

«Затверджено»

Фізична особа-підприємець Пенькач В.С.

«01» січня 2026 року

_____ Пенькач В.С.

Tata.Clinic

Правила внутрішнього розпорядку

I. Загальні положення

1.1 Ці Правила регламентують внутрішній режим, особливості перебування та медичного обслуговування клієнтів та пацієнтів в ФОП Пенькач В.С.

1.2 ФОП Пенькач В.С. працює:

- Понеділок - п'ятниця з 8.00 до 15.00;
- Субота - вихідний день
- Неділя - вихідний день

Поза робочим часом послуги співробітниками ФОП Пенькач В.С. не надаються.

1.3 При зверненні до ФОП Пенькач В.С. з метою медичного обслуговування дорослі та діти з 14 років, повинні надати паспорт або інший документ, що підтверджує їх особу.

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

1.3.2 У випадку, якщо медичні послуги надаються дітям до 14 років та/або недієздатним особам, законні представники повинні надати документ, який підтверджує цих осіб, а також документ, що підтверджує законне представництво таких пацієнтів.

1.3.3 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.

1.3.4 Бабусі, дідусі, брати, сестри та інші родичі, при відсутності у них довіреності від законних представників на представлення інтересів неповнолітнього пацієнта в ФОП Пенькач В.С., не можуть приймати рішення у будь-яких питаннях пов'язаних, з наданням медичної допомоги.

1.4 Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення клієнтів та пацієнтів приймаються усно/письмово керівником ФОП Пенькач В.С. за попереднім записом очно, або у письмовому вигляді через працівників реєстратури.

II. Запис на прийом

2.1 В ФОП Пенькач В.С. здійснюється попередній запис на прийом до сімейного лікаря, лікаря-педіатра:

2.2 Записатися можна наступним чином:

- Зателефонувати в реєстратуру за телефоном **096-918-76-82**.
- Звернутися до реєстратури та записатися до свого сімейного лікаря, лікаря-педіатра.
- Самостійно здійснити запис на сайті <https://tata-clinic.altegio.me/>

2.3 Попередній запис проводиться на вивільнені години прийому в межах робочого графіку ФОП Пенькач В.С.

2.4 Для того, щоб потрапити на прийом до свого сімейного лікаря, лікаря-педіатра, пацієнтам обов'язково потрібно попередньо записатись на прийом.

2.4.1 Попередній запис допомагає пацієнтам своєчасно потрапити на прийом до свого сімейного лікаря, лікаря-педіатра та зменшує черги.

2.5 У разі виникнення невідкладного стану на території ФОП Пенькач В.С. - надання першої невідкладної допомоги здійснюється працівниками першочергово. У всіх інших випадках пацієнту, або його оточуючим необхідно звернутись до екстреної медичної допомоги за телефоном 103.

2.6 Основним видом надання медичної допомоги - очний огляд у лікаря. За наявності можливості лікар консультує пацієнтів за допомогою по телефону або інших засобів дистанційного зв'язку. Якщо під час прийому надходить телефонний дзвінок від іншого пацієнта, лікар має можливість переадресувати дзвінок на реєстратуру.

2.6.1 Медичні сестри на реєстратурі можуть проконсультувати пацієнта щодо його питань, а якщо питання виходить за межі їх компетенції - вони залишають повідомлення лікарю і при можливості лікар зв'яжеться з пацієнтом засобами дистанційного зв'язку.

2.7 Якщо пацієнти попередньо не записалися на прийом, ФОП Пенькач В.С. не може гарантувати їм отримання медичної послуги.

2.7.1 Пацієнт повинен прийти на прийом у визначений при записі день та час.

2.7.2 Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час або необхідно завчасно скасувати візит, звернувшись на реєстратуру.

2.8 Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з невеликим запізненням в межах 10-15 хвилин, у зв'язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій.

2.8.1 Якщо пацієнт запізнився на час прийому, який зазначено при запису на прийом, ФОП Пенькач В.С. не може гарантувати їм, що вони будуть оглянуті лікарем. В такому випадку пацієнту пропонується перезаписатись на інший час.

2.9 Тривалість огляду встановлюється відповідно до типових причин звернень лікарем самостійно.

2.10 В разі незапланованої відсутності лікаря або інших непередбачених обставин, наші працівники попереджають про це пацієнтів телефоном, який був вказаний як контактний при записі на прийом або в декларації. При цьому, за бажанням пацієнтів, запис можна перенести на інший зручний для них час в залежності від завантаженості графіку прийому лікаря або до іншого лікаря, який заміщує відсутнього.

III. Оформлення документів на пацієнтів

3.1 На кожного пацієнта ФОП Пенькач В.С. оформляється медична документація, затверджена діючими нормативно-правовими актами України.

3.1.1 Вся обліково-статистична та інша документація, що стосується медичної діяльності ФОП Пенькач В.С. або пов'язана з лікуванням пацієнта, є власністю ФОП Пенькач В.С., та зберігається відповідно до термінів і вимог, передбачених чинним законодавством України.

3.1.2 Медичні карти амбулаторного хворого ф. № 025/о та історії розвитку дитини ф.112/0 ведуться в електронному варіанті в електронній медичній системі. Пацієнт може попросити лікаря зробити витяг з електронної медичної картки пацієнта.

3.2 Кожен пацієнт (його представник із належним чином оформленими повноваженнями) має право на ознайомлення з його (пацієнта) медичною документацією.

3.3 Кожен пацієнт (уповноважений його представник) зобов'язаний повідомляти медичному персоналу ФОП Пенькач В.С. 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 ФОП Пенькач В.С. не несе відповідальності за результати лікування чи обстеження, які могли залежати від такої інформації.

IV. Вибір лікаря

4.1 Кожний пацієнт, який досяг чотирнадцяти 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.

4.2 Пацієнт (його законний представник) реалізує своє право на вибір лікаря шляхом подання ФОП Пенькач В.С., як надавачу медичних послуг, декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу (ПМД) або шляхом отримання платних послуг відповідно до "Публічного договору про надання платних медичних послуг у ФОП Пенькач В.С." затвердженого наказом №7 від 04.08.2020 року.

4.3 Пацієнт (його законний представник) має право обрати лікаря, який надає ПМД, незалежно від зареєстрованого місця проживання такого пацієнта.

4.4 Амбулаторна медична допомога надається пацієнтам, які заключили декларацію з лікарями ФОП Пенькач В.С. або на умовах відповідно до "Публічного договору про надання платних медичних послуг у ФОП Пенькач В.С." затвердженого наказом №7 від 04.08.2020 року.

V. Особливості медичного обслуговування

5.1 Всі медичні втручання здійснюються відповідно до затверджених нормативів (стандартів) МОЗ України або у разі їх відсутності - затвердженими внутрішніми протоколами лікування ФОП Пенькач В.С..

5.2 Будь-які медичні послуги надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди відповідно до вимог чинного законодавства України. Щодо пацієнта віком до 14 років, 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).

5.3 Тестування на ВІЛ особам від 14 років і старше проводиться добровільно, за наявності усвідомленої інформованої згоди.

5.4 Пацієнтам від 14 до 18 років профілактичні щеплення проводяться за їх згодою або за згодою батьків або інших законних представників.

5.5 До проведення медичного втручання пацієнти мають змогу отримати відповіді на запитання, пов'язані з медичним втручанням, роз'яснення переваги лікування, запропонованого лікарем.

5.6 У випадку, коли пацієнт відмовляється від виконання рекомендацій лікаря, він обов'язково надає лікарю письмове підтвердження відмови. У разі відмови надання письмового підтвердження відмови пацієнта, лікар мож комісійно за участі двох свідків скласти Акт відмови від виконання рекомендацій лікаря.

5.7 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 для нього режиму.

VI. Права та обов'язки пацієнтів

6.1 При перебуванні та медичному обслуговуванні у ФОП Пенькач В.С. пацієнти мають усі права, що передбачені чинним законодавством України, у т.ч. на: інформацію,

→ вибір лікуючого лікаря,

→ якість та безпеку медичних послуг і допомоги,

- медичну таємницю та конфіденційність інформації,
- погодження та відмову від медичних втручань,
- ознайомлення з медичною документацією.

6.2 Вхід в кабінети прийому та процедурні кабінети здійснюється без верхнього одягу. В осінньо-зимовий період пацієнти або клієнти зобов'язані залишити верхній одяг, великі валізи, згортки тощо у спеціально відведених шафах в холі ФОП Пенькач В.С.

6.3 Пацієнт повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу, інших пацієнтів та відвідувачів ФОП Пенькач В.С., не дозволяти собі грубоців, нетактовності та будь-яких проявів агресії.

Поведінка пацієнта не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

6.4 Пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння, ФОП Пенькач В.С. має право відмовити в наданні медичних послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.

6.5 В приміщеннях ФОП Пенькач В.С. заборонено палити, розпивати спиртні напої, вживати наркотики, вносити вибухонебезпечні та токсичні речовини.

6.6 З повним текстом Правил внутрішнього розпорядку (правил перебування пацієнтів) в ФОП Пенькач В.С. пацієнти та відвідувачі можуть ознайомитися в доступних для ознайомлення місцях ФОП Пенькач В.С. або на сайті ФОП Пенькач В.С. відкривши посилання за QR-кодом, наведеним нижче.

