



УПРАВЛІННЯ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я
Миколаївської обласної державної адміністрації
КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСНА ДИТЯЧА КЛІНІЧНА ЛІКАРНЯ»
МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

НАКАЗ

Від 20.01.2026 року

Миколаїв

№ 14/1-1

Про затвердження Правил перебування
та обслуговування пацієнтів та перебування
відвідувачів у КНП «МОДКЛ» МОР

З метою забезпечення якісного, безпечного та комфортного надання медичної допомоги, дотримання протиепідемічного режиму, забезпечення прав пацієнтів та функціонування лікувального закладу відповідно до чинного законодавства України,

НАКАЗУЮ :

1. Затвердити Правила перебування та обслуговування пацієнтів і перебування відвідувачів у КНП «МОДКЛ» МОР (далі — Правила), що додаються.
2. Забезпечити неухильне дотримання Правил медичним персоналом, пацієнтами, їхніми законними представниками та відвідувачами.
3. Розмістити Правила у доступних для огляду місцях (на інформаційних стендах біля приймального відділення, у поліклініці, у відділеннях стаціонару).
4. Уповноваженій особі з питань адміністрування вебсайту забезпечити оприлюднення цього наказу та Правил на офіційному вебсайті КНП «МОДКЛ» МОР.
5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

В.о. директора

Олександр ПЛІТКІН



ЗАТВЕРДЖЕНО

В.о. директора

КНП «МОДКЛ» МОР

О.ПЛІТКІН

« ____ 20 ____ р

ПРАВИЛА

перебування та обслуговування пацієнтів та перебування відвідувачів у комунальному некомерційному підприємстві «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради

Правила перебування та обслуговування пацієнтів та перебування відвідувачів в комунальному некомерційному підприємстві «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради (далі - Правила) є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів, а також перебування відвідувачів у комунальному некомерційному підприємстві «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради.

Ці Правила розроблені та впроваджені з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму в КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради» 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради», 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради.

До КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради» входить філія «Центр медичної реабілітації та паліативної допомоги дітям».

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради» є багатопрофільним закладом охорони здоров'я, тому окремі режимні вимоги поширюються на пацієнтів і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, вимог до повітряної тривоги, протипожежної безпеки тощо.

1.2. Надання медичної допомоги в КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради», 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради», його філії, відокремлені та структурні підрозділи (відомості про діючі ліцензії, зокрема на медичну практику, керівництво, прейскурант цін

тощо) є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщується в доступному місці відповідного підрозділу та може бути розміщена на сайті КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради».

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 відповідного підрозділу та на сайті КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради». У випадку аварій, відключення світла, тепла, води тощо, графік прийому пацієнтів може бути змінений.

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

3. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ ТА ВІДВІДУВАЧІВ В КНП «МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСНА ДИТЯЧА КЛІНІЧНА ЛІКАРНЯ»

3.1. Пацієнти та відвідувачі, які прибули в КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради», зобов'язані дотримуватися цих Правил.

3.2. Пацієнт чи відвідувач, зайшовши у приміщення відповідного підрозділу КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради, 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. Батькам, які прийшли у відповідний підрозділ у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, можуть відмовити у наданні послуг, крім випадків, коли життя та здоров'ю дитини загрожує небезпека.

3.6. Батьки повинні 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради»: 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради» 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 життя 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 викликає 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 та батьки пацієнтів 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 та батькам пацієнтів забороняється:

- проходити у відділення у верхньому одязі та без надягання бахіл на взуття в зимовий період;

- 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради»;

- вчиняти дії, які можуть нанести шкоду оточуючим, а також майну КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради.

Пацієнтам та батькам пацієнтів не рекомендується:

- зазначати у документації (чи повідомляти при зборі анамнезу) неправдиві дані про себе та стан здоров'я своєї дитини;

- 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 профілю проводиться за попереднім записом (за день або кілька днів до бажаного візиту) через реєстратуру поліклініки.

4.2. Амбулаторний прийом без попереднього запису в день прийому можливий тільки за наявності вільних місць у графіку роботи спеціаліста.

4.3. У медичного реєстратора завжди можливо дізнатися перелік послуг, графік роботи фахівців, вартість і порядок оплати платних послуг.

4.4. Під час запису по телефону, онлайн або безпосередньо під час візиту можливо вибрати день і час прийому за умови наявних вільних місць у записі, про які повідомить медичний реєстратор.

4.5. Під час запису на прийом батьки дитини повинні чітко вказати послугу або послуги, на які вони записуються, та повідомити медичному 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 може бути відмовлено в наданні послуг.

4.6. Батьки з дитиною повинні прийти на прийом до лікаря чи спеціаліста в призначений день і час.

4.7. Якщо дитина не може прийти в призначений час, у разі необхідності скасування

самого візиту або необхідності у перенесенні візиту на інший час і день, батьки дитини зобов'язані своєчасно попередити медичного реєстратора поліклініки.

4.8. У разі, якщо батьки дитини не прийшли у призначений час і не попередили про це або запізнилися 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, медичний реєстратор поліклініки може попередити про це батьків дитини (при можливості), зв'язавшись по контактному телефону, який був вказаний. В такому випадку, запис може бути перенесено на інший зручний 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 із батьків зобов'язаний повідомити медичному реєстратору та, за необхідності медичному персоналу достовірну інформацію про стан здоров'я дитини та свої персональні дані, в іншому випадку КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради 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 батьки не впевнені 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 (МІС).

5.6. Медична карта кожного пацієнта (паперова чи електронна) після опрацювання зберігається в архіві КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради 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 «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради 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. Батьки вправі 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 життя 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 батьків (чи його уповноваженого представника).

6.6 КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради 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 батьками 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 повідомляються батьки.

7.3. Факт надання батьками згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (із підписом), 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 «МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСНА ДИТЯЧА КЛІНІЧНА ЛІКАРНЯ»

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

8.2. Всі звернення (заяви, скарги чи пропозиції) пацієнтів чи їхніх родичів можуть бути направлені поштою до КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради, подані власноруч у відповідному підрозділі або залишені по телефону гарячої лінії.

8.3 Також пацієнти чи їх родичі можуть звернутися на прийом до директора, медичного директора або до завідувача відділення.

8.4 Звернення, подані в КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради розглядаються в порядку та в строки, передбачені чинним законодавством України.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Ці правила затверджуються наказом директора.

9.2. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються наказом 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), та на сайті КНП «Миколаївська обласна дитяча клінічна лікарня» Миколаївської обласної ради.

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