

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ КНП «Новотроїцький ЦПМД»

від 04.05.2020р. 2020р.



## Правила внутрішнього розпорядку КНП «Новотроїцький ЦПМД»

Правила внутрішнього розпорядку КНП «Новотроїцький ЦПМД» є локальним нормативним актом, який регламентує порядок звернення пацієнта в КНП «Новотроїцький ЦПМД», правила поведінки в КНП «Новотроїцький ЦПМД», порядок доступу до медичної інформації, та інші питання, пов'язані з регулюванням відносин між пацієнтом та особами, які його супроводжують і КНП «Новотроїцький ЦПМД».

### 1. Загальні положення

1.1. КНП «Новотроїцький ЦПМД» є закладом охорони здоров'я, що надає первинну медичну допомогу дітям та дорослим особам.

1.2. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма пацієнтами, а також іншими особами, що звернулися до КНП «Новотроїцький ЦПМД», розроблені з метою реалізації, передбачених законом, прав пацієнта, створення найбільш сприятливих умов надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу і якості.

Під пацієнтом у цих правилах розуміють як безпосередньо особу, якій надається медична допомога, так і законного представника такої особи.

1.3. Ці Правила знаходяться у відкритому доступі в приміщенні КНП «Новотроїцький ЦПМД», в куточку пацієнта, та на сайті КНП «Новотроїцький ЦПМД».

1.4. Кожен пацієнт, а також інші особи, які звернулися в КНП «Новотроїцький ЦПМД», зобов'язані ознайомитись з цими Правилами і дотримуватись їх.

1.5. Факт ознайомлення пацієнта та осіб, які його супроводжують, з цими Правилами засвідчується підписом в амбулаторній карті під час першого відвідування КНП «Новотроїцький ЦПМД».

### 2. Режим роботи

2.1. КНП «Новотроїцький ЦПМД» надає медичні послуги в дні і години, встановлені Адміністрацією.

2.2. Прийом пацієнтів відбувається: з 08:00 до 16:00 – з понеділка по п'ятницю, до 18:00 в Новотроїцькій АЗПСМ.

2.3. Адміністрація КНП «Новотроїцький ЦПМД» має право встановлювати спеціальний режим роботи у вихідні та святкові дні.

2.4. У вихідні та святкові дні, у робочий час, визначений цими правилами, медичну допомогу в КНП «Новотроїцький ЦПМД» надає черговий лікар.

2.5. У неробочий час КНП «Новотроїцький ЦПМД», за отриманням медичної допомоги пацієнт має звертатися у відділення невідкладної допомоги.

2.6. Графік роботи певних фахівців і особливості запису пацієнтів до них визначаються Адміністрацією КНП «Новотроїцький ЦПМД» та можуть змінюватись.

2.7. Пацієнт має право телефонувати своєму лікуючому лікарю виключно у його робочі часи, які визначені графіком праці. Враховуючи конституційні непорушні гарантії на

відпочинок, у неробочий час лікуючий лікар не здійснює спілкування з пацієнтами ані особисто, ані за телефоном чи іншими комунікаційними засобами зв'язку.

### 3. Порядок звернення пацієнта до КНП «Новотроїцький ЦПМД»

3.1. КНП «Новотроїцький ЦПМД» не здійснює надання невідкладної (екстреної) медичної допомоги, у тому числі з приводу отриманих травм, за виключенням випадків визначених законом.

3.2. Медична допомога в КНП «Новотроїцький ЦПМД» надається за попереднім записом на прийом до відповідного лікаря зробленим заздалегідь (не менш ніж за один день до дня відвідування).

3.3. Прийом пацієнта без попереднього запису можливий лише за наявності вільних місць в графіку роботи відповідного лікаря.

3.4. Для отримання медичної допомоги, пацієнт зобов'язаний записатися на прийом до відповідного фахівця або безпосередньо звернувшись з реєстратуру КНП «Новотроїцький ЦПМД», або по-телефону, після чого своєчасно прийти на прийом. Лікарі не ставлять діагнози без огляду пацієнта, а тому не надають медичну допомогу за телефоном.

3.5. Пацієнт, під час запису може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в графіку прийому певного лікаря.

3.6. Під час запису на прийом, пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на яку/які він записується, в протилежному випадку, КНП «Новотроїцький ЦПМД» має право відмовити йому в наданні послуги або направити до певного фахівця для проведення первинного огляду, уточнення діагнозу та визначення плану лікування.

3.7. Якщо пацієнт вже має лікуючого лікаря або обрав самостійно лікуючого лікаря з наявних фахівців, він має повідомити прізвище такого фахівця під час здійснення запису на прийом. У протилежному випадку лікуючий лікар буде визначений КНП «Новотроїцький ЦПМД» самостійно.

3.8. Пацієнт повинен прийти на прийом в КНП «Новотроїцький ЦПМД» в призначений час і день.

3.9. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнт зобов'язаний завчасно (не менш ніж за 2 години) попередити про це медичну сестру лікаря або працівника реєстратури КНП «Новотроїцький ЦПМД», який повинен повідомити лікаря, про зміни у графіку прийому.

3.10. У разі запізнення Пацієнта більш ніж на (п'ять) хвилин КНП «Новотроїцький ЦПМД» має право відмовити такому пацієнту в прийомі, якщо надання запланованої медичної послуги може призвести до зміни часу прийому наступних пацієнтів.

3.11. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин, що перешкоджають наданню медичної допомоги, КНП «Новотроїцький ЦПМД» попереджає про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, узгоджується інша дата та час відвідування лікаря або пацієнт спрямовується до іншого лікаря, якщо останній має можливість надати необхідну допомогу.

3.12. При первинному зверненні до КНП «Новотроїцький ЦПМД» пацієнт, незалежно від способу первісного запису на прийом, зобов'язаний пред'явити документ, засвідчує особу (паспорт).

У разі якщо на прийом записується дитина (особа до 18 років), то батькам необхідно пред'явити свій паспорт, а по відношенню до дитини або паспорт, або свідоцтво про народження. Батьки або інші представники дитини несуть відповідальність за дотримання дитиною цих Правил.

3.13. КНП «Новотроїцький ЦПМД» не надає медичні послуги дітям до 14 років, яких не супроводжують їхні батьки, або законні представники, або особи уповноваженні на це відповідно до Закону.

3.14. У разі відмови пацієнта від надання документів, вказаних у п.п. 3.12, 3.13, Правил, КНП «Новотроїцький ЦПМД» має право відмовити в наданні медичної допомоги.

3.15. У призначений час відвідування лікаря Пацієнт повинен з'явитися в КНП «Новотроїцький ЦПМД» і звернутися до лікаря, до якого він був записаний.

3.16. Будь-яка особа, що зайшла до КНП «Новотроїцький ЦПМД», повинна відноситися з повагою до персоналу і до інших осіб, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності. Її поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

3.17. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, та про іншу необхідну йому інформацію, звернувшись до реєстратури, а також самостійно у Куточку споживача.

3.19. Правила позачергового обслуговування.

3.19.1. Законом передбачено, що у КНП «Новотроїцький ЦПМД» право на позачергове обслуговування мають діти з багатодітних сімей, особи з інвалідністю першої та другої груп, особи, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, інших ядерних аварій та випробувань, військових навчань із застосуванням ядерної зброї, ветерани військової служби, ветерани органів внутрішніх справ, ветерани Національної поліції, ветерани податкової міліції, ветерани державної пожежної охорони, ветерани Державної кримінально-виконавчої служби України, ветерани служби цивільного захисту, ветерани Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.

3.19.2. З метою покращення обслуговування та усунення черг пацієнтів до лікарів, що створює напруженість у відносинах між пацієнтами та не сприяє доброзичливості у взаємних відносинах, у КНП «Новотроїцький ЦПМД» запроваджена електронна черга.

3.19.3. Усі громадяни, у тому числі ті, які мають встановлені законом права на позачергове обслуговування зобов'язані заздалегідь записуватись до лікаря через сервіс електронної черги. У випадку виникнення проблем у користуванні сервісом, запис до електронної черги може бути зроблений працівником реєстратури КНП «Новотроїцький ЦПМД» за телефоном.

3.19.4. Використання електронної черги цілком усуває потребу для пільгових категорій громадян витрачання свого часу в черзі, чекаючи прийому лікаря, що повністю відповідає меті, задля якої пільги були встановлені законом, а також не вимушує інших громадян витратити свій час поза межами запланованого, що упереджає конфлікти та сприяє доброзичливості між пацієнтами.

3.20. Положення цього розділу стосуються і законних представників пацієнтів, якщо вони здійснюють запис пацієнта на прийом та або супроводжують його під час відвідування КНП «Новотроїцький ЦПМД».

#### 4. Медична документація

4.1. На кожного пацієнта КНП «Новотроїцький ЦПМД» заводиться медична документація. У медичній документації фіксуються результат обстеження, призначення і рекомендації лікаря, найменування та обсяг виконаних медичних втручань та інша інформація про стан здоров'я Пацієнта і наданої йому медичної допомоги.

4.2. Медична документація пацієнта є власністю КНП «Новотроїцький ЦПМД» і зберігається в її архіві протягом строків визначених законодавством.

4.3. **Категорично заборонено надавати медичну документацію на руки пацієнту або їх представникам.**

4.4. Пацієнту та його представникам забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщення КНП «Новотроїцький ЦПМД».

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

4.6. Пацієнт та його представники мають право безпосередньо знайомитися зі своєю медичною документацією, або з медичною документацією особи, щодо якої він є законним представником. Для цього, пацієнт або його представник складає письмову заяву. КНП «Новотроїцький ЦПМД» 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 представника КНП «Новотроїцький ЦПМД» в спеціальному приміщенні.

4.7. За письмовою вимогою пацієнта йому надаються виписки або копії його медичних документів.

4.8. Якщо інше не встановлено законом, у разі звернення третіх осіб із заявою про надання копії медичної документації пацієнта, така особа зобов'язана надати нотаріально засвідчену згоду пацієнта на доступ такої особи до об'єктів, що становлять предмет лікарської таємниці або документ підтверджуючий, що така особа є законним представником пацієнта.

## **5. Права і обов'язки пацієнта та осіб, які їх супроводжують**

5.1. Пацієнт має право на:

5.1.1. отримання медичної допомоги;

5.1.2. вибір лікаря і організації охорони здоров'я;

5.1.3. участь у виборі методів надання медичної допомоги; з тих, що рекомендовані лікарем;

5.1.4. перебування в закладі охорони здоров'я в умовах, які відповідають санітарно-епідеміологічним вимогам і дозволяють реалізувати право на безпеку і захист особистої гідності;

5.1.5. шанобливе і гуманне ставлення з боку працівників охорони здоров'я;

5.1.6. отримання у доступній формі інформації про стан власного здоров'я, застосовувані методи надання медичної допомоги, а також про кваліфікацію лікаря, інших медичних працівників, які безпосередньо беруть участь в наданні йому медичної допомоги;

5.1.7. вибір осіб, яким може бути повідомлена інформація про стан його здоров'я;

5.1.8. відмові від надання медичної допомоги. Відмова пацієнта від надання медичної допомоги оформляється записом в медичних документах, підписується пацієнтом або його законним представником, і лікарем. Якщо пацієнт відмовляється від підписання відмови, про це складається акт;

5.1.9. полегшення болю, пов'язаного з захворюванням і (або) медичним втручанням, всіма методами надання медичної допомоги з урахуванням можливостей установи;

5.1.10. інші права, передбачені законом.

5.2. Пацієнти та особи, які їх супроводжують зобов'язані:

5.2.1. дотримуватись режиму роботи КНП «Новотроїцький ЦПМД»;

5.2.2. дотримуватись Правил внутрішнього розпорядку КНП «Новотроїцький ЦПМД» і загальноприйнятих правил поведінки в медичних закладах;

5.2.3. дотримуватись вимог пожежної безпеки;

5.2.4. дотримуватись санітарно-протиепідемічного режиму;

5.2.5. повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я та своєї дитини, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесені і спадкові захворювання;

5.2.6. виконувати приписи лікаря, співпрацювати з лікарем на всіх етапах надання медичної допомоги. лікар, не несе відповідальності за здоров'я пацієнта, якщо останній не дотримується його рекомендацій та приписів.

5.2.7. шанобливо ставитися до працівників КНП «Новотроїцький ЦПМД», а так само до інших пацієнтів та відвідувачів;

5.2.8. у випадку згоди на медичне втручання, ознайомитися і підписати Інформовану добровільну згоду на таке втручання;

5.2.9. оформляти в установленому порядку відмову від запропонованого лікування, а також у випадках припинення розпочатого лікування за бажанням пацієнта;

5.2.10. проявляти доброзичливе і ввічливе ставлення до інших пацієнтів;

5.2.11. у випадках необхідності скасування попереднього запису на прийом, заздалегідь повідомляти КНП «Новотроїцький ЦПМД» не пізніше ніж за 2 (дві) години до прийому;

5.2.12. дбайливо ставитися до майна КНП «Новотроїцький ЦПМД»;

5.2.13. при виявленні джерел пожежі, інших джерел небезпеки чи об'єктів, що загрожують суспільній безпеці, пацієнт повинен негайно повідомити про це персоналу КНП «Новотроїцький ЦПМД»;

5.2.14. дотримуватися правил заборони куріння в громадських місцях;

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

5.2.16. забезпечувати належну поведінку своєї дитини та нести відповідальність за будь-які травми, які дитина може отримати внаслідок недбалості батьків чи інших осіб, які привели дитину на прийом до лікаря;

5.2.17. виконувати інші обов'язки, встановлені законодавством цими Правилами та договором.

5.3. Пацієнтам та особам, які їх супроводжують забороняється:

5.3.1. заходити в кабінет лікаря в верхньому одязі;

5.3.2. приходити на прийом в стані алкогольного сп'яніння, або під дією наркотичних або токсичних речовин;

5.3.3. не інформуючи лікуючого лікаря, одночасно лікуватися в декількох закладах охорони здоров'я чи лікарів;

5.3.4. палити, розпивати алкогольні напої, вживати наркотичні або токсичні засоби на території КНП «Новотроїцький ЦПМД»;

5.3.5. здійснювати фото-, відео-, аудіо- фіксацію дій працівників та/або відвідувачів КНП «Новотроїцький ЦПМД»;

5.3.6. грубіянити та/або погрожувати працівникам та/або відвідувачам КНП «Новотроїцький ЦПМД», або в інший спосіб порушувати громадський порядок;

5.3.7. приносити до КНП «Новотроїцький ЦПМД» холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або іншим особам;

5.3.8. виносити за межі будь-яке майно КНП «Новотроїцький ЦПМД», у числі розхідні матеріали, медикаменти та інше;

5.3.9. займатися у приміщеннях КНП «Новотроїцький ЦПМД» будь-якими видами торгівля або обміну;

5.3.10. залишати свою дитину без догляду;

5.3.11. приводити або приносити до КНП «Новотроїцький ЦПМД» тварин та птахів.

## **6. Порядок вирішення спорів**

6.1. У разі виникнення будь-яких претензій до КНП «Новотроїцький ЦПМД», пацієнт або його представник, зобов'язані заявити про такі претензії в письмовій формі із зазначенням у відношенні як пацієнта, так і його представника таких даних: прізвища, імені, по батькові (повністю), адреса проживання, телефон для зв'язку, суть претензій з посиланнями на докази, які це підтверджують. До заяви додаються завірені копії доказів суті претензій (при їх наявності). Якщо заява подається представником; до нього в обов'язковому порядку додаються документи, що засвідчують повноваження представника.

6.2. Заява реєструється і передається на розгляд уповноваженому представнику КНП «Новотроїцький ЦПМД».

6.3. В разі заявлення претензій про якість медичної допомоги, пацієнт зобов'язаний, на вимогу КНП «Новотроїцький ЦПМД», пройти незалежне експертне обстеження. В необхідних випадках, медична документація може бути спрямована на експертизу.

6.4. На час проходження експертного обстеження або проведення експертизи на підставі медичної документації, розгляд претензій пацієнта зупиняється.

## **7. Відповідальність за недотримання Правил**

7.1. КНП «Новотроїцький ЦПМД» має право відмовити пацієнтові в наданні медичної допомоги, в разі недотримання пацієнтом або особами, які його супроводжують цих Правил.