

ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ У ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ТОВ «МАКРО-ФАГ»

Ці Правила регламентують порядок звернення пацієнтів, їх перебування у закладі охорони здоров'я ТОВ «МАКРО-ФАГ», права та обов'язки пацієнтів, правила поведінки у діагностичному центрі та відокремлених структурних підрозділах (пунктах забору біоматеріалу) (далі – ЗОЗ), порядок отримання медичних послуг та інші аспекти взаємодії із закладом. Вони складені відповідно до чинного законодавства України, включаючи Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про захист персональних даних», Цивільний кодекс України та накази МОЗ України.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ТОВ «МАКРО-ФАГ» є закладом охорони здоров'я, що надає медичні послуги в сфері лабораторної діагностики. Усі медичні послуги надаються на платній основі.

1.2. Усі пацієнти, які звертаються до закладу, мають ознайомитися з цими Правилами та дотримуватись їх протягом усього часу перебування у ЗОЗ.

1.3. Медичні послуги можуть бути надані за самозверненням пацієнта або за направленням лікаря.

1.4. Обслуговування пацієнтів здійснюється в порядку живої черги або за попереднім записом (за наявності).

1.5. 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.

1.6. ЗОЗ не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів).

1.7. Інформація про ліцензію на медичну практику, медичний персонал, прейскурант цін, діючі акції є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена на сайті ЗОЗ <https://macrophage.com.ua/index> та у «Куточку споживача» або «Папці споживача» .

2. ПОРЯДОК РОБОТИ ЦЕНТРУ

2.1. Заклад охорони здоров'я ТОВ «МАКРО-ФАГ» надає послуги згідно з графіком роботи затвердженого директором, який розміщується на вивісці, котра розташовується на фасаді будівлі ЗОЗ (його структурного підрозділу чи відділення), або в іншому, доступному для споживача місці;

2.2. Графік роботи встановлює чіткі часові межі, в яких надаються відповідні послуги ЗОЗ (його структурного підрозділу чи відділення).

2.3. Зміни до графіку роботи вносяться відповідним наказом директора ЗОЗ і підлягають обов'язковому оприлюдненню.

3. ЗАМОВЛЕННЯ ПОСЛУГ

3.1. Для отримання послуги пацієнт повинен оформити Замовлення, яке включає: Прізвище, ім'я, по батькові, дату народження; номер телефону; перелік замовлених послуг; підпис пацієнта як підтвердження ознайомлення з послугами та згоди на їх виконання.

3.2. Пацієнт обов'язково підписує: Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операцій та знеболення (відповідно до наказу МОЗ №110 від 14.02.2012); Згоду на обробку персональних даних згідно з Законом України «Про захист персональних даних».

3.3. Замовлення приймається в роботу лише після підтвердженої оплати послуги. Оплата можлива готівкою в касі закладу або банківською карткою через термінал. Розрахунок проводиться виключно у національній валюті — гривні.

4. ПІДГОТОВКА ДО ДОСЛІДЖЕНЬ

4.1. Для отримання достовірних результатів досліджень Пацієнт зобов'язаний дотримуватись правил підготовки до лабораторних досліджень.

4.2. Інформацію про підготовку можна отримати:

- у свого лікаря;
- на сайті <https://macrophage.com.ua/>
- за телефоном (068) 840-40-30;
- у медичного персоналу ЗОЗ.

5. ЗАБІР БІОЛОГІЧНОГО МАТЕРІАЛУ

5.1. Забір біоматеріалу проводиться виключно кваліфікованим медичним персоналом.

5.2. При взятті біологічного матеріалу використовуються одноразові вакуумні системи для взяття крові, що забезпечують безпеку і високу якість зразків крові на преаналітичному етапі.

5.3. Для збирання біоматеріалу в домашніх умовах (наприклад: сечі, калу та ін.) рекомендується, а для деяких досліджень необхідно придбати контейнер зі спеціальним транспортним середовищем, який забезпечує стабільність біоматеріалу до доставки в лабораторію і гарантує якість результатів досліджень.

5.4. Забір біоматеріалу для дітей віком до 14 років здійснюється лише за згодою батьків або законних представників.

6. ОТРИМАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

6.1. Пацієнт отримує результат у спосіб, вказаний при оформленні Замовлення:

- По мірі готовності результати надсилаються на вказаний при реєстрації у ЗОЗ номер мобільного телефону (SMS або Viber);
- На e-mail, якщо зазначено при реєстрації;
- На сайті www.macrophage.com.ua у особистому кабінеті або через функцію «Результати аналізів».

- Особисто у ЗОЗ (його структурних підрозділах, відділеннях).

6.2. Для дослідження «ВІЛ 1/1o/2, серологічна діагностика з підтвердженням (антиген і антитіла)» діють обмеження. Результати можна отримати лише особисто в руки з документом, що посвідчує особу, тільки у ЗОЗ (відділенні, в якому відбувалося взяття біоматеріалу). Дані результати лабораторних досліджень не відправляються на e-mail, про їх готовність не надходить SMS або повідомлення у Viber.

6.3. За телефоном можна дізнатися лише про готовність результатів, дані результатів не повідомляються.

7. ПРАВА ПАЦІЄНТІВ

7.1. Пацієнт має право на:

7.1.1. Отримання якісних, безпечних та своєчасних медичних послуг;

7.1.2. Вибір лабораторного обстеження;

7.1.3. Повну інформацію про послугу, порядок її надання, терміни та вартість;

7.1.4. Ознайомлення з режимом роботи, правилами перебування;

7.1.5. Захист персональних даних та збереження лікарської таємниці про стан здоров'я, факт звернення за медичною послугою, діагноз, а також про відомості, одержані при лабораторному обстеженні.

7.1.6. Повагу та гідне ставлення;

7.1.7. На позачергове обслуговування, якщо пацієнт належить до пільгової категорії громадян (інваліди, пенсіонери, ветерани, учасники бойових дій), відповідно до внутрішньої політики ЗОЗ, за наявності відповідного посвідчення чи іншого документа, який дає право на пільги, а також діти-пацієнти віком до 5-ти років;

7.1.8. Отримання копії або дублікату результатів дослідження.

7.1.9. Подавати керівництву ЗОЗ усні та письмові заяви, скарги, клопотання, відгуки та пропозиції стосовно дій (бездіяльності) персоналу та отримувати на них відповідь в установлені законодавством України строки;

8. ОBOB'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

8.1. Пацієнт зобов'язаний:

8.1.1. Дбати про своє здоров'я та не наражати інших осіб на небезпеку;

8.1.2. Дотримуватися внутрішнього розпорядку та Правил поведінки у закладі охорони здоров'я ТОВ "МАКРО-ФАГ», з повагою ставитись до персоналу та інших осіб;

8.1.3. Дотримуватися особистої гігієни, при перебуванні в публічних місцях, в приміщеннях, де надаються медичні послуги, а також дотримуватися чистоти та охайності при відвідуванні зон загального користування. Пацієнт повинен зняти верхній одяг і розмістити його у спеціально призначеному для цього місці (вішак, шафа, тощо).

8.1.4. Дотримуватися умов підготовки до проведення лабораторних досліджень.

8.1.5. Надати достовірну інформацію при реєстрації та заповненні форм;

8.1.6. При оформленні замовлення надати документ, що посвідчує особу;

8.1.7. Надавати «Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операцій та знеболення» та згоду на обробку персональних даних на проведення лабораторного дослідження як необхідної передумови для проведення діагностики (надання медичних послуг).

8.1.8. Попередньо оплачувати замовленні лабораторні послуги;

8.1.9. Не заважати проведенню медичних процедур.

8.1.10. Дотримуватися норм етики та моралі при спілкуванні з персоналом ЗОЗ, утримуватися від особистих розмов в повний голос, мобільних дзвінків, перегляду відеоматеріалів з гучним звуком під час візиту та в зонах, де вони можуть заважати іншим відвідувачам, дотримуватися правил ділового етикету при спілкуванні з іншими відвідувачами та персоналом ЗОЗ. Всі спірні питання вирішувати у стриманій конструктивній манері та не вчиняти суспільно-небезпечних та протиправних дій (бездіяльності) в стосунку до персоналу, інших пацієнтів та майна ЗОЗ, які заборонені чиним законодавством.

8.1.11. Неухильно дотримуватися загально-прийнятих правил техніки безпеки, виконувати вимоги та настанови персоналу ЗОЗ у разі виникнення надзвичайної ситуації.

9. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ У ВІДДІЛЕННІ

9.1. Заборонено:

9.1.1. Знаходитися в ЗОЗ та на його прилеглій території в стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння, вживати їжу, розпивати алкогольні напої та палити;

9.1.2. Вести себе агресивно, грубити персоналу чи іншим пацієнтам;

9.1.3. Здійснювати будь-яку торгівлю або обмін у приміщенні ЗОЗ;

9.1.4. Приносити до ЗОЗ тварин та птахів, здавати їх біологічний матеріал для досліджень.;

9.1.5. Заходити з транспортними засобами (самокати, велосипеди тощо);

9.1.6. Приносити до ЗОЗ будь-які види зброї, включаючи вогнепальну, холодну (кастети, ножі, інше), боєприпаси, вибухові речовини, а також будь-які інші предмети та речовини, що можуть становити загрозу життю та здоров'ю людини;

9.1.7. Порушувати роботу закладу або створювати перешкоди для інших пацієнтів.

9.2. З урахуванням політики конфіденційності, захисту персональних даних та безпеки пацієнтів і персоналу, пацієнтам та іншим особам в приміщенні ЗОЗ та на його прилеглій території забороняється здійснювати фото-, відео зйомку, звукозапис, проводити різного роду анкетування, опитування, розповсюджувати рекламні та інформаційні матеріали, крім випадків коли такі дії були письмово санкціоновані адміністрацією ЗОЗ.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗОЗ

10.1. ЗОЗ та його медичний персонал у своїй діяльності зобов'язаний дотримуватися вимог Конституції України, чинного законодавства України про охорону здоров'я, захист прав споживачів, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики та інших законодавчих і нормативно-правових актів України.

10.2. ЗОЗ зобов'язаний забезпечувати повний комплекс заходів, спрямованих на захист та дотримання прав пацієнтів, які звернулись за медичними послугами.

10.3. У випадку недотримання пацієнтом/іншими особами, які звернулись за наданням послуг, цих Правил та вимог чинного законодавства, ЗОЗ має право відмовити їм у наданні відповідних послуг та вживати допустимих та відповідних заходів для захисту та поновлення своїх прав та законних інтересів.

10.4. ЗОЗ має право відмовити пацієнту у наданні послуг, коли такі послуги не передбачені діючим Прейскурантом, а також у разі відсутності технічної можливості для їх надання.

11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Дані Правила набувають чинності з моменту їх затвердження директором ТОВ «МАКРО-ФАГ» і діють протягом усього строку діяльності ЗОЗ.

11.2. Зміни та доповнення до цих Правил вносяться та затверджуються директором ТОВ «МАКРО-ФАГ» і викладаються у формі додатків або шляхом викладення Правил у новій редакції.

11.3. ЗОЗ визначає канали комунікації для звернень та внесення пропозицій щодо поліпшення обслуговування:

- За телефоном довідки: (068) 840-40-30 (вартість дзвінків згідно тарифів операторів мобільного зв'язку). (Понеділок – п'ятниця: 08:00 -15:00 год.)
- На електронну пошту: makrofag.lab@gmail.com;
Через офіційні сторінки у соціальних мережах (Facebook, Instagram).

Ми високо цінуємо кожного нашого пацієнта та прагнемо до надання якісних, безпечних та сучасних медичних послуг.

Директор

Анна ПОЛЯКІВСЬКА