

**ПРАВИЛА**  
**ПЕРЕБУВАННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ В МЕДИЧНИХ ЦЕНТРАХ INTO-SANA**  
(на умовах публічного договору)  
в редакції від 01.06.2023 року

**1. Загальні положення**

- 1.1. Правила перебування та обслуговування в медичних центрах Into-Sana (далі - Правила) розроблені відповідно до чинного законодавства та є організаційно-правовим документом, який регламентує поведінку відвідувачів та пацієнтів у медичних центрах ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «МЕДІКАП», ідентифікаційний код 38574041 та ТОВ «МЕДИЧНІ ЦЕНТРИ МЕДІСВІТ», ідентифікаційний код 38745684 (надалі – медичний центр/центри або Центр) при отриманні медичних послуг, а також інші питання, які виникають між медичними центрами та пацієнтами, їх родичами чи представниками, замовниками та іншими відвідувачами медичних центрів.
- 1.2. Медичні центри, їх адреси та графік роботи визначається на сайті Центру: <https://into-sana.ua>
- 1.3. Правила розроблені з метою реалізації прав пацієнтів, створення найбільш сприятливих умов для надання якісних медичних послуг, забезпечення безпеки осіб при відвідуванні медичних центрів, дотримання встановленого порядку в приміщеннях медичних центрів а також визначають особливості обслуговування пацієнтів і порядок надання та оплати медичних послуг.
- 1.4. Правила поширюються без виключення на всіх пацієнтів (клієнтів/відвідувачів), які звернулися до медичного центру, працівників медичного центру та є обов'язковими для виконання.
- 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. Якщо будь-який пункт цих Правил не зрозумілий, особа яка має намір звернутися до Центру повинна перед зверненням уточнити інформацію за телефонами контакт-центру або написати електронний лист за адресою: [info@into-sana.ua](mailto:info@into-sana.ua). Якщо особа не згодна з будь-якими умовами цих Правил вона повинна відмовитися від звернення до медичних центрів та отриманні медичних послуг.
- 1.7. При укладенні з пацієнтом (замовником) публічного чи індивідуального договору про надання медичних послуг (медичне обслуговування) ці Правила стають невід'ємною частиною такого договору.
- 1.8. За відсутності укладеного між Центром та пацієнтом (замовником) індивідуального або публічного договору про надання медичних послуг, ці Правила вважаються публічним договором між Центром та пацієнтом (замовником) за яким визначаються загальні умови та правила надання/отримання медичних послуг і не потребують проставлення підписів обох Сторін. В такому випадку, звернення особи до Центру за медичними послугами (або надання інформованої добровільної згоди на отримання медичних послуг або їх оплата або початок фактичного використання медичних послуг) свідчать про акцептування цих Правил як публічного договору та є підтвердженням безумовної згоди такої особи на дотримання та виконання всіх його умов.

**2. Порядок запису пацієнтів**

- 2.1. Медичні послуги надаються за графіками роботи медичних центрів та лікарів.
- 2.2. Запис на прийом до медичних центрів проводиться попередньо (за день чи декілька днів до бажаного візиту.) Прийом без попереднього запису можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи відповідного лікаря за профілем.
- 2.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та інше на сайті Центру <https://into-sana.ua>, по телефону контакт-центра або безпосередньо у адміністраторів медичних центрів.
- 2.4. Запис пацієнта здійснюється через звернення до контакт-центру (або адміністратора), які визначають дату та час прийому, а також лікуючого лікаря. Під час запису на прийом пацієнт повинен вказати послугу або послуги, на які він записується. Пацієнт може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить контакт-центр або адміністратор.
- 2.5. Номери телефонів контакт-центру мережі медичних центрів Into-Sana:

м. Одеса	м. Київ
0482 307 500	044 393 0000
0966 307 500	096 393 0000
0955 307 500	
- 2.6. Якщо пацієнт не має можливості прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту пацієнт обов'язково має завчасно попередити про це

контакт-центр. У разі, якщо пацієнт завчасно не повідомив про перенесення/скасування свого візиту медичний центр залишає за собою право в подальшому проводити запис такого пацієнта виключно за умовами повної передоплати бажаної послуги або зовсім відмовити у наданні медичної послуги такому пацієнту.

- 2.7. У випадку коли пацієнт запізнився більш ніж на 5 (п'ять) хвилин і якщо відсутня можливість повноцінно надати якісну послугу протягом часу, що залишився для надання послуги, медичний центр може перенести надання послуги на найближчий можливий час або скоротити час надання послуги (за згодою пацієнта) або відмовити пацієнту в наданні послуги у разі недосягнення згоди щодо перенесення візиту.
- 2.8. В разі непередбачуваної відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин адміністратор попереджає про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, прийом переноситься на інший, зручний для пацієнта час.

### **3. Загальні правила знаходження в медичних центрах**

- 3.1. Кожний пацієнт (відвідувач), що зайшов до медичного центру, зобов'язаний зняти верхній одяг та залишити його в гардеробі (відповідній шафі або на вішаку), залишити в шафі великі валізи або згортки, одягнути бахіли (за вказівкою персоналу).
- 3.2. Відвідувачам (пацієнтам) не слід залишати без нагляду особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі (в тому числі у верхньому одязі) та не довіряти їх стороннім особам. Медичні центри не несуть відповідальності за збереження речей залишених у верхньому одязі пацієнтів а також інших речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.
- 3.3. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до медичних центрів забезпечує адміністратор, який виконує функції розподілу пацієнтів до лікарів та надає довідкову інформацію.
- 3.4. Для отримання послуг пацієнт повинен звернутись до адміністратора, уточнити час свого прийому і за необхідності зачекати на початок прийому в зоні очікування в холі медичного центру або за вказівкою адміністратора біля кабінету лікаря.
- 3.5. Пацієнти (відвідувачі) не мають права без запрошення персоналу медичного центру знаходитись поза зон очікування, заходити до кабінетів та інших приміщень медичного центру.
- 3.6. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може відбуватися з певним очікуванням у зв'язку з тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології, а тривалість консультації пацієнта може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступної консультації або обстеження може затриматись. У цьому випадку пацієнт чекає на початок прийому в зоні очікування медичного центру.
- 3.7. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено з ініціативи медичного центру у разі якщо стан здоров'я пацієнта перед початком надання медичної послуги унеможливило її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю пацієнта або інших тяжких и негативних наслідків та/або виникнення обставин, які унеможливають надання медичної послуги медичним центром.
- 3.8. В приміщеннях медичних центрів здійснюється відео нагляд та ведеться його запис з метою забезпечення безпеки та комфорту пацієнтів і відвідувачів. Центр також може здійснювати запис телефонних розмов та має право посилатись на них у разі виникнення спорів, а також при врегулюванні конфліктних ситуацій.
- 3.9. На прохання адміністратора, пацієнт повинен надати паспорт або інший офіційний документ, що підтверджує його особу. У випадку, якщо медичні послуги надаються малолітній та/або недієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує законне представництво такого пацієнта (свідоцтво про народження такого малолітнього пацієнта, рішення суду тощо). У випадку, якщо пацієнт є застрахованою особою, він також повинен надати адміністратору відповідний страховий поліс.
- 3.10. Пацієнти віком до 14 років повинні супроводжуватись повнолітніми особами (батьки, опікуни, піклувальники).
- 3.11. Повнолітні пацієнти можуть бути на прийомі в лікаря та під час медсестринських маніпуляцій із супроводжуючим виключно за згодою лікаря/медичної сестри.
- 3.12. **Відвідувачам (пацієнтам) всіх медичних центрів категорично забороняється:**
- 3.12.1. проявляти неповажне ставлення до працівників та інших відвідувачів медичного центру, поводити себе шумно, нестандартно, голосно розмовляти, кричати, слухати гучну музику, нецензурно висловлюватися, погрожувати будь-кому з працівників медичного центру або іншим відвідувачам, вчиняти сварки та заважати медичному персоналу надавати медичну допомогу;

- 3.12.2. псувати майно медичних центрів, персоналу чи інших відвідувачів;
- 3.12.3. створювати ситуацію, яка заважає роботі персоналу або перебуванню інших відвідувачів медичного центру,
- 3.12.4. приносити в медичні центри та мати при собі: холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймисті та/або вибухові речовини й інші небезпечні речовини, алкогольні та слабоалкогольні напої (в т. ч. пиво), наркотичні або інші психотропні засоби, продукти харчування та напої без погодження з лікуючим лікарем;
- 3.12.5. вживати або знаходитись в медичних центрах у стані алкогольного, наркотичного та іншого токсичного сп'яніння;
- 3.12.6. палити (курити) на всій території медичних центрів;
- 3.12.7. грати в азартні ігри;
- 3.12.8. вживати продукти харчування у приміщеннях медичного центру (окрім пацієнтів які проймають їжу в умовах стаціонару);
- 3.12.9. заходити (приносити) та знаходитись в приміщеннях медичного центру з тваринами (птахами),
- 3.12.10. здійснювати на території та в приміщеннях медичного центру фото-, аудіо- чи відеозапис, в тому числі під час прийому лікарем;
- 3.12.11. намагатися винести за межі медичних центрів будь-яке майно, витратні матеріали, медикаменти, які належать медичним центрам або іншим особам;
- 3.12.12. займатися будь-яким видом торгівлі або обміну;
- 3.12.13. смітити в приміщеннях та на території медичних центрів, залишати сміття, залишки їжі та інші сторонні предмети;
- 3.12.14. проявляти будь-яку форму агресії;
- 3.12.15. вчиняти інші дії, які можуть нанести шкоду їх здоров'ю, здоров'ю оточуючих, а також майну;
- 3.12.16. протидіяти будь-яким чином діям персоналу, а також лікуванню інших пацієнтів, створювати для них проблеми;
- 3.12.17. користуватись мобільним телефоном під час огляду лікарем та будь-яких маніпуляцій у спеціалізованих кабінетах (маніпуляційний, клініко-діагностична лабораторія та ін.). Під час перебування в медичних центрах мобільний телефон слід переводити в режим без звуку або на мінімальну гучність дзвінку.
- 3.13. Пацієнти, які знаходяться в стаціонарному відділенні та їх відвідувачі зобов'язані виконувати також Правила перебування в стаціонарі, зокрема:
  - 3.13.1. лікарські призначення необхідно виконувати в чітко визначений лікарем час, оскільки від дотримання цих умов залежить ефект лікування;
  - 3.13.2. забороняється використовувати власні медикаменти, в тому числі нетрадиційні способи лікування, виконувати призначення іншого лікаря без попереднього погодження з лікуючим лікарем;
  - 3.13.3. передача продуктів харчування пацієнту дозволяється виключно за погодженням з лікуючим лікарем так як харчування пацієнта визначається лікуючим лікарем та/або лікарем дієтологом з урахуванням захворювання та стану здоров'я пацієнта;
  - 3.13.4. забороняється відкривати вікна приміщеннях медичного центру (використовувати виключно режим провітрювання);
  - 3.13.5. в палатах заборонено використовувати власні електроприлади такі як праска, кип'ятильник, нагрівачі (дозволяється використовувати фен, електробритву, комп'ютер)
  - 3.13.6. для прання та прасування речей необхідно звернутись до чергової медсестри;
  - 3.13.7. відвідування пацієнтів можливе з 9:00 до 20:00, якщо інший час не буде встановлено Центром;
  - 3.13.8. відвідувачі не допускаються до відділення інтенсивної терапії та блок інтенсивної терапії у відділеннях кардіології та неврології;
  - 3.13.9. дозвіл на відвідування тяжко хворого пацієнта надається лікуючим лікарем і може бути обмежено;
  - 3.13.10. відвідування можуть бути обмежені в період епідемій (карантину);
  - 3.13.11. пацієнт має перебувати в палаті протягом всього періоду лікування і без погодження з лікуючим лікарем або черговою медичною сестрою дозволяється залишити палату виключно для нетривалої прогулянки за умови виконання пацієнтом всіх призначень;
  - 3.13.12. присутність пацієнта під час проведення лікарського обходу є обов'язковим;
  - 3.13.13. За розрахунковий час надання послуги зі стаціонарного лікування приймається будь-який проміжок часу від 8:00 одного дня до 12:00 годин наступного дня (один ліжко-день).
- 3.14. У разі вчинення відвідувачем (пацієнтом) будь-якого з вказаних у цих Правилах порушень, персонал медичного центру має право заборонити таким відвідувачам входити до медичного центру, відмовити в записі на прийом та наданні медичних послуг, а якщо пацієнт вже проходить лікування, припинити надання медичних послуг (або здійснити виписку) без матеріальної компенсації за ненадану до кінця

послугу. У разі потреби припинення протиправних дій таких відвідувачів (пацієнтів) персонал медичного центру може вивести таких пацієнтів з приміщень медичного центру та/або викликати співробітників поліції.

#### 4. Загальні питання надання медичних послуг

- 4.1. При зверненні за медичними послугами до медичних центрів пацієнт (його представник) в обов'язковому порядку заповнює відповідною інформацією та підписує інформовану добровільну згоду на надання медичних послуг та медичне втручання а також інші документи необхідні та пов'язані з наданням медичної допомоги (послуг).
- 4.2. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників, які зобов'язані підписати відповідну інформовану добровільну згоду.
- 4.3. У випадку відмови від заповнення та/або підписання інформованої добровільної згоди медичний центр має право відмовити в наданні медичної допомоги та послуг.
- 4.4. У невідкладних випадках, за наявності реальної загрози життю особи, коли неможливо своєчасно отримати згоду, медична допомога надається без згоди особи або її законних представників.
- 4.5. Вибір пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку роботи/прийому лікарів та спеціалістів. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування та має право відмовитися від лікування взагалі.
- 4.6. Щодо кожного пацієнта медичним центром заповнюється та ведеться відповідна медична документація. При оформленні медичної документації збирається інформація про загальний стан здоров'я пацієнта (перенесені та актуальні захворювання), протипоказання, специфічні реакції, особливості організму пацієнта та його персональні дані (паспортні дані, місце проживання, роботи тощо), які необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом та його родичами і близькими.
- 4.7. Кожний пацієнт (представник) зобов'язаний повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, непереносимості тих чи інших лікарських засобів, в іншому випадку з Центру знімається юридична відповідальність за виникнення несприятливих ситуацій під час медичного втручання та лікування або зниження його ефективності. Якщо Пацієнт не впевнений у правильності своєї відповіді на запитання лікаря, він повинен сповістити про це лікаря.
- 4.8. Відповідність персональних даних пацієнта за відсутності документів, що посвідчують особу, має підтверджуватись особистим підписом пацієнта (представника). Відмова пацієнта, який не має документів, що посвідчують особу від підтвердження особистим підписом правдивості своїх персональних даних у анкеті є підставою для відмови від подальшого надання медичних послуг.
- 4.9. У випадку необхідності укладення з пацієнтом (замовником) індивідуального договору про надання платних медичних послуг пред'явлення пацієнтом (замовником) паспорту та реєстраційного номеру облікової картки платника податків є обов'язковим.
- 4.10. При незгоді пацієнта (законного представника) з доводами та поясненнями лікуючого лікаря останній має право відмовитися від подальшого лікування.
- 4.11. Якщо пацієнт (законний представник) відмовляється від призначеного лікування, медичний центр має право взяти від нього письмове підтвердження відмови, а при неможливості його одержання – засвідчити відмову відповідним актом.
- 4.12. Якщо при узгодженні плану лікування у зв'язку з особливостями організму чи загального стану здоров'я пацієнта прогнозується неефективність лікування, лікар повинен намагатися випередити можливі конфліктні ситуації у майбутньому шляхом обрання найбільше правильного та виправданого методу лікування. Якщо пацієнт все ж наполягає на проведенні медичних втручань чи лікування, що виходить за межі сприятливого прогнозу щодо їх ефективності чи досягнення бажаного для нього результату, він повинен підписати відмову від претензій та зобов'язань Центру стосовно обраного ним плану лікування.
- 4.13. У випадках, коли пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря, порушує встановлений режим лікування, проведення лікувальних процедур і втручань, достроково припиняє лікування, лікар робить відповідний запис у медичній документації. В такому випадку лікар та Центр не несуть відповідальності за стан здоров'я пацієнта чи ефективність його лікування.
- 4.14. Діагностичні та консультативні висновки інших закладів охорони здоров'я обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути єдиною підставою для видачі будь-яких видів заключення лікарями медичного центру, призначення плану лікування, отримання рекомендацій, виконання медичних маніпуляцій, тощо.

- 4.15. Медичні центри не надають пацієнту після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження обов'язкового призначення лікування. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у профільного фахівця.
- 4.16. Якщо пацієнт протягом одного робочого дня з дати фактичного отримання послуг не надасть медичному центру письмову мотивовану відмову від прийняття медичних послуг, послуги вважаються прийнятими без застережень і без претензій.
- 4.17. Після фактичного надання послуг може додатково оформлюватись акт приймання-передачі наданих послуг, який пацієнт зобов'язаний підписати або надати письмову мотивовану відмову від його підписання. При відмові підписати акт без надання письмової мотивованої відмови послуги вважаються наданими належним чином, якості та в повному обсязі. У разі наявності письмової мотивованої відмови пацієнта від підписання акту та прийняття послуг сторони вирішують спірні питання шляхом переговорів.
- 4.18. Вся медична документація (медична картка, дані обстежень, аналізів, рентген-знімки, висновки спеціалістів, фотографії, відеозаписи тощо) щодо Пацієнта є власністю Центру. Інформація щодо лікування, консультування, обстеження та інших медичних втручань пацієнтам надається у вигляді виписок з медичної документації або довідок медичного центру.

## **5. Права та обов'язки пацієнтів**

### **5.1. Пацієнт має право:**

- 5.1.1. на кваліфіковану, ефективну та своєчасну медичну послугу (допомогу);
- 5.1.2. отримати на вимогу від медичного центру всебічну інформацію про стан свого здоров'я, включаючи дані про результати обстеження, діагноз, методи діагностики і лікування, про можливі ускладнення (ризик), можливі варіанти і наслідки медичного втручання, очікувані результати лікування; про призначені препарати, у тому числі про показання (протипоказання) до застосування;
- 5.1.3. на вільний вибір лікаря, з урахуванням можливостей та графіку роботи лікарів, вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря;
- 5.1.4. на інформовану згоду щодо застосування методів діагностики, профілактики та лікування та право відмовитись від лікування;
- 5.1.5. на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні;
- 5.1.6. на відмову від лікування;
- 5.1.7. інші права, передбачені чинними законодавством та відповідними публічними чи індивідуальними договорами з Центром.

### **5.2. Пацієнт зобов'язаний:**

- 5.2.1. виконувати рекомендації, призначення та медичні приписи лікаря;
- 5.2.2. надавати необхідну і достовірну інформацію, що забезпечує якісне надання медичних послуг: про стан свого здоров'я і здоров'я найближчих родичів, про наявну в анамнезі патологію, перенесені або наявні захворювання, інфекції, наявність шкідливих звичок і професійних захворювань та ризиків, алергічні реакції;
- 5.2.3. надавати медичному центру інформацію для зв'язку (адреса електронної пошти, номери телефонів, фактична адреса проживання);
- 5.2.4. негайно повідомляти лікуючого лікаря про зміни стану здоров'я в процесі діагностики та лікування;
- 5.2.5. ознайомитися та дотримуватися рекомендацій та приписів лікуючого лікаря, в тому числі щодо режиму прийому ліків, харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо;
- 5.2.6. вживати заходи по збереженню та зміцненню свого здоров'я;
- 5.2.7. своєчасно з'являтися на прийом та попереджувати про неможливість явки;
- 5.2.8. підписати інформовану добровільну згоду пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення;
- 5.2.9. проявляти ввічливість, такт, бути стриманими, доброзичливими при спілкуванні з працівниками медичного центру;
- 5.2.10. бережно ставитися до майна медичного центру, дотримуватися чистоти та тиші в приміщеннях медичного центру;
- 5.2.11. у разі нанесення матеріальних збитків медичному центру, його працівникам чи іншим відвідувачам з вини пацієнта відшкодовувати матеріальну шкоду в повному обсязі;
- 5.2.12. виконувати інші зобов'язання передбачені цими Правилами, чинними законодавством та відповідними публічними чи індивідуальними договорами з Центром.

## **6. Права та обов'язки медичного центру**

**6.1. Медичний центр зобов'язаний:**

- 6.1.1. організувати своєчасне кваліфікаційне обстеження та лікування пацієнта;
- 6.1.2. надавати медичні послуги у відповідності з вимогами, які пред'являються до методів діагностики, профілактики та лікування, дозволеними в Україні, у рамках узгодженого плану лікування та медичними призначеннями;
- 6.1.3. застосовувати лише дозволені обладнання, витратні матеріали та медикаменти, які мають відповідні сертифікати;
- 6.1.4. за результатами дослідження надати повну та достовірну інформацію про стан здоров'я пацієнта, сутності лікування та узгоджувати з пацієнтом рекомендований план лікування;
- 6.1.5. надавати пацієнту в доступній формі інформацію про хід надання медичної послуги, про протипоказання, можливі ускладнення та дискомфорт під час лікування, у тому числі у зв'язку з індивідуальними особливостями пацієнта, які відомі лікарю;
- 6.1.6. зберігати конфіденційну інформацію та лікарську таємницю пацієнта.
- 6.1.7. виконувати інші зобов'язання передбачені чинними законодавством та відповідними публічними чи індивідуальними договорами з медичними центром.

**6.2. Медичний центр має право:**

- 6.2.1. визначати об'єм досліджень, необхідних ді, спрямованих на встановлення правильного діагнозу та надання медичної допомоги;
- 6.2.2. з повідомленням та за згодою пацієнта вносити зміни в лікування та провести додаткове спеціалізоване лікування;
- 6.2.3. відмовити пацієнтові в наданні медичних послуг в будь-який момент коли ліцензійні обмеження, кваліфікація його медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють надати кваліфіковану та ефективну медичну допомогу та рекомендувати інші заклади охорони здоров'я, де їм зможуть надати відповідні послуги;
- 6.2.4. відмовити пацієнтові в наданні медичних послуг в будь-який момент, якщо пацієнт не виконує ці Правила;
- 6.2.5. інші права, передбачені чинними законодавством та відповідними публічними чи індивідуальними договорами з медичними центром.

**7. Порядок оплати послуг**

- 7.1. Всі медичні послуги медичних центрів платні.
- 7.2. Ціни на послуги, що надаються медичними центрами, визначаються прейскурантом цін, з яким пацієнт зобов'язаний ознайомитися до початку надання послуг. Ціни і структура прейскуранта можуть бути змінені. Про зміни цін пацієнта повідомляють напередодні прийому у лікаря в усній формі або при записі на прийом. Для уточнення актуальних цін, необхідно звернутись за телефоном контакт-центру.
- 7.3. Якщо інше не передбачено договором між сторонами, ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент їх надання (у випадку їх передплати) або на момент їх фактичної оплати (у випадку оплати по факту надання).
- 7.4. Вартість послуг яка визначається планом лікування, є попередньою і може змінюватися Центром в односторонньому порядку в разі зміни прейскуранту цін на послуги (якщо укладеним з пацієнтом договором не передбачено іншого) та /або зміни плану лікування. План лікування може бути зафіксований, зокрема, в рахунку за надані послуги, замовленні, медичній документації або договорі.
- 7.5. Всі додаткові види обстежень та маніпуляцій, які не входять в обсяг конкретної медичної послуги, яка надається пацієнту, розраховуються додатково після їх проведення (виконання).
- 7.6. Послуги, як правило, оплачуються пацієнтом безпосередньо після кожного прийому у лікаря в розмірі повної вартості наданої послуги в конкретне відвідування, за цінами, що діють на момент надання послуг.
- 7.7. В окремих випадках можлива передоплата послуг, порядок внесення та розмір якої узгоджується з пацієнтом додатково після складання плану лікування.
- 7.8. На окремі види послуг, які передбачають попередні витрати Центру (закупівлю медичних виробів, матеріалів, оплату послуг третіх осіб тощо), може передбачатись обов'язкова передоплата у розмірі, що визначається Центром.
- 7.9. У разі погодженої з пацієнтом зміни плану лікування у бік збільшення або виконання додаткових послуг чи втручань, що збільшують попередню вартість послуг, пацієнт зобов'язаний оплатити різницю у вартості послуг до початку їх надання, а у випадку, якщо зміна плану лікування та фактичне надання послуги відбувається в одне й те ж відвідання медичного центру, - не пізніше 2 (двох) днів після надання послуги.

- 7.10. Оплата здійснюється в гривнях готівкою в касу медичних центрів або безготівковим розрахунком (банківською картою через платіжний термінал, банківським переказом на поточний рахунок).
- 7.11. Платником за послуги можуть бути як самі пацієнти, так і їх представники (родичі, довірені особи), а також підприємства, організації, благодійні фонди тощо.
- 7.12. Пацієнтам, які є громадянами інших країн чи уклали договір про добровільне медичне страхування, рекомендується до початку отримання медичних та інших послуг в Центрі з'ясувати можливість оплати послуг зі своєю страховою компанією. Послуги за страховим полісом надаються за умови попереднього укладання Центром відповідного договору зі страховою компанією застрахованої особи.
- 7.13. У межах спеціальних дисконтних програм пацієнтам можуть надаватися знижки, розмір і порядок надання яких визначається відповідними правилами програми. В разі наявності у пацієнта дисконтної карти Центру, подарункового сертифікату і т.п., він зобов'язаний надати її адміністратору чи касиру до внесення грошових коштів в касу, в протилежному випадку різниця в вартості не підлягає поверненню.
- 7.14. Пацієнт не має права відмовитись від оплати погоджених та фактично наданих послуг.
- 7.15. В усіх випадках, коли вартість погоджених та фактично отриманих пацієнтом послуг прямо не визначена планом лікування, в тому числі коли послуги, визначені в плані лікування, надані не в повному обсязі, вартість таких послуг (частин послуг) визначається відповідно до прейскуранту цін Центру.
- 7.16. На прохання адміністратора медичного центру, пацієнт повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за надані послуги.
- 7.17. У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, медичний центр має право відмовити пацієнту від подальшого надання медичних послуг до моменту її повного погашення, а також може відмовити пацієнту в майбутніх записках на прийом.
- 7.18. Повернення грошових коштів здійснюється лише у випадках, передбачених чинним законодавством України та/або договірними відносинами з пацієнтом. Підставою для повернення коштів є письмова заява пацієнта з обов'язковим наданням до вказаної заяви чеку (при внесенні коштів до каси або розрахунку банківською картою через термінал) або квитанції (при перерахуванні коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Центр має право відмовити пацієнту у поверненні грошових коштів.

## **8. Порядок розгляду звернень пацієнтів**

- 8.1. Заяви, запити, пропозиції, зауваження, претензії а також інші звернення від пацієнтів приймаються, якщо вони викладені письмово пацієнтом особисто (їх законними представниками) з додаванням відповідних підтверджуючих документів.
- 8.2. Інформація про факт звернення пацієнта за медичною допомогою та інші відомості про здоров'я та надання медичної допомоги/послуг (як то стан здоров'я, хвороби і діагноз, огляд і його результати, методи лікування і т.п.) є лікарською таємницею та може бути розкрита виключно пацієнту (його законному представнику) або іншим особам виключно за письмовою згодою пацієнта.
- 8.3. Медична інформація та документація про лікування пацієнта може бути надана за письмовою заявою безпосередньо самого пацієнта, якого це стосується, або його представника, на підставі відповідного письмового доручення або згоди пацієнта (за умови, що копії зазначених документів будуть долучені до запиту), а також батькам (опікунам або піклувальникам) як законним представникам дитини (до 18 років) або підопічного (недієздатної особи), якщо інше не передбачено положеннями чинного законодавства України.
- 8.4. До заяв про надання інформації медичного характеру пацієнт (уповноважена особа) також повинен додати копію документа, що посвідчує його особу, а у разі запиту такої інформації щодо іншої особи також копію документа, що підтверджує законне представництво (свідоцтво про народження, рішення суду, доручення або письмова згода пацієнта, тощо). Строк надання відповіді не більше 10 (десяти) робочих днів після надання запиту. Запити (заяви) оформлені без дотримання цих правил залишаються без розгляду.
- 8.5. Пацієнт дає згоду медичному центру на надсилання інформації, що становить медичну таємницю, на номер телефону, електронну та/або поштову адресу (далі- контактні дані), вказані пацієнтом та/або замовником. Медичні центри не несуть відповідальності за будь-які ризики, пов'язані з відправкою інформації та неотриманням інформації за вказаними пацієнтом та/або замовником контактними даними.
- 8.6. У разі смерті пацієнта члени його сім'ї мають право бути присутніми при дослідженні причин його смерті та ознайомитися з висновками щодо причин смерті, а також право на оскарження цих висновків

до суду. Медичну інформацію про померлого пацієнта, після отримання свідоцтва про реєстрацію смерті, окрім інформації про причину смерті, заклад не надає.

- 8.7. У випадку, коли пацієнт незадоволений якістю наданих йому медичних послуг, рівнем медичного та сервісного обслуговування, вважає, що його права як пацієнта і споживача були порушені, він може звернутись із заявою або скаргою до керівника відповідного медичного центру.
- 8.8. Письмово оформлені заяви та скарги розглядаються відповідно до строків, визначених чинним законодавством, із надісланням заявнику відповіді. Усні скарги можуть розглядатись на особистому прийомі у керівника відповідного медичного центру за попереднім записом.

## 9. Відповідальність

- 9.1. Центр несе відповідальність перед пацієнтом за повноту, безпеку та якість наданих медичних послуг у відповідності з чинним законодавством України.
- 9.2. Медичні центри та лікуючий лікар та не несуть відповідальності за здоров'я пацієнта, ефективність лікування, якість наданих послуг чи інші негативні наслідки для пацієнта у разі:
  - 9.2.1. відмови пацієнта від запропонованої медичної допомоги, послуг чи призначень або порушення визначеного та погодженого з ним плану та режиму лікування;
  - 9.2.2. недотримання пацієнтом рекомендацій і/або вимог лікуючого лікаря;
  - 9.2.3. ненадання пацієнтом необхідної і достовірної інформації для якісного надання медичних послуг: про стан свого здоров'я і здоров'я найближчих родичів, про наявну в анамнезі патологію, перенесені або наявні захворювання, інфекції, наявність шкідливих звичок і професійних захворювань та ризиків, алергічні реакції і т.п.;
  - 9.2.4. неявки чи несвоєчасної явки пацієнта на заплановані візити чи контрольні медичні огляди;
  - 9.2.5. дострокового припинення пацієнтом призначеного лікування (обстеження тощо);
  - 9.2.6. отримання медичної допомоги в інших закладах або в інших медичних спеціалістів;
  - 9.2.7. несвоєчасного повідомлення пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час лікування;
  - 9.2.8. виникнення алергії або неприйняття медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;
  - 9.2.9. розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням послуг медичним центром;
  - 9.2.10. коли відсутність бажаного результату викликана фізіологічними особливостями організму пацієнта;
  - 9.2.11. відмови пацієнту у наданні медичної допомоги чи послуг у зв'язку з порушенням (недотриманням) пацієнтом цих Правил та умов укладених з ним договорів.
- 9.3. Центр не несе відповідальності за якість лабораторних досліджень, у разі, якщо якість біологічного матеріалу, переданого пацієнтом для проведення лабораторних досліджень, не відповідає вимогам, що пред'являються до нього відповідно з медичними стандартами і передбаченим правилами підготовки пацієнта до лабораторних досліджень.
- 9.4. Центр не несе відповідальності за неможливість надання послуг у час, строки та дату, яку вимагає замовник або пацієнт у випадку відсутності можливості їх надання через обставини які перебувають поза його волею та контролем, зокрема відсутність електропостачання, комендантські години, повітряні тривоги, відсутність на місці персоналу, перебування медичного устаткування на ремонті чи технічному обслуговуванні і т.п.
- 9.5. Центр не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться в дитячих кімнатах, туалетах, коридорах медичних центрів.
- 9.6. Центр не відповідає за очікування пацієнта і звільняється від відповідальності, якщо несприятливі обставини були обумовлені надзвичайними або невідкладними за даних умов подіями або якщо Центр доведе, що вжив всіх залежних від нього заходів щодо належного надання медичних послуг а також при наявності та/або настання обставин, які на сучасному рівні розвитку медицини та матеріально-технічного оснащення Центру не можуть бути однозначно прогнозованими, діагностованими і відвернутими.
- 9.7. Центр повідомляє що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту і в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного пацієнта запропоновані Центром послуги можуть не принести очікуваного результату або навіть спричинити погіршення здоров'я пацієнта, виникнення атипичних реакцій та ускладнень, які не враховані у галузевих медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.
- 9.8. Пацієнт зобов'язаний відшкодувати Центру понесені ним збитки, якщо останній не зміг надати медичні послуги або був змушений припинити їх з вини пацієнта.



- 9.9. Сторони звільняються від відповідальності за порушення цих Правил, якщо це стало наслідком обставин непереборної сили.
- 9.10. В інших випадках сторони несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та умовами відповідних публічних чи індивідуальних договорів.
- 10. Інші положення**
- 10.1. Центр має право змінити ці Правила в односторонньому порядку розмістивши нову редакцію на своєму сайті. У разі незгоди пацієнта зі змінами та доповненнями, внесеними до цих Правил, пацієнт зобов'язаний у триденний строк з моменту опублікування таких змін та доповнень на сайті центру, письмово повідомивши про це медичний центр та відмовитись від отримання медичних послуг. Продовження користування послугами свідчить про акцепт (згоду) пацієнта з внесеними до Правил змінами та доповненнями.
- 10.2. Звертаючись за медичною допомогою та послугами до медичних центрів пацієнт надає згоду на внесення, зберігання та обробку своїх персональних даних до локальної медичної інформаційної системи медичних центрів, та за необхідності, викликаного належним наданням пацієнту медичних послуг на передачу таких персональних даних третім особам.
- 10.3. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

Директор  
ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «МЕДІКАП»

Усенко Г.В.

Генеральний директор  
ТОВ «МЕДИЧНІ ЦЕНТРИ «МЕДІСВІТ»

Усенко Г.В.

