ЗАТВЕРДЖЕНО
Директор
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА
РЕАБІЛІТАЦІЇ
«100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ»
_____ Л. ЯРОШЕНКО

Додаток № 1
до Наказу ТОВ
«МЦЗР «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ»
від 13 листопада 2026 року № 158-ОД

ПРАВИЛА
внутрішнього розпорядку
медичного центру
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ»

м. Київ – 2026

1. Загальні положення

Правила внутрішнього розпорядку медичного центру ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ» (надалі – Правила) є локальним нормативно-правовим актом, який регламентує, відповідно до законодавства України у сфері охорони здоров'я, поведінку пацієнта під час перебування у медичному центрі ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ» (надалі – Медичний центр) та інші питання, пов'язані з регулюванням відносин між пацієнтом та особами, які його супроводжують (представниками) і Медичним центром.

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму Медичного центру.

Правила є обов'язковими для персоналу та пацієнтів, а також інших осіб, які звернулися до Медичного центру і його структурних підрозділів, розроблені з метою реалізації передбачених законом прав пацієнта для створення найбільш сприятливих можливостей надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості.

Правила є публічними та розміщені (оприлюднені) в куточку споживача, які знаходяться в приміщеннях Медичного центру (на ресепшені) у місцях провадження діяльності та на офіційному сайті ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ» www.100percentlife.clinic.

Інформація про керівництво Медичного центру, ліцензію на здійснення медичної практики, місця провадження діяльності, медичний персонал, прайс-лист/прейскурант є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена в куточку споживача у місцях провадження діяльності та на сайті Медичного центру. Більш розширену інформацію пацієнти можуть отримати у чергового адміністратора Медичного центру.Більш розширену інформацію пацієнти можуть отримати у чергового адміністратора Медичного центру.

Пацієнт, законний представник, відвідувач та супроводжуючі особи пацієнта зобов'язані ознайомитись з Правилами, дотримання яких є обов'язковим для всіх перелічених осіб.

2. Режим роботи, порядок звернення за отриманням медичної допомоги/послуги

Медичний центр надає медичні послуги в дні та години, які встановлюються адміністрацією.

Медичний центр надає медичні послуги, що передбачені дозвільною документацією та розміщені на сайті www.100percentlife.clinic громадянам України, громадянам інших країн та особам без громадянства, дітям та дорослим (далі – Пацієнт), які звернулись до нього самостійно чи були направлені з інших закладів охорони здоров'я.

При одночасному згадуванні у Правилах термінів «Пацієнт» та «Законний представник», застосовується термін «Пацієнт».

При укладенні з Пацієнтом Договору про надання платних медичних послуг та/або інших договорів про надання медичних послуг, дані Правила стають невід'ємною частиною такого договору.

Прийом Пацієнтів здійснюється профільними фахівцями відповідно до встановленого графіку, за попереднім записом (за телефоном 0800-33-01-07 та/або особисто в Медичному центрі та/або через страхову компанію, якщо Пацієнт застрахований).

Пацієнт може отримати попередню інформацію про фахівців, перелік послуг та їх вартість, порядок оплати, тощо на сайті www.100percentlife.clinic, за телефоном 0800-33-01-07 або у адміністраторів Медичного центру у місцях провадження діяльності.

Координаційну роботу при зверненні Пацієнтів забезпечують адміністратори, які виконують функції розподілу Пацієнтів між фахівцями Медичного центру та, за необхідності, надають довідкову інформацію.

Запис на прийом до Медичного центру проводиться попередньо в залежності від завантаженості графіку прийому відповідного фахівця. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише за наявності вільних місць в графіку роботи лікаря за профілем. Якщо Пацієнт потребує надання невідкладної медичної допомоги, вона надається без попереднього запису.

Якщо Пацієнт прийшов до Медичного центру вперше, адміністратор заповнює електронну амбулаторну карту пацієнта, в якій будуть відображені загальні дані про Пацієнта.

Адміністратор Медичного центру має право запропонувати Пацієнту здійснити верифікацію номера телефону та/або електронної пошти.

На прохання адміністратора Медичного центру, Пацієнт повинен надати паспорт або інший 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 дитини, рішення суду про встановлення факту батьківства, рішення уповноваженого органу, нотаріальна довіреність від батьків на представництво інтересів дитини у закладі охорони здоров'я та самостійного вирішення питань щодо отримання дитиною лікування у Медичному центрі, тощо).

У випадку, якщо Пацієнт є застрахованою особою, він також повинен надати адміністратору Медичного центру відповідний страховий поліс.

Пацієнт під час запису на прийом за телефоном або безпосередньо в Медичному центрі, може обрати вільну дату та час прийому, а також відповідного фахівця. Під час запису на прийом Пацієнт повинен вказати послугу або послуги, на які він записується.

У разі необхідності залучення до комплексного лікування інших спеціалістів, лікуючий лікар звертається до адміністратора Медичного центру, який здійснює запис до відповідного спеціаліста, за наявності у нього вільних місць в запису.

Запис наступного (чергового) відвідування Пацієнта здійснюється адміністратором за погодженням з лікуючим лікарем відповідно до узгодженого плану лікування або безпосередньо лікуючим лікарем.

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

Якщо Пацієнт не має можливості прийти в призначений час, він зобов'язаний завчасно повідомити про це Медичний центр з метою скасування візиту або зміни призначеного часу візиту.

У разі, якщо Пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 15 хвилин, запис на прийом може бути скасовано.

Час початку прийому, визначеного при записі, може відбуватися з невеликим очікуванням, у зв'язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом.

У разі непередбачуваної відсутності лікаря або інших надзвичайних обставин, адміністратор Медичного центру попереджає про це Пацієнта при першій можливості особисто або за контактним телефоном, який був вказаний Пацієнтом при записі на прийом. При цьому, за бажанням Пацієнта, запис може бути перенесений на інший зручний для нього час в залежності від завантаженості графіку прийому відповідного фахівця або Медичний центр може запропонувати йому інший альтернативний варіант.

Діагностичні та консультативні висновки спеціалістів інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі яких-небудь видів

висновків фахівцями Медичного центру, визначення плану надання медичних послуг, отримання рекомендацій лікаря і проведення медичних маніпуляцій, скерування на госпіталізацію, оформлення МВТН (медичного висновку про тимчасову непрацездатність), тощо

Отримання заключень і рекомендацій фахівцями Медичного центру, призначення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій, оформлення скерування на госпіталізацію або інших додаткових послуг може бути здійснено тільки після консультації фахівцем Медичного центру та проходження діагностичного обстеження (у випадку необхідності). Оформлення МВТН можливо лише за умови очної консультації Пацієнта фахівцем Медичного центру при наявності у нього ознак непрацездатності відповідно до вимог діючої нормативної бази. Оформлення МВТН без очної консультації допускається у виклбчних випадках, визначених в наказах МОЗ України (лихоманка на тлі COVID-19 або важкого перебігу ГРВІ. Оформлення МВТН для осіб. Які перебувають за кордоном при наявності офіційно перекладених медичних документів з країни перебування, у тому числі по вагітності та пологам).

Медичний центр не надає Пацієнту після проходження діагностичного (ультразвукового, лабораторного та ін.) обстеження обов'язкового призначення лікування у Медичному центрі. Рекомендації щодо лікування надаються виключно після консультації у фахівця.

У Медичному центрі існує кілька кабінетів лікарського прийому, вони не закріплені за конкретними лікарями, тому Пацієнт може бути прийнятий послідовно в різних кабінетах з одним лікарем. Існує схема прийому, але з урахуванням особливостей кожного Пацієнта ця схема може змінюватися в залежності від діагнозу та затвердженими клінічними маршрутами.

Пацієнт, що зайшов до Медичного центру, зобов'язаний зняти верхній одяг та залишити його, у тому числі габаритні речі (валізи, тощо) у шафі, уточнити свій запис у адміністратора Медичного центру, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування в холі Медичного центру.

Медичний центр не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей, документів, ключів, одягу та іншого майна Пацієнтів та відвідувачів. Разом з тим, наполегливо просить Пацієнтів та Відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у шафі, а також, не довіряти їх стороннім особам, зокрема, не залишати свої будь-які речі без свого нагляду.

Медичний центр просить не залишати дітей без догляду дорослих. У такому разі, Медичний центр не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться у дитячих куточках, туалетах/ванних кімнатах, коридорах Медичного центру, тощо.

3. Оформлення медичної документації. Порядок доступу до медичної документації та інформації

На кожного Пацієнта заводиться електронна амбулаторна медична карта пацієнта, до якої записується вся інформація щодо діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря в електронному вигляді (в МІС «Medeir»). В такому випадку паперова амбулаторна карта не заповнюється.

У Медичному центрі ведеться медична документація, що розроблена відповідно до вимог наказів МОЗ України, інших чинних нормативно-правових актів України, а також документація, форми якої затверджено внутрішніми наказами керівництва Медичного центру.

Вся первинна облікова документація, форми якої затверджені МОЗ України (зокрема, медичні картки амбулаторного хворого, історія розвитку дитини, інші), обліково-статистична документація, що стосується належного провадження медичної практики є власністю Медичного центру та зберігається відповідно до вимог діючого законодавства України.

Кожний Пацієнт зобов'язаний повідомити медичному персоналу достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку з Медичного центру

знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у наданні медичних послуг або зниження їх ефективності.

Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря Пацієнт не впевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.

Пацієнту забороняється самовільно виносити медичну документацію з приміщення Медичного центру, окрім результатів діагностичних досліджень, консультативних висновків, рекомендацій лікаря, та іншої медичної документації форми, яких затверджені МОЗ та видані безпосередньо лікуючим лікарем Медичного центру, або надані окремими медичними працівниками, чи медичними реєстраторами.

Повну відповідальність за правильність, повноту і своєчасність оформлення медичної послуги/допомоги щодо кожного окремого Пацієнта Медичного центру несе лікуючий лікар.

Лікар, який здійснює лікування чи обстеження, зобов'язаний пояснити Пацієнтові (його законному представнику) в доступній формі усе, що стосується стану його здоров'я, мету запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогнозу можливого розвитку захворювань, у тому числі наявності ризику для життя та здоров'я.

Факт інформування Пацієнта (його законного представника) та його згода на медичне втручання (лікування, обстеження, операцію) фіксується в формі первинної облікової документації № 003-6/о «Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення» та інших документах (за їх наявності).

Пацієнти мають право на ознайомлення з медичною документацією на території Медичного центру в присутності лікуючого лікаря чи завідуючого відділення. Під час ознайомлення Пацієнта з медичною документацією, останньому у доступній формі пояснюють зміст записів, що його цікавлять. Факт ознайомлення Пацієнта з відповідною медичною документацією фіксується в формі первинної облікової документації № 003-6/о «Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення», яку Пацієнт підписує особисто.

У разі усного чи письмового звернення Пацієнта чи інших осіб за інформацією про лікування чи документацією, персонал негайно повинен повідомити про цей факт медичного директора або завідувача відділення Медичного центру.

Видача медичним персоналом Медичного центру на руки будь-якої медичної документації (медичних карт, тощо), а також надання будь-якої інформації про Пацієнтів третім особам у письмовому чи іншому вигляді без письмового дозволу медичного директора Медичного центру – заборонені.

Медична документація, а також письмова інформація про лікування (обстеження) Пацієнтів у Медичному центрі видається на руки Пацієнтам за їх усним зверненням, а їх довіреним особам, працівникам контролюючих та правоохоронних органів, відповіді на адвокатські та інші запити - лише після відповідного аналізу запитів та в порядку визначеному чинним законодавством України.

Усі знімки (рентгенівські знімки, тощо), відеозаписи, висновки спеціалістів, результати аналізів або інших досліджень тощо, які були долучені до матеріалів медичної карти Пацієнта, є її невід'ємними частинами. Медичний персонал Медичного центру не має права розшивати (виривати з медичної карти) медичну карту, видавати на руки Пацієнтові (його представникові) окремі її елементи.

Предметом лікарської таємниці є відомості:

- про стан здоров'я Пацієнта.
- факт звернення за медичною допомогою.
- про медичний огляд та його результати.
- інші відомості, що отримані в результаті огляду, в тому числі результати аналізів.

- відомості про діагноз.
- про методи лікування.
- про інтимну та сімейну сторони життя Пацієнта (як правило отримані під час збору анамнезу).
- інші відомості про особистість Пацієнта, що стали відомі під час надання медичних послуг/медичної допомоги навіть після смерті Пацієнта (Лісабонська декларація про права пацієнта (1981 рік), з урахуванням змін та доповнень, внесених 47-ю Генеральною асамблеєю (вересень 1995 року).

4. Права та обов'язки Пацієнтів

4.1. **Права Пацієнтів:**

- право на медичні профілактичні заходи;
- право на доступність у галузі охорони здоров'я;
- право на згоду на медичне втручання та право на відмову від медичного втручання, у тому числі госпіталізацію;
- право на вільний вибір лікаря;
- право на вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря;
- право на вибір закладу охорони здоров'я;
- право на заміну лікаря;
- право на медичну таємницю;
- право на якісну медичну допомогу;
- право на безпечну медичну допомогу;
- право на оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я;
- право на відшкодування шкоди заподіяної здоров'ю;
- право людини на життя та на повагу до гідності при наданні медичної допомоги;
- право на захист від будь яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних зі станом здоров'я, інші права, що передбачені чинним законодавством України.

4.2. **Пацієнти зобов'язані:**

- своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди, консиліуми, 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 Медичному центрі не порушувати Правила;
- у невідкладних випадках, коли існує реальна загроза життю, отримувати медичну допомогу без своєї згоди чи згоди законного представника;
- піклуватися про своє здоров'я та дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян;
- дотримуватись правил особистої гігієни, бути охайним і ввічливим;
- не порушувати спокій та тишу у Медичному центрі та його структурних підрозділах, не створювати галасу розмовами, не користуватись мобільними телефонами під час діагностичних та лікувальних процедур;
- не приймати лікарські засоби, які не були призначені лікуючим лікарем;
- надавати лікарю повну інформацію щодо попередніх захворювань та інших питань, стосовно стану здоров'я;
- з повагою ставитись до праці обслуговуючого персоналу;
- дбайливо ставитись до медичного обладнання та іншого майна Медичного центру та нести матеріальну відповідальність за його пошкодження/знищення;
- неухильно дотримуватись правил техніки безпеки та протипожежної безпеки.

4.3. **Пацієнтам Медичного центру *категорично забороняється:***

- проходити до медичних приміщень у верхньому одязі в осінньо-зимовий період та/або у вологу погоду;
- вживати тютюнові вироби (в тому числі електронні засоби для нагрівання тютюну, електронні цигарки тощо) та спиртні напої, наркотичні речовини та/або інші психотропні засоби в приміщеннях Медичного центру;
- смітити у приміщеннях Медичного центру;
- здійснювати в приміщеннях Медичного центру аудіо- / фото- / відео- зйомку, крім випадків, передбачених розділом 8 цих Правил;
- займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри;
- приносити та/або приводити в приміщення, де здійснюється безпосередній прийом пацієнтів Медичного центру тварин, птахів, тощо;
- використовувати мобільні телефони для дзвінків або переписок під час прийому у фахівця;
- порущувати правила пожежної безпеки;
- намагатися винести за межі приміщень Медичного центру лікарські засоби, вироби медичного призначення, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належать Медичному центру.

4.4. Як при особистому зверненні Пацієнтів до Медичного центру, так і при зверненні телефоном і/або під час надання медичних та інших послуг персоналом Медичного центру на виїзді та/або засобами телекомунікаційного зв'язку **Пацієнтам Медичного центру *категорично забороняється:***

- проявляти будь-яку форму агресії, а також вчиняти (або погрожувати вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров'ю як медичному персоналу Медичного центру, так і пацієнтам та/або відвідувачам;
- грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу Медичного центру;
- поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу Медичного центру, так і пацієнтів та/або відвідувачів.

У разі вчинення будь-якого із вказаних вище видів порушень, Медичний центр має право відмовити Пацієнту в прийомі (як в поточному, так і в майбутніх) або, якщо Пацієнт вже проходить лікування, провести його виписку з відповідною відміткою в лікарняному листку або передчасно закрити листок тимчасової непрацездатності з відповідною відміткою у ньому.

4.5. Пацієнтам та відвідувачам категорично забороняється приносити до Медичного центру та його структурних підрозділів холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймисті та/або вибухові речовини й інші небезпечні речовини. В такому випадку, Медичний центр має право відмовити в наданні медичних послуг та/або звернутись до відповідних правоохоронних органів.

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

4.7. У випадках порушення цих Правил Пацієнтом і дострокового припинення надання йому медичних послуг, адміністрація Медичного центру не компенсує йому вартість ненаданих в повному обсязі медичних послуг. Якщо ж медичні послуги надавались на підставі діючої декларації в системі e-Health (зокрема за пакетом ПМГ, відповідно до наказу МОЗ № 504 від 19.03.2018 р), то адміністрація Медичного центру залишає за собою право відмовити Пацієнту в прийомі чи в подальшому продовженні договору/декларації, за умови, що це не загрожуватиме життю та здоров'ю Пацієнта.

4.8. У разі оголошення повітряної тривоги Пацієнти зобов'язані негайно залишити приміщення Медичного центру та пройти до найближчого укриття, інформація щодо

знаходження якого розміщена в Медичному центрі та/або на сайтах відповідних органів державної влади та місцевого самоврядування. У разі невиконання цієї вимоги Пацієнти несуть особисту відповідальність за таке рішення та всі пов'язані з цим ризики.

5. Права та обов'язки Медичного центру, лікарів

Медичний центр має право відмовити Пацієнтові в наданні медичних послуг в будь-який момент (за умови, що така відмова не загрожуватиме життю Пацієнта) у випадках, коли ліцензійні обмеження, кваліфікація медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють надати кваліфіковану медичну допомогу. У цьому випадку Пацієнтам рекомендуються інші заклади охорони здоров'я, де їм зможуть надати відповідні послуги.

Медичний центр має право не починати (або призупинити) надання послуг Пацієнту у випадках відмови Пацієнта від підписання інформованих згод, підписання Плану лікування та/або іншої документації, що надається Медичним центром.

Медичний центр зобов'язаний за узгодженням з Пацієнтом призначити для проведення обстеження і лікування компетентного лікаря.

Лікар має право:

- здійснювати невідкладну медичну допомогу у разі загрози життю пацієнта без його або його законних представників згоди;
- на вільний вибір доказових методів і засобів діяльності, впровадження у встановленому порядку сучасних досягнень медичної та фармацевтичної науки і практики;
- відмовитися від подальшого ведення Пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або Правил, за умови, що це не загрожує життю хворого і здоров'ю населення;
- на судовий захист.

Відповідно до 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.

6. Порядок медичного обслуговування Пацієнтів, враховуючи дітей

Призначення або вибір Пацієнтом лікуючого лікаря для кожного Пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів. Пацієнт має право спостерігатися у одного лікаря, при відповідному попередньому записі та інформуванні про це адміністратора Медичного центру.

Лікуючий лікар зобов'язаний вести Пацієнта до моменту закінчення узгодженого з Пацієнтом лікування.

Пацієнт має право вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування та має право відмовитися від лікування в Медичному центрі взагалі.

Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження Пацієнта чи його законних представників. У невідкладних випадках (з метою рятування життя та здоров'я), відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без згоди Пацієнта та його представників.

Факт надання Пацієнтом згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (з підписом Пацієнта), а також посиланням у тексті договору про надання медичних послуг. Крім того, факт згоди на медичні втручання може підтверджуватися поведінкою Пацієнта, оплатою за медичні послуги. Записом на онлайн консультацію Пацієнт

надає свою добровільну, усвідомлену та інформовану згоду на проведення онлайн консультації та отримання медичних рекомендацій лікаря за підсумками цієї консультації.

Щодо Пацієнта віком до 14 років (малолітнього Пацієнта), а також Пацієнта, визнаного в установленому чинним законодавством України порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників.

В обумовлений з Пацієнтом час, лікар Медичного центру проводить збір анамнезу та огляд Пацієнта, встановлює попередній діагноз, визначає методи та можливі варіанти лікування, наслідки лікування і прогнозовані результати, ступінь ризику лікування та можливі ускладнення і детально інформує про це Пацієнта.

Перед початком лікування з Пацієнтом (його законним представником) узгоджується план лікування. У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних послуг, складається попередній план лікування.

Відомості про заплановані та проведені лікувальні заходи записуються до медичної картки.

До проведення медичного втручання/надання медичної послуги, кожному Пацієнту в доступній формі пояснюється мета, суть і строки запропонованих обстежень, лікувальних заходів, а також повідомляється про можливі ускладнення та ризики. Якщо Пацієнт не погоджується на застосування при лікуванні необхідних додаткових методів профілактики ускладнень, то цей факт письмово фіксується у медичній картці лікарем із відміткою, що Пацієнта проінформовано про можливість збільшення ризику настання ускладнень у майбутньому. Своїм підписом Пацієнт підтверджує, що він ознайомлений із такими наслідками.

Якщо в процесі надання послуг виникла необхідність зміни плану лікування та/або виконання додаткових дій, пов'язаних з медичними показаннями, то такі послуги надаються з попередньої згоди Пацієнта.

Відмова Пацієнта від проведення додаткових дій, пов'язаних з медичним втручанням, оформляється письмово з роз'ясненням Пацієнту наслідків такої відмови.

7. Порядок оплати медичних послуг

Всі види послуг в Медичному центрі (за виключенням тих, що надаються за Договорами з НСЗУ та за іншими програмами) є платними.

Вартість послуг, що надаються Медичним центром, визначаються прайс-листом/прейскурантом Медичного центру, з яким Пацієнт зобов'язаний ознайомитися до початку надання послуг.

Ціни і структура прайс-листа/прейскуранта можуть бути змінені в односторонньому порядку. Про зміни цін Пацієнт має можливість дізнатись на сайті Медичного центру www.100percentlife.clinic та/або за телефоном 0800-33-01-07 та/або безпосередньо у адміністратора в Медичному центрі за місцем провадження діяльності. Про такі зміни також повідомляють Пацієнту безпосередньо перед прийомом в усній формі або при записі на прийом. Для уточнення актуальних цін, необхідно звернутись за телефоном 0800-33-01-07. Ціни на медичні послуги визначаються та фіксуються на момент запису Пацієнта на прийом.

У плані лікування може зазначатись загальна вартість медичних послуг Пацієнту, проте вона є попередньою і може змінюватися Медичним центром, у випадку змін такого плану лікування. План лікування може бути зафіксований, зокрема, в рахунку за надані послуги та/або медичній картці та/або договорі про надання медичних послуг.

Всі додаткові види обстежень, які не входять в обсяг конкретної медичної послуги, яка надається Пацієнту, розраховуються додатково після їх проведення.

Підставою для розрахунку є індивідуальна амбулаторна карта Пацієнта, де вказано перелік послуг, які були надані Пацієнту та складений на її підставі розрахунковий документ (рахунок, акт).

Оплата послуг здійснюється:

(1) Пацієнтом у порядку 100% попередньої оплати, перед кожним прийомом лікаря Медичного центру, наданням послуг, виконанням процедур, маніпуляцій, тощо, в розмірі повної вартості послуги/послуг, за цінами, що діють на момент надання послуги/послуг відповідно до прайс-листа/прейскуранта, що знаходиться на сайті Медичного центру www.100percentlife.clinic. Кінцевий (остаточний) розрахунок здійснюється Пацієнтом після прийому лікаря, надання йому послуг, виконання процедур, маніпуляцій, тощо у разі надання додаткових послуг під час такого прийому;

(2) Пацієнтом у порядку 100% оплати по факту після кожного прийому лікаря Медичного центру, надання послуг, виконання процедур, маніпуляцій, тощо, в розмірі повної вартості послуги/послуг, за цінами, що діють на момент надання послуги/послуг відповідно до прайс-листа/прейскуранта, що знаходиться на сайті Медичного центру www.100percentlife.clinic.

На окремі види послуг, які передбачають попередні витрати Медичного центру (закупівлю медичних виробів, матеріалів, оплату послуг третіх осіб тощо), Пацієнтом обов'язково вноситься передоплата у розмірі, що визначається планом лікування, під підпис Пацієнта.

У разі зміни плану лікування у бік збільшення або виконання додаткових дій, що збільшують попередню вартість послуг (за умови попередньої згоди Пацієнта), Пацієнт зобов'язаний оплатити різницю у вартості послуг до початку їх надання.

Розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом безготівкового розрахунку або внесення Пацієнтом готівкових коштів передоплатою або по факту надання відповідних медичних послуг на рецепції Медичного центру. В залежності від виду медичних послуг, може бути визначений конкретний спосіб розрахунку за їх надання – передоплата, про що повідомляється Пацієнту при записі на прийом.

Платником за послуги можуть бути як самі Пацієнти, так і їх представники (родичі, довірені особи), підприємства, організації, установи та благодійні фонди тощо, а оплата може бути здійснена банківським переказом на поточний рахунок Медичного центру).

У разі наявності заборгованості за раніше надані медичні послуги, Медичний центр має право відмовити Пацієнту в подальшому наданні медичних послуг до моменту її повного погашення, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення, а також може відмовити Пацієнту в майбутніх записах на прийом.

На прохання адміністратора Медичного центру, Пацієнт повинен надати для ознайомлення документ, який підтверджує внесення ним відповідної оплати за надані послуги. В іншому випадку (зокрема, у випадку несплати), адміністратор Медичного центру має право звернутись до відповідних правоохоронних органів.

Пацієнтам, які уклали договір про добровільне медичне страхування, рекомендується до початку отримання медичних та інших послуг в Медичному центрі з'ясувати можливість оплати послуг зі своєю страховою компанією. Послуги за страховим полісом надаються за умови попереднього укладання Медичним центром відповідного договору зі страховою компанією застрахованої особи (Пацієнта).

Належним підтвердженням отримання Пацієнтом якісних, своєчасних медичних послуг, що були надані в Медичному центрі є записи медичної карти амбулаторного хворого, фіскальні чеки, підпис Пацієнта на плані лікування, акті, тощо.

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 оплаті готівкою на рецепції Медичного центру або розрахунку банківською карткою через термінал) або квитанції (при перерахуванні коштів через банківські установи). У разі відсутності чеку або квитанції Медичний центр має право відмовити Пацієнту у поверненні грошових коштів.

8. Заборона/згода на аудіо- / фото- / відео- зйомку.

Клініка не є публічним місцем, а процес лікування не є публічним заходом.

Для дотримання вимог чинного законодавства України щодо зберігання лікарської таємниці відносно Пацієнтів, на виконання вимог частини 1 статті 286 Цивільного кодексу України впроваджено наступне правило:

«Пацієнту або іншій особі, що супроводжує Пацієнта, у тому числі відвідувачам Пацієнта, ***категорично заборонено здійснювати аудіо- / фото- / відео- зйомку*** *у будь-яких приміщеннях медичного центру ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ».*

Єдиним виключенням з цього правила є проведення Пацієнтом ***аудіо- / фото- / відео- зйомки*** *у приміщеннях ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ» процесу надання медичної послуги відносно себе у кабінеті лікаря за умови відсутності сторонніх осіб у такому приміщенні та отриманням Пацієнтом усної згоди лікаря та/або сестри медичної на проведення такої* ***аудіо- / фото- / відео- зйомки.***

На території Медичного центру здійснюється відеонагляд з метою забезпечення безпеки та комфорту Пацієнтів, відвідувачів та персоналу. Пацієнт, його законний представник або особа, яка його супроводжує, своїм зверненням до Медичного центру надає згоду на аудіо- / фото- / відео- зйомку, що здійснюється з метою покращення медичного обслуговування.

9. Порядок розгляду звернень (скарг). Порядок вирішення конфліктів

Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення Пацієнтів приймаються Медичним центром, якщо вони викладені виключно в письмовій формі та передані адміністратору Медичного центру або направлені на адресу місцязнаходження Медичного центру. Такі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення приймаються, якщо вони викладені Пацієнтом особисто, а у випадках передбачених чинним законодавством України - їх законними представниками, з додаванням відповідних підтверджуючих документів. Відповідь на такі письмові звернення надається адміністрацією Медичного центру у порядку та у строки, передбачені чинним законодавством України і даними Правилами.

Звернення (скарги) розглядаються і вирішуються у термін не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання із надісланням заявнику відповіді поштою на адресу, зазначену в скарзі.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні (скарзі) питання неможливо, медичний директор або завідувач відділення встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення (скаргу). При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні (скарзі), не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів. На обґрунтовану письмову вимогу Пацієнта термін розгляду може бути скорочено від встановленого вище терміну.

При незгоді Пацієнта з доказами та поясненнями лікуючого лікаря останній має право відмовитися від подальшого лікування, взяти з Пацієнта письмову розписку про відмову від лікування на запропонованих лікарем умовах або скласти відповідний Акт за участю 2 (двох)

свідків, якщо Пацієнт не хоче надавати таку розписку. Рішення про припинення правовідносин з таким Пацієнтом приймається відповідно до чинного законодавства.

У випадку виникнення конфліктної ситуації з Пацієнтом з приводу якості, порядку, терміну лікування, внесення важливих змін у раніше погоджений план лікування, призупинення (припинення) лікування, а також висування вимог про негайну заміну лікуючого лікаря, медичний персонал зобов'язаний дотримуватися медичної етики та запобігати розвитку конфлікту, а також письмово (доповідною запискою) повідомити про це медичного директора/завідувача/керуючого відділення.

У випадках, коли Пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря, порушує встановлений режим лікування, проведення лікувальних процедур і втручань, достроково припиняє лікування робить відповідний запис у медичній картці Пацієнта. В такому випадку Медичний центр не несе відповідальності за стан здоров'я Пацієнта чи ефективність його лікування.

10. Відповідальність Сторін

Лікар не несе відповідальності за здоров'я хворого у разі відмови останнього від медичних приписів або порушення Пацієнтом встановленого для нього режиму лікування.

Медичний центр несе відповідальність перед Пацієнтом за якість та безпеку наданих послуг.

Медичний центр не відповідає за очікування Пацієнта і звільняється від відповідальності, якщо несприятливі обставини були обумовлені надзвичайними або невідкладними за даних умов подіями або якщо Медичний центр доведе, що вжив всіх залежних від нього заходів щодо належного надання медичних послуг.

Пацієнт несе відповідальність за точне й своєчасне виконання рекомендацій лікаря, режиму лікування та діагностичних рекомендацій. Пацієнт усвідомлює та погоджується, що недотримання рекомендацій лікаря щодо періодичності прийомів, продовження лікування та проходження контрольних оглядів може вплинути на результати лікування та спричинити негативні наслідки для його здоров'я.

11. Прикінцеві положення

Медичний центр має право змінити ці Правила в односторонньому порядку. Внесення будь-яких змін або доповнень до Правил здійснюються на підставі наказу директора ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР ЗДОРОВ'Я ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ».

Випадки, що не можуть бути врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.