

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
наказом №111 від 09.10.2025 року

ПРАВИЛА
ПЕРЕБУВАННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ
в КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги № 1 м. Вінниці»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила регламентують порядок перебування відвідувачів та обслуговування пацієнтів в КНП «ЦПМСД №1 м. Вінниці» (далі – Заклад).

1.2. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, а також відвідувачами Закладу, розроблені з метою реалізації, передбачених законом прав пацієнта, створення найбільш сприятливих умов надання пацієнту послуг та своєчасної медичної допомоги належного обсягу і якості, забезпечення охорони громадського порядку тощо.

1.3. Ці Правила застосовуються як при особистому зверненні пацієнтів/відвідувачів в Заклад так і при зверненні за телефоном, та/або через мережу інтернет, а також під час надання медичних та інших послуг Законом на виїзді та/або засобами телекомунікаційного зв'язку.

1.4. Ці Правила розміщені у загальнодоступних місцях, в зоні рецепції Закладу у «Куточку споживача» та «Папці споживача», та в усіх територіально віддалених структурних підрозділах Закладу, а також на сайті Закладу за посиланням: <https://www.cpmsd1vn.com/>

1.5. Кожен пацієнт та відвідувач зобов'язаний ознайомитися з цими Правилами та дотримуватися їх.

1.6. Заклад надає медичні послуги громадянам України, громадянам інших країн та особам без громадянства (далі – пацієнти), які звернулись до нього самостійно чи були направлені з інших закладів охорони здоров'я.

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

1.8. Медичні послуги, які не входять до переліку послуг, визначених в специфікаціях до договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, укладеного з Національною службою здоров'я України, надаються у Закладі на платній основі у встановленому порядку.

1.9. Безоплатні медичні послуги в рамках Програми медичних гарантій, пов'язані з наданням спеціалізованої медичної допомоги, надаються пацієнтам в межах затверджених Програмою обсягів. Порядок отримання та обсяги медичної допомоги в рамках Програми розміщені на сайті Закладу за посиланням: <https://www.cpmsd1vn.com/>, а також повідомляються на усний запит пацієнта/відвідувача співробітниками рецепції за телефоном (0432)27-69-97 або безпосередньо в Закладі під час відвідування.

1.10. У випадку отримання пацієнтом платних медичних послуг у Закладі, на прохання медичного працівника Закладу, пацієнт або його представник, повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за такі послуги.

1.11. 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).

1.12. Інформація, що стосується діяльності Закладу: про керівництво, ліцензію на медичну практику, Статут, медичний персонал, тарифи на платні послуги, інша інформація, яка відповідно до вимог чинного законодавства підлягає оприлюдненню, є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена у «Куточку споживача» та «Папці споживача». Більш розширену інформацію пацієнти можуть отримати за запитом на рецепції Закладу.

2. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ В ПРИМІЩЕННІ ЗАКЛАДУ

2.1. Пацієнт, що зайшов в Заклад, зобов'язаний в осінньо-зимовий період зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (у відповідній шафі або на вішаку), одягнути бахіли. Рекомендовано не залишати у гардеробі цінні речі та гроші.

2.2. Заклад не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

2.3. Пацієнт, який знаходиться в Закладі, повинен відноситися з повагою до персоналу та до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості та безтактності. Поведінка пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

2.4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів в Заклад забезпечує реєстратор, який виконує функції розподілу пацієнтів до лікарів, надає довідкову інформацію.

2.5. Час початку прийому у лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням. Це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології. Тривалість прийому може збільшуватись і початок наступного прийому може затриматись.

2.6. В Закладі суворо забороняється:

- проходити до медичних приміщень у верхньому одязі чи/та без надягання бахіл на взуття;
- заходити до лікарських кабінетів без попереднього запрошення;
- приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;
- курити, вживати спиртні напої, наркотичні або інші психотропні засоби;
- проявляти будь-яку форму агресії;
- порушувати режим тиші, у т.ч. при прослуховуванні музики, перегляді ТВ-програм, відеофільмів, при грі у комп'ютерні ігри тощо;
- порушувати техніку безпеки, у т.ч. протипожежні норми;
- порушувати санітарно-епідемічні норми, у т.ч. при користуванні місцями загального користування, смітити у приміщеннях Закладу;
- порушувати норми суспільної моралі, етики;
- порушувати вимоги законодавства щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів та відвідувачів Закладу;
- псувати та привласнювати майно, інвентар і обладнання (у т.ч. медичну та іншу документацію) Закладу та інших осіб;
- вести телефонні розмови із службових телефонів (без дозволу персоналу);
- займатись будь-яким видом торгівлі або обміну;
- приводити або приносити в Заклад тварин, птахів, зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви.
- здійснювати фото-, відео-, аудіо-фіксацію дій працівників та/або відвідувачів Закладу без їх згоди, крім місць загального користування в межах, що не порушують прав людини, і виключно з дозволу адміністрації Закладу.

2.7. Зазначені вище обмеження стосуються пацієнтів, осіб, що супроводжують пацієнтів, та інших відвідувачів.

2.8. Реєстратор Закладу має право не дозволити увійти в Заклад пацієнтам, які порушують вимоги внутрішнього режиму Закладу, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі потреби припинення протиправних дій таких пацієнтів реєстратор може викликати співробітників поліції.

3. ЗАПИС ПАЦІЄНТІВ НА ПРИЙОМ ДО ЛІКАРЯ АМБУЛАТОРНО-ПОЛІКЛІНІЧНОГО ВІДДІЛЕННЯ

3.1. Медичні послуги в амбулаторно-поліклінічному відділенні надаються у години роботи відділення, за графіками роботи лікарів.

3.2. Прийом пацієнтів відбувається з понеділка по п'ятницю з 08:00 год. до 20:00 год. В суботу – неділю з 9:00 до 16:00 прийом пацієнтів здійснює Амбулаторія загальної практики сімейної медицини № 1 за адресою м. Вінниця вул. Генерала Григоренка, 42.

3.3. Запис на прийом до лікарів амбулаторно-поліклінічного відділення проводиться попередньо, за день чи декілька днів до бажаного візиту.

3.4. Прийом без попереднього запису можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи лікаря в день його прийому.

3.5. Пацієнт може отримати попередню інформацію про прийом лікаря у реєстраторів амбулаторій безпосередньо або за телефоном. Пацієнт може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить реєстратор відділення.

3.6. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин реєстратор амбулаторії попереджає про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час.

3.7. Пацієнтів обслуговують у реєстратурі у порядку загальної черги.

3.8. Право на позачергове обслуговування мають громадяни, які належать, зокрема, до таких пільгових категорій як: учасники бойових дій; інваліди війни; особи, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; медичні працівники під час проходження обов'язкових медичних оглядів.

3.9. Запис первинного пацієнта здійснюється реєстратором амбулаторії, який визначає дату та час прийому, а також лікуючого лікаря.

3.10. Якщо пацієнт не має можливості прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту пацієнту рекомендовано завчасно попередити реєстратора амбулаторії.

3.11. В разі, якщо пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 30 хвилин, запис може бути скасовано.

3.12. На кожного пацієнта заводиться медична документація, передбачена вимогами МОЗ України. При оформленні медичної документації збирається інформація про загальний стан здоров'я пацієнта (перенесені та теперішні захворювання), протипоказання, специфічні реакції, особливості організму Пацієнта та його персональні дані (паспортні дані, місце проживання, роботи тощо), які необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом та його родичами і близькими.

3.13. На першому прийомі пацієнта лікарем заповнюється медична карта амбулаторного хворого та вносяться дані до медичної інформаційної системи (далі – електронної медичної карти) та центрального компоненту бази даних ЕСОЗ (Електронної системи охорони здоров'я). Відомості про пацієнта зберігаються відповідно вимог Законів України «Про захист персональних даних» та «Про інформацію».

3.14. Дані про обстеження, діагнози і рекомендації лікаря заносяться до медичної карти амбулаторного хворого, до електронної медичної карти та у визначеному обсязі до центрального компоненту бази даних ЕСОЗ.

3.15. Обов'язковою умовою для застосування лікарем методів діагностики, лікування є отримання від пацієнта (законного представника) Інформованої добровільної згоди пацієнта згідно форми, затвердженої МОЗ України.

3.16. Кожен пацієнт зобов'язаний повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в іншому випадку Заклад не несе юридичної відповідальності за виникнення несприятливих ситуацій під час лікування або зниження його ефективності.

3.17. Медична карта амбулаторного хворого є власністю Закладу і зберігається протягом всього спостереження і лікування, а потім протягом 5 років.

3.18. Відмова Пацієнта, який не має паспорту, від підтвердження особистим підписом правдивості своїх персональних даних є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг, за винятком випадків, коли така відмова може загрожувати життю та здоров'ю пацієнта.

3.19. Пацієнту та його представникам забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщення Закладу.

3.20. Інформація, що міститься в медичній документації, становить лікарську таємницю і може надаватися без згоди пацієнта тільки з підстав, передбачених законодавством України.

3.21. Пацієнт та його представники мають право безпосередньо знайомитися зі своєю медичною документацією, або з медичною документацією особи, щодо якої він/вона є законним представником. Для цього, пацієнт або його представник складає письмову заяву. Заклад перевіряє правові підстави для ознайомлення заявника з медичною документацією, про яку вказано у заяві, та у випадку наявності законних підстав узгоджує дату та час ознайомлення. З метою запобігання втрати документів, ознайомлення з медичною документацією здійснюється у присутності уповноваженого працівника Закладу.

3.22. За письмовою вимогою пацієнта йому надаються виписки або завірені належним чином копії його медичних документів.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

4.1. Відповідно до Конституції України, Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992. № 2801-ХІІ та Цивільного кодексу України **кожний пацієнт має право 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);
- вибір лікаря і закладу охорони здоров'я, в тому числі вибір іншого лікаря замість того, що раніше виконував лікування;
- вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря (зокрема, вибирати за своїм розсудом план лікування, якщо лікарем визначено кілька варіантів плану лікування, попередньо ознайомившись із результатами обстеження, діагнозом, методами лікування, пов'язаним з ними ризиком, перевагами й недоліками різних планів лікування, можливими ускладненнями);
- отримання інформації про умови надання послуг, про імена і кваліфікацію осіб, які надаватимуть йому медичну допомогу;
- ознайомлення з порядком обстеження, лікування 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 Закладу;
- збереження таємниці про стан свого здоров'я, про факт звернення за медичною допомогою, про діагноз, а також про відомості, одержані при медичному обстеженні;
- надання інформованої добровільної згоди на медичне 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.

4.2. Пацієнт зобов'язаний:

- дотримуватися рекомендацій та приписів лікуючого лікаря. Обов'язковим є виконання вказівок лікаря щодо режиму прийому ліків, харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо;
- повідомити лікаря достовірну інформацію про стан свого здоров'я та своєї дитини, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесені і спадкові захворювання, надати правдиві персональні дані та інформацію для анамнезу, повідомити лікаря про перенесені або наявні захворювання відповідно до наданої анкети, про контакти з інфекційними хворими;
- своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди, консилиуми тощо;
- у випадку появи болю, дискомфорту й інших скарг у періоди між сеансами лікування негайно сповіщати лікаря;
- з'являтися на контрольні і профілактичні огляди у час, узгоджений з лікарем;
- проводити оплату платних медичних послуг у повному обсязі й за попереднім розрахунком вартості лікування, виходячи з діючих тарифів Закладу;
- проявляти доброзичливе і ввічливе ставлення до інших пацієнтів;
- у випадках необхідності скасування попереднього запису на прийом, заздалегідь повідомити Заклад не пізніше ніж за 2 (дві) години до прийому;
- дотримуватись вимог протипожежної безпеки;
- дотримуватись санітарно-протиепідемічного режиму;
- дотримуватись Правил перебування пацієнтів в Закладі;
- дбайливо ставитися до майна Закладу;
- дотримуватись правил заборони куріння в громадських місцях;
- дотримуватись правил заборони вживання спиртних напоїв і перебування у стані алкогольного сп'яніння в лікувальному закладі.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАКЛАДУ

5.1. Права Закладу:

- направляти пацієнта в інший медичний заклад за відсутності у Закладі технічних можливостей для виконання необхідних діагностичних або лікувальних заходів;
- переносити візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою пацієнта;
- припиняти лікування пацієнта, який свідомо, без посилання на поважні причини, не виконує медичні приписи й вказівки лікуючого лікаря;

- у разі виникнення невідкладних станів самостійно визначати обсяг досліджень та медичних втручань, необхідних для надання своєчасної медичної допомоги;
- відмовляти в наданні послуг пацієнту (або призупинити надання послуг) у визначених в цих Правилах випадках.

5.2. Заклад має право відмовити пацієнтові в наданні медичних послуг в будь-який момент (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю пацієнта) в наступних випадках:

- коли ліцензійні обмеження, кваліфікація медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють надати кваліфіковану та ефективну медичну допомогу. У цьому випадку пацієнтам рекомендуються інші заклади охорони здоров'я, де їм зможуть надати відповідні послуги;
- надання пацієнтом неповних та /або недостовірних даних про свою особу та/ або стан свого здоров'я;
- при наявності у пацієнта алергічних реакцій, медичних протипоказань або захворювань, що виключають безпечне надання послуги або лікування методами, які були визначені сторонами;
- пацієнт відмовляється пройти необхідні для проведення подальшого лікування обстеження;
- при відмові пацієнта від подальшого лікування;
- пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, що не дозволені до застосування на території України;
- недотримання пацієнтом встановлених лікуючим лікарем приписів або графіку лікування;
- пацієнт перебуває в алкогольному чи наркотичному сп'янінні;
- дії пацієнта загрожують життю й здоров'ю персоналу;
- вимоги послуг, які не входять у план лікування;
- запізнення на прийом більш ніж на 30 хвилин;
- порушення пацієнтом вимог цих Правил.

5.3. Заклад має право не починати (або призупинити) надання послуг пацієнту у випадках:

- відмови пацієнта від підписання інформованих згод;
- неприбуття пацієнта у встановлені дату та час для отримання відповідних послуг.

5.4. Заклад зобов'язаний:

- провести в узгоджений час огляд пацієнта та надати консультацію;
- після обстеження (первісної консультації) надати пацієнту достовірну та повну інформацію в усній формі: про стан його здоров'я, про можливі в конкретному випадку варіанти лікування, профілактики; про медикаменти, матеріали, що будуть застосовуватися, та їх ефективність; про протипоказання, можливі ускладнення і тимчасовий дискомфорт, які можуть виникнути під час лікування або після нього; про призначення та рекомендації, які слід буде дотримуватися пацієнту для збереження або настання очікуваного результату медичних заходів;
- скласти для пацієнта рекомендований план лікування, погодивши з ним перелік конкретних медичних та/або профілактичних заходів, визначивши порядок і строки їх здійснення, а також попередню вартість відповідного лікування чи послуг;
- в разі необхідності запропонувати пацієнту пройти додаткові консультації та обстеження у фахівців іншого медичного профілю, у тому числі в іншому лікувальному закладі, з метою уточнення діагнозу, правильного вибору матеріалів і методик лікування;
- визначити та повідомити пацієнта про приблизні строки виконання різних планів лікування;
- поетапно погоджувати з пацієнтом час, призначений для лікування;

- до початку лікування надати, а після закінчення – уточнити лікарські призначення й рекомендації для пацієнта;
- використовувати методи діагностики, профілактики та лікування, дозволені на території України, з дотриманням встановлених до них вимог;
- забезпечити дотримання діючих санітарних норм при підготовці до прийому пацієнтів та під час лікування;
- забезпечити найбільш безболісні й раціональні методи лікування відповідно до медичних показань;
- у випадку непередбаченої відсутності лікуючого лікаря забезпечити лікування іншим лікарем (за згодою пацієнта);
- при виникненні в ході лікування змін у діагнозі, обсязі лікування проінформувати про це пацієнта до надання додаткових послуг;
- видавати пацієнтові виписку з медичної карти, передбачені чинним законодавством довідки та інші документи;
- дотримуватись правил медичної етики й деонтології у взаєминах з пацієнтом, а також лікарської таємниці.

6. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ

6.1. Тарифи на платні послуги, що надаються у Закладі, затверджуються наказом Директора Закладу та погоджуються рішенням виконавчого комітету Вінницької міської ради.

6.2. Пацієнт зобов'язаний ознайомитися з тарифами до початку надання послуг.

6.3. Платні послуги, як правило, оплачуються пацієнтом безпосередньо перед наданням такої послуги в розмірі повної вартості, за тарифами, що діють на момент надання послуг.

6.4. В окремих випадках можлива передоплата послуг, порядок внесення та розмір якої узгоджується з пацієнтом.

6.5. Оплата здійснюється в гривнях через платіжний термінал самообслуговування.

6.6. Платником за платні послуги можуть бути як самі пацієнти, так і їх представники (родичі, довірені особи), а також підприємства, організації, благодійні фонди тощо.

6.7. Пацієнтам, які уклали договір про добровільне медичне страхування, рекомендується до початку отримання медичних та інших послуг в Закладі з'ясувати можливість оплати послуг зі своєю страховою компанією. Послуги за страховим полісом надаються за умови попереднього укладання Законом відповідного договору зі страховою компанією застрахованої особи.

6.8. Якщо з вини Закладу платні послуги надаються пацієнту не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених послуг відшкодовується пацієнту протягом трьох робочих днів з моменту звернення пацієнта до Закладу з відповідною заявою.

6.9. У випадку неможливості надання послуг через нез'явлення пацієнта на прийом до лікаря, відмови пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення пацієнтом положень цих Правил Заклад повертає пацієнту сплачену ним суму передоплати з вирахуванням вже понесених Законом витрат на медичне обслуговування пацієнта та замовлення (виготовлення) для пацієнта медичних виробів, конструкцій тощо протягом трьох робочих днів з моменту звернення пацієнта до Закладу з відповідною заявою.

6.10. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих послуг.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДУ

7.1. Заклад несе відповідальність перед пацієнтом за:

- якість та безпеку наданих послуг;
- невиконання чи неналежне виконання посадових обов'язків медичним персоналом Закладу;
- недотримання вимог до методів діагностики та лікування, дозволених на території України у відповідності до чинного законодавства України.

7.2. Заклад не відповідає за очікування пацієнта і звільняється від відповідальності, якщо несприятливі обставини були обумовлені надзвичайними або невідкладними за даних умов подіями або якщо Заклад доведе, що вжив всіх залежних від нього заходів щодо належного надання медичних послуг.

7.3. Заклад не несе відповідальності за шкоду, завдану життю чи здоров'ю пацієнта, якщо це стало результатом:

- нез'явлення чи несвоєчасного з'явлення пацієнта на запланований прийом для продовження лікування або контрольного огляду;
- недотримання пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря;
- недотримання пацієнтом рекомендованого плану лікування, етапів та строків лікування;
- неповідомлення або повідомлення недостовірної інформації пацієнтом про стан свого здоров'я;
- відмові чи переривання пацієнтом медичного втручання, діагностичного обстеження та/або профілактичних заходів, а також відмови від додаткових обстежень, об'єктивно необхідних для проведення лікування та профілактики небажаних ускладнень;
- виникнення алергічних реакцій на дозволені до медичного застосування лікарські засоби чи медичні вироби, про можливість виникнення яких лікар не був попереджений пацієнтом.

8. ГАРАНТІЇ ЗАКЛАДУ

8.1. Заклад гарантує високу якість надання своїх послуг, відповідальне ставлення до кожного пацієнта.

8.2. Якість медичних послуг, що надаються Законом, визначається комплексом дій (діяльності) Закладу, які відповідають за методиками і властивостями обов'язковим для подібних послуг вимогам. Вимоги до виконання складових певної послуги дій (діяльності) встановлюються освітніми програмами до підготовки спеціалістів та нормативно-правовими актами в галузі охорони здоров'я.

8.3. Заклад гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.

8.4. Заклад гарантує використання всіх витратних матеріалів та медикаментів, за які розрахувався Пацієнт.

9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ПАЦІЄНТІВ

9.1. Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення пацієнтів приймаються Законом, якщо вони викладені виключно в письмовій формі та передані адміністрації Закладу або направлені на поштову адресу Закладу. 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 у порядку та у строки передбачені чинним законодавством України.

9.2. Письмово оформлені заяви та скарги розглядаються відповідно до строків, визначених чинним законодавством України, із надісланням заявнику відповіді поштою.

9.3. У випадку, коли пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних послуг, рівнем медичного та сервісного обслуговування, вважає, що його права як пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись до адміністрації Закладу усно.

9.4. Усні скарги розглядаються на особистому прийомі у директора або медичного директора Закладу (в години прийому, а у невідкладних випадках – при особистому зверненні).

9.5. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням із пацієнтом адміністрація Закладу може запрошувати спеціалістів з інших медичних закладів або департаменту охорони здоров'я міської ради.

9.6. Для проведення перевірки інформації та претензій пацієнта зазвичай проводиться дослідження медичної облікової документації, відібрання пояснень у задіяних медичних працівників тощо.

9.7. За результатами розгляду скарг та претензій виноситься рішення, яке обов'язково доводиться до відому заявника.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Заклад має право змінити ці Правила в односторонньому порядку. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу директора Закладу.

10.2. За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну відповідальність.

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