

ПОГОДЖЕНО:

Голова первинної профспілкової організації КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради



О.Ф. Бабін

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Директор КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради



В. Барсесян

Правила внутрішнього розпорядку КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради

1. Правила внутрішнього розпорядку КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради (далі – Правила) є локальним нормативно-правовим документом, який регламентує, відповідно до законодавства України у сфері охорони здоров'я, порядок звернення пацієнта в КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради (далі – лікарні), поведінки в лікарні, доступу до медичної інформації, та інші питання, пов'язані з регулюванням відносин між пацієнтом (його представником) і лікарнею.

I. Загальні положення.

1.1. КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» Баштанської міської ради є закладом охорони здоров'я, що надає медичні послуги вторинної (спеціалізованої) допомоги.

1.2. Ці Правила є обов'язковими для виконання їх всіма пацієнтами, а також будь-якими іншими особами, що звернулися, або зайшли до лікарні, 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 до КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» так і при зверненні телефоном, а також під час надання медичних та інших послуг на виїзді.

1.4. Ці Правила знаходяться у відкритому доступі в приміщенні лікарні в зоні рецепції, та на сайті лікарні. Кожен пацієнт, а також інші особи, які звернулися в КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня», зобов'язані ознайомитися з цими Правилами та дотримуватися їх.

1.5. Факт ознайомлення пацієнта та осіб, які його супроводжують, з цими Правилами засвідчується підписом в журналі під час відвідування КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня». Відмова особи засвідчити своїм підписом факт ознайомлення з Правилами, не дає особі права порушувати Правила.

1.6. КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» надає широкий спектр медичних послуг, що передбачений дозвільною документацією та розміщений на сайті лікарні.

1.7. Прийом пацієнтів здійснюється профільними спеціалістами відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом.

1.8. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути для спеціалістів КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» єдиною основою для медичних висновків, направлень, призначення плану лікування, надання рекомендацій, призначення медичних маніпуляцій, тощо.

1.9. Отримання висновків та рекомендацій спеціалістів КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня», призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути здійснено тільки після консультації спеціаліста нашої лікарні та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності).

1.10. КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» не надає пацієнту після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження обов'язкового призначення лікування. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у профільного спеціаліста.

1.11. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечують медичні реєстратори, які виконують функції розподілу пацієнтів між спеціалістами лікарні та за необхідності надають довідкову інформацію.

1.12. На прохання спеціаліста КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня», пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує його особу. У випадку, якщо медичні послуги надаються неповнолітній та недієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує право на такого пацієнта (свідоцтво про народження такого малолітнього пацієнта тощо).

1.13. У випадку якщо пацієнт отримав платні медичні послуги, на прохання працівника лікарні, пацієнт або його представник, повинен надати для

2.2. Адміністрація лікарні має право встановлювати спеціальний режим роботи у вихідні та святкові дні.

2.3. Відділення невідкладних станів0 стаціонарні відділення лікарні працюють 24/7.

2.4. Графік роботи та особливості запису пацієнтів до певних спеціалістів визначаються Адміністрацією КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» та можуть змінюватись. Повідомлення про такі зміни розміщуються у місцях надання медичних послуг та на сайті лікарні. Про такі зміни також повідомляють пацієнту в усній формі при записі на прийом.

III. Порядок звернення пацієнта до КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня».

3.1. КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» здійснює надання екстреної (невідкладної) медичної допомоги, у тому числі з приводу отриманих травм.

3.2. Прийом пацієнтів в КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» здійснюється спеціалістами відповідно до встановленого графіку за попереднім записом, електронним направленням (за виключення лікаря гінеколога, лікаря стоматолога та невідкладні стани.)

3.3. Прийом пацієнта без попереднього запису можливий лише за наявності вільних місць в графіку роботи відповідного спеціаліста, а також хворим з невідкладними станами.

3.4. Пацієнт, під час запису може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в графіку прийому певного спеціаліста, про які йому повідомляє медичний реєстратор лікарні.

3.5. Пацієнт повинен прийти на прийом в призначений час і день.

3.6. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнт або його представник зобов'язаний завчасно (не менш ніж за 1 годину) попередити про це медичного реєстрації лікарні.

3.7. У разі запізнення пацієнта більш ніж на 15 хвилин (більш ніж на 5 хвилин на ультразвукове дослідження) лікарня має право відмовити такому пацієнту в прийомі, якщо надання запланованої медичної послуги може призвести до зміни часу прийому наступних пацієнтів.

3.8. 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 попередніх пацієнтів.

3.9. У разі непередбачуваної відсутності спеціаліста та інших надзвичайних обставин, що перешкоджають наданню медичної допомоги (послуги), 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.

3.10. При зверненні до КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» пацієнт, незалежно від способу первісного запису на прийом, зобов'язаний пред'явити документ, що засвідчує особу (паспорт).

3.11. 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, та свідоцтво про народження. Батьки або інші представники дитини несуть відповідальність за дотримання дитиною цих Правил.

3.12. Будь-яка особа, що зайшла до закладу охорони здоров'я КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» зобов'язана зняти верхній одяг в осінньо-зимовий період.

3.13. Будь-яка особа, що знаходиться в закладі охорони здоров'я КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня», повинна відноситися з повагою до персоналу і до інших осіб, не дозволяти собі проявів грубощі та безтактності. Її поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

3.14. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік платних послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу необхідну йому інформацію.

IV. Порядок оплати послуг.

4.1. Медичні послуги в КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» оплата яких покривається Програмою державних гарантій медичного обслуговування населення є безкоштовними відповідно до направлення та невідкладні стани.

4.2. Перелік платних медичних послуг із зазначенням їх вартості розміщені у куточку споживача.

4.3. Всі розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом внесення пацієнтом готівкових грошових коштів в касу лікарні перед наданням відповідних медичних послуг.

4.4. Підставою для оплати послуг є направлення, де вказано перелік послуг, які були надані пацієнту.

4.5. У випадку необхідності отримання пацієнтом додаткових послуг (проведення додаткових обстежень, аналізів, консультацій інших спеціалістів тощо), ці послуги оплачуються пацієнтом окремо відповідно до вартості затвердженою виконкомом міської ради.

V. Медична документація

5.1. На кожного пацієнта лікарні заводиться медична документація. У медичній документації фіксуються результати обстеження, призначення і рекомендації спеціаліста, найменування та обсяг виконаного медичного втручання та інша інформація про стан здоров'я пацієнта та наданої йому медичної допомоги.

5.2. Вся медична документація (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо), заведена на пацієнта є власністю лікарні і відповідно зберігається у ній протягом строків, визначених законодавством.

5.3. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки у формі, яка встановлена чинним законодавством України. Пацієнт за письмовим зверненням до КНП «Баштанська багато-профільна лікарня», 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).

5.4. Пацієнту забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщення КНП «Баштанська багато-профільна лікарня», а також фотографувати, сканувати та робити ксерокопію.

5.5. Інформація, що міститься в медичній документації, становить лікарську таємницю та не може надаватися без згоди пацієнта, крім випадків передбачених законодавством України.

5.6. Пацієнт має право безпосередньо знайомитися зі своєю медичною документацією, або з медичною документацією особи, щодо якої він є законним представником. Для цього, пацієнт складає письмову заяву. КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» 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 лікарні в спеціальному приміщенні.

5.7. За письмовою вимогою пацієнта йому надаються копії його медичних документів у зазначений адміністрацією час та дату.

5.8. 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.

VI .Права і обов'язки пацієнта

6.1. Пацієнтам та відвідувачам забороняється:

6.1.1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погроза вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу КНП так і пацієнтам та відвідувачам.

6.1.2. Грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня». Поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу КНП так і пацієнтів та відвідувачів, або в інший спосіб порушувати громадський порядок.

6.1.3. Займатися тютюнопалінням, вживати спиртні напої, наркотичні речовини та інші психотропні засоби в приміщеннях КНП та на її території, а також під час надання медичних послуг за місцем перебування пацієнта.

6.1.4. Приходити на прийом в стані алкогольного сп'яніння, або під дією наркотичних або токсичних речовин, перебувати у зазначених станах під час надання медичних послуг персоналом КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» за місцем перебування пацієнта.

- 6.1.5. Не інформуючи лікуючого лікаря, одночасно лікуватися в декількох закладах охорони здоров'я чи лікарів за одним направленням спеціалізації.
- 6.1.6. Проводити в приміщеннях та на території КНП «Баштанська багато-профільна лікарня» фото-, аудіо- та відеофіксацію дій працівників або відвідувачів КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня», а також під час надання медичних послуг персоналом КНП за місцем перебування пацієнта.
- 6.1.7. Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри.
- 6.1.8. Приносити або приводити в заклади охорони здоров'я КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» тварин, птахів тощо.
- 6.1.9. Розмовляти по мобільному телефону під час перебування на прийомі у лікаря або під час проведення маніпуляцій, а також під час надання медичних послуг персоналом КНП за місцем перебування пацієнта.
- 6.1.10. Вносити за межі приміщень КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належать КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня».
- 6.1.11. Не дотримуватись рекомендацій та вказівок спеціалістів КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня», здійснювати прийом лікарських засобів на власний розсуд.
- 6.1.12. Порушувати правила пожежної безпеки, сидіти на підвіконнях, висовуватися і перемовлятися через вікна, а також користуватися подовжувачами, трійниками та іншими електричними приладами та самостійно їх встановлювати.
- 6.1.13. Приносити до КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» холодну або вогнепальну зброю.
- 6.1.14. Порушувати правила санітарної та епідеміологічної безпеки.

6.2. Пацієнти та відвідувачі зобов'язані:

- 6.2.1. Дотримуватися режиму роботи КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня»;
- 6.2.2. Дотримуватися цих Правил і загальноприйнятих правил поведінки в медичних закладах;

- 6.2.3. Дбайливо ставитись до медичного та іншого обладнання КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня».
- 6.2.4. Дотримуватися правил техніки безпеки та вимог пожежної безпеки;
- 6.2.5. Дотримуватися санітарно-протиепідемічного режиму (перед входом до кабінетів , знімати верхній одяг).
- 6.2.6. Повідомляти лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в тому числі про протипоказання до застосування лікарських засобів, раніше перенесені та спадкові захворювання.
- 6.2.7. Виконувати приписи лікаря, співпрацювати з лікарем на всіх етапах надання медичної допомоги.
- 6.2.8. Шанобливо ставитися до працівників КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня», а так само до інших пацієнтів та відвідувачів.
- 6.2.9. У випадку згоди на медичне втручання, ознайомитися і підписати інформовану добровільну згоду на таке втручання.
- 6.2.10. Оформляти в установленому порядку відмову від запропонованого лікування, а також у випадках припинення розпочатого лікування за бажанням пацієнта.
- 6.2.11. Проявляти доброзичливе і ввічливе ставлення до інших пацієнтів та відвідувачів.
- 6.2.12. У випадках необхідності скасування попереднього запису на прийом, заздалегідь повідомляти , за день, а в крайніх випадках, не пізніше ніж за 1 годину до прийому.
- 6.2.13. При виявленні джерел пожежі, інших джерел небезпеки чи об'єктів, що загрожують суспільній безпеці, негайно повідомити про це персоналу КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня».
- 6.2.14. Дотримуватися правил заборони паління в громадських місцях.
- 6.2.15. Дотримуватися правил заборони розпивання спиртних напоїв і перебування в стані алкогольного, наркотичного та токсичного сп'яніння.
- 6.2.16. Виконувати інші обов'язки, встановлені законодавством, цими Правилами та договором.
- 6.3. Пацієнт має право на:

- 6.3.1. отримання медичної допомоги.
- 6.3.2. вибір лікаря і організації охорони здоров'я.
- 6.3.3. участь у виборі методів надання медичної допомоги.
- 6.3.4. перебування в закладі охорони здоров'я в умовах, які відповідають санітарно-епідеміологічним вимогам і дозволяють реалізувати право на безпеку і захист особистої гідності.
- 6.3.5. шанобливе і гуманне ставлення з боку працівників охорони здоров'я;
- 6.3.6. 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.
- 6.3.7. вибір осіб, яким може бути повідомлена інформація про стан його здоров'я.
- 6.3.8. 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.
- 6.3.9. полегшення болю, пов'язаного з захворюванням і (або) медичним втручанням, всіма методами надання медичної допомоги з урахуванням можливостей установи.
- 6.3.10. інші права, передбачені законом.

VII. Особливі правила перебування в закладах охорони здоров'я КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня».

7.1 Адміністрація закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та не довіряти їх стороннім особам.

КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території лікарні без нагляду.

7.2. КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в коридорах, зонах загального користування лікарні.

7.3. У разі потреби пацієнта у супроводі іншою особою такий супровід може здійснювати лише одна особа, якщо клієнтом є дитина раннього віку її можуть супроводжувати одночасно не більше двох осіб.

VIII . Правила отримання окремих медичних послуг за місцем проживання.

8.1. Лікарня надає паліативну допомогу за місцем проживання (перебування) пацієнта лише за попереднім записом в дні та години, які встановлюються адміністрацією.

8.2. Пацієнт або його представники зобов'язані забезпечити умови для роботи персоналу за місцем свого проживання (перебування).

8.3. Пацієнт за місцем проживання (перебування) повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь – яких проявів агресії. Поведінка пацієнта не повинна перешкоджати наданню медичних послуг.

8.4. Пацієнтам які знаходяться в стані алкогольного та наркотичного або токсичного сп'яніння, медичний персонал має право відмовити в наданні медичних послуг.

8.5. У випадку відчуття небезпеки лікар/медична сестра має право припинити надання медичної допомоги та негайно залишити місцем проживання (перебування) пацієнта.

IX. Особливості організації медичного обслуговування за направленням.

9.1. Порядок здійснення направлення пацієнта до інших лікарів (інших закладів охорони здоров'я) та для здійснення діагностичних досліджень.

9.1.1 Лікуючий лікар приймає рішення про направлення на підставі оцінки стану здоров'я пацієнта, наявності медичних показань для отримання відповідних послуг, відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та з урахуванням порядків надання медичної допомоги відповідного виду.

9.1.2 Направлення здійснюється для забезпечення отримання пацієнтом медичних послуг в амбулаторних або стаціонарних умовах, медичних послуг, що надаються виїзними бригадами, проведення лабораторних, інструментальних або функціональних досліджень.

9.1.3 Направлення на отримання медичних послуг в амбулаторних умовах або від виїзної бригади може здійснюватися у випадку необхідності проведення оцінки стану здоров'я пацієнта, обстеження, здійснення лікування в умовах паліативної медичної допомоги, вирішення питання щодо подальшого ведення пацієнта, отримання професійної думки спеціаліста.

9.1.4 Направлення на отримання медичних послуг в стаціонарних умовах (далі - госпіталізація) здійснюється за наявності таких підстав:

9.1.4.1 гостре захворювання та стан, травма, опіки, відмороження, отруєння, загострення хронічного захворювання, що потребує оперативного лікування або цілодобового інтенсивного лікування чи спостереження;

9.1.4.2 потреба в стаціонарній паліативній допомозі;

9.1.4.3 ускладнений перебіг вагітності та пологи;

9.1.4.4 проведення протирецидивного курсу лікування чи медичної реабілітації, у разі неможливості надання відповідних послуг в амбулаторних умовах;

9.1.4.5 необхідність у застосуванні високоспеціалізованих, високотехнологічних методів діагностики та лікування, що не можуть проводитись в амбулаторних умовах;

9.1.4.6 переведення пацієнта, якого госпіталізовано, до іншого закладу охорони здоров'я.

9.1.5 Направлення на здійснення лабораторних, інструментальних або функціональних досліджень може здійснюватися з метою прийняття клінічних рішень в процесі надання медичних послуг пацієнту, з урахуванням його інтересів, за умови, що обрані дослідження:

9.1.5.1 відповідають клінічній ситуації пацієнта з урахуванням специфічності і чутливості обраних клініко- лабораторних тестів;

9.1.5.2 забезпечують точність показників досліджень або прогностичної інформації для прийняття клінічних рішень;

9.1.5.3 мають клінічну ефективність, забезпечують потенційний внесок в покращення орієнтованих на пацієнта клінічних результатів.

9.2 Лікуючий лікар, який здійснює направлення зобов'язаний:

9.2.1 роз'яснити та переконатися, що пацієнту зрозумілі мета направлення, підстави, ризики та очікувані результати від отримання пацієнтом послуг за направленням;

9.2.2 повідомити пацієнту про строк дії направлення, який встановлюється з урахуванням стану пацієнта та галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я і не має становити більше одного календарного року;

9.2.3 повідомити пацієнту про можливості отримання інформації щодо отримання медичних послуг за направленням у суб'єктів господарювання, які надають такі послуги, в тому числі за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення;

9.2.4 надати можливість пацієнту ставити будь-які питання щодо направлення та надати відповіді на такі питання.

9.2.5 У випадку відмови пацієнта від отримання направлення, роз'яснити пацієнту наслідки такої відмови, і якщо після такого роз'яснення пацієнт відмовляється від отримання направлення, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження, а при неможливості його одержання - засвідчити відмову відповідним актом у присутності свідків.

9.3 Якщо медичні послуги надаються пацієнту у межах договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, укладеного з Національною службою здоров'я України, лікуючий лікар повинен внести запис про направлення пацієнта до електронної системи із застосуванням кваліфікованого електронного підпису відповідно до вимог законодавства.

9.4. Лікуючий лікар має право відкликати створене в електронній системі направлення до моменту звернення пацієнта за отриманням медичного обслуговування у випадках:

9.4.1 зміни стану здоров'я пацієнта;

9.4.2 смерті пацієнта;

9.4.3 внесення помилкової інформації до системи при здійсненні направлення.

X. Особливості організації медичного обслуговування за направленням.

10.1. При зверненні за отриманням медичних послуг пацієнт (його законний представник) зобов'язаний повідомити номер запису про направлення або надати запис про направлення в паперовій формі.

10.2. Уповноважена особа закладу охорони здоров'я повинна:

- 10.2.1 перевірити статус запису про направлення в електронній системі;
- 10.2.2 повідомити пацієнту про наявність або відсутність можливості отримати медичне обслуговування за направленням за програмою медичних гарантій;
- 10.2.3 узгодити з пацієнтом вибір лікаря, який буде надавати послуги за направленням за можливості такого вибору;
- 10.2.4 Узгодити з пацієнтом дату та час, коли пацієнт може отримати послуги за направленням, крім випадків, передбачених пунктом 10.3 цього розділу.

10.3. Медичне обслуговування за направленням здійснюється відповідно до медичних показань та стану здоров'я пацієнта на момент надання відповідної медичної послуги.

10.4. Під час першої взаємодії з пацієнтом за направленням виконавець направлення відкриває новий епізод медичної допомоги, про що вноситься запис до системи.

10.5. На підставі одного направлення може бути відкрито лише один епізод медичної допомоги. Після початку прийому пацієнта за направленням в одному закладі охорони здоров'я, звернення до іншого, за цим самим направленням, не допускається.

10.6. Під час відкриття епізоду медичної допомоги за направленням виконавець направлення повинен запитати в пацієнта інформацію про одночасне одержання медичної допомоги у кількох медичних працівників або закладів охорони здоров'я, та забезпечити взаємодію КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» з такими медичними працівниками в інтересах пацієнта, зокрема через проведення консультацій, направлення запитів, організацію консиліумів.

10.7. Виконавець направлення має право запитувати інформацію, що потрібна для надання медичної допомоги, у пацієнта, а також лікаря, який видав направлення, інших медичних працівників, які надавали або надають медичну допомогу пацієнту.

10.8. У разі необхідності призначення повторних візитів пацієнта для продовження надання медичних послуг за направленням в того ж лікаря, лікар, що надавав послуги за направленням, створює нове направлення.

10.9 При завершенні надання медичних послуг за направленням лікар закриває епізод медичної допомоги, про що вноситься інформація в систему.

10.10 Медичні послуги за направленням не надаються у випадках, якщо:
10.10.1 Заклад охорони здоров'я не має права або можливості надавати

відповідні послуги згідно із законодавством та ліцензією з медичної практики;

10.10.2 Пацієнт уже отримав послуги за цим направленням;

10.10.3 Направлення є відкликаним ініціатором направлення;

10.10.4 Закінчився строк дії направлення;

10.10.5 Під час попереднього огляду пацієнта лікар встановив, що пацієнт не потребує надання медичних послуг за направленням або має медичні протипоказання до таких послуг;

10.10.6 Пацієнт не надає згоду на медичне втручання для отримання послуги за направленням, крім випадків, коли відповідно до закону така згода не вимагається;

10.10.7 Пацієнт не виконує медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку.

10.11 У разі встановлення виконавцем направлення наявності підстав, передбачених підпунктами 5 - 7 пункту 10 цього розділу, виконавець направлення повідомляє про неможливість надання послуг за направленням пацієнта та ініціатора направлення і вносить до системи відповідний запис із зазначенням причини ненадання пацієнту послуги за направленням.

XI .Порядок вирішення спорів.

11.1. Пацієнт, при виявленні недоліків в наданих послугах, має право заявити про них одразу після закінчення їх надання, а в разі об'єктивної неможливості виявити недоліки в цей момент - протягом семи календарних днів, з моменту фактичного закінчення надання конкретної послуги.

11.2 Пацієнт, при виявленні в наданій послугі істотних недоліків, має право заявити про них протягом чотирнадцяти календарних днів, з моменту фактичного закінчення надання конкретної послуги. Під істотними недоліками розуміються такі недоліки, які роблять неможливим або неприпустимим результат медичної послуги, після виправлення проявляються знову, але при цьому повністю залежать від дій медичних працівників, а не від індивідуальних особливостей організму пацієнта або від розвитку захворювання (виникнення нових захворювань) або від недоліків узгодженого з пацієнтом методу лікування.

11.3 Ризики ускладнень, про які пацієнт був попереджений до початку надання медичних послуг і які настали з незалежних від КНП причин, не є підставою для складання заяви про будь-які недоліки у наданих послугах.

11.4 КНП не несе відповідальності за недоліки, що виникли з таких підстав неявки або несвочасного явки пацієнта на запланований візит, контрольний медичний огляд тощо;

11.4.1 відмови пацієнта підписати добровільну інформовану згоду;

- 11.4.2 приховування пацієнтом інформації про стан свого здоров'я або повідомлення пацієнтом недостовірних відомостей про стан свого здоров'я;
- 11.4.3 невиконання призначень чи рекомендацій лікаря;
- 11.4.4 звернення за допомогою в інший заклад охорони здоров'я або до іншого лікаря приватної практики без повідомлення про це лікаря;
- 11.4.5 неможливості надати медичні послуги у зв'язку з заборонаю введеною під час карантину або інших обмежувальних заходів;
- 11.4.6 порушення вимог цих правил чи умов договору про надання медичних послуг;
- 11.4.7 в інших випадках, передбачених публічним договором надання медичних послуг або законодавством.

11.5 КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» не несе відповідальності за недоліки, що виникли у наслідок об'єктивного розвитку захворювання, появою у пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму пацієнта.

11.6 Всі суперечки, що виникають, вирішуються шляхом переговорів.

11.7 У випадку виявлення будь-яких недоліків у наданих медичних послугах, пацієнт має заявити про це КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» у письмовому вигляді у строки, що визначені публічним договором надання медичних послуг та цих Правилах. Усні заяви не розглядаються.

11.8 Письмова заява пацієнта про виявлені недоліки розглядається протягом тридцяти календарних днів.

11.9 Під час розгляду заяви, КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» має право вимагати від пацієнта надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження лікарем, або інструментальні обстеження, та взяти участь у проведенні експертизи.

11.10 У випадку, коли КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» заявить вимогу до пацієнта, щодо надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, або пройти додаткові обстеження лікарем, чи інструментальні обстеження, або взяти участь у проведенні експертизи, строк розгляду заяви зупиняється на строк до виконання пацієнтом вимог КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня».

11.11 У разі коли під час розгляду заяви пацієнта КНП «Баштанська багатoproфільна лікарня» заявить вимогу про проведення експертизи, така експертиза проводиться за рахунок коштів лікарні. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли без вини КНП «Баштанська

багатопрофільна лікарня» або осіб, за дії яких КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» відповідає, вимоги пацієнта не підлягають задоволенню, а пацієнт стає зобов'язаним відшкодувати КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» усі витрати на проведення експертизи.

11.12 Пацієнт не має права ухилитись від участі у проведенні організованої КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» експертизи, у тому числі, пацієнт зобов'язаний надавати усі медичні документи, які є в нього, та, на вимогу КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» чи експерта, пройти огляд або діагностичні обстеження.

11.13 Якщо пацієнт ухилиться від надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, чи від додаткових обстежень лікарем, чи від інструментальних обстежень, або від участі у проведенні експертизи, вважається, що його заява є цілком безпідставною та задоволенню не підлягають.

11.14 Якщо спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

ХІІ. Відповідальність пацієнта за недотримання Правил

12.1. КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» має право відмовити пацієнтові в наданні медичних послуг або медичної допомоги, в разі недотримання пацієнтом цих Правил.

12.2. У разі порушення цих Правил КНП 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 амбулаторного хворого та лікарняному листку або передчасно закрити листок тимчасової непрацездатності з відповідною відміткою у ньому.

12.3. У випадках порушення цих Правил пацієнтом, та дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація КНП «Баштанська багатопрофільна лікарня» не компенсує йому вартість не наданих в повному обсязі таких медичних послуг.

12.4. Порушуючи ці правила, пацієнт має пам'ятати, що: 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 режиму.

В.о. медичного директора

А.В.Бердар