

ЗАТВЕРДЖУЮ:  
Директор ТОВ «ІННОВАЦІЙНИЙ  
КОМПЛЕКС ЕСТЕТ»  
Михайло ПИВНИК



**ПРАВИЛА  
перебування та обслуговування пацієнтів в  
Медичному центрі  
ТОВ «ІННОВАЦІЙНИЙ КОМПЛЕКС ЕСТЕТ»**

**2. Порядок прийому пацієнтів на прийом до лікаря**

- 2.1. Прийомом лікаря обслуговується у Центрі амбулаторно-поліклінічний прийом пацієнтів здійснюється у час роботи Центру, зазвичай з понеділка по п'ятницю.
- 2.2. Амбулаторний прийом пацієнтів здійснюється з понеділка по п'ятницю з 09:00 год. до 19:00 год., в суботу з 09:00 до 17:00 год. Якщо пацієнт не може прийти до Центру у встановлений час, він повинен повідомити адміністратора.
- 2.3. Прийом лікаря здійснюється за попереднім записом пацієнта до лікаря за допомогою адміністратора Центру.
- 2.4. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.5. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.6. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.7. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.8. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.9. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.10. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.
- 2.11. Пацієнт, який не може прийти до лікаря за записом, повинен повідомити адміністратора Центру заздалегідь.

м. Ужгород – 2024 р.

## 1. Загальні положення

- 1.1. Цей локальний нормативний акт регламентує правила внутрішнього розпорядку **Медичного центру ТОВ «ІННОВАЦІЙНИЙ КОМПЛЕКС ЕСТЕТ»** (далі - Центр), порядок перебування Пацієнтів в Центрі, особливості обслуговування Пацієнтів, порядок надання та оплати стоматологічних послуг тощо.
- 1.2. Центр надає стоматологічні 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.
- 1.3. У разі, якщо споживачем послуг є малолітня, неповнолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені Правилами для Пацієнта, набуває законний представник такої особи.
- 1.4. При укладенні з Пацієнтом договору про надання стоматологічних послуг ці Правила стають невід'ємною частиною такого договору.
- 1.5. Всі стоматологічні та інші послуги в Центрі є платними.
- 1.6. Інформація про учасників та керівництво підприємства, ліцензію на медичну практику, медичний персонал, сертифікати на медичні засоби та обладнання, прейскурант цін, діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена у «Куточку споживача» та «Папці споживача». Більш розширену інформацію Пацієнти можуть отримати під час консультацій у лікарів.

## 2. Порядок запису пацієнтів на прийом до лікаря

- 2.1. Стоматологічні послуги надаються у Центрі амбулаторно. Амбулаторний прийом Пацієнтів здійснюється у часи роботи Центру, за графіками роботи лікарів.
- 2.2. **Амбулаторний прийом Пацієнтів відбувається з понеділка по п'ятницю з 09:00 год. до 19:00 год., в суботу з 09:00 до 17:00 год., неділя – вихідний день.**
- 2.3. Запис на прийом до Центру проводиться попередньо, за день чи декілька днів до бажаного візиту.
- 2.4. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи лікаря за профілем.
- 2.5. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та інше у адміністраторів Центру безпосередньо або за телефоном. Пацієнт може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить адміністратор Центру.
- 2.6. Запис первинного Пацієнта здійснюється адміністратором Центру, який визначає дату та час прийому, а також лікуючого лікаря. Під час запису на прийом Пацієнт повинен вказати послугу або послуги, на які він записується.
- 2.7. У разі необхідності залучення до комплексного лікування інших спеціалістів, лікуючий лікар звертається до адміністратора Центру, який здійснює запис до відповідного спеціаліста за наявності у нього вільних місць в запису.
- 2.8. Запис вторинного Пацієнта здійснюється адміністратором Центру за погодженням з лікуючим лікарем відповідно до узгодженого плану лікування.
- 2.9. Якщо Пацієнт не має можливості прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту Пацієнту рекомендовано завчасно попередити адміністраторів Центру.
- 2.10. В разі, якщо Пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 15 хвилин, запис може бути скасовано.
- 2.11. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин адміністратор Центру 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. Правила знаходження в Центрі

- 3.1. Пацієнт, що зайшов до Центру, зобов'язаний зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (відповідній шафі або на вішаку), залишити в шафі великі валізи або згортки, одягнути бахіли за потреби, уточнити свій запис у адміністратора.
- 3.2. Центр не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, що передані на відповідальне зберігання.
- 3.3. Пацієнт, який знаходиться в Центрі, 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.
- 3.4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до Центру забезпечує адміністратор, який виконує функції розподілу Пацієнтів до лікарів, надає довідкову інформацію.
- 3.5. При записі на всі види послуг Пацієнт повинен підійти до адміністратора, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування в холі Центру.
- 3.6. Час початку прийому у лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням. Це обумовлено тим, що у всіх Пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість прийому може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступного прийому може затриматись.
- 3.7. В Центрі суворо забороняється:
  - проходити до медичних приміщень у верхньому одязі;
  - 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 Центру;
  - порушувати норми суспільної моралі, етики;
  - порушувати вимоги законодавства щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів та відвідувачів Центру;
  - псувати та привласнювати майно, інвентар і обладнання (у т.ч. медичну та іншу документацію) Центру та інших осіб;
  - вести телефонні розмови із службових телефонів (без дозволу персоналу);
  - займатись будь-яким видом торгівлі або обміну;
  - приводити або приносити до Центру тварин, птахів, зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви.
- 3.8. Зазначені вище обмеження стосуються пацієнтів, осіб, що супроводжують пацієнтів, та інших відвідувачів.
- 3.9. Адміністратор Центру має право не дозволити увійти до Центру пацієнтам, які порушують вимоги внутрішнього режиму медичного закладу, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі потреби припинення протиправних дій таких пацієнтів адміністратор може викликати

співробітників поліції.

- 3.10. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщенні Центру категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка.

#### 4. Оформлення документів на пацієнтів

- 4.1. На кожного Пацієнта заводиться медична документація згідно затверджених МОЗ України форм. 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.
- 4.2. При зверненні до Центру на вимогу лікаря Пацієнт заповнює та підписує:
- анкету з персональними даними пацієнта та медичним анамнезом, де зазначаються дані стосовно стану здоров'я, непереносимості тих чи інших лікарських засобів;
  - інформовану добровільну згоду на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення (форма № 003-6/о), що є умовою початку надання медичних послуг;
  - інші згоди на проведення лікування відповідно до виду лікування за формою, встановленою Центром;
  - договір про надання медичних послуг (за визначеними Центром видами медичних втручань або на вимогу Пацієнта);
- 4.3. Кожний Пацієнт зобов'язаний повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, в іншому випадку з Центру знімається юридична відповідальність за виникнення несприятливих ситуацій під час лікування або зниження його ефективності.
- 4.4. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря Пацієнт не впевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.
- 4.5. На кожного Пацієнта заводиться медична карта стоматологічного хворого у електронній системі охорони здоров'я. Медична карта є власністю Центру і зберігається протягом всього спостереження і лікування, а потім протягом 5 років. Пацієнтам медична карта надається для ознайомлення на вимогу. Всі дані обстежень і консультативні висновки Пацієнти отримують у вигляді виписки з медичної карти.
- 4.6. При оформленні медичної карти на прохання адміністратора Пацієнт повинен пред'явити паспорт або інший документ, що посвідчує особу, а також, за наявності, страховий поліс та дисконтну картку.
- 4.7. Відповідність персональних даних Пацієнта за відсутності документів, що посвідчують особу, повинна бути підтверджена особистим підписом Пацієнта у спеціальній анкеті (Додаток 3). Відмова Пацієнта, який не має паспорту, від підтвердження особистим підписом правдивості своїх персональних даних у анкеті є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг, за винятком випадків, коли така відмова може загрожувати життю та здоров'ю Пацієнта.
- 4.8. У випадку необхідності укладення з Пацієнтом Договору про надання платних медичних послуг пред'явлення Пацієнтом паспорту та реєстраційного номеру облікової картки платника податків є обов'язковим.
- 4.9. Правила ознайомлення, видачі та зберігання медичної документації регламентуються окремою інструкцією.

## 5. Особливості надання стоматологічних послуг

- 5.1. Вибір Пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного Пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів. Пацієнт має право спостерігатися у одного лікаря, при відповідному попередньому записі та інформуванні про це адміністратора Центру.
- 5.2. Лікуючий лікар зобов'язаний вести Пацієнта до моменту закінчення узгодженого з Пацієнтом лікування.
- 5.3. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування та має право відмовитися від лікування в Центрі взагалі.
- 5.4. Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження Пацієнта чи його законних представників. У невідкладних випадках (з метою рятування життя та здоров'я), відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження Пацієнта.
- 5.5. Щодо Пацієнта віком до 18 років (неповнолітнього Пацієнта), а також Пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників.
- 5.6. У випадку виникнення сумнівів щодо дієздатності Пацієнта лікар повинний сповістити про це керівництво Центру.
- 5.7. В обумовлений з Пацієнтом час лікар Центру проводить збір анамнезу та огляд Пацієнта, встановлює попередній діагноз, визначає методи і можливі варіанти лікування, наслідки лікування і прогнозовані результати, ступінь ризику лікування та можливі ускладнення і детально інформує про це Пацієнта.
- 5.8. Перед початком лікування з Пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування. У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план лікування.
- 5.9. Відомості про заплановані та проведені лікувальні заходи записуються до електронної медичної картки та погоджуються з Пацієнтом заздалегідь.
- 5.10. До проведення медичного втручання кожному Пацієнту доступно пояснюється мета, сутність і строки запропонованих обстежень, лікувальних заходів, а також повідомляється про можливі ускладнення та ризики. Якщо Пацієнт не погоджується на застосування при лікуванні необхідних додаткових методів профілактики ускладнень, то цей факт письмово фіксується у медичній картці лікарем із відміткою, що Пацієнта проінформовано про можливість збільшення ризику настання ускладнень у майбутньому. Своїм підписом Пацієнт (представник) підтверджує, що він ознайомлений із такими наслідками.
- 5.11. Якщо в процесі надання послуг виникла необхідність зміни плану лікування та/або виконання додаткових дій, пов'язаних з медичними показаннями, то такі послуги надаються з попередньої згоди Пацієнта.
- 5.12. Відмова Пацієнта від проведення додаткових дій, пов'язаних з медичним втручанням, оформляється письмово з роз'ясненням Пацієнту наслідків такої відмови (див. Додаток 2).
- 5.13. Якщо при узгодженні плану лікування у зв'язку з особливостями організму чи загального стану здоров'я Пацієнта прогнозується неефективність лікування, лікар повинен намагатися випередити можливі конфліктні ситуації у майбутньому шляхом обрання найбільше правильного та виправданого методу лікування.
- 5.14. При незгоді Пацієнта з доводами та поясненнями лікуючого лікаря останній має право відмовитися від подальшого лікування, взяти з Пацієнта письмову розписку про відмову від лікування на запропонованих лікарем умовах (Додаток 1). Рішення

про припинення правовідносин з таким Пацієнтом приймає директор.

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

## **6. Порядок оплати послуг**

- 6.1.** Ціни на послуги, що надаються Центром, визначаються Прейскурантом цін, з яким Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до початку надання послуг. Ціни і структура Прейскуранта можуть бути змінені. Про зміни цін Пацієнта повідомляють напередодні прийому у лікаря в усній формі або при записі на прийом.
- 6.2.** Вартість послуг визначається Планом лікування, є попередньою і може змінюватися Центром в односторонньому порядку в разі зміни Прейскуранту цін на послуги (якщо укладеним з Пацієнтом договором не передбачено іншого) та /або зміни за згодою Пацієнта Плану лікування.
- 6.3.** Всі додаткові види обстежень, які не входять в обсяг конкретної стоматологічної послуги, яка надається Пацієнту, розраховуються додатково після їх проведення.
- 6.4.** Послуги, як правило, оплачуються Пацієнтом безпосередньо після кожного прийому у лікаря Центру в розмірі повної вартості наданої послуги в конкретне відвідування, за цінами, що діють на момент надання послуг.
- 6.5.** В окремих випадках можлива передоплата послуг, порядок внесення та розмір якої узгоджується з Пацієнтом додатково.
- 6.6.** На окремі види послуг, які передбачають попередні витрати Центру (закупівлю медичних виробів, матеріалів, оплату послуг третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передоплата у розмірі, що визначається Планом лікування.
- 6.7.** У разі зміни Плану лікування у бік збільшення або виконання додаткових дій, що збільшують попередню вартість послуг (за умови попередньої згоди Пацієнта), Пацієнт зобов'язаний оплатити різницю у вартості послуг до початку їх надання, а у випадку, якщо зміна Плану лікування та фактичне надання послуги відбувається в одне й те ж відвідання Центру, - не пізніше трьох днів після надання послуги.
- 6.8.** Оплата здійснюється в гривнях готівкою в касу Центру або безготівковим розрахунком (банківською картою через платіжний термінал, банківським переказом на поточний рахунок Центру).
- 6.9.** Платником за послуги можуть бути як самі Пацієнти, так і їх представники (родичі, довірені особи), а також підприємства, організації, благодійні фонди тощо.
- 6.10.** Пацієнтам, які є громадянами інших країн чи уклали договір про добровільне медичне страхування, рекомендується до початку отримання стоматологічних та інших послуг в Центрі з'ясувати можливість оплати послуг зі своєю страховою компанією. Послуги за страховим полісом надаються за умови попереднього укладання Центром відповідного договору зі страховою компанією застрахованої особи.

- 6.11. У межах спеціальних дисконтних програм Пацієнтам можуть надаватися знижки, розмір і порядок надання яких визначається керівником підприємства. В разі наявності у Пацієнта дисконтної карти Центру він зобов'язаний надати її адміністратору чи касиру до внесення грошових коштів в касу, в протилежному випадку різниця в вартості не підлягає поверненню.
- 6.12. Якщо з вини Центру послуги надаються Пацієнту не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених послуг відшкодовується Пацієнту протягом семи робочих днів з моменту звернення Пацієнта до Центру з відповідною заявою.
- 6.13. У випадку неможливості надання послуг через нез'явлення Пацієнта на прийом до лікаря, відмови Пацієнта від подальшого отримання Послуг, порушення Пацієнтом положень цих Правил Центр повертає Пацієнту сплачену ним суму передоплати з вирахуванням вже понесених Центром витрат на медичне обслуговування Пацієнта та замовлення (виготовлення) для Пацієнта медичних виробів, конструкцій тощо протягом семи робочих днів з моменту звернення Пацієнта до Центру з відповідною заявою.
- 6.14. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих послуг.
- 6.15. Стягнення з Пацієнтів заборгованості за надані послуги відбувається згідно з чинним законодавством України.

## 7. Права та обов'язки пацієнтів

- 7.1. 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 Центру;
  - 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;
  - зупинити надання медичної допомоги, якщо це спричинить моральної шкоди, що спричинив Пацієнт, або особи, які його супроводжують,

- 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.

#### **7.2. 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;
- 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 або чергового адміністратора, або відвідати Центр для надання допомоги;
- з'являтися на контрольні і профілактичні огляди у час, узгоджений з лікарем. У випадку неможливості явки на лікування або контрольний огляд у призначений лікарем час попередити про це лікаря не менш ніж за добу;
- проводити оплату стоматологічних послуг у повному обсязі й за попереднім розрахунком вартості лікування, виходячи з діючого прейскуранту цін Центру;
- сплатити вартість лікування ускладнень основного захворювання або супутньої патології, виявленої під час обстеження, за умови надання згоди на таке лікування;
- надати правдиві персональні дані та інформацію для анамнезу, повідомити лікаря про перенесені або наявні захворювання відповідно до наданої анкети, про контакти з інфекційними хворими;
- дотримуватись правил перебування Пацієнтів в Центрі.

**7.3.** Пацієнтам забороняється приймати медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем.

**7.4.** Пацієнтам не рекомендується залишати без нагляду цінні речі та гроші.

**7.5.** Пацієнту заборонено поширювати інформацію в соціальних мережах (Інтернет-мережах), якщо Пацієнт не задоволений якістю надання медичних послуг спеціалістами Закладу. Пацієнт вправі розміщувати інформацію в мережі Інтернет та соціальних мережах за умови встановлення в судовому порядку факту надання медичної послуги неналежної якості. В інакшому випадку Заклад має право захищати свої права та ділову репутацію в суді.

## **8. Права та обов'язки Центру**

### **8.1. Права Центру:**

- направити Пацієнта в інший спеціалізований медичний заклад за відсутності у Центру технічних можливостей для виконання необхідних діагностичних або лікувальних заходів;
- перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта;
- не надавати медичні послуги без належного підтвердження Пацієнтом взяття ним зобов'язань з оплати послуг;
- припинити лікування Пацієнта, який свідомо, без посилання на поважні причини, не виконує медичні приписи й вказівки лікуючого лікаря;
- зупинити надання послуг у випадку відмови відшкодування матеріальної та моральної шкоди, що спричинив Пацієнт, або особи, які його супроводжують,



внаслідок навмисного пошкодження майна Центру;

- в особливих випадках, передбачених чинним законодавством України, обмежувати надання Пацієнтові медичної інформації;
- у разі виникнення невідкладних станів самостійно визначати обсяг досліджень та медичних втручань, необхідних для надання своєчасної медичної допомоги;
- відмовити в наданні послуг Пацієнту (або призупинити надання послуг) у визначених в цих Правилах випадках.

**8.2. Центр має право відмовити Пацієнтові в наданні стоматологічних послуг в будь-який момент (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) в наступних випадках:**

- коли ліцензійні обмеження, кваліфікація його 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 використуванні 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 15 хвилин;
- порушення Пацієнтом вимог цих Правил.

**8.3. Центр має право не починати (або призупинити) надання послуг Пацієнту у випадках:**

- відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, заповнення анкети здоров'я;
- при виникненні заборгованості у Пацієнта з оплати послуг (до моменту повного погашення такої заборгованості);
- відсутності належного підтвердження Пацієнтом оплати послуг (в разі безготівкового розрахунку);
- неприбуття Пацієнта у встановлені дату та час для отримання відповідних послуг.

**8.4. Центр зобов'язаний:**

- за узгодженням з Пацієнтом призначити для проведення обстеження й лікування компетентного лікаря;
- 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 в рамках спеціалізації лікаря, 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;
- відповідно до попереднього діагнозу та плану лікування здійснити якісне лікування;
- 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, вартості 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.

## **9. Відповідальність Центру**

**9.1.** Центр несе відповідальність перед Пацієнтом за:

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

**9.2.** Центр не відповідає за очікування Пацієнта і звільняється від відповідальності, якщо несприятливі обставини були обумовлені надзвичайними або невідкладними за даних умов подіями або якщо Центр доведе, що вжив всіх залежних від нього заходів щодо належного надання стоматологічних послуг.

**9.3.** Центр не несе відповідальності за шкоду, завдану життю чи здоров'ю Пацієнта, якщо це стало результатом:

- нез'явлення чи несвочасного 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.

## **10. Гарантії Центру**

- 10.1.** Центр гарантує високу якість надання своїх послуг, відповідальне ставлення до кожного Пацієнта, проте кожне медичне втручання пов'язане з певним ризиком настання небажаного результату.
- 10.2.** Якість стоматологічних послуг, що надаються Центром, визначається комплексом дій (діяльності) Центру, 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.
- 10.3.** Центр гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
- 10.4.** Центр гарантує використання всіх витратних матеріалів та медикаментів, за які розрахувався Пацієнт.
- 10.5.** Центр спостерігає за своїми Пацієнтами до повного їх одужання і зробить все необхідне для цього в межах своєї компетенції.
- 10.6.** У випадках направлення Пацієнта в інші лікувальні заклади для наступного обстеження та лікування Центр не проводить повернення вартості за лабораторне, діагностичне обстеження або надані консультації спеціалістами Центру.
- 10.7.** В окремих складних випадках, при письмовій згоді Пацієнта, лікування або обстеження можуть проводитися без гарантовано позитивного результату. В таких випадках розрахунок за послугу не повертається і не враховується при подальшому лікуванні.
- 10.8.** Умови та строк дії гарантійних зобов'язань на надані стоматологічні послуги, виконанні роботи містяться в окремому положенні.

## **11. Порядок розгляду скарг та звернень Пацієнтів**

- 11.1.** У випадку, коли Пацієнт незадоволений якістю наданих йому стоматологічних послуг, рівнем медичного та сервісного обслуговування, вважає, що його права як Пацієнта і споживача були порушені, він має право звернутись із заявою або скаргою до медичного директора Центру.
- 11.2.** Письмово оформлені заяви та скарги розглядаються відповідно до строків, визначених чинним законодавством України, із надісланням заявнику відповіді поштою.
- 11.3.** Усні скарги розглядається на особистому прийомі у медичного директора (за попереднім записом).
- 11.4.** Для розгляду скарг і звернень у Центрі утворюється комісія з розгляду скарг

Пацієнтів.

- 11.5. Для об'єктивності розгляду скарг та за погодженням із Пацієнтом адміністрація Центру може запрошувати спеціалістів з інших медичних закладів.
- 11.6. Для проведення перевірки інформації та претензій Пацієнта зазвичай проводиться дослідження облікової та правової документації, відібрання пояснень у лікарів, адміністраторів тощо. Центр не приймає претензій Пацієнта, в основі яких лежать приватні думки спеціалістів інших медичних закладів.
- 11.7. За результатами розгляду скарг та претензій виноситься рішення, яке обов'язково доводиться до заявника.

## 12. Прикінцеві положення

- 12.1. Центр має право змінити ці Правила в односторонньому порядку, повідомивши про зміни Пацієнтів, з якими укладено договори про надання стоматологічних послуг. Внесення будь-яких змін або доповнень до Правил здійснюються на підставі наказу керівника підприємства.
- 12.2. За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні підприємству або Пацієнту.
- 12.3. Правила обов'язково зберігаються у доступному для Пацієнта місті – в «Куточку споживача» або «Папці споживача» та надаються адміністратором на першу вимогу Пацієнта. Кожному Пацієнту доводяться основні положення даних Правил щодо його прав і обов'язків.
- 12.4. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.