ПРАВИЛА

надання та оплати медичних, пов'язаних з ними сервісних та інших послуг у ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД»
(введені в дію з 07 вересня 2026 р.)

Преамбула

Ці Правила (далі — *Правила*), затверджені наказом Медичного директора Товариства з обмеженою відповідальністю «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «СІ ЕМ СІ МЕД» (далі — *Підприємство*), є внутрішнім нормативним документом, який регламентує порядок, умови надання та оплати медичних, пов'язаних з ними сервісних та інших послуг у Медичному центрі ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД» (далі — *Медичний центр* або *МЦ*).

1. Загальні положення

1.1. Медичний центр надає медичні послуги громадянам України, іноземцям та особам без громадянства, які звернулися до МЦ самостійно або були направлені з інших закладів охорони здоров'я.

1.2. Медичні та пов'язані з ними послуги надаються відповідно до затвердженого прейскуранта. Безоплатне або пільгове надання окремих послуг можливе на підставі затверджених програм, спеціальних пропозицій, договорів або інших законних підстав.

1.3. Позачерговим обслуговуванням у ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД» забезпечуються ветерани війни, члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, статус яких визначено Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», а також інші категорії громадян, визначені чинним законодавством України.

1.4. Інформація про якість, безпеку, споживчі властивості та нормативи (стандарти) надання медичних послуг розміщується на офіційному вебсайті МЦ та в «Куточку споживача». Додаткова інформація надається пацієнтам під час консультацій лікарями або шляхом ознайомлення зі спеціальними письмовими інформаційними формулярами.

1.5. Інформація про діючі дисконтні програми та спеціальні пропозиції є відкритою і доступною для всіх відвідувачів.

1.6. Для отримання платної консультативної медичної послуги (первинного/повторного прийому) укладення окремого письмового договору про надання медичних послуг не є обов'язковим, якщо інше не передбачено законодавством або бажанням пацієнта.

1.7. Перед медичним втручанням забезпечується належне інформування пацієнта та отримання інформованої добровільної згоди відповідно до статей 39, 43 Основ законодавства України про охорону здоров'я та застосовних форм медичної документації (зокрема форми № 003-6/о, коли її використання передбачено нормативними вимогами). Додаткові інформаційні формуляри Медичного центру, ЗОКРЕМА ПРОТКОЛИ ІНФОРМУВАННЯ, не замінюють обов'язкових установлених форм.

1.8. Вартість медичних послуг зазначається в прейскуранті, затвердженому Генеральним директором. Загальна вартість комплексу послуг визначається виходячи з їх фактичного обсягу відповідно до діючого Прайс-листа.

2. Особливості надання медичних та сервісних послуг

2.1. Медичні послуги (профілактичні, діагностичні, лікувальні втручання, маніпуляції, консультації) надаються штатним медичним персоналом Медичного центру. За потреби можуть залучатися позаштатні спеціалісти або партнерські медичні заклади на підставі укладених договорів.

2.2. У наданні планової послуги може бути обґрунтовано відмовлено, якщо вона виходить за межі ліцензованої медичної практики, наявної компетенції чи технічного забезпечення або існують медичні протипоказання. Пацієнту пояснюють причину та, за можливості, рекомендують інший заклад. Це положення не обмежує обов'язків медичних працівників щодо необхідної допомоги при невідкладному стані відповідно до законодавства.

2.3. Будь-яке медичне втручання здійснюється лише після належного інформування пацієнта (його законного представника) та отримання згоди. У невідкладних випадках, коли існує реальна загроза життю пацієнта, медична допомога надається без згоди відповідно до законодавства України.
2.4. Перед початком лікування лікуючий лікар узгоджує з пацієнтом (представником) індивідуальний план лікування (обстеження). Якщо обсяг втручань одразу визначити неможливо, складається попередній план. З об'єктивних медичних причин план може коригуватися із заздалегідь проведеним інформуванням пацієнта.
2.5. Відповідно до статей 34, 42 та 43 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», медична допомога передбачає належну оцінку стану здоров'я пацієнта, обґрунтованість медичного втручання, врахування можливих ризиків та отримання інформованої згоди.
У зв'язку з цим у медичному центрі ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД» діє наступний порядок виконання планових ін'єкцій та інших лікувальних маніпуляцій призначених лікарями поза межами медичного центру ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД»:
- Ін'єкційні та інші лікувальні маніпуляції виконуються виключно після їх призначення лікарем медичного центру ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД»,
- Якщо пацієнт має призначення лікаря іншого закладу охорони здоров'я, виконання таких призначень можливе виключно після очної консультації лікарем медичного центру ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД».
- Під час консультації лікар медичного центру ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД» ознайомлюється з медичною документацією, оцінює стан здоров'я пацієнта, перевіряє показання та можливі протипоказання, оцінює ризики й ухвалює рішення щодо можливості та доцільності проведення призначених маніпуляцій.
Наявність призначення лікаря іншого медичного закладу сама по собі не є достатньою підставою для автоматичного виконання ін'єкцій та проведення призначених маніпуляцій у медичному центрі ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД».
Медичний центр ТОВ «МЦ «СІ ЕМ СІ МЕД» поважає право кожного пацієнта на вільний вибір лікаря та закладу охорони здоров'я й пропонує кожному пацієнту консультацію спеціаліста, який працює в медичному центрі для розгляду наявних призначень та визначення можливості їх виконання.
2.6. Якщо в процесі надання послуг виникає потреба в зміні обсягу, методів діагностики чи лікування, остаточна вартість послуг коригується відповідно до фактичних змін, про що пацієнта повідомляють заздалегідь.

3. Порядок та умови оплати послуг

3.1. Оплата за надані послуги здійснюється відповідно до умов укладеного договору або на підставі виставлених рахунків/чеків. Послуги сплачуються Пацієнтом після кожного візиту (консультації, процедури, маніпуляції) в день його здійснення.
3.2. Оплата здійснюється шляхом внесення готівкових коштів або використання банківських платіжних карток через касу (POS-термінал) Підприємства, або шляхом безготівкового перерахування коштів на розрахунковий рахунок.
3.3. У разі безготівкової оплати послуги надаються після 100% передоплати, якщо інше не погоджено керівництвом МЦ (відстрочення платежу).
3.4. Оплата послуг може здійснюватися як безпосередньо пацієнтом, так і його представниками, родичами, третіми особами, а також юридичними особами, страховими організаціями або благодійними фондами.
3.5. При отриманні послуг за програмою добровільного медичного страхування (ДМС) послуги надаються за умови наявності чинного договору між Підприємством та відповідною страховою компанією.
3.6. У разі відмови пацієнта від послуги або дострокового припинення лікування питання повернення передоплати вирішується відповідно до законодавства та погоджених умов договору. Фактично надані послуги й документально підтверджені правомірні витрати враховуються лише в обсязі, який допускається законом. Пацієнту надається зрозумілий

розрахунок відповідних сум. Саме по собі порушення правил перебування не є автоматичною підставою утримати всю передоплату.

3.7. Підприємство має право застосовувати дисконтні програми, надавати знижки або здійснювати благодійне (безоплатне) надання послуг за рішенням керівництва.

3.8. Заборгованість пацієнта за фактично надані медичні послуги стягується в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

4. Права пацієнтів

4.1. Кожен пацієнт Медичного центру має право на:

- повагу до людської гідності, доброзичливе, коректне та недискримінаційне ставлення;
- якісну та безпечну медичну допомогу відповідно до чинного законодавства України, галузевих стандартів і принципів доказової медицини;
- вільний вибір лікаря в межах наявних можливостей Медичного центру;
- отримання доступної, достовірної та зрозумілої інформації про стан здоров'я, діагноз, рекомендовані обстеження, лікування, можливі ризики та альтернативи в обсязі, визначеному законодавством;
- отримання інформації про перелік, вартість та умови надання медичних послуг до їх замовлення;
- надання інформованої добровільної згоди на медичне втручання або відмову від нього у випадках та порядку, передбачених законодавством;
- захист персональних даних, збереження лікарської таємниці;
- ознайомлення зі своєю медичною документацією та отримання її копій у встановленому законодавством порядку;
- звернення зі скаргами, пропозиціями та заявами до керівництва Медичного центру;
- отримання інформації щодо порядку оскарження дій або бездіяльності працівників Медичного центру.
- відмовитися від рекомендованого обстеження або лікування у встановленому законом порядку. Медичний працівник роз'яснює можливі наслідки такої відмови та документує її у випадках, передбачених законодавством.

4.2. Реалізація прав пацієнта здійснюється відповідно до законодавства України з урахуванням віку, цивільної дієздатності та правового статусу його законного представника.

5*. Обов'язки пацієнтів*

5.1. Пацієнт зобов'язаний:

- надавати медичному працівнику достовірну та, наскільки йому відомо, повну інформацію про стан здоров'я, перенесені захворювання, операції, алергічні реакції, прийом лікарських засобів, наявність імплантів та інші обставини, що можуть впливати на безпеку діагностики й лікування;
- повідомляти лікаря про зміни самопочуття під час і після проведення медичних втручань;
- дотримуватися погоджених умов підготовки до обстежень і процедур;
- своєчасно повідомляти про неможливість прибуття на запланований візит;
- виконувати законні вимоги персоналу щодо безпеки, санітарно-протиепідемічного режиму й порядку перебування;
- дбайливо ставитися до майна та обладнання Медичного центру;
- поважати права, гідність і приватність інших пацієнтів та працівників;
- здійснювати оплату отриманих платних послуг відповідно до погоджених умов.

6. Порядок запису, перенесення та скасування візитів

6.1. Надання планових медичних послуг здійснюється переважно за попереднім записом через доступні канали комунікації Медичного центру.

6.2. Під час запису пацієнту повідомляють дату, час, місце надання послуги, її орієнтовну тривалість, вартість та необхідність спеціальної підготовки, якщо така передбачена.

6.3. У разі запізнення пацієнта Медичний центр докладає зусиль для надання послуги в запланований день. Якщо це неможливо без порушення стандартів якості, вимог безпеки або прав інших пацієнтів, пропонується найближчий доступний час.
6.4. Пацієнту рекомендується завчасно повідомляти про необхідність скасування або перенесення візиту.
6.5. Якщо лікар відсутній, відбулося аварійне відключення обладнання або виникли інші обставини, які унеможливлюють надання послуги, Медичний центр повідомляє пацієнта, щойно це стає можливим, та пропонує перенесення візиту або інший законний спосіб врегулювання ситуації.
6.6. Неявка пацієнта на плановий візит сама собою не є підставою для автоматичного стягнення вартості ненаданої послуги, якщо інше не передбачене погодженими умовами договору.

7. Особливості надання медичної допомоги дітям

7.1. Медична допомога неповнолітнім пацієнтам надається з дотриманням вимог законодавства щодо інформування, отримання згоди, участі батьків або інших законних представників.
7.2. Для надання медичної допомоги особі, яка не досягла 14 років, згода на медичне втручання отримується від її законного представника, крім випадків, передбачених законодавством.
7.3. Надання медичної допомоги особі, яка досягла 14 років, здійснюється за її згодою відповідно до законодавства України.
7.4. Інформування законних представників про стан здоров'я дитини та доступ до медичної документації здійснюються відповідно до законодавства.
7.5. Медичний центр має право перевіряти повноваження особи, яка представляє інтереси неповнолітнього пацієнта, якщо це необхідно для законного оформлення медичних документів і отримання згоди.
7.6. Перед втручанням лікар пояснює його мету, можливі ризики та альтернативи; факт інформування і згода/відмова документуються в установленому порядку.
7.7. Втручання без згоди можливе лише у випадках, прямо передбачених законом, зокрема за прямої загрози життю та об’єктивної неможливості одержати згоду.

8. Інформована добровільна згода та відмова від медичного втручання

8.1. До проведення медичного втручання пацієнту в доступній формі надається інформація про його мету, характер, очікувану користь, можливі ризики, альтернативи та наслідки відмови.
8.2. Інформована згода оформлюється відповідно до вимог чинного законодавства України, з використанням належних форм медичної документації.
8.3. Для окремих видів втручань, зокрема діагностики з контрастуванням, ендоскопічних досліджень, анестезіологічного забезпечення та інвазивних процедур, можуть застосовуватися додаткові спеціалізовані документи інформування та згоди.
8.4. Пацієнт має право поставити лікарю запитання та отримати пояснення до прийняття рішення.
8.5. Відмова пацієнта від медичного втручання оформлюється та документується в порядку, встановленому законодавством.
8.6. За наявності реальної загрози життю та неможливості отримання згоди медична допомога надається в передбачених законом випадках без такої згоди.

9. Конфіденційність і захист персональних даних

10.1. Медичний центр забезпечує захист персональних даних пацієнтів і відомостей, що становлять лікарську таємницю, відповідно до законодавства України.
10.2. Під час збору персональних даних пацієнту повідомляється інформація про володільця даних, мету обробки, склад зібраних даних, права пацієнта та передавання даних відповідно до вимог законодавства.

10.3. Результати обстежень, медичні висновки та інша конфіденційна інформація надаються пацієнту, його законному представнику або іншій особі, яка має належну правову підставу для їх отримання. Сам факт оплати послуги третьою особою не надає їй права отримувати медичну інформацію.
10.4. Передавання результатів електронною поштою, через месенджери або інші електронні канали здійснюється з дотриманням вимог захисту персональних даних і процедур ідентифікації отримувача.
10.5. Інформація про стан здоров'я пацієнта не розголошується його родичам, роботодавцям, знайомим чи іншим особам без належних правових підстав.
10.6. Інформація про стан здоров'я пацієнта не розголошується його родичам, роботодавцям, знайомим чи іншим особам без належних правових підстав.
10.6 Строки підготовки результатів повідомляються під час замовлення послуги. Про об’єктивну зміну строку пацієнта інформують щойно це можливо.

11. Правила перебування пацієнтів та відвідувачів

11.1. На території Медичного центру пацієнти та відвідувачі зобов'язані дотримуватися громадського порядку, поважати права інших осіб і виконувати обґрунтовані вимоги персоналу щодо безпеки.
11.2. На території Медичного центру забороняється:

- вчиняти насильницькі дії, погрожувати працівникам та іншим відвідувачам;
- умисно пошкоджувати обладнання або інше майно;
- палити, використовувати електронні сигарети в місцях, де це заборонено законодавством;
- вживати алкогольні напої або наркотичні засоби;
- самостійно користуватися медичним обладнанням без дозволу персоналу;
- входити до службових, технічних і процедурних приміщень, доступ до яких обмежено з міркувань безпеки;
- здійснювати фото-, відео- та аудіофіксацію інших пацієнтів, їхніх медичних документів або конфіденційної інформації без належних правових підстав.

11.3. Фото-, відео- та аудіофіксація власного прийому пацієнтом регулюється законодавством України з урахуванням прав медичних працівників та інших осіб.
11.4. У разі порушення правил перебування персонал має право запропонувати припинити порушення, а за необхідності залучити відповідальних осіб або правоохоронні органи.
11.5. Припинення планового обслуговування можливе лише з дотриманням законодавства, прав пацієнта та умов безпечного продовження або завершення медичної допомоги.

12. Інфекційна безпека

12.1. Медичний центр забезпечує впровадження заходів профілактики інфекцій та інфекційного контролю.
12.2. Пацієнтам рекомендовано повідомляти персонал про наявність симптомів гострих інфекційних захворювань до відвідування Медичного центру або одразу після прибуття.
12.3. За наявності епідеміологічних показань персонал може запропонувати пацієнту використання відповідних засобів індивідуального захисту, окремий маршрут обслуговування або перенесення планового візиту, якщо це медично допустимо.
12.4. Проведення ін'єкцій, інфузій та інших маніпуляцій здійснюється з дотриманням вимог асептики, антисептики та інфекційного контролю.

13. Отримання результатів досліджень та медичної документації

13.1. Медичний центр повідомляє пацієнту орієнтовні строки підготовки результатів досліджень.
13.2. Строки підготовки результатів можуть залежати від складності дослідження, необхідності додаткової експертної оцінки та інших об'єктивних обставин.
13.3. У разі зміни погодженого строку пацієнт інформується про причину та новий очікуваний строк, щойно це стає можливим.

13.4. Пацієнт має право звернутися за ознайомленням із власною медичною документацією та отриманням її копій відповідно до законодавства.
13.5. Порядок отримання документів, зокрема дистанційно, визначається з урахуванням необхідності підтвердження особи та захисту медичної інформації.

14. Порядок дій у невідкладних та надзвичайних ситуаціях

14.1. У разі виникнення невідкладного стану медичні працівники організовують надання необхідної допомоги відповідно до Інструкцій про надання невідкладної допомоги за рівнями ЗЕЛЕНИЙ КОД /ЧЕРВНОЙ КОД, протоколів надання невідкладної допомоги, своїх професійних обов'язків, наявних можливостей та вимог законодавства.
14.2. За показаннями організовується виклик екстреної медичної допомоги.
14.3. Під час повітряної тривоги, пожежі, аварійного відключення електропостачання або інших небезпечних подій персонал діє відповідно до затверджених алгоритмів безпеки та інструкцій.
14.4. Планові медичні втручання можуть бути тимчасово призупинені або перенесені, якщо продовження створює ризик для життя чи здоров'я пацієнта.
14.5. Якщо втручання вже розпочато, рішення щодо його безпечного завершення, призупинення або іншої медичної тактики приймає відповідальний медичний працівник з урахуванням клінічної ситуації.
14.6. Пацієнти та відвідувачі повинні дотримуватися вказівок персоналу щодо безпечного переміщення та евакуації.

15. Доступність медичних послуг

15.1. Медичний центр забезпечує недискримінаційний підхід до обслуговування пацієнтів.
15.2. Пацієнтам з інвалідністю, особам похилого віку та іншим маломобільним групам населення надається необхідна організаційна допомога в межах наявних можливостей Медичного центру та вимог законодавства.
15.3. Пацієнт може завчасно повідомити про потребу в додатковій допомозі під час відвідування.
15.4. У разі наявності об'єктивних обмежень доступності персонал повідомляє про доступні варіанти організації медичної допомоги.

16. Порядок розгляду звернень і скарг

16.1. Пацієнт має право подати звернення, пропозицію, заяву або скаргу щодо організації чи якості медичного обслуговування.
16.2. Звернення можуть подаватися особисто, письмово або через визначені Медичним центром електронні канали комунікації.
16.3. Звернення реєструються та розглядаються відповідальними особами відповідно до характеру звернення, внутрішнього порядку та застосовних норм законодавства.
16.4. Якщо звернення стосується можливого порушення прав пацієнта, безпеки медичного втручання або якості медичної допомоги, Медичний центр організовує його розгляд із залученням відповідних посадових осіб і фахівців.
16.5. Подання скарги не може бути підставою для дискримінаційного ставлення до пацієнта.

17. Порядок ознайомлення з Правилами

17.1. Правила надання та оплати медичних послуг розміщуються в доступному для пацієнтів місці та/або на офіційному вебсайті Медичного центру.
17.2. Пацієнту забезпечується можливість ознайомитися з Правилами до замовлення медичних послуг.
17.3. Адміністратори надають пацієнтам роз'яснення щодо організаційних положень Правил у межах своєї компетенції.

18. Прикінцеві положення

18.1. Зміни до Правил затверджуються в установленому Медичним центром порядку та доводяться до відома працівників і пацієнтів.

18.2. У випадку суперечності положень цих Правил нормам законодавства застосовуються норми законодавства України.

18.3. Для окремих видів допомоги МЦ затверджує локальні маршрути, інструкції з безпеки, правила підготовки та порядки оформлення документів, які не можуть обмежувати гарантовані законом права пацієнтів.