

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ДУ «Територіальне
медичне об'єднання МВС
України по Сумській області»

від «18» серпня 2024 № 45

ПРАВИЛА

**прийому та перебування пацієнтів та інших відвідувачів
в Державній установі «Територіальне медичне об'єднання МВС України по
Сумській області»**

1. Загальні положення

Правила прийому та перебування пацієнтів та інших відвідувачів в Державній установі «Територіальне медичне об'єднання МВС України по Сумській області» (далі – ДУ «ТМО» або Установа) є обов'язковими правилами поведінки для пацієнтів та відвідувачів Установи.

Правила вивішуються у загальнодоступному місці у кожному структурному підрозділі ДУ «ТМО» та публікуються на офіційному веб-сайті ДУ «ТМО МВС України по Сумській області». З Правилами повинен ознайомитись кожен працівник Установи, пацієнт та відвідувач.

2. Порядок прийому пацієнтів

Державна установа «Територіальне медичне об'єднання МВС України по Сумській області») надає послуги за графіком, встановленим правилами внутрішнього трудового розпорядку та наказом.

Надання гарантованої безоплатної амбулаторної та стаціонарної медичної допомоги (екстреної, первинної, вторинної (спеціалізованої), зокрема вдома (за місцезнаходження особи), відповідно до медико-технологічних документів із стандартизації медичної допомоги, які відповідно до законодавства України мають право на медичне обслуговування в ЗОЗ МВС.

Надання платних медичних послуг в установленому в установленому законодавством України порядку згідно з тарифами на медичні послуги, затвердженими наказом ДУ «ТМО».

Прийом пацієнтів здійснюється щоденно з понеділка по п'ятницю за попереднім записом або записом онлайн з **08-00 до 18-00** з перервою для відпочинку та прийняття їжі з 12-00 до 13-00, за адресою:

м.Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 23

Субота:

реєстратура працює з 8-00 до 14-00;

прийом чергових лікарів з 8-00 до 14-00;

маніпуляційний кабінет працює з 8-00 до 14-00.

Неділя та святкові дні:

реєстратура працює з 8-00 до 14-00;

прийом чергових лікарів з 8-00 до 14-00;

маніпуляційний кабінет працює з 8-00 до 14-00.

Стационарне відділення лікарні з поліклінікою працює цілодобово в режимі 24/7.

Пацієнт може обрати день та години прийому із вільних місць в графіку прийому лікарів. Записатись попередньо на прийом можна звернувшись безпосередньо до реєстратури Установи або за номером телефону - (0542) 667-365;

або на веб-сайті Установи health.mvs.gov.ua/sumy, рубрика «Запис до лікаря»;

У випадку, якщо пацієнт не з'явився на прийом у призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 5 хвилин, запис може бути скасовано.

У разі необхідності, пацієнт може попередньо узгодити перенесення годин прийому на іншу дату та час.

Якщо пацієнт не зможе прийти на прийом в призначений час, рекомендовано повідомити реєстратора про це не пізніше ніж за півгодини до прийому.

Без попереднього запису прийом пацієнта можливий за умови наявності вільних місць у графіку лікаря.

Пацієнтів обслуговують у визначені години прийому. Прийом пацієнта у лікарів може тривати понад запланований час (15 хвилин), тому прийом наступного пацієнта розпочнеться пізніше.

Право позачергового прийому мають:

- особи з інвалідністю внаслідок війни (ст. 13 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);
- особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, які супроводжують осіб з інвалідністю першої групи або дітей з інвалідністю (не більш як одна особа, яка супроводжує особу з інвалідністю першої групи або дитину з інвалідністю) (ст. 38 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21.03.1991 №875-ХІІ зі змінами).

Право першочергового прийому мають:

- Учасники бойових дій та особам, прирівняним до них (ст. 12 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);
- учасники війни (ст. 14 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);
- члени сім'ї загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України (ст. 15 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);
- особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною (ст. 16 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);
- члени багатодітних сімей (ст. 13 Закону України «Про охорону дитинства» 26.04.2001 №2402-ІІІ зі змінами).

Отримання висновків і рекомендацій лікарів, розроблення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути здійснено тільки після проходження обстеження та проведення огляду.

Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечує реєстратор ДУ «ТМО», який виконує функції розподілу хворих між лікарями, надає довідкову інформацію.

Пацієнтів приймають у реєстратурі в порядку загальної черги, за винятком пацієнтів, які мають право на позачергове та першочергове обслуговування.

За екстреними показами медичну допомогу у закладі надають з моменту звернення пацієнта.

3. Правила поведження на прийомі у лікаря та під час лікування

3.1. Під час прийому, проведення процедур, лікування та інших медичних втручань, пацієнт повинен дотримуватись приписів, рекомендацій та інструкцій лікаря, інших інструкцій сестер медичних.

3.2. Медичні послуги, надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди, яка необхідна для застосування методів діагностики, профілактики та лікування. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).

3.3. Пацієнти, які досягли чотирнадцяти років і які звернулися за наданням їм медичної допомоги, мають право на вибір лікаря та вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій.

3.5. Вид та обсяг медичних послуг визначаються лікуючим лікарем. Пацієнт повинен повідомити лікарю ДУ «ТМО» достовірну інформацію про стан свого здоров'я, спадкові захворювання, алергічні реакції, інфекційні, гострі та інші захворювання, а також іншу інформацію, що може негативно вплинути на діагностику та лікування.

3.6. Пацієнт (законний представник) повинен негайно інформувати лікаря про зміни у стані здоров'я, виявлення негативних наслідків у процесі лікування, появу або зникнення симптомів, погіршення самопочуття та іншу інформацію, побічні дії лікарських засобів.

3.7. Пацієнт повинен повідомити інформацію про лікарські засоби, які приймає, про факт лікування лікарем іншого закладу охорони здоров'я або лікарем, який є фізичною особою – підприємцем та провадить медичну практику на підставі відповідної ліцензії. Пацієнт повинен надати результати діагностичних обстежень, що проведені в інших закладах охорони здоров'я.

3.8. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня особистої гігієни і правил прийому медикаментів.

4. Правила оформлення медичної та іншої документації

4.1. Перед першим прийомом пацієнта лікарем ДУ «ТМО», реєстратор заповнює медичну карту амбулаторного хворого та вносить дані до медичної інформаційної системи. Відомості про пацієнта зберігаються відповідно Закону України «Про захист персональних даних».

4.2. Всі дані діагностичних обстежень, а також діагноз і рекомендації лікаря заносять до медичної карти амбулаторного хворого та до медичної інформаційної системи.

4.3. На прохання реєстратора пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу.

4.4. Пацієнт має право на вільний вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу шляхом укладання декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу.

4.5. Пацієнт або його законний представник повинні надати достовірну інформацію про стан здоров'я пацієнта.

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

4.7. Вся медична документація є власністю ДУ «ТМО». Не може бути розголошена будь-яка інформація про пацієнта, а також видаватися документи третім особам, що містять конфіденційну інформацію, окрім випадків, передбачених чинним законодавством. ДУ «ТМО» передбачені заходи із захисту відомостей про пацієнтів.

4.8. Працівники Установи не можуть обмежити право пацієнтів (їх законних представників) отримувати інформацію про себе.

4.9. Документи про стан здоров'я пацієнтів видаються у спосіб та у формі, передбаченій чинним законодавством України. Копія медичної документації видається пацієнту на вимогу за його письмовою заявою. Довідки про стан здоров'я, виписки видаються на усну або письмову вимогу пацієнта або законного представника (батьків, опікунів). Представнику пацієнта за довіреністю та адвокату інформація про стан здоров'я пацієнта надається за його письмовою згодою. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров'я, обстеження, лікування надаються лише за рішенням суду.

4.10. Всі дані обстежень та проведеного лікування пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної особистою печаткою лікуючого лікаря.

5. Правила перебування в приміщеннях Установи

5.1. Пацієнт, що зайшов до ДУ «ТМО», зобов'язаний зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (відповідній шафі або на вішаку), залишити в шафі великі валізи або згортки, одягнути бахіли, уточнити свій запис у реєстратора.

5.2. ДУ «ТМО» не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, що передані на відповідальне зберігання.

5.3. Пацієнт, який знаходиться в ДУ «ТМО», 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.

5.4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до ДУ «ТМО» забезпечує реєстратор, який виконує функції розподілу Пацієнтів до лікарів, надає довідкову інформацію.

5.5. При записі на всі види послуг Пацієнт повинен підійти до реєстратора, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування в холі ДУ «ТМО».

5.6. 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.

5.7. В ДУ «ТМО» суворо забороняється:

- проходити до медичних приміщень у верхньому одязі чи без бахіл на взутті;
- 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 ДУ «ТМО»;
- порушувати норми суспільної моралі, етики;
- порушувати вимоги законодавства щодо конфіденційності та приватності інформації про інших пацієнтів та відвідувачів ДУ «ТМО»;
- псувати та привласнювати майно, інвентар і обладнання (у т.ч. медичну та іншу документацію) ДУ «ТМО» та інших осіб;
- вести телефонні розмови із службових телефонів (без дозволу персоналу);
- займатись будь-яким видом торгівлі або обміну;
- приводити або приносити до ДУ «ТМО» тварин, птахів, зброю, колючі та різучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви.

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

5.9. Реєстратор ДУ «ТМО» має право не дозволити увійти до Установи 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 реєстратор може викликати співробітників поліції.

5.10. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщенні ДУ «ТМО» категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка.

5.11. У приміщеннях ДУ «ТМО» ведеться відеоспостереження. Відеозаписи зберігаються відповідно до Положення про систему відеоспостереження в Установі.

6. Правила надання медичних послуг в стаціонарних умовах

6.1. При перебуванні на стаціонарному лікуванні пацієнти зобов'язані дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку.

6.2. Обов'язковим є виконання приписів, рекомендацій і вказівок лікарів, особливо щодо режиму прийому ліків, харчування, навантаження (фізичного та психологічного), відмови від шкідливих звичок.

6.3. Пацієнтам не рекомендується залишати без нагляду цінні речі та гроші.

6.4. Надання медичної допомоги у стаціонарних умовах вважається припиненим у день виписки хворого.

6.5. У випадку порушення Пацієнтом цих Правил, в тому числі відмови після виписки звільнити палату перебування хворих, працівники медичного закладу мають право звернутися до правоохоронних органів у зв'язку з вчиненням адміністративного правопорушення.

6.6. Начальник ДУ «ТМО» має право самостійно встановлювати тимчасові обмеження або виключення для прийому відвідувачів щодо окремих пацієнтів (за станом здоров'я та з врахуванням санітарно - епідеміологічного режиму в закладі через можливі карантинні обмеження).

6.7. Відвідувачам, що приходять до пацієнтів, заборонено:

- порушувати спокій та сон пацієнтів;
- приносити заборонені речі, у тому числі алкоголь, наркотичні та психотропні речовини, тютюнові вироби, а також медичні засоби та матеріали, що не були призначені пацієнту його лікуючим лікарем;
- порушувати санітарні правила та норми, зокрема вимоги щодо надягання халатів, бахіл тощо.

6.8. Пацієнтам суворо заборонено проносити до палат перебування хворих: зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, наркотичні та психотропні препарати, продукти сумнівної якості, квіти з сильним запахом, хімічні реактиви, отрути, не узгоджені із лікуючим лікарем лікарські препарати. У разі виявлення вказаних предметів у передачах або палатах, вони підлягають тимчасовому вилученню або одразу повертаються відвідувачам, які їх принесли для передавання пацієнтам.

7. Правила поведінки під час надзвичайних ситуацій медичних працівників, пацієнтів та відвідувачів лікарні (з поліклінікою) ДУ «ТМО МВС України по Сумській області»

Рекомендації відвідувачам

Підготовчі заходи:

- 1) ознайомитися з інформацією щодо дій у разі загрози за сигналом «Увага всім! Повітряна тривога» під час перебування у закладі;
- 2) дотримуватися правил поведінки у місцях масового перебування людей;
- 3) не залишати неповнолітніх дітей без нагляду;
- 4) уважно стежити за сигналами системи оповіщення та оголошеннями адміністрації закладу;
- 5) неухильно виконувати вказівки адміністрації закладу.

Після отримання сигналу «Увага всім! Повітряна тривога»:

1) відповідальна особа:

- у разі надходження сигналу вмикає наявну систему оповіщення закладу охорони здоров'я;

- негайно сповіщає про це медичний персонал та хворих стаціонарного та поліклінічного відділень (у тому числі у формах, доступних для осіб з вадами зору та слуху) про загрозу та виникнення надзвичайної ситуації;
- повідомляє місце розташування найближчого укриття;
- організовує швидку евакуацію медичних працівників, хворих стаціонарного та поліклінічного відділень до захисної споруди (укриття)
- скоригує хід евакуації медичних працівників, хворих стаціонарного та поліклінічного відділень до захисної споруди (укриття)
- перевіряє відсутність людей у приміщеннях після евакуації.

2) медичний персонал, хворі стаціонарного та поліклінічного відділення:

- у разі оголошення евакуації негайно повинні залишити приміщення зберігаючи спокій;
- відповідальні особи за евакуацію (по кожному поверху) повинні знаходитись у заздалегідь визначених місцях та допомогти в організації та регулюванні швидкого руху до захисної споруди;
- під час евакуації не користуватися ліфтами, спускатися сходами, прямувати визначеними маршрутами евакуації до визначених укриттів;
- швидко, без паніки зайняти місце у найближчій захисній споруді (сховищі, підвальному приміщенні, тощо);
- якщо захисної споруди поблизу немає, сховатися за бетонними плитами, бордюром, лягти у заглибленнях землі;
- зберігати спокій, не піддаватися паніці, зберігати здатність швидко і правильно оцінювати ситуацію;
- за необхідності надати допомогу тим, хто її потребує.
- бути ознайомлені з місцем розташування споруд фонду захисних споруд, а також правилами поведінки під час евакуації та укриття в захисних спорудах;
- вміти виконувати заходи з Плану реагування на надзвичайні ситуації або Інструкції закладу охорони здоров'я, які передбачені на випадок отримання сигналу.

8. Гарантії Установи для пацієнтів

ДУ «ТМО» гарантує:

- застосування лише дозволених на території України витратних матеріалів, медикаментів та обладнання, які мають відповідні сертифікати;
- надання за потреби невідкладної допомоги хворим; нерозголошення та збереження конфіденційної інформації про пацієнтів.

8.1 Обстеження, лікування, медичні втручання та маніпуляції медичні працівники проводять лише за умови отримання письмової поінформованої згоди від пацієнта.

8.2 Пацієнти мають право відмовитися від будь-якого втручання. У разі відмови, медичний працівник зобов'язаний пояснити можливі наслідки такої відмови для пацієнта. Підтвердження відмови пацієнта та роз'яснення медпрацівника зазначається у письмовій формі.

8.3. Необхідною умовою для виконання гарантій ДУ «ТМО» є точне дотримання і виконання пацієнтами всіх приписів і рекомендацій лікарів, необхідних умов гігієни.

8.4. Забезпечення захисту збереження інформації про факт звернення особи за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при її медичному обстеженні, що становлять лікарську таємницю.

8.5. У разі виникнення конфліктної ситуації, пацієнт або відвідувач мають право запросити завідувача структурного підрозділу чи представника керівництва ДУ «ТМО».

9. Гарантії Установи для працівників

9.3. У разі відмови пацієнта від застосування методів діагностики, профілактики та лікування (від підписання інформованої згоди), після пояснення медичного працівника про можливі наслідки такої відмови для пацієнта, він має право взяти від нього письмове підтвердження, а за неможливості його одержання – засвідчити відмову відповідним актом у присутності двох свідків.

9.4. Пацієнтам та відвідувачам які з'явилися на прийом у брудному одязі або зі специфічними запахами, не прийнятними для Установи, а також пацієнтам, які перебувають у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, працівники Установи мають право відмовити у наданні послуг.

9.5. Заборонена фото- та відеозйомка в кабінетах прийому пацієнтів. Фото- та відеозйомка в інших приміщеннях Установи здійснюється тільки з дозволу працівників Установи, пацієнтів та відвідувачів.

10. Прикінцеві положення

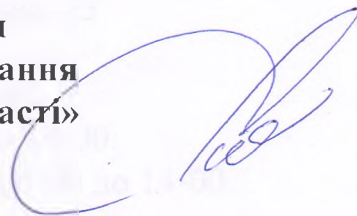
10.3. Дані правила набувають чинності з моменту їх затвердження та погодження керівництвом ДУ «ТМО МВС України по Сумській області» і діють протягом усього строку діяльності Установи.

9.2. Після публікації на офіційному веб- сайті ДУ «ТМО МВС України по Сумській області» цих Правил Працівники, Контрагенти, Пацієнти та Пенсіонери вважаються належно повідомленими про обізнаність щодо Правил прийому та перебування в закладі.

9.3. Внесення ДУ «ТМО МВС України по Сумській області» змін до Правил оформлюється відповідним наказом начальника ДУ «ТМО МВС України по Сумській області». Ці зміни публічно оголошуються Установою шляхом розміщення зазначених змін або нової редакції Правил на офіційному веб-сайті ДУ «ТМО МВС України по Сумській області».

9.4. Питання, не врегульовані цими Правилами, вирішуються відповідно до норм чинного законодавства.

**Начальник Державної установи
«Територіальне медичне об'єднання
МВС України по Сумській області»**



Ірина ПОЛУЯН