

**Правила
перебування пацієнтів та надання медичних
(стоматологічних) послуг
у Медичному центрі «СЛАЛЕН» ТОВ «Слален»
(нова редакція з 16.11.2020р.)**

Цей документ (далі – Правила), затверджений наказом Генерального директора Товариства з обмеженою відповідальністю «СЛАЛЕН» (далі – Товариство), є нормативним документом, який регламентує особливості перебування пацієнтів, надання та оплати медичних і пов'язаних з ними сервісних та інших послуг у Медичному центрі «СЛАЛЕН» (далі за текстом – Медичний центр або МЦ).

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Медичний центр надає медичні послуги стоматологічного профілю громадянам України, інших країн та без громадянства, які звернулись до неї самостійно чи були направлені лікарями інших медичних закладів.

1.2. Медичний центр «Слален» надає свої послуги за наступними адресами:

1.2.1. м. Київ, вул. Богданівська, 10;

1.2.2. м. Київ, пр-т В.Лобановського, 5-А.

1.3. Медичний центр «Слален» надає послуги в дні і години, затверджені Адміністрацією Товариства.

Прийом пацієнтів відбувається у Пн-Сб з 09:00 до 20:00, у Нд з 9.00 до 19.00

1.4. Всі медичні та інші послуги в Медичному центрі надаються за плату та відповідно до затвердженого прейскуранту цін Товариства.

1.5. Інформація про характеристики, безпеку та нормативи (стандарти) якості медичних послуг, які надаються в Медичному центрі, розміщена у «Куточку споживача». Більш розширену інформацію пацієнти або відвідувачі можуть отримати під час консультацій у лікарів, а в окремих випадках при самостійному ознайомленні зі спеціальних письмових формулярів.

1.6. Інформація про діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів, про них можна дізнатися у адміністраторів МЦ чи на офіційному веб-сайті Медичного центру «Слален»: slalen.ua.

2. ЗАПИС НА ПРИЙОМ

2.1. Медичний центр «Слален» надає планову медичну допомогу і не проводить прийом пацієнтів з гострими нападами болю, свіжими травмами та іншими екстремими ситуаціями.

2.2. Запис на прийом в Медичний центр «Слален» проводиться попередньо, за день чи декілька днів до бажаного візиту.

2.3. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи лікаря.

2.4. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та інше у адміністраторів Медичного центру «Слален» безпосередньо в МЦ або за телефоном.

2.5. Пацієнт, під час запису за телефоном або безпосередньо у Медичному центрі «Слален», може обрати день і час прийому із наявних вільних місць для запису, про які йому повідомляє адміністратор Медичного центру.

2.6. Під час запису на прийом, пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на які він записується, в протилежному випадку, Медичний центр «Слален» має право відмовити йому в наданні послуги.

2.7. Пацієнт повинен прийти на прийом у Медичний центр «Слален» у призначений час і день.

2.8. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно попередити адміністраторів Медичного центру «Слален».

2.9. В разі, якщо пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження, по закінченню 15 хвилинного очікування, запис може бути скасовано.

2.10. В разі непередбачуваної відсутності лікаря або за наявності інших надзвичайних обставин, адміністратори Медичного центру «Слален» попереджають про це пацієнта(ів) при першій можливості за контактними номерами телефонів, які були вказані пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час.

3. ПРАВИЛА ЗНАХОДЖЕННЯ У МЕДИЧНОМУ ЦЕНТРІ

3.1. Пацієнт, що зайшов до Медичного центру «Слален», зобов'язаний зняти верхній одяг і повісити його в шафу або на вішалку в холі, залишити в шафі великі валізи або пакунки; в осінньо-зимовий-весняний період додатково одягнути бахіли, якщо їх видають при вході, уточнити свій запис у адміністратора в реєстратурі.

3.2. Пацієнт, який знаходиться в Медичному центрі «Слален», повинен відноситися з повагою до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубощів, агресії та безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

3.3. При записі на всі види послуг пацієнт повинен підійти до адміністратора. Якщо пацієнт прийшов у Медичний центр «Слален» вперше, адміністратор надає для заповнення загальних відомостей медичну карту та анкету-опитувальник, щодо алергічних реакцій та захворювань. При необхідності, на прохання адміністратора, пацієнт повинен пред'явити паспорт, дисконтну картку, страховий поліс. Після цього, пацієнт може зачекати на початок прийому в зоні очікування у холі Медичного центру «Слален».

3.4. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням (це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість консультації пацієнта може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступної консультації або обстеження може затриматись).

3.5. Всі данні діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря занотовуються в медичну карту кожного пацієнта. Медична карта кожного пацієнта є власністю Медичного центру «Слален», і зберігається протягом всього спостереження і лікування пацієнта, а після лікування - в архіві Медичний центр «Слален» протягом 5 років з дня останнього відвідування МЦ. Пацієнтам медична карта видається на їх вимогу для ознайомлення в МЦ. Всі данні обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки завіреної підписом Головного лікаря МЦ «СЛАЛЕН». Порядок видачі медичних документів регламентується Інструкцією «Про порядок оформлення, зберігання та видачі медичної документації та інформації», затвердженою генеральним директором Товариства та розташованою у «Кутку споживача» МЦ.

3.6. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікуючого лікаря, забезпечення необхідного рівня гігієни ротової порожнини і правила прийому медикаментів.

3.7. Пацієнт має право спостерігатися та лікуватися у одного лікаря, про що необхідно інформувати адміністратора під час попереднього запису на прийом.

3.8. Пацієнтам, які з'явилися на прийом у брудному одязі або із специфічними запахами, неприйнятним в умовах Медичного центру «Слален», а також пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, Медичний центр «Слален» має право відмовити в наданні послуг.

3.9. Лікар має право відмовити у лікуванні з суб'єктивних причин, за умови що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення.

4. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

4.1. Медичні послуги (профілактичні, діагностичні чи лікувальні втручання, маніпуляції, консультації) здійснюються переважно штатним медичним персоналом Медичного центру. В окремих випадках медичні послуги можуть надаватися із залученням позаштатних медичних спеціалістів, з якими Товариство уклало відповідні правові угоди та відповідає за їх дії. При необхідності діагностичні дослідження, а також медичні втручання можуть проводитися в інших медичних закладах, з якими Товариством встановлені партнерські відносини.

4.2. Медичний центр має право відмовити пацієнту в наданні медичних послуг у випадку, коли ліцензійні обмеження, кваліфікація її медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють це зробити. У цьому випадку пацієнтам рекомендуються інші медичні заклади, де їм зможуть надати відповідні медичні послуги чи допомогу.

4.3. Діагностичні і консультативні висновки інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі будь-яких видів висновків лікарями Медичного центру «Слален», призначення ними плану лікування, отримання рекомендацій лікаря, виконання медичних втручань.

4.4. Надання висновків і рекомендацій лікарів МЦ, призначення плану лікування, виконання медичних втручань або інших додаткових послуг МЦ може бути здійснено тільки після консультації лікаря Медичного центру «Слален» або проходження обстеження саме в Медичному центрі «Слален».

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

4.6. Перед початком лікування з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план лікування. Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його представника) обов'язково повідомляють.

4.7. Якщо, у процесі надання послуг з медичних причин виникає потреба в їх корегуванні у бік збільшення чи зменшення обсягів чи методів лікування, діагностики, тощо, то відповідному корегуванню піддається і остаточно їх вартість. Про такі зміни пацієнтів інформують завчасно.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

5.1. Оплата за послуги здійснюється після їх надання, а за домовленістю – за передплатою чи відповідно до умов укладеного договору. Платником за послуги може бути як сам пацієнт, так і інші особи.

5.2. Розрахунок за надані послуги (передплата) здійснюється шляхом внесення до каси МЦ готівкових коштів або шляхом їх безготівкового перерахування через термінал, встановлений у касі МЦ, чи через касу банку.

5.3. Оплата здійснюється на підставі виставленого рахунку. МЦ видає розрахунковий документ, відповідно до Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг».

5.4. У межах спеціальних дисконтних програм пацієнтам можуть надаватися знижки.

5.5. У випадку відмови пацієнта від лікування, пацієнту (замовнику) повертається передплата за вирахуванням вже понесених Медичним центром витрат на обслуговування пацієнта (закупівля ліків, матеріалів тощо).

5.6. Про необхідність з медичних причин змінити погоджений план лікування чи обстеження (заміна видів втручань, збільшення чи зменшення їх обсягу тощо) кожен пацієнт (замовник) повідомляється заздалегідь.

5.7. Стягнення з пацієнтів заборгованості за надані послуги відбувається згідно із чинним законодавством України.

5.8. Медичний центр може на свій розсуд, в порядку благодійності чи за угодою надавати медичні послуги зі знижкою чи безоплатно.

5.9. Ціни і структура прейскуранту цін можуть бути змінені, про що пацієнтові повідомляють напередодні прийому у лікаря в усній формі або під час записі на прийом.

У випадку тривалого лікування, оплата вартості послуг може здійснюватися Пацієнтом у наступним чином:

1. шляхом їх повної передплати за ціною, вказаною у прейскуранті цін, на момент укладання договору та визначення об'єму робіт або
2. по факту виконаних робіт за ціною, вказаною у прейскуранті цін, на момент закінчення надання послуг.

6. ГАРАНТІЇ МЕДИЧНОГО ЦЕНТРУ «СЛАЛЕН»

- 6.1.** Медичний центр «Слален» гарантує високу якість надання своїх послуг, відповідальне ставлення до кожного клієнта.
- 6.2.** Медичний центр «Слален» гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
- 6.3.** Медичний центр «Слален» гарантує використання всіх витратних матеріалів та медикаментів, за які розрахувався пацієнт.
- 6.4.** Медичний центр «Слален» спостерігає за своїми пацієнтами до повного їх одужання і зробить все необхідне для цього в межах своєї компетенції.
- 6.5.** Медичний центр «Слален» гарантує нерозголошення та збереження конфіденційної інформації щодо своїх пацієнтів.
- 6.6.** Необхідною умовою для виконання гарантій Медичного центру «Слален», є точне дотримання і виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідних умов гігієни ротової порожнини. Гарантійні терміни та умови їх виконання регламентуються Положенням «Про гарантійні зобов'язання на окремі стоматологічні послуги (роботи) у Медичному центрі «Слален», затвердженим генеральним директором Товариства та розміщеним у «Кутку споживача» МЦ.

- 6.7. В окремих складних випадках, при письмовій згоді пацієнта, лікування або обстеження можуть проводитися без гарантовано позитивного результату. В таких випадках розрахунок за послугу не повертається і не враховується при подальшому лікуванні.
- 6.8. У випадках направлення пацієнта в інші медичні заклади для наступного обстеження та лікування, Медичний центр «Слален» не проводить повернення вартості за діагностичне обстеження або надані консультації спеціалістами Медичного центру «Слален».
- 6.9. Медичний центр «Слален» не несе відповідальності за речі, залишені в верхньому одязі пацієнтів.
- 6.10. В приміщеннях Медичного центру ведеться відео спостереження.

7. ЗГІДНО ВИМОГ МЕДИЧНОГО ЦЕНТРУ «СЛАЛЕН» — ЗАБОРОНЕНО:

- 7.1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях Медичного центру «Слален» та на прилеглих територіях.
- 7.2. Займатись тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв, наркотиків або інших психотропних засобів в приміщеннях Медичного центру «Слален».
- 7.3. Мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим.
- 7.4. Намагатись винести за межі будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти, які належать Медичному центру «Слален».
- 7.5. Поводити себе шумно, безтактно, грубо, нестандартно, створюючи проблему для інших пацієнтів.
- 7.6. Займатись будь-яким видом торгівлі або обміну.
- 7.7. Приводити або приносити в клініку тварин.

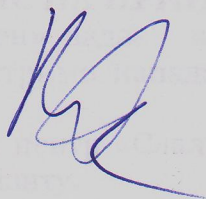
В разі наявності будь-якого із вище перелічених видів порушень, Медичний центр «Слален» має право відмовити пацієнту в прийомі або, якщо пацієнт вже знаходиться на прийомі у лікаря, винести рішення про припинення надання послуг без матеріальної компенсації витрат за не надану до кінця послугу.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу Генерального директора Товариства.

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

Головний лікар



О.С. Кривенко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом № 04-ОД від 29.02.2024р.

**Зміни №1 до
Правил
перебування пацієнтів та надання медичних
(стоматологічних) послуг
у Медичному центрі «СЛАЛЕН» ТОВ «Слален»,
затверджених наказом № 69-ВК від 02.11.2020 року**

1. У зв'язку з внесенням змін до Структури Медичного центру ТОВ «СЛАЛЕН», змінюється та викладається у наступній редакції п. 1.2. Правил перебування пацієнтів та надання медичних (стоматологічних) послуг у МЦ «Слален», затверджених Наказом № 69-ВК від 02.11.2020 року:

«1.2. Медичний центр «Слален» надає свої послуги за наступною адресою: м. Київ, вул. Богданівська, 10.»

2. Також вносяться зміни до п. 1.3. Правил, шляхом викладення його у новій редакції:

«1.3. Медичний центр «Слален» надає послуги в дні і години, затвержені Адміністрацією Товариства.

Прийом пацієнтів відбувається у Пн-Нд з 09:00 до 18:30»

3. Інші умови Порядку залишаються незмінними і діють в редакції Правил перебування пацієнтів та надання медичних (стоматологічних) послуг у МЦ «Слален», затверджених Наказом № 69-ВК від 02.11.2020 року.

4. Зміни набирають чинності з дня її затвердження керівництвом ТОВ «Слален».

Медичний директор

Олександр КРИВЕНКО