



МОЗ УКРАЇНИ
КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«КАНІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИКО-САНІТАРНОЇ
ДОПОМОГИ» КАНІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від 04 вересня 2025 р.

м. Канів

№ 164

Про затвердження правил перебування
Пацієнтів в КНП «Канівський ЦПСД»

На виконання ст. 284 Цивільного кодексу України, Закон України "Основи законодавства України про охорону здоров'я" з метою неухильного дотримання Правил внутрішнього трудового розпорядку, санітарно-епідеміологічних вимог та вдосконалення надання первинної медичної допомоги

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Правила перебування та відвідування пацієнтів в КНП «Канівський ЦПМСД» КМР (додаток 1).
2. Заступнику директора з медичного обслуговування населення – Наталії ВІЛЕЦЬКІЙ:
 - 2.1. забезпечити наявність інформації про правила перебування та відвідування пацієнтів у всіх структурних підрозділах КНП «Канівський ЦПМСД»;
 - 2.2. забезпечити наявність інформації про правила перебування та відвідування пацієнтів на офіційному сайті Канівського ЦПМСД.
3. Фахівцю із зв'язків з громадськістю та пресою Оксані ШЕПОТИН:
 - 3.1. забезпечити висвітлення інформації на офіційних сторінках Канівського ЦПМСД.
4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор

Наталія ГОРЬОВА

Правила перебування пацієнтів в КНП «Канівський центр ПМСД» КМР

Шановні пацієнти та відвідувачі! Основною нашою метою є турбота про Ваше здоров'я та забезпечення Вам максимального комфорту. Нашими з Вами спільними зусиллями можливо досягти найкращого результату. Адміністрація КНП «Канівський ЦПМСД» КМР звертається з проханням до Вас стосовно дотримання наступних Правил, що діють в нашому Центрі. Правила вивішуються у загальнодоступному місці у кожному структурному підрозділі Центра. З Правилами повинен ознайомитись кожен працівник Центра, пацієнт та відвідувач.

I. Загальні положення

1. Ці Правила регламентують внутрішній режим, особливості перебування та медичного обслуговування клієнтів та пацієнтів в комунальному некомерційному підприємстві «Канівський центр ПМСД» Канівської міської ради.
 2. Наш Центр працює:
 - Понеділок - п'ятниця з 8.00 до 18.00; обідня перерва з 12.00 до 12.30
 3. Для надання консультативної допомоги в суботу, неділю та святкові дні працює черговий кабінет:
 - Субота з 8.00 до 14.00;
 - Неділя та святкові дні з 9.00 до 14.00.
-
- 3.1. Адміністрація КНП «Канівський ЦПМСД» КМР має право встановлювати спеціальний режим роботи у вихідні та святкові дні та під час повітряної тривоги.
 - 3.2. В неробочий час КНП «Канівський ЦПМСД» КМР, за отриманням медичної допомоги пацієнт має звертатись у відділення екстренної медичної допомоги(103) або в найближче розташований медичний заклад з цілодобовим режимом роботи.
 - 3.3 Графік роботи лікарів і особливості запису пацієнтів до них визначаються Адміністрацією КНП «Канівський ЦПМСД» КМР та можуть змінюватись
 - 3.4. Пацієнт має право телефонувати своєму лікуючому лікарю виключно в робочі часи з 8:00 – 18:00, які визначені графіком праці. Враховуючи конституційні непорушні гарантії на відпочинок, у неробочий час лікар не зобов'язаний здійснювати спілкування з пацієнтами ані особисто, ані за телефоном чи іншими комунікаційними засобами зв'язку.
-
4. При зверненні до Центру з метою медичного обслуговування дорослі та діти з 14 років, повинні надати паспорт або інший документ, що підтверджує їх особу.

За допомогою паспорта можливо беззаперечно встановити та ідентифікувати людину для захисту її персональних даних від сторонніх осіб, попередження витоку інформації та неправомірного її використання; внесення правильних та достовірних відомостей про неї.

4. У випадку, якщо медичні послуги надаються дітям до 14 років та/або недієздатнім особам, законні представники повинні надати документ, який підтверджує цих осіб, а також документ, що підтверджує законне представництво таких пацієнтів.
5. Якщо діти до 14 років приходять на прийом не з законними представниками, а з іншими особами, ті в свою чергу повинні мати довіреність від законних представників (одного з батьків, усиновлювачів, опікунів, піклувальників) на представлення інтересів пацієнта в Центрі.
6. Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення клієнтів та пацієнтів приймаються усно/письмово адміністрацією Центру.
7. Здійснювати фото-, відео-, аудіо-фіксацію в КНП "Канівський ЦПМСД" за згодою адміністрації.

II. Права та обов'язки пацієнтів

Користуючись «Основами законодавства України про охорону здоров'я», затверджене постановою Верховної Ради України про введення в дію основ законодавства України про охорону здоров'я від 19 листопада 1992 року адміністрація лікарні пропонує витяг про права та обов'язки пацієнта.

ПРАВА ПАЦІЄНТА:

1. Кожна людина має природне і непорушне право на охорону здоров'я, право на медичні профілактичні огляди, отримати консультативну медичну допомогу на належному рівні.
2. Має право на рівноправність громадян, демократизм і загальнодоступність медичної допомоги та інших послуг в галузі охорони здоров'я (стаття 4 Основ Законодавства).
3. Має право на кваліфікаційну медико-санітарну допомогу, включаючи вільний вибір лікаря, якщо останній може запропонувати свої послуги, або його заміну (стаття 34 Основ Законодавства).
4. Має право на достовірну та своєчасну інформацію про стан здоров'я, існуючі та можливі фактори ризику та їх ступінь (стаття 6 Основ Законодавства).
5. Має право отримувати інформацію та відомості про необхідне медичне втручання, на підставі яких пацієнт та/або законний представник ухвалює рішення про проведення чи відмову від проведення медичного втручання.
6. Має право давати інформовану згоду на медичне втручання або відмовлятися від медичного втручання (якщо пацієнт досяг 14 років):
 - надання медичної допомоги пацієнту, який досяг 14 років, здійснюють за його згодою;
 - надання медичної допомоги пацієнту молодше 14 років здійснюють за згодою батьків або законних представників;
 - повнолітні дієздатні пацієнти, які усвідомлюють значення своїх дій та можуть керувати ними, мають право відмовитися від лікування;

7. Має право на правовий захист від будь-яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних із станом здоров'я (стаття 6 Основ Законодавства).
8. Має право на оскарження неправомірних рішень і дій працівників закладу охорони здоров'я (стаття 6 Основ Законодавства).
9. Має право на уважний, об'єктивний розгляд заяв, пропозицій та скарг, а також на інформацію про результати розгляду
10. Має право вносити добровільні благодійні внески на рахунок закладу для підвищення якості рівня медичного забезпечення (стаття 18 Основ Законодавства).
11. Має право використовувати у лікувальному процесі платні медичні послуги, затверджені законодавством в галузі охорони здоров'я по узгодженні з лікуючим лікарем (стаття 18 Основ Законодавства).
12. Має право на ознайомлення з планом лікування, діагностичними медичними втручаннями. Медичне втручання, пов'язане з ризиком для здоров'я, допускається в умовах гострої потреби, коли ризик є меншим ніж наслідки відмови від втручання і відповідає сучасним науковим обґрунтуванням вимог (стаття 42 Основ Законодавства).
13. У невідкладних випадках, коли реальна загроза життю пацієнта є наявною, згода хворого, або його законних представників на медичне втручання не потрібні (стаття 43 Основ Законодавства).

ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА:

1. Громадяни України зобов'язані піклуватись про своє здоров'я, не шкодити здоров'ю інших, своєчасно звертатися по медичну допомогу (стаття 10 Основ Законодавства).
2. Утверджувати здоровий спосіб життя, підтримувати заходи, спрямовані на підвищення гігієнічної культури населення, позбавлення шкідливих для здоров'я людини звичок – паління, вживання алкоголю, а також утримуватись від використання гіпнозу, методів психічного або біоенергетичного впливу на інших людей під час перебування в закладі (стаття 32 Основ Законодавства).
3. Виконувати медичні приписи, правила перебування у закладі охорони здоров'я; у разі їх невиконання може бути розірвана декларація з лікарем за порушення режиму при умові, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення (стаття 34 Основ Законодавства).
4. Надавати медичним працівникам, що проводять консультацію або дослідження, достовірну інформацію про стан свого здоров'я (у тому числі про протипоказання до застосування окремих лікарських засобів), про раніше перенесені та спадкові захворювання.
5. Із повагою ставитися до працівників закладу та відвідувачів.
6. Дбайливо ставитися до майна закладу, не псувати його.
7. Підтримувати чистоту у приміщеннях закладу та на довколишній території.
8. Пацієнт зобов'язаний реагувати на повідомлення медичного персоналу, а саме – запрошення на прийом, на вакцинацію та періодичні профілактичні огляди, 1 раз на 1-3 роки в залежності від віку, проходити плановий медичний огляд (0-17 років за запрошенням лікаря, але не рідше 1 раз в рік, 18-39 років – один раз на 3 роки, 40 та старше – 1 раз на рік).

III. Запис на прийом

1. В Центрі здійснюється попередній запис на прийом до сімейного лікаря, лікаря-терапевта, лікаря-педіатра:

Якщо у Вас є **декларація**, записатися можна наступним чином:

- Записатися на прийом до лікаря в режимі «онлайн» через МІС «Аскеп» в особистому кабінеті (<https://askep.net/>);
- Зателефонувати в реєстратуру, тел. 0800218424;
- Самостійно звернутися до реєстратури та записатися до свого сімейного лікаря, лікаря-терапевта, лікаря-педіатра.

Якщо у Вас **немає декларації** записатися можна тільки двома способами:

- Зателефонувати в реєстратуру;
- Самостійно звернутись до реєстратури та записатись до сімейного лікаря, лікаря-терапевта, лікаря- педіатра.

2. Попередній запис проводиться на всі дні тижня (окрім суботи та неділі).
3. Для того, щоб потрапити на прийом до свого сімейного лікаря, лікаря-терапевта, лікаря-педіатра, пацієнтам **обов'язково потрібно попередньо записатись на прийом**.
4. Попередній запис допомагає пацієнтам своєчасно потрапити на прийом до свого сімейного лікаря, лікаря-терапевта, лікаря-педіатра та зменшує черги.
5. Якщо пацієнти не записались на прийом, а їм потрібна невідкладна допомога, необхідно звернутись до реєстратури або зателефонувати лікарю, з яким заключено декларацію, щоб вирішити це питання.
6. Якщо пацієнти попередньо не записалися на прийом та на момент звернення не потребують невідкладної медичної допомоги, Центр не може гарантувати їм, що вони будуть оглянуті лікарем, з яким вони заключили декларацію.
7. Після запису пацієнт повинен прийти на прийом у визначений при записі день та час.
8. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час або необхідно скасувати візит, просимо наших пацієнтів завчасно повідомити про це реєстратуру обраної амбулаторії.
9. Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з невеликим очікуванням, у зв'язку з різною складністю звернень та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом.

В разі незапланованої відсутності лікаря або інших непередбачуваних обставин, реєстратори амбулаторії попередять про це пацієнтів особисто за контактним телефоном, який вказаний в декларації. При цьому, за бажанням пацієнтів, запис можна перенести на інший зручний для них час в залежності від завантаженості графіку прийому лікаря.

IV. Правила роботи чергового кабінету

1. До чергового кабінету пацієнт звертається у випадку гострого захворювання або різкого погіршення стану при хронічному захворюванні, якщо його лікар відсутній. У всіх інших випадках звертатись до свого лікаря.
2. **Звертаємо увагу**, що черговим лікарем не здійснюється прийом з причин:

- видачі довідок;
- видачі направлень для планових обстежень;
- виконання планових маніпуляцій;
- планового запису до лікарів-спеціалістів;
- виписування ліків по програмі «Доступні ліки» та по пільгових рецептах.

Для надання вищезазначених послуг необхідно звернутись до обраного лікаря Центру в години його прийому.

V. Оформлення документів на пацієнтів

1. На кожного пацієнта Центру оформлюється медична документація, затверджена наказами.
2. Вся обліково-статистична та інша документація, що стосується медичної діяльності Центру або пов'язана з лікуванням пацієнта, є власністю Центру, де зберігається відповідно до термінів і вимог, передбачених чинним законодавством України.
3. Медичні карти амбулаторного хворого ф. № 025/о та історії розвитку дитини ф.112/0 обов'язково повинні зберігатися в реєстратурах амбулаторій та є власністю Центру.
4. Кожен пацієнт (його представник із належним чином оформленими повноваженнями) має право на ознайомлення з медичною документацією.
5. Кожен пацієнт (уповноважений його представник) зобов'язаний повідомити медичному персоналу Центру достовірну інформацію про стан свого здоров'я (стан здоров'я особи, представником якої він є), та інформацію про свої персональні дані (та/або персональні дані особи, представником якої він є), в іншому випадку з Центру знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у лікуванні або зниження його ефективності.

VI. Вибір лікаря

1. Кожний пацієнт, який досяг **14 років**, і який звернувся за наданням йому медичної допомоги, має право на вільний вибір лікаря, якщо останній може запропонувати свої послуги, та вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій.
2. Пацієнт (його законний представник) реалізує своє право на вибір лікаря шляхом подання Центру, як надавачу медичних послуг, декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу.
3. Пацієнт (його законний представник) має право обрати лікаря, який надає ПМД, незалежно від зареєстрованого місця проживання такого пацієнта.
4. Амбулаторна медична допомога надається пацієнтам, які заключили декларацію з лікарями нашого Центру.
5. Пацієнти, які не обрали лікаря, але перебувають у невідкладному стані, можуть отримати первинну медичну допомогу в години роботи Центру.

VII. Особливості медичного обслуговування

1. Всі медичні втручання здійснюються відповідно до затверджених нормативів (стандартів) МОЗ України.
2. Будь-які медичні послуги надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України.

- Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, така згода надається їх законними представниками (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов'язкового супроводу його законних представників).
3. Тестування на ВІЛ особам від 14 років і старше проводиться добровільно, за наявності усвідомленої інформованої згоди.
 4. Пацієнтам від 15 до 18 років профілактичні щеплення проводяться за їх згодою та за згодою батьків або інших законних представників.
 5. До проведення медичного втручання пацієнти мають змогу отримати відповіді на запитання, пов'язані з медичним втручанням, роз'яснення переваги лікування, запропонованого лікарем.
 6. У випадку, коли пацієнт відмовляється від запропонованого лікування, обстеження, вакцинування згідно Календаря щеплень, він обов'язково надає лікарю письмове підтвердження цього факту.
 7. 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.
 8. 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.
 9. 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.
 10. 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 пацієнта в разі відмови останнього від медичних приписів або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму. Пацієнт зобов'язаний повідомити лікарі та внести зміни в декларацію в разі зміни особистих документів (паспорт, ідентифікаційний код та особистий номер телефону).

VIII. Гарантії Центру

1. Центр гарантує високу якість надання своїх послуг, відповідальне ставлення до кожного пацієнта, застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
2. Щеплення, маніпуляції проводяться лише при умові отримання письмової проінформованої згоди від пацієнта; для дітей - згоди батьків та в їх присутності.
3. Центр гарантує надання невідкладної допомоги хворому у разі необхідності.
4. Центр гарантує нерозголошення та збереження конфіденційної інформації щодо своїх пацієнтів.

5. Необхідною умовою для виконання гарантій Центру, є точне дотримання і виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря та дотримання умов гігієни.
6. Центр не несе відповідальності за речі залишені без нагляду.

IX. Згідно вимог Центру заборонено

1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях та на прилеглих територіях. Займатись тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв, наркотиків або інших психотропних засобів в приміщеннях Центру.
2. Мати при собі холодну або вогнепальну зброю (за винятком правоохоронних служб при виконанні поставленого завдання), демонструвати її персоналу або оточуючим. Намагатись винести за межі будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти.
3. Поводити себе шумно, нестандартно, створювати проблему для інших пацієнтів.
4. Займатись буд-яким видом торгівлі або обміну.
5. Приводити або приносити в Центр тварин, птахів.
6. В межах закладу спілкуватись російською мовою.
7. В разі наявності будь-якого із вище перелічених видів порушень співробітники Центру мають право відмовити пацієнту в прийомі та вжити необхідних заходів: запросити представника керівництва Центру, викликати поліцію.