальність, встановлену законодавством України.

## 1. Загальні положення

1.1. Пацієнт, законний представник, відвідувач та супроводжуючі особи Пацієнта зобов'язані ознайомитись з цими Правилами.

1.2. Правила внутрішнього розпорядку для пацієнтів та відвідувачів Комунального некомерційного підприємства «Київський міський пологовий будинок №5» є локальним нормативно-правовим актом, який регламентує порядок звернення пацієнта до Комунального некомерційного підприємства «Київський міський пологовий будинок №5», правила поведінки у КНП «КМПБ №5», порядок доступу до медичної інформації, та інші питання, пов'язані з регулюванням відносин між пацієнтом, особами, які його супроводжують, законними його представниками, відвідувачами та працівниками закладу.

1.3. Пацієнт, його законний представник, відвідувач або інша особа, що знаходиться у Клініці, зобов'язана з повагою відноситися до персоналу та до інших осіб, які перебувають на території пологового будинку, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності. Її поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

1.4. Працівник КНП «КМПБ №5» має право не допускати до Клініки осіб, які порушують вимоги Правил, у тому числі, ознаки алкогольного чи наркотичного сп'яніння, або знаходження під дією психотропних речовин. У разі потреби припинення протиправних дій, персонал Клініки може викликати співробітників поліції або приватної охоронної компанії.

1.5. При кожному відвідуванні Клініки пацієнт або його законні представники заповнює форму інформованої згоди на діагностичні та лікувальні процедури (медичне втручання). Відмова від підписання згоди на медичне втручання є підставою припинення подальших правовідносин з КНП «КМПБ №5».

1.6. При зверненні до Клініки та його структурні підрозділи з метою медичного обслуговування дорослі та діти з 14 років повинні надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу у зв'язку з необхідністю ідентифікації пацієнта в медичній інформаційній системі. У випадку, якщо медичні послуги надаються дітям до 14 років та/або недієздатним особам, законні представники повинні надати документ, який підтверджує цих осіб, а також документ, що підтверджує законне представництво таких пацієнтів.

1.7. Якщо діти до 14 років звертаються до закладу не із законними представниками, а з іншими особами, ті в свою чергу повинні мати довіреність від законних представників (одного з батьків, усиновлючів, опікунів, піклувальників) на представлення інтересів пацієнта в закладі. Бабусі, дідусі, брати, сестри та інші родичі, при відсутності у них довіреності від законних представників на представлення інтересів малолітнього в Клініці, не можуть приймати рішення із будь-яких питань, пов'язаних з наданням медичної допомоги. Відповідальність за дотримання цих Правил пацієнтами до 14 років або особами, які визнані в установленому законом порядку недієздатними несуть їх батьки або законні представники.

1.8. Відповідно до частини третьої і 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 за умови, що це не загрожує життю хворого і здоров'ю населення.

1.9. Лікар не несе відповідальність за здоров'я хворого у разі відмови останнього від медичних приписів або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму.

1.10. Пацієнт має право телефонувати своєму лікуючому лікарю виключно у його робочі години, які визначені графіком роботи. Враховуючи конституційні непорушні гарантії на відпочинок, у неробочий час лікуючий лікар має право не здійснювати спілкування з пацієнтами ані особисто, ані за телефоном чи іншими комунікаційними засобами зв'язку.

## **2. Режим роботи**

2.1. Клініка надає медичну допомогу акушерсько – гінекологічного, неонатального та хірургічного профілю пацієнтам, які звернулись до неї самостійно чи були направлені з інших закладів охорони здоров'я в умовах стаціонару та амбулаторних умовах.

2.2. Стаціонар працює цілодобово без вихідних та перерви на обід.

2.3. Прийом пацієнтів амбулаторним відділенням акушерсько-гінекологічного спостереження відбувається: з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 19:00; субота та неділя - вихідні.

2.4. Адміністрація КНП «КМПБ №5» має право встановлювати спеціальний режим роботи у вихідні та святкові дні.

2.5. У робочий час в період вихідних та святкових днів медичну допомогу в стаціонарному відділенні надає черговий медичний персонал під керівництвом та, у разі необхідності, участю відповідального чергового лікаря.

## **3. Особливості надання медичних послуг**

3.1. Всі медичні втручання здійснюються відповідно до затверджених нормативів (стандартів) МОЗ України, та локальних протоколів (стандартів лікування) затверджених наказами директора КНП «КМПБ №5».

3.2. Створення направлень лікарями Клініки, механізм взаємодії з Пацієнтом та медичними працівниками, що здійснюють медичне обслуговування за направленням здійснюється у відповідності до «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» затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 28.02.2020 №586, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 05 березня 2020 р. № 235/34518.

3.3. Призначення лікуючого лікаря для кожного пацієнта відбувається відповідно до причин звернення та графіку роботи спеціалістів.

3.4. Пацієнт має право вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування або відмовитися від лікування у КНП «КМПБ №5» взагалі.

3.5. Проведення медичних втручань починається тільки після добровільної згоди пацієнта. Факт надання пацієнтом згоди на медичні втручання оформлюється:

3.5.1. обов'язковим підписанням Інформованої добровільної згоди пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення (ф. № 003-б/о), що є умовою початку надання медичних послуг та медичної допомоги.

3.5.2. за необхідності - підписанням інших інформованих добровільних згод на проведення лікування, відповідно до виду лікування, за формою, встановленою КНП «КМПБ №5», затвердженою внутрішнім наказом директора Клініки

3.5.3. підписом пацієнта в медичній картці під планом лікування або підписанням Плану лікування як окремого документа.

3.5.4. за необхідності або бажання Пацієнта, його законного представника у відповідності до Закону України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення» – укладення Договору про надання платних медичних послуг.

3.6. Згода пацієнта чи його законного представника на медичне втручання не потрібна лише у разі наявності ознак прямої загрози життю пацієнта за умови неможливості отримання з об'єктивних причин згоди на таке втручання від самого пацієнта чи його законних представників.

3.7. Медичний працівник зобов'язаний надати пацієнтові в доступній формі інформацію про стан його здоров'я, мету проведення запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, у тому числі наявність ризику для життя і здоров'я.

3.8. Пацієнт має право вибору методів лікування із переліку, запропонованого лікуючим лікарем.

3.8 Відмова Пацієнта від проведення певних додаткових дій, пов'язаних з медичним втручанням або відмова від медичного втручання в цілому або відмова від подальшого стаціонарного лікування оформлюється письмово у відповідності до наказу директора КНП «КМПБ №5» від 28.02.2023 №21, з роз'ясненням Пацієнту у зрозумілій та доступній для нього формі усіх наслідків такої відмови.

3.9 Партнерські пологи проводяться за бажанням Пацієнта. Присутність партнера на пологах зазначається лікарем акушер – гінекологом у первинному огляді вагітної у медичній формі 096/о. Дозволяється присутність на пологах в якості партнера не більше 1 особи (чоловік, член родини, інша довірена особа), за умови відсутності у неї на час проведення пологів ознак гострих респіраторних інфекцій, гіпертермії та інших медичних протипоказів.

3.10 Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням (це

обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість консультації пацієнта може перебільшувати передбачений відрізок часу і початок наступної консультації або обстеження може затриматись).

#### 4. Права та обов'язки Пацієнтів

##### 4.1. Права Пацієнтів

- право на медичні профілактичні заходи;
- право на доступність у галузі охорони здоров'я;
- право на згоду на медичне втручання та право на відмову від медичного втручання, у тому числі госпіталізацію;
- право на свободу вибору в галузі охорони здоров'я, а саме:
  - право на вільний вибір лікаря;
  - право на вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря;
  - право на вибір закладу охорони здоров'я;
  - право на заміну лікаря;
  - право на медичну таємницю;
  - право на якісну медичну допомогу;
  - право на безпечну медичну допомогу;
  - право на оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я;
  - право на відшкодування шкоди заподіяної здоров'ю;
  - право людини на життя та на повагу до гідності при наданні медичної допомоги;
  - право на захист від будь яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних зі станом здоров'я, інші права, що передбачені чинним законодавством України.

##### 4.2 Пацієнти зобов'язані:

- не заходити в кабінет лікаря у верхньому одязі
- виконувати медичні приписи, рекомендації лікарів та співпрацювати з лікарем на всіх етапах надання медичної допомоги;
- інформувати лікуючого лікаря, про одночасне лікуватися в декількох закладах охорони здоров'я чи лікарів;
- повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесених і спадкові захворювання;
- забороняється приймати лікарські засоби, які не були призначені лікуючим лікарем без узгодження з ним;
- у випадку згоди на медичне втручання, ознайомитися і підписати Інформовану добровільну згоду на таке втручання;
- оформляти в установленому порядку відмову від запропонованого лікування, а також у випадках припинення розпочатого лікування за бажанням пацієнта;
- у невідкладних випадках, коли існує реальна загроза життю, отримувати медичну допомогу без своєї згоди чи згоди законного представника;

- піклуватися про своє здоров'я та здоров'я дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян;

- під час сумісного перебування матері з дитиною породіллі несуть особисту відповідальність у догляді за новонародженим. Породіллям забороняється залишати дитину без нагляду, у разі необхідності залишити палату зобов'язані звернутись до медичного персоналу Клініки;

- дотримуватись правил особистої гігієни, мати охайний вигляд та бути ввічливим;

- не порушувати спокій та тишу у відділенні в якому перебуваєте, не створювати галасу розмовами, не користуватись мобільними телефонами під час діагностичних та лікувальних процедур;

- дотримуватись режиму роботи Клініки;

- шанобливо ставитися до працівників Клініки, а так само до інших пацієнтів та відвідувачів;

- дбайливо ставитися до майна Клініки;

- при виявленні джерел пожежі, інших джерел небезпеки чи об'єктів, що загрожують суспільній безпеці, пацієнт повинен негайно повідомити про це персоналу Клініки;

- дотримуватися правил заборони куріння в громадських місцях;

- дотримуватися правил заборони розпивання спиртних напоїв і перебування в стані алкогольного, наркотичного та токсичного сп'яніння;

- не приводити або не приносити до Клініки тварин та птахів

- виконувати інші обов'язки, встановлені законодавством цими

Правилами.

#### 4.2.1. Під час перебування в стаціонарних відділеннях Клініки:

- попередити/погодити з медичним персоналом (лікуючим лікарем/черговим лікарем) можливість залишати відділення в якому перебуває Пацієнт. У разі самостійного залишення відділення в якому Пацієнт проходить лікування, такий Пацієнт несе повну відповідальність за стан свого здоров'я;

- знаходитись у палаті під час обходу лікарів згідно з розпорядком дня у відділенні, в час, відведений для виконання процедур, прийому ліків тощо;

- завжди дотримуйтеся рекомендацій лікуючого лікаря щодо прийому лікарських засобів, харчування, фізичного та психологічного навантаження, відмови від шкідливих звичок;

- дбайливо ставитись до майна Клініки та нести матеріальну відповідальність за його пошкодження/знищення;

- харчуватися їжею виключно згідно рекомендацій лікуючого лікаря. У разі порушення даного пункту Пацієнтом, Клініка не несе відповідальність перед Пацієнтом за неналежне надання послуг;

- не вживати тютюнові вироби, алкогольні напої, наркотичні засоби та психотропні речовини у приміщенні Клініки та на її території;

- не приносити у Клініку вогнепальну зброю, колючі та ріжучі предмети, тютюнові вироби, алкогольні напої, наркотичні засоби, психотропні речовини, продукти харчування, рослини з сильним запахом, хімічні реактиви, отрути та лікарські засоби, які не призначені лікуючим лікарем;

- не порушувати правила пожежної безпеки, не сидіти на підвіконнях, не висовуватися і перемовлятися через вікна, а також не користуватися електрокип'ятильниками, подовжувачами, трійниками та іншими електричними приладами та самостійно їх встановлювати;

4.2.2. Пацієнти та особи, що їх супроводжують, зобов'язані:

- не грубіянити та/або не погрожувати лікарям та/або працівникам та/або відвідувачам Клініки, або в інший спосіб не порушувати громадський порядок та ці Правила.

4.3. Правила допуску до пацієнтів, які перебувають на стаціонарному лікуванні, у тому числі відділенні анестезіології та інтенсивної терапії новонароджених/анестезіологічного відділення з ліжками інтенсивної терапії (надалі – ВІТ)

У стаціонарних відділеннях встановлено такий режим відвідування жінок (роділь, породіль та гінекологічних хворих):

– прийом передач: щодня з 8:00 до 19:00;

– відвідування породіль родичами та знайомими: щодня з 9:00 до 21:00.

Тимчасові обмеження для відвідувань можуть бути також встановлені щодо окремих Пацієнтів їх лікуючим лікарем (за станом здоров'я, необхідністю проведення медичних втручань та ін).

Клініка зобов'язана:

4.3.1. Забезпечити Пацієнтам, які перебувають на лікуванні у ВІТ, право на допуск до них відвідувачів цілодобово (24 години на добу) в будь-який день тижня відповідно до законодавства України та цих Правил;

4.3.2. Інформувати Пацієнтів і відвідувачів про правила відвідування Пацієнтів, встановлені цими Правилами, а також про інші вимоги, дотримання яких є необхідним для забезпечення безпеки та інтересів Пацієнтів.

4.3.3. Особи, що не є батьками Пацієнта-дитини, мають право на допуск до Пацієнта-дитини за умови наявності усної згоди одного з батьків Пацієнта-дитини або законних представників.

4.3.4. Одному з відвідувачів дозволяється перебувати біля ліжка пацієнта у ВІТ без часових обмежень, окрім випадків, визначених п. 4.3.10 цих Правил.

4.3.5. В палаті ВІТ біля одного пацієнта одночасно можуть знаходитися не більше двох відвідувачів. У виключних (виняткових) випадках за рішенням лікуючого або чергового лікаря до ВІТ може бути допущена більша кількість відвідувачів.

4.3.6. Відвідувачі повинні ставитися з повагою до приватності та спокою Пацієнта, який знаходиться в палаті стаціонару та ВІТ. Їм не дозволяється заходити в інші палати або втручатися в питання, пов'язані зі станом здоров'я Пацієнта/Пацієнтів. Вони також не повинні перешкоджати виконанню медичними працівниками своїх професійних обов'язків та зобов'язані виконувати вимоги внутрішнього розпорядку Клініки, стаціонару та ВІТ.

4.3.7. Відвідувачі зобов'язані дотримуватися вимог санітарно-протиепідемічного режиму, визначеного адміністрацією Клініки, з урахуванням санітарно-епідемічної ситуації.

4.3.8. Відвідувачі зобов'язані утримуватись від відвідування Пацієнта, якщо у них спостерігаються прояви інфекційних захворювань або вони нещодавно мали контакт з носієм інфекційного захворювання, який може створити загрозу для здоров'я Пацієнтів ВІТ.

4.3.9. У разі наявності сумнівів до відвідування Пацієнта слід проконсультуватися з лікарем щодо конкретних обставин та ризиків. Відвідувачі не допускаються до палат стаціонару та ВІТ у випадку гострих проявів інфекційних захворювань, у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, про що медичними працівниками робиться відповідний запис в медичній документації в установленому законодавством порядку.

4.3.10. При необхідності проведення у палаті Пацієнту невідкладних дій та/або будь-яких інших медичних втручань медичного характеру медичні працівники можуть звернутись до відвідувачів тимчасово залишити палату стаціонару та ВІТ. Така вимога медичного працівника є обов'язковою до виконання. Після завершення відповідних дій відвідувачів повідомляють про можливість повернення в палату.

4.3.11. Відвідувачам категорично заборонено втручатися в роботу обладнання ВІТ, будь-яким іншим чином перешкоджати процесу лікування та надання медичним персоналом медичних послуг.

4.3.12. У випадку порушення відвідувачем вимог, встановлених цими Правилами, допуск такої особи до Пацієнта може бути обмежений за рішенням лікуючого або чергового лікаря до моменту усунення відвідувачем порушень, що призвели до такого обмеження. Медичні працівники не повинні зловживати зазначеним правом та мають забезпечити, щоб рішення про обмеження були адекватними та пропорційними наявним ризикам.

4.3.13. Клініка забезпечує максимально сприятливі умови для відвідувачів з метою надання ними підтримки Пацієнтам.

**Категорично заборонено відвідування Пацієнтів, які знаходяться в стаціонарних відділеннях Клініки дітьми до 14 років**

**5. Заборона/згода на - аудіо /- фото /- відео зйомку.**

**Клініка не є публічним місцем, процес лікування не є публічним заходом.**

Для дотримання вимог чинного законодавства України щодо зберігання лікарської таємниці відносно Пацієнтів, на виконання вимог частини 1 статті 286 Цивільного кодексу України впроваджено наступне правило:

**«Пацієнту або іншій особі, що супроводжує пацієнта, у тому числі відвідувачам пацієнта, категорично заборонено здійснювати - аудіо /- фото /- відео зйомку у будь-яких приміщеннях у КНП «КМПБ №5»**

Пацієнт повідомлений, що з метою підвищення рівня суспільної безпеки під час надання медичних та інших послуг Клініка здійснює відеоспостереження, а саме фіксацію за допомогою технічних засобів усіх подій які відбуваються у певних приміщеннях Клініки.



Інформація отримана під час відеоспостереження є конфіденційною інформацією яка охороняється законом та доступ до якої є обмеженим.

Приймаючи обов'язок дотримання цих правил, Пацієнт надає свою згоду на здійснення відеоспостереження.

Приймаючи обов'язок дотримання цих правил, Пацієнт надає свою згоду на ведення відеопроколу медичного втручання, у випадках передбачених правилами Клініки для надання відповідних медичних послуг.

## **6. Порядок оплати медичних послуг**

6.1. Пацієнт, який за законодавством має такі права, отримує медичні послуги у межах Програми медичних гарантій безкоштовно. Вартість платних медичних послуг, визначається на підставі Прайс-листом Клініки, чинного на момент надання відповідної послуги.

6.2. Платні медичні послуги підлягають оплаті Пацієнтом або його законним представником в повному обсязі перед початком надання медичної послуги, якщо інше не буде визначено домовленістю сторін.

6.3. Якщо План лікування передбачає надання як платних медичних послуг так і безоплатних, то Пацієнт або його законний представник зобов'язані оплатити вартість усіх платних медичних послуг, що включені до Плану лікування, повністю до початку надання послуг, якщо інше не буде визначено домовленістю сторін

6.4. Усі розрахунки за отримання платних послуг здійснюються виключно в національній грошовій одиниці України (гривні).

6.5. Якщо інше, не передбачено цим договором, у разі неможливості надати усі узгоджені платні медичні послуги, незалежно від причин такої неможливості, Пацієнт або його законний представник зобов'язані сплатити Клініці вартість фактично наданих платних медичних послуг.

6.6. У разі відмови Пацієнта або його законного представника від платної медичної послуги до моменту початку її надання, Клініка повертає сплачену вартість такої послуги повністю. Якщо відмова від медичної послуги була зроблена після початку її надання, Клініка не повертає сплачену вартість такої послуги.

## **7. Порядок розгляду звернень (скарг). Порядок вирішення конфліктів**

7.1 Усні звернення (скарги) Пацієнтів, їх законних представників, не розглядаються.

7.2. Письмові звернення (скарги) Пацієнтів, їх законних представників, розглядаються у порядку, що передбачено окремим локальним нормативно-правовим Актом відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

7.3. Пацієнт, його законний представник, який звернувся до Клініки із письмовою скаргою має право:

- особисто викласти аргументи уповноваженій особі Клініки, що перевіряла скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті;

- користуватися послугами адвоката;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду скарги;
- висловлювати письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду скарги, інше.

7.4. Звернення (скарги) розглядаються і вирішуються у термін не більше тридцяти днів від дня їх надходження.

7.5. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні (скарзі) питання неможливо, директор КНП «КМПБ №5» або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення (скаргу). При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні (скарзі), не може перевищувати сорока п'яти днів. На обґрунтовану письмову вимогу пацієнта термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

7.6. Ризики ускладнень, про які Пацієнт був попереджений до початку лікування і які настали з незалежних від Клініки та/або лікаря причин, не є підставою для пред'явлення та/або задоволення претензій.

7.7. Клініка (лікар) не несе відповідальності за недоліки, що виникли в наслідок невиконання Пацієнтом рекомендацій лікаря, об'єктивним розвитком захворювання, появою у Пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму Пацієнта.

7.8. У випадку виникнення конфліктної ситуації з Пацієнтом з приводу якості, порядку, терміну лікування, внесення важливих змін у раніше погоджений план лікування, призупинення (припинення) лікування, а також висування вимог про негайну заміну лікуючого лікаря, медичний персонал зобов'язаний дотримуватися медичної етики та запобігати розвитку конфлікту, а також письмово (доповідною запискою) повідомити про це заступника директора з медичної роботи.

7.9. У випадках, коли Пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря, у тому числі порушує встановлений режим лікування, проведення лікувальних процедур і втручань, достроково припиняє лікування, лікар письмово сповіщає про це медичного директора Клініки та робить відповідний запис у медичній картці Пацієнта. В такому випадку Клініка не несе відповідальності за стан здоров'я Пацієнта чи ефективність його лікування.

7.10. Під час розгляду заяви, Клініка має право вимагати від пацієнта надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження лікарем, або інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи.

7.11. У випадку, коли Клініка заявить вимогу до пацієнта, щодо надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, або пройти додаткові обстеження лікарем, чи інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи, строк розгляду заяви зупиняється на строк до виконання пацієнтом вимог Клініки.

7.12. У разі коли під час розгляду заяви пацієнта Клініка заявить вимогу про проведення експертизи (обстеження), така експертиза (обстеження)

проводиться за рахунок Клініки. Якщо у висновках експертизи (обстеження) буде доведено, що недоліки виникли без вини Клініки або осіб, за дії яких Клініка відповідає, вимоги Пацієнта не підлягають задоволенню, а Пацієнт стає зобов'язаним відшкодувати Клініку усі витрати на проведення експертизи (обстеження).

7.13. Пацієнт не має права ухилятися від участі у проведенні організованої Клінікою експертизи (обстеження), у тому числі, пацієнт зобов'язаний надавати усі медичні документи, які є в нього, та, на вимогу Клініки чи експерта, пройти огляд та/або діагностичні обстеження.

## **8. Відповідальність Сторін**

8.1. Відповідно до статті 34 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» Клініка має право відмовити пацієнту в наданні медичної допомоги/медичних послуг наданні медичної допомоги/медичної послуги у випадку недотримання пацієнтом або особами, що його супроводжують, цих Правил.

8.2. Лікар не несе відповідальності за здоров'я хворого у разі відмови останнього від медичних приписів або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму лікування.

8.3. Клініка несе відповідальність перед Пацієнтом за якість та безпеку наданих послуг.

8.4. Клініка не відповідає за очікування Пацієнта і звільняється від відповідальності, якщо несприятливі обставини були обумовлені надзвичайними або невідкладними за даних умов подіями або якщо Клініка доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів щодо належного надання медичних послуг.

8.5. Клініка не несе відповідальності за нез'явлення чи несвоєчасне з'явлення Пацієнта на запланований прийом для продовження лікування або контрольного огляду (порушення рекомендацій лікаря).

## **9. Прикінцеві положення**

9.1 Організація медичного обслуговування за направленням визначається внутрішніми правилами Клініки та нормативно-правовими актами МОЗ України.

9.2 Клініка має право змінити ці Правила в односторонньому порядку, повідомивши про зміни Пацієнтів, з якими укладено договори про надання медичних послуг. Внесення будь-яких змін або доповнень до Правил здійснюються на підставі наказу директора Клініки.

9.3 За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні підприємству або Пацієнту.

Випадки, що не можуть бути врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.