



Комунальне некомерційне підприємство «Львівське територіальне медичне об'єднання «Багатопрофільна клінічна лікарня інтенсивних методів лікування та швидкої медичної допомоги»

від

13.10.2023

НАКАЗ

м. Львів

№

348а

Про внесення змін в додаток до наказу №326а від 20.09.2023 та викладення в новій редакції правил перебування та обслуговування пацієнтів та перебування відвідувачів у комунальному некомерційному підприємстві «Львівське територіальне медичне об'єднання «Багатопрофільна клінічна лікарня інтенсивних методів лікування та швидкої медичної допомоги»

З метою врегулювання внутрішнього режиму та особливостей перебування та обслуговування пацієнтів, а також перебування відвідувачів у КНП «1 територіальне медичне об'єднання м.Львова», його філіях та відокремлених підрозділах, -

НАКАЗУЮ:

1. Внести зміни в додаток до наказу №326а від 20.09.2023 та викласти в новій редакції Правила перебування та обслуговування пацієнтів та перебування відвідувачів у комунальному некомерційному підприємстві «Львівське територіальне медичне об'єднання «Багатопрофільна клінічна лікарня інтенсивних методів лікування та швидкої медичної допомоги» (далі – Правила) (Додаток).
2. Встановити, що Правила поширюються на всі філії та відокремлені підрозділи КНП «1 територіальне медичне об'єднання м.Львова».
3. Директорам філій та відокремлених підрозділів КНП «1 територіальне медичне об'єднання м.Львова» забезпечити розміщення Правил в кутку споживача кожного відповідного відокремленого підрозділу чи філії КНП «1 територіальне медичне об'єднання м.Львова».
4. Визначити, що відповідальність за доведення цих Правил до відома керівникам медичних структурних підрозділів, а також пацієнтам та відвідувачам покладається на медичних директорів відповідних відокремлених підрозділів та філій КНП «1 територіальне медичне об'єднання м.Львова».
5. В.о. начальника відділу документообігу Я.С. Голюці довести цей наказ до відома вказаних в ньому осіб під підпис.
6. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Генеральний директор

Олег САМЧУК

Додаток до наказу
КНП «1 територіальне медичне об'єднання
м. Львова» від 13.10. 2023 р. № 348а

Додаток до наказу
КНП «1 територіальне медичне об'єднання
м. Львова» від 20.09.2023 р. № 326а

ПРАВИЛА

перебування та обслуговування пацієнтів та перебування відвідувачів у комунальному некомерційному підприємстві «Львівське територіальне медичне об'єднання «Багатопрофільна клінічна лікарня інтенсивних методів лікування та швидкої медичної допомоги»

ПРЕАМБУЛА

Правила перебування та обслуговування пацієнтів та перебування відвідувачів в комунальному некомерційному підприємстві «Львівське територіальне медичне об'єднання «Багатопрофільна клінічна лікарня інтенсивних методів лікування та швидкої медичної допомоги» (далі – Правила) є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів, а також перебування відвідувачів у комунальному некомерційному підприємстві «Львівське територіальне медичне об'єднання «Багатопрофільна клінічна лікарня інтенсивних методів лікування та швидкої медичної допомоги» (КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова»).

Ці Правила розроблені та впроваджені з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму в КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» та поширюються на всі його філії та відокремлені підрозділи.

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» та нормативно-правових документів, що регламентують діяльність в сфері охорони здоров'я.

Правила є обов'язковими для пацієнтів та відвідувачів КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», а також всіх його філій та відокремлених підрозділів.

Визначені положення цих Правил розміщуються в доступному для ознайомлення пацієнтів і відвідувачів місці. Також з повним текстом Правил можна ознайомитися на сайті КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» <https://emergency-hospital.lviv.ua>.

До КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» входять такі підрозділи:

- відокремлений підрозділ «Лікарня Святого Пантелеймона» (ВП «Лікарня Святого Пантелеймона») за адресою: м. Львів, вул. І. Миколайчука, 9;
- відокремлений підрозділ «Лікарня Святого Миколая» (ВП «Лікарня Святого Миколая») за адресою: м. Львів, вул. П. Орлика, 4;
- відокремлений підрозділ «Лікарня Святого Луки» (ВП «Лікарня Святого Луки») за адресою: м. Львів, вул. Навроцького, 23;
- філія «Лікарня Святої Анни» за адресою: м. Львів, вул. Мечникова І. 8;
- структурний підрозділ – Амбулаторно-поліклінічний Центр ВП «Лікарня Святого Пантелеймона» за адресою: м. Львів, вул. Гетьмана Мазепи, 25;
- структурний підрозділ Центр медичної реабілітації ВП «Лікарня Святого Пантелеймона» за адресою: м. Львів-Брюховичі, вул. Володимира Івасюка, 74;

- відділення сімейної медицини №4 Амбулаторно-поліклінічного Центру ВП «Лікарня Святого Пантелеймона» за адресою: м. Львів, вул. Шевченка, 358 Б;
- відділення сімейної медицини №5 Амбулаторно-поліклінічного Центру ВП «Лікарня Святого Пантелеймона» за адресою: м. Львів, вул. Шевченка, 366;
- відділення сімейної медицини №6 Амбулаторно-поліклінічного Центру ВП «Лікарня Святого Пантелеймона» за адресою: Львівська область, Яворівський район, смт. Рясне-Руське, площа Незалежності, 1
- відділення №1 Амбулаторно-поліклінічного Центру ВП «Лікарня Святого Пантелеймона» за адресою: м. Львів, вул. Шевченка 350.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» є багатопрофільним закладом охорони здоров'я, тому окремі режимні вимоги поширюються на пацієнтів і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, протипожежної безпеки тощо.

1.2. Надання медичної допомоги в КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», його філіях, відокремлених та структурних підрозділах здійснюється відповідно до Договору з Національною службою охорони здоров'я України (НСЗУ) за програмою медичних гарантій (ПМГ), іншими державними програмами, а також на платній основі.

1.3. Публічна інформація про КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», його філії, відокремлені та структурні підрозділи (відомості про діючі ліцензії, зокрема на медичну практику, керівництво, сертифікати на медичні засоби та обладнання, прейскурант цін тощо) є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщується в доступному місці (в холі, реєстратурі на рецепції) відповідного підрозділу та може бути розміщена на сайті КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» <https://emergency-hospital.lviv.ua>.

2. РЕЖИМ РОБОТИ

2.1. Медичні послуги (зокрема й ті, що надаються на платній основі) надаються в дні та години прийому, встановлені адміністрацією відповідного підрозділу. Інформація про дні та години прийому розміщується в доступному місці (в холі, реєстратурі на рецепції) відповідного підрозділу та на сайті КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» <https://emergency-hospital.lviv.ua>. У випадку аварій, відключення світла, тепла, води тощо, графік прийому пацієнтів може бути змінений.

2.2. Стаціонарна допомога надається 7 днів на тиждень, в цілодобовому режимі.

3. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ В КНП «1 ТЕРИТОРІАЛЬНЕ МЕДИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ М. ЛЬВОВА»

3.1. Пацієнти та відвідувачі, які прибули в КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», зобов'язані дотримуватися цих Правил.

3.2. Пацієнт чи відвідувач, зайшовши у приміщення відповідного підрозділу КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», повинен зняти верхній одяг і здати його до гардеробу, залишити там великі пакети чи сумки (якщо в підрозділі передбачений гардероб та він функціонує). В осінньо-зимовий період додатково одягнути бахіли, що можна зробити при вході, в холі.

3.3. Якщо пацієнт прибув за попереднім записом, він повинен уточнити свій запис у медичного реєстратора.

3.4. Під час запису на прийом пацієнт, на прохання медичного реєстратора, повинен пред'явити документ (паспорт, пенсійне посвідчення, документ, що підтверджує надання пільг, військовий квиток тощо) та у визначених випадках - страховий поліс.

3.5. Пацієнтам, які прийшли у відповідний підрозділ у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, можуть відмовити у наданні послуг, крім випадків, коли їх життю та здоров'ю загрожує небезпека.

3.6. Пацієнт повинен з повагою ставитися до персоналу, інших пацієнтів та відвідувачів не дозволяти собі проявів грубості чи безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

3.7. Суворо заборонено проносити до підрозділів КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова»: зброю, вибухові предмети, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, наркотичні засоби, предмети та рослини (квіти, вазони, інше) з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви, інші заборонені предмети та речовини.

3.8. На територіях та в приміщеннях підрозділів КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» забороняється проводити відеозйомку та фотографування без попереднього погодження з адміністрацією відповідного підрозділу. У разі здійснення неузгодженої відеозйомки, пацієнту мають право відмовити у подальшому медичному обслуговуванні, крім випадків, коли його життю та здоров'ю загрожує небезпека.

3.9. Адміністрація відповідного підрозділу має право обмежити відвідування осіб, які порушують вимоги внутрішнього лікарняного режиму, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі необхідності припинити протиправні дії таких відвідувачів, персонал звертається до працівників, які забезпечують охорону в КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», а також, за необхідності викликають працівників поліції.

3.10. Адміністрація підрозділу куди прийшов пацієнт чи відвідувач не несе відповідальності за збереження грошових коштів, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

3.11. Основні обов'язки пацієнтів:

Пацієнти зобов'язані:

- своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди, консилиуми тощо;

- дотримуватися рекомендацій та приписів лікуючого лікаря (обов'язковим є виконання вказівок лікаря щодо режиму прийому ліків, режиму харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо);

- під час перебування у відповідному підрозділі не порушувати правила внутрішнього розпорядку;

- під час сигналу повітряної тривоги дотримуватися вказівок медичного персоналу, зокрема не користуватися ліфтами, не підходити до вікон і невідкладно пройти до найближчого укриття.

Пацієнтам забороняється:

- проходити у відділення у верхньому одязі та без надягання бахіл на взуття;
- курити та смітити у приміщеннях підрозділу;
- приходити на прийом до лікаря чи спеціаліста у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;
- приймати медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем.

- намагатися винести за межі підрозділу будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти, які належать КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова»;
- вчиняти дії, які можуть нанести шкоду оточуючим, а також майну КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова».

Пацієнтам не рекомендується:

- зазначати у документації (чи повідомляти при зборі анамнезу) неправдиві дані про себе та стан свого здоров'я;
- пропускати або спізнюватися на процедури, огляди;
- залишати особисті речі та цінності без нагляду;

4. ЗАПИС НА ПРИЙОМ

- 4.1. Запис на амбулаторний прийом до спеціалістів відповідного підрозділу проводиться попередньо, за день або кілька днів до бажаного візиту через колл-центр, або на рецепції відповідного підрозділу.
- 4.2. Амбулаторний прийом без попереднього запису в день прийому можливий тільки за наявності вільних місць у графіку роботи спеціаліста.
- 4.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, що надаються в підрозділах КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», вільний час для запису та графік прийому пацієнтів спеціалістами, вартість платних послуг, порядок оплати та іншу необхідну йому інформацію в медичних реєстраторів на рецепції, при особистому візиті або по телефону колл-центру.
- 4.4. Пацієнт під час запису по телефону, онлайн або безпосередньо під час візиту у відповідний підрозділ може вибрати день і час прийому за умови наявних вільних місць у записі, про які йому повідомить адміністратор чи медичний реєстратор.
- 4.5. Під час запису на прийом пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на які він записується, та повідомити реєстратору інформацію, яка необхідна для отримання вказаної послуги чи послуг. За необхідності - дотримуватися рекомендацій, які передбачені умовами надання вказаної послуги чи послуг. В іншому випадку пацієнту може бути відмовлено в наданні послуг.
- 4.6. Пацієнт повинен прийти на прийом до лікаря чи спеціаліста у відповідний підрозділ в призначений день і час.
- 4.7. Якщо пацієнт не може прийти в призначений час, у разі необхідності скасування самого візиту або необхідності у перенесенні візиту на інший час і день, пацієнт зобов'язаний своєчасно попередити медичного реєстратора відповідного підрозділу.
- 4.8. У разі , якщо пацієнт не прийшов у призначений час і не попередив про це або запізнився більш, ніж на 15 хвилин, запис може бути скасовано чи перенесено (за умови наявності вільних місць у графіку).
- 4.9. У випадку непередбаченої відсутності спеціаліста чи інших надзвичайних обставин, працівники відповідного підрозділу можуть попередити про це пацієнта (при можливості), зв'язавшись по контактному телефону, який був вказаний пацієнтом. В такому випадку, за бажанням пацієнта, запис може бути перенесено на інший зручний для нього час.
- 4.10. Час початку проходження діагностичного обстеження чи початок прийому спеціаліста може супроводжуватися невеликим очікуванням (це обумовлено тим , що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології і тривалість консультації може перевищувати передбачений відрізок часу, тому початок наступної консультації чи обстеження може затримуватися).

5. ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ

5.1. На кожного пацієнта заводиться електронна медична документація, перелік і форми якої розроблені для кожного підрозділу з врахуванням вимог чинного законодавства України.

5.2. Під час оформлення медичної документації вноситься інформація про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а також персональні дані пацієнта, які вносяться в електронну систему охорони здоров'я (ЕСОЗ).

5.3. Кожен пацієнт зобов'язаний повідомити медичному реєстратору та, за необхідності медичному персоналу достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» не несе відповідальності за виникнення непрогнозованих ситуацій чи наслідків при наданні медичних послуг або зниження їх ефективності.

5.4. Під час заповнення анкет чи іншої необхідної документації або надаючи відповіді на питання спеціалістів, якщо пацієнт не впевнений у правильності своєї відповіді, він повинен повідомити про це спеціаліста.

5.5. Всі дані про пацієнта (діагностичні обстеження, додаткові методи обстежень, діагнози, рекомендації спеціалістів тощо) заносяться в медичну інформаційну систему (MIC).

5.6. Медична карта кожного пацієнта (паперова чи електронна) після опрацювання зберігається в архіві КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» протягом 25 років. Дані з медичної карти видаються на вимогу пацієнта з оформленням відповідних документів відповідно до порядку ознайомлення з медичною документацією. Всі дані обстежень та консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді виписки, завіреної печаткою КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» чи відповідного підрозділу.

6. ПРИЗНАЧЕННЯ ЛІКУЮЧОГО ЛІКАРЯ ТА ВІДМОВА ВІД ЛІКУВАННЯ ЧИ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

6.1. Лікуючого лікаря для кожного пацієнта, який перебуває на стаціонарному лікуванні, визначає завідувач відділення.

6.2. Вибір лікаря пацієнтом відбувається у випадку звернення пацієнта за амбулаторною медичною допомогою, відповідно до графіку прийому спеціалістів.

6.3. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря чи відмовитися від надання медичної допомоги чи медичних послуг.

6.4. У випадку, коли пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря або не дотримується внутрішнього розпорядку дня, чи відсутній в палаті понад дві години (за умови, що це не пов'язане з проходженням діагностичних обстежень та/або лікувальних процедур) лікар має право виписати пацієнта за порушення лікарняного режиму, крім випадків, коли його життю та здоров'ю загрожує небезпека. Таке рішення приймає лікуючий лікар за погодженням із завідувачем відділення чи Центру, про що робиться відповідний запис у медичній картці пацієнта.

6.5. Припинення надання медичних послуг також можливе за письмовою заявою пацієнта (чи його уповноваженого представника).

6.6. КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» не несе відповідальності за стан здоров'я пацієнта чи ефективність наданих медичних послуг у випадку відмови останнього від виконання медичних приписів (рекомендацій) чи відмови від лікування.

7. ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ. ПОГОДЖЕННЯ ПОРЯДКУ ТА ОБСЯГУ МЕДИЧНИХ ВТРУЧАНЬ

7.1. Проведення медичних втручань починається після відповідного інформування та за погодженням пацієнта чи його родичів (законних представників). У невідкладних випадках, відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

7.2. Перед початком надання медичних послуг з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається орієнтовний план лікування (обстеження). Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування (обстеження) може піддаватися корегуванню, про що обов'язково повідомляється пацієнт (його представник).

7.3. Факт надання пацієнтом згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (із підписом пацієнта), а також посиланням у тексті згоди про надання медичних послуг. В окремих випадках (стани, які супроводжуються втратою свідомості, неможливістю спілкуватися чи підписувати документи тощо) підписувати документи про надання згоди на медичні втручання, окрім пацієнта можуть його уповноважені представники (за законом або за відповідно оформленою довіреністю).

8. ВРЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН МІЖ ПАЦІЄНТАМИ ТА КНП «1 ТЕРИТОРІАЛЬНЕ МЕДИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ М. ЛЬВОВА»

8.1. З питань якості та обсягу надання медичної допомоги чи організації роботи підрозділу пацієнт може звернутися до лікуючого лікаря чи чергового адміністратора відповідного підрозділу.

8.2. Всі звернення (заяви, скарги чи пропозиції) пацієнтів чи їхніх родичів можуть бути направлені поштою до КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова», подані власноруч у відповідному підрозділі або залишені по телефону гарячої лінії.

8.3. Також пацієнти чи їх родичі можуть записатися на прийом до генерального директора, директорів відокремлених підрозділів та філій КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» чи директорів за профілями діяльності.

8.4. Звернення, подані в КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» розглядаються в порядку та в строки, передбачені чинним законодавством України.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Ці правила затверджуються наказом генерального директора.

9.2. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються наказом генерального директора.

9.3. Деякі положення цих Правил можуть бути змінені в залежності від специфіки роботи відповідного підрозділу та будуть відображені безпосередньо в самому підрозділі (в холі, реєстратурі на рецепції).

9.4. Кожному пацієнту доводяться до відома основні положення цих Правил щодо його прав і обов'язків. З повним текстом Правил пацієнт може ознайомитися в самому підрозділі, де такі розміщені (в холі, реєстратурі на рецепції), та на сайті КНП «1 територіальне медичне об'єднання м. Львова» <https://emergency-hospital.lviv.ua>.

9.5. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються нормами чинного законодавства України.