



ЗАТВЕРДЖЕНО


наказом від 15.02.2024 №5-од1

ПРАВИЛА

**ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ ТА ІНШИХ ВІДВІДУВАЧІВ У
ДІАГНОСТИЧНОМУ ЦЕНТРІ**

ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»

Київ - 2024

	Версія 2	Сторінка 2 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

ЗВЕРНЕННЯ ДО ПАЦІЄНТІВ І ВІДВІДУВАЧІВ ДІАГНОСТИЧНОГО ЦЕНТРУ ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»


Шановні клієнти,

У Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ» діє встановлений режим перебування та поведження пацієнтів і відвідувачів.

Просимо ознайомитись з цими правилами та дотримуватись їх при відвідуванні нашого закладу охорони здоров'я.

Правила розміщені у Куточку споживача (інформаційному стенді) і знаходяться у вільному доступі для ознайомлення.

Діагностичний центр ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ» (далі – ДЦ ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ») гарантує високу якість надання своїх послуг та відповідальне ставлення до кожного клієнта або його представника.


	Версія 2	Сторінка 3 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

Зміст


1. Загальна інформація	3
2. Порядок прийому пацієнтів	5
3. Перебування у Діагностичному центрі.....	6
4. Канали комунікації для звернення та внесення пропозицій щодо поліпшення обслуговування.....	8
5. Надання медичних документів пацієнту	9
6. Дотримання конфіденційності.....	9
7. Порядок оплати	9
8. Права та обов'язки пацієнтів	10

1. Загальна інформація

- 1.1. Цей документ (далі - Правила), затверджений наказом директора Товариства з обмеженою відповідальністю «СІ ЕС ДІ ЛАБ» (далі – Установа) від 15.02.2024 №5-од1 Про оновлення Правил перебування пацієнтів інших відвідувачів та Правил надання послуг у ДЦ ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ» і є нормативним документом, який регламентує правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ» (далі – Діагностичний центр або ДЦ).
- 1.2. Правила перебування пацієнтів у ДЦ Установи розроблені відповідно до Законів України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», «Про захист прав споживачів», «Про ліцензування певних видів господарської діяльності», Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики.
- 1.3. Правила є організаційно-правовим документом, який регламентує поведінку пацієнтів (їх законних представників) та відвідувачів у ДЦ Установи при отриманні медичних послуг, а також інші питання, які виникають між учасниками правовідносин – пацієнтом та Діагностичним центром.
- 1.4. Ці Правила призначені для ознайомлення у місцях перебування пацієнтів, їх законних представників, відвідувачів Діагностичного центру Установи як автентична інформаційна копія контрольного екземпляру документу, затвердженого наказом директора.
- 1.5. Правила розроблені з метою реалізації прав пацієнтів, створення найбільш сприятливих умов для надання їм якісних медичних послуг, забезпечення


	Версія 2	Сторінка 4 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

- безпеки осіб при відвідуванні Діагностичного центру та дотримання встановленого порядку в приміщеннях ДЦ та відокремлених відділень.
- 1.6. Ці Правила поширюються без виключення на всіх пацієнтів, їх законних представників та відвідувачів, які звернулися до Діагностичного центру, та є обов'язковими для виконання.
 - 1.7. Діагностичний центр Установи та його відокремлені підрозділи надають медичні послуги (а також обслуговування населення у рамках укладених угод з НСЗУ на надання медичних послуг) у дні і години, встановлені Адміністрацією.
 - 1.8. Прийом пацієнтів відбувається у Діагностичному центрі та його відокремлених відділеннях згідно з встановленим графіком за адресами наданими на сайті <https://www.csdlab.ua/>.
 - 1.9. План руху і адреса найближчого укриття на випадок повітряної тривоги знаходиться у приміщеннях ДЦ та його відокремлених відділеннях.
 - 1.10. Результати лабораторних досліджень, діагностичні і консультативні висновки інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, але не можуть слугувати основою для видачі будь-яких видів заключення спеціалістами ДЦ Установи.
 - 1.11. Отримання результатів дослідження, патологогістологічних висновків їх замовниками або інших додаткових послуг Діагностичного центру може бути здійснено тільки після підтвердження їх готовності і перевірки виконавчим персоналом Установи.
 - 1.12. Діагностичний центр не надає пацієнту після проходження лабораторного обстеження обов'язкового призначення лікування. Рекомендації щодо лікування надаються виключно при консультації у профільного лікаря - спеціаліста.
 - 1.13. У випадках направлення пацієнта в інші лікувальні заклади для наступного обстеження, ДЦ не проводить повернення вартості за лабораторні дослідження або надані консультації спеціалістами Діагностичного центру.
 - 1.14. Не рекомендується залишати цінні речі у ДЦ та/або відокремленому відділенні, у разі їх втрати Установа відповідальності не несе.

	Версія 2	Сторінка 5 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

2. Порядок прийому пацієнтів


- 2.1. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів та їх представників забезпечує телефонний центр Установи та відокремлені відділення (лабораторні офіси) ДЦ, які виконують функції розподілу пацієнтів між локаціями надання медичних послуг, а також надають довідкову інформацію (отримання попередньої інформації про локації надання медичних послуг, години роботи та перелік і умови надання послуг).
- 2.2. Візити до Діагностичного центру здійснюються в дні і години, встановлені Адміністрацією. Про роботу ДЦ і відокремлених відділень можна дізнатись через сайт <https://www.csdlab.ua/>, телефонний центр та у працівників ДЦ та/або відокремлених відділень.
- 2.3. Діагностичний центр Установи надає медичні послуги у сфері господарської діяльності, ліцензованої МОЗ України.
- 2.4. Пацієнтів обслуговують у порядку загальної черги, за винятком пацієнтів, які мають право на позачергове обслуговування.
- 2.5. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг і умови обслуговування, вартість послуг, порядок оплати та інше у співробітників телефонного центру (тел. 0 800 33 00 75), у персоналу ДЦ і відокремлених відділень, а також на сайті <https://www.csdlab.ua/>.
- 2.6. Неповнолітнім дітям медичні та консультативні послуги надають у присутності батьків або законних представників.
- 2.7. Пацієнт (його законний представник), який звернувся до ДЦ або відокремленого відділення Установи, обов'язково заповнює «Інформовану добровільну згоду пацієнта на надання медичних послуг та обробку персональних даних» (далі – Інформована згода). Заповнення Інформованої згоди здійснюється у присутності відповідального персоналу Установи.
- 2.8. Під час оформлення замовлення на медичне обслуговування пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, які він замовляє, у протилежному випадку ДЦ Установи має право відмовити йому в наданні послуги/ послуг.
- 2.9. У разі замовлення надання консультаційних послуг пацієнт має прийти у назначений день і час. Якщо пацієнт не в змозі прийти в назначений час/день, у разі необхідності скасування самого візиту або зміни назначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно попередити телефонний центр або відповідальних співробітників ДЦ Установи.

	Версія 2	Сторінка 6 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	


- 2.10. У разі, якщо пацієнт не з'явився на консультативний прийом у призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 15 хвилин, надання консультативної послуги може бути скасовано і перенесено на інший час/дату.
- 2.11. У разі непередбачуваної відсутності консультуючого спеціаліста ДЦ і інших надзвичайних обставин, працівники телефонного центру Установи попереджають про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом або його законним представником. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переноситься на інший, зручний для пацієнта час.
- 2.12. Консультація англomовних пацієнтів відбувається за участі перекладача у випадку, коли консультаційний лікар не володіє іноземною мовою. Вибір і організація участі перекладача є відповідальністю пацієнта (довірих його осіб, законних представників). ДЦ Установи не надає послуг з перекладу консультацій.
- 2.13. У разі необхідності, пов'язаною з медичним обслуговуванням і у випадках, передбачених чинним законодавством, для ідентифікації особи і для ведення медичної документації пацієнт зобов'язаний надати документ, який посвідчує його особу.
- 2.14. За запитом пацієнт зобов'язаний надавати достовірну інформацію про стан свого здоров'я (направлення, виписка з медичної картки, результати ультразвукового дослідження, комп'ютерної томографії, магнітно-резонансної томографії тощо).

3. Перебування у Діагностичному центрі

- 3.1. Пацієнт, який зайшов до ДЦ або відокремленого відділення, за необхідності дотримання вимог до інфекційної безпеки повинен надягнути медичну маску, у осінньо-зимовий період, зобов'язаний зняти верхній одяг, залишити великі валізи або згортки, в осінньо-зимовий період додатково одягнути бахіли, якщо їх видають при вході.
- 3.2. При записуванні на всі види медичних послуг Діагностичного центру пацієнт має звернутися до персоналу реєстратури. Якщо пацієнт прийшов до ДЦ вперше, персонал заповнює електронну інформаційну карту, де будуть відображені всі особисті дані пацієнта. На прохання персоналу ДЦ пацієнт має надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу.

	Версія 2	Сторінка 7 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

- 3.3. Час початку надання медичної послуги, а також консультативний прийом спеціаліста ДЦ може коригуватися із огляду на те, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології. Консультування пацієнта або взяття біологічного матеріалу можуть тривати понад запланований час, тому наступний прийом може розпочатись пізніше.
- 3.4. Всі дані лабораторних досліджень, а також патологогістологічний висновок і рекомендації заносяться до інформаційної карти пацієнта. Інформаційні карти є власністю ДЦ Установи і зберігаються у ДЦ у встановлений законодавчо строк (протягом обслуговування пацієнта і ще 10 років). Результати лабораторних досліджень пацієнти отримують у вигляді медичного висновку. Повна виписка з інформаційної карти може видаватися пацієнтові на вимогу за заявою.
- 3.5. Дозволяється фото- та відео-зйомка пацієнтом власних документів, результатів власних досліджень шляхом фото-/відеофіксації на власний телефон.
- 3.6. Заборонена фото- та відеозйомка пацієнтами (їх законними представниками), відвідувачами у будь-якому випадку: внутрішніх приміщень, реагентів, інформаційних систем, інших пацієнтів, документації, а також медичного персоналу у разі їх незгоди зі зйомкою з метою збереження комерційної і лікарської (медичної) таємниці, приватності, безпеки здоров'я та особистого життя.
- 3.7. Фото- та відеозйомка професійною камерою дозволяється лише за попереднім письмовим записом у разі його погодження адміністрацією ДЦ та проводиться у погоджений час і дату у присутності уповноваженого співробітника.
- 3.8. Пацієнт (відвідувач/законний представник), який знаходиться на території (приміщеннях) ДЦ або відокремлених відділень, повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу та відвідувачів, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь-яких проявів агресії.
- 3.9. Пацієнтам (відвідувачам/ законним представникам), ДЦ має право відмовити у наданні послуг у випадку порушень наступних заборон:

	Версія 2	Сторінка 8 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

ЗАБОРОНЕНО*


пацієнту /законному представнику/ відвідувачу:

- 3.9.1. Ображати персонал і відвідувачів Установи та нахабно поводитись, робити грубі зауваження, принижувати чи проявляти будь-яку форму агресії до персоналу та відвідувачів.
- 3.9.2. Палити, вживати спиртні напої, наркотики.
- 3.9.3. Порухувати правила громадського порядку.
- 3.9.4. Мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим.
- 3.9.5. Намагатись винести за межі приміщень ДЦ або відокремлених відділень будь-яке майно, вироби медичного призначення, витратні матеріали, лікарські засоби, які належать Підприємству.
- 3.9.6. Займатися будь-яким видом торгівлі, реклами або обміну.
- 3.9.7. Приходити у ДЦ або його відокремлені відділення з тваринами або птахами.
- 3.9.8. З'являтися у брудному одязі, не прийнятним для Установи та суспільства у цілому.
- 3.9.9. Здавати біологічний матеріал тварин та/або птахів для досліджень.
- 3.9.10. Заходити у відділення на роликівих ковзанах, з транспортними засобами, у тому числі з велосипедами і самокатами тощо.

*Перелік визначений у п.3.9. не є вичерпним.

4. Канали комунікації для звернення та внесення пропозицій щодо поліпшення обслуговування

- на сайті <https://www.csdlab.ua/> ;
- телефонний центр (тел. 0 800 33 00 75, дзвінки для усіх операторів України безкоштовні). Графік роботи: з понеділка по п'ятницю з 07:00 по 20:00, субота з 08:00 по 18:00, неділя з 08:00 по 17:00;
- лист на електронну адресу csd@csd.com.ua;
- оцінка сервісу, за посиланням у листі, який надсилається після результатів досліджень електронною поштою, на сайті <https://www.csdlab.ua/>, Viber;
- сторінки CSD у соціальних мережах Facebook або Instagram (у приватних повідомленнях);
- чат-бот на сайті <https://www.csdlab.ua/>, Viber та Telegram.

	Версія 2	Сторінка 9 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

5. Надання медичних документів пацієнту


- 5.1. Результати лабораторних досліджень пацієнт може отримати на електронну пошту, зазначену ним при оформленні замовлення, або переглянути в особистому кабінеті на сайті <https://www.csdlab.ua/> (виключення щодо порядку надання інформації, що становить медичну/лікарську таємницю, можуть встановлюватись чинним законодавством).

6. Дотримання конфіденційності

- 6.1. У приміщеннях і на прилеглий території Діагностичного центру Підприємством ведеться аудіо- і відеозапис.
- 6.2. Діагностичний центр гарантує нерозповсюдження конфіденційної інформації при здійсненні відеозапису без згоди пацієнта (або уповноваженого законного представника, відвідувача). Виключення можуть бути лише у визначених законом випадках.
- 6.3. Діагностичний центр гарантує нерозголошення та збереження конфіденційності інформації (персональні дані, діагноз, проведенні медичні втручання та ін., що є медичною таємницею і персональною інформацією).

7. Порядок оплати

- 7.1. Всі види послуг в ДЦ є платні, за винятком, надання послуг у рамках укладених угод з НСЗУ на надання медичних послуг.
- 7.2. Оплата здійснюється готівкою у касі ДЦ та/або відокремленого відділення, або медсестрі, що прибула за викликом до пацієнта, а також за допомогою банківської платіжної картки.
- 7.3. У разі безготівкового розрахунку надання послуг ДЦ проводяться після 100% передоплати.
- 7.4. Всі додаткові види обстежень, які не входять в обсяг конкретної медичної послуги, яка надається пацієнту, розраховуються додатково.
- 7.5. Ціни і структура прейскуранта можуть бути змінені. Про зміни цін пацієнту повідомляють в усній формі при замовленні медичної послуги або шляхом розміщення такої інформації на сайті <https://www.csdlab.ua/>.
- 7.6. У випадку заборгованості пацієнта перед ДЦ, пацієнту не надається результат лабораторного дослідження (або патологогістлогічний висновок, консультативний висновок) до моменту сплати заборгованості.

	Версія 2	Сторінка 10 з 11	ІН: ПВ-7.4-01	ISO 9001:2015
			ІН: ПВ-5.4.2-01	EN ISO 15189:2015
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	


8. Права та обов'язки пацієнтів

8.1. *Пацієнт має право на:*

- отримання кваліфікованих медичних послуг з лабораторної діагностики відповідно до преїскуранта і стандартів якості, у встановлений термін; за направленням лікаря або при самостійному зверненні;
- безпечну медичну послугу;
- повну і достовірну інформацію про послугу;
- ознайомлення з режимом роботи, правилами поведінки у закладі, з преїскурантом послуг;
- можливість отримання дублікату результату свого дослідження;
- забезпечення конфіденційності даних, збереження медичної таємниці, про стан здоров'я, факт звернення за медичною послугою, діагноз, а також про відомості, одержані при лабораторному обстеженні.

8.2. *Обов'язки пацієнтів:*

- 8.2.1. Виконувати «Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ», дотримуватися норм поведінки у ДЦ та відокремлених відділеннях, з повагою ставитися до персоналу та інших осіб; використовувати на вимогу медичного персоналу ДЦ (відокремленого відділення) засоби індивідуального захисту, а саме у перебувати у приміщеннях у респіраторі або захисній лицьовій (медичній) масці, за потреби пройти температурний скринінг (контроль).
- 8.2.2. Попередньо оплачувати медичні лабораторні дослідження, замовлені пацієнтом у ДЦ або відокремлених відділеннях.
- 8.2.3. Не заважати проводити медичні маніпуляції.
- 8.2.4. Виконувати вимоги та рекомендації щодо підготовки взяття біологічного матеріалу для подальшого лабораторного дослідження.
- 8.2.5. Надавати необхідну і достовірну інформацію, що забезпечує якісне надання медичних послуг: про стан свого здоров'я, про наявну в анамнезі патологію, перенесені або наявні захворювання, інфекції, наявність шкідливих звичок і професійних захворювань та ризиків, алергічні реакції. В іншому разі Діагностичний центр не несе відповідальності за виникнення несприятливих наслідків обслуговування.
- 8.2.6. Надавати Діагностичному центру інформацію для зв'язку (адреса електронної пошти, номера телефонів, фактична адреса проживання).
- 8.2.7. Повідомляти медичному персоналу про зміни стану здоров'я в процесі взяття біологічного матеріалу.

 ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Версія 2	Сторінка 11 з 11	ІН: ПВ-7.4-01 ІН: ПВ-5.4.2-01	ISO 9001:2015 EN ISO 15189:2015
	Введено: 15.02.2024	Змін на сторінці _____	ПРАВИЛА перебування пацієнтів та інших відвідувачів у Діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

- 8.2.8. Неповнолітні/недієздатні пацієнти зобов'язані відвідувати Діагностичний центр із супроводжуваними особами (батьки, опікуни, піклувальники).
- 8.2.9. Повнолітні пацієнти можуть бути під час медсестринських маніпуляцій із супроводжуваними за згодою медичної сестри, але не більше одного супроводжувача (за необхідності).
- 8.2.10. Своєчасно з'являтися на консультативний прийом та попереджувати про неможливість явки.
- 8.2.11. Підписати Інформовану добровільну згоду (може заповнюватись законними представниками, опікунами чи піклувальниками).
- 8.2.12. Не вживати дій, здатних порушити права інших пацієнтів та працівників ДЦ.
- 8.2.13. При відвідуванні медичних кабінетів залишати верхній одяг у гардеробі, одягати на взуття бахіли, які видають при вході до Діагностичного центру;
- 8.2.14. бережно ставитися до майна Діагностичного центру, дотримуватися чистоти та тиші в приміщеннях ДЦ;
- 8.2.15. не вживати продукти харчування у Діагностичному центрі та/або відокремлених відділеннях.

З ВЕЛИКОЮ ПОВАГОЮ ДО ВАС
АДМІНІСТРАЦІЯ ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»