

ЗАТВЕРЖЕНО

Наказ № 8 від 07.01.2025 року

**Генеральний директор
ТОВ «МЕДЦЕНТР СВЯТОЇ ПАРАСКЕВИ»**

Тетяна МІХНОВА



Правила внутрішнього розпорядку для пацієнтів та відвідувачів в Медичному центрі Святої Параскеви.

Шановні пацієнти та відвідувачі!

Адміністрація Медичного центру Святої Параскеви звертається з проханням до Вас стосовно дотримання наступних Правил, що діють в наших закладах.

Загальна інформація.

1. Медичний центр Святої Параскеви надає медичні послуги в дні та години, які встановлюються адміністрацією.

Графік роботи пн. – сб 8.00 -20.00 за адресою м. Львів, вул. Софії Яблонської, 7

Інші структурні підрозділи – пн. –пт. 8.00 – 20.00 , сб. 8.00 -18.00

Лікарня (м. Львів, вул. Смаль-Стоцького, 13) працює 24/7

Прийом пацієнтів проводиться за адресами: м. Львів, вул. Софії Яблонської, 7

м. Львів, вул. Кульпарківська, 135;

м. Львів, вул. Тернопільська, 21 Б;

м. Львів, вул. Шевченка, 19;

м. Львів, вул. Червоної калини, 64;

м. Львів, вул. Смаль-Стоцького, 13;

м. Київ, вул. Ентузіастів, 47.

2. Прийом пацієнтів проводиться фахівцями різних спеціальностей відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом за телефонами контакт-центру +380672954000, +380952954000 , або заповненням заявки на візит на сайті medcenter.lviv.ua , або особисто на рецепціях в структурних підрозділах Медичного центру або через страхову компанію, якщо пацієнт застрахований.

Години роботи контакт-центру: пн. –пт 7:00 – 22:00

сб. – 8:00 – 21:00

нд. 8:00 -20:00

3. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі будь-яких висновків фахівцями Медичного центру, призначення плану лікування, отримання рекомендацій, виконання медичних маніпуляцій, тощо.

4. Отримання заключень і рекомендацій фахівцями Медичного центру Святої Параскеви, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг, скерування на стаціонарне лікування може бути здійснено тільки після консультації фахівця Медичного центру Святої Параскеви та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності).

5. Медичний центр Святої Параскеви після проведення діагностичних обстежень (ультразвукового, рентгенографії, МРТ, чи МСКТ, лабораторних досліджень, тощо) надає пацієнтам висновки діагностичного обстеження. Рекомендації щодо лікування надаються на консультації лікаря спеціаліста.

6. Всі види медичних послуг в Медичному центрі є платними. Ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг, вказані в документі Перелік та ціни на послуги, який розміщений на сайті також можна дізнатись за телефонами +380672954000, +380952954000 або безпосередньо на рецепції / касі / лікаря всіх філій Медичного центру.

7. Всі ціни на медичні послуги, їх найменування та обсяг можуть змінюватись Медичним центром Святої Параскеви в односторонньому порядку.

8. Всі розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом безготівкового розрахунку (в тому числі шляхом використання мобільного додатку, платіжних терміналів, наданого посилання на платіжні системи) або внесення пацієнтом готівкових грошових коштів в касу Медичного центру Святої Параскеви передоплатою або по факту надання відповідних медичних послуг. В залежності від виду медичних послуг, може бути визначений конкретний спосіб розрахунку за їх надання – передплата, про що повідомляється пацієнту при записі на прийом або госпіталізації в Лікарню.

9. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, Медичний центр Святої Параскеви має право відмовити пацієнту від подальшого надання медичних послуг до моменту її повного погашення, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого, а також може відмовити пацієнту в майбутньому обслуговуванні та записах на прийом.

10. У випадку несплати заборгованості, адміністрація Медичного центру Святої Параскеви має право звернутись до відповідних правоохоронних органів.

11. Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення пацієнтів приймаються Медичним центром Святої Параскеви наступними способами : за розміщеними QR кодами в приміщеннях Медичного центру, у висновках, наданих лікарями, на сайті, особисто на рецепції, чи по телефону контакт-центру +380672954000, +380952954000, також можуть бути надіслані на email: office@paraskeva.eu

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 письмові звернення надається адміністрацією Медичного центру Святої Параскеви у порядку та в терміни, передбачені чинним законодавством України.

12. Вся медична документація заведена на Пацієнта є власністю Медичного центру Святої Параскеви і зберігається в МІС (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген знімки, висновки спеціалістів, відеозаписи тощо).

13. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у письмовому вигляді у формі, яка встановлена чинним законодавством України. Пацієнту можуть надсилатись висновки на електронну скриньку, адресу якої пацієнт надає особисто заповненням заяви з особистим підписом на рецепції. Пацієнт за письмовим зверненням до Медичного центру Святої Параскеви, має право на отримання копії медичної документації, завіреної медичним центром. 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. На території всіх приміщень Медичного центру Святої Параскеви проводиться відео нагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів і відвідувачів.

Запис на прийом.

1. Медичний центр Святої Параскеви надає медичні послуги, що передбачені Ліцензією МОЗ України АЕ № 197581 від 18.04.2013.

2. Запис на прийом в Медичний центр Святої Параскеви 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 або при невідкладних станах пацієнта.

3. Інформацію про фахівців Медичного центру Святої Параскеви, перелік послуг, їх вартість, порядок оплати тощо пацієнти можуть отримати на сайті medcenter.lviv.ua, за телефонами +380672954000, +380952954000 або безпосередньо в адміністратора на рецепції/ касі/ лікаря.

4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечують адміністратори рецепцій, координатори контакт-центру, медичні менеджери при плануванні стаціонарного лікування, сервісні менеджери супроводжують пацієнтів в сервісних питаннях під час перебування в стаціонарі.

5. Запис пацієнтів проводиться за узгодженим з ними часом, виходячи з наявності вільних місць в графіках спеціалістів. 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 контакт-центр Медичного центру Святої Параскеви (інформація надається в смс повідомленні).

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. В разі незапланованої відсутності профільного фахівця або інших непередбачуваних обставин, координатор контакт-центру Медичного центру Святої Параскеви попереджає про це пацієнта по телефону, або надсилає повідомлення на email чи смс. При цьому, за бажанням пацієнта, запис можна перенести на інший зручний для нього час в залежності від наявності вільного місця у графіку прийому відповідного фахівця або може бути запропоновано інший альтернативний варіант (іншого спеціаліста).

10. При прибутті на візит пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що засвідчує його особу Адміністратору рецепції. У випадку, якщо медичні послуги надаються малолітній

/неповнолітній або неієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує законне представництво такого пацієнта. У випадку, якщо пацієнт є застрахованою особою, він також повинен надати адміністратору Медичного центру Святої Параскеви картку страхової компанії із відповідним страховим полісом. Для верифікації пацієнта скан копія його даних документу, що засвідчує особу вноситься в медичну картку пацієнта.

11. Повідомлення - нагадування про візит надсилається пацієнту у вигляді смс. або viber mc із зазначенням штрих коду для самостійної реєстрації. Пацієнт може самостійно зареєструватись в терміналі самообслуговування після прибуття в Медичних центрах ,вул. Яблонської, 7 та вул. Смаль-Стоцького, 13

12. Будь-які медичні послуги надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України. Щодо пацієнта віком до 18 років, а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку неієздатним, така згода надається їх законними представниками (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).

13. Пацієнт, або його законний представник у випадках передбачених чинним законодавством України, зобов'язаний надавати лікарям Медичного центру Святої Параскеви повну інформацію щодо даного та попередніх захворювань, госпіталізацій та інших питань, що стосуються стану здоров'я пацієнта.

Правила перебування в Медичному центрі Святої Параскеви:

1. Пацієнт або відвідувач, який прийшов до Медичного центру Святої Параскеви може залишити верхній одяг, великі валізи, згортки тощо у гардеробі або у відведених для гардеробу шафках. Цінні речі, документи пацієнт забирає з собою. Рекомендовано пацієнту не приносити цінні речі, коштовності під час візиту в Медичний центр.

2. Адміністрація Медичного центру Святої Параскеви не може нести відповідальності за особисті речі пацієнта, або відвідувача, залишені без нагляду.

3. Пацієнт повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу та інших пацієнтів та відвідувачів Медичного центру Святої Параскеви.

4. В стаціонарному відділенні Медичного центру Святої Параскеви пацієнти та відвідувачі дотримуються Правил перебування в стаціонарі Медичного центру (Лікарні).

5. Пацієнтам та відвідувачам категорично забороняється приносити в Медичний центр Святої Параскеви холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймісті, вибухові речовини й інші небезпечні речовини. В такому випадку, Медичний центр має право відмовити в наданні медичних послуг або звернутись до відповідних правоохоронних органів.

6. Пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного або наркотичного або токсичного сп'яніння, Медичний центр має право відмовити в наданні медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю пацієнта.

7. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщеннях Медичного центру заборонена фото-, аудіо- та відео зйомка персоналу та інших пацієнтів /відвідувачів.

8. На території Медичного центру Святої Параскеви заборонено пацієнтам/відвідувачам Медичного центру :

- Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичного центру та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погрожувати вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю медичному персоналу або пацієнтам / відвідувачам;
- Заборонено тютюнопаління, вживати спиртні напої, наркотичні речовини;
- Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри;
- Недотримуватись рекомендацій лікуючих лікарів, здійснювати прийом лікарських засобів на власний розсуд;
- Для пацієнтів, що перебувають на стаціонарному лікуванні, заборонено самовільно виходити за територію Медичного центру Святої Параскеви без повідомлення медичного персоналу;
- Заборонено використовувати самостійно придбані пацієнтом медикаментозні засоби;
- Приносити, зберігати, вживати їжу за межами харчування в лікарні, призначеного лікуючим лікарем;
- Порушувати правила пожежної безпеки, користуватися власними електроприладами та самостійно їх встановлювати (у випадку перебування пацієнтів на стаціонарному лікуванні).

9. Пацієнт/відвідувач має право приводити домашніх тварин на територію місць провадження діяльності, за винятком отримання медичної послуги у лікарні за адресою місто Львів, вул. Смаль-Стоцького, 13. Пацієнт/відвідувач, що є власником домашньої тварини повинен забезпечити наявність у великої собаки (вищі 45 см, не більше одного) наморднику та ланцюга або ремінної прив'язки, а у малої собаки чи іншої тварини у вищезгаданому розумінні Правил – наявність для перебування ящика, корзини чи клітки (не більше двох особин), що спеціально призначена для такого перебування. Пацієнт/відвідувач, що є власником домашньої тварини повинен постійно перебувати поруч зі своєю домашньою твариною і в разі її зникнення негайно повідомити про цей факт будь-кого із представників Медичного центру святої Параскеви. Пацієнт/власник, що є власником домашньої тварини несе відповідальність за будь-які збитки чи шкоду, завдані його домашньою твариною майну Медичного центру святої Параскеви, співробітникам Медичного центру святої Параскеви або третім особам за місцем провадження діяльності. І в разі нанесення таких збитків або шкоди, Адміністрація Медичного центру святої Параскеви може заборонити доступ такої домашньої тварини у місця провадження діяльності. Медичний центр святої Параскеви не несе відповідальності за будь-які травми, отримані від будь-яких домашніх тварин.

10. У разі перебування у Медичному центрі, Пацієнт/відвідувач при оголошенні повітряної тривоги повинні пройти в укриття, інформація про розміщення яких міститься на кожному поверсі коридору Медичного центру.

У разі вчинення будь-якого із вказаних порушень в Правилах перебування в Медичному центрі Святої Параскеви Адміністрація залишає за собою право відмовити пацієнту в наданні послуг, у випадку стаціонарного лікування, 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.

У випадках порушення цих Правил пацієнтом, та дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація Медичного центру Святої Параскеви 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 рекомендацій або правил внутрішнього розпорядку Медичного центру Святої Параскеви, за умови, що це не загрожуватиме життю та здоров'ю пацієнта. Лікар не несе відповідальності за здоров'я хворого в разі відмови останнього від медичних рекомендацій або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму.