

	Версія 3	Сторінка 1 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ ТА ІНШИХ ВІДВІДУВАЧІВ У ДІАГНОСТИЧНОМУ ЦЕНТРІ ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»

	Версія 3	Сторінка 2 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

ЗМІСТ

1. Мета та сфера застосування	3
2. Нормативні посилання	3
3. Основна частина	3
3.1. Загальна інформація	3
3.2. Порядок прийому пацієнтів	4
3.3. Перебування у Діагностичному центрі.....	5
3.4. Канали комунікації для звернення та внесення пропозицій.....	7
3.5. Надання медичних документів пацієнту	7
3.6. Дотримання конфіденційності.....	7
3.7. Порядок оплати	7
3.8. Права та обов'язки пацієнтів	8

	Версія 3	Сторінка 3 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

1. МЕТА ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1. Ця Інструкція для користувачів (далі – Інструкція) створена з метою реалізації прав пацієнтів, забезпечення сприятливих умов для надання якісних медичних послуг та безпеки при відвідуванні Діагностичного центру ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ» (далі – Діагностичний центр або ДЦ) та його відокремлених відділень (далі – ВД).

1.2. Інструкція регламентує правила перебування та поведінки всіх без виключення пацієнтів, їх законних представників та відвідувачів, які звернулися до Діагностичного центру та його ВД, і є обов'язковою для виконання.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Ця Інструкція розроблена із урахуванням вимог та рекомендацій:

- Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 № 2801-ХІІ;
- Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ;
- Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 02.03.2015 № 222-VIII;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики» від 02.03.2016 № 285;
- ISO 15189:2022 Medical laboratories – Requirements for quality and competence;
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги».

3. ОСНОВНА ЧАСТИНА

3.1. Загальна інформація

3.1.1. Діагностичний центр та його відокремлені підрозділи надають медичні послуги (а також обслуговування населення у рамках укладених угод з Національною службою здоров'я України (далі – НСЗУ) на надання медичних послуг) у дні і години, встановлені Адміністрацією.

3.1.2. Прийом пацієнтів відбувається у Діагностичному центрі та його ВД згідно з встановленим графіком за адресами, наданими на сайті <https://www.csdlab.ua/>.

3.1.3. План руху і адреса найближчого укриття на випадок повітряної тривоги знаходяться у приміщеннях ДЦ та його ВД.

3.1.4. 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.

3.1.5. 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 ДЦ.

3.1.6. Терміни виконання досліджень (час, протягом якого очікується отримання результату) пацієнт може уточнити у співробітників телефонного центру (тел. 0 800 33 00 75), на сайті <https://www.csdlab.ua/> та у персоналу Діагностичного центру і ВД.

3.1.7. Діагностичний центр не надає пацієнту після проходження лабораторного обстеження обов'язкового призначення лікування. Рекомендації щодо лікування надаються виключно при консультації у профільного лікаря -спеціаліста.

	Версія 3	Сторінка 4 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

3.1.8. 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.

3.1.9. Не рекомендується залишати цінні речі у ДЦ та/або відокремленому відділенні; у разі їх втрати ДЦ відповідальності не несе.

3.2. Порядок прийому пацієнтів

3.2.1. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів та їх представників забезпечує телефонний центр 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).

3.2.2. 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.

3.2.3. Діагностичний центр надає медичні послуги у сфері господарської діяльності, ліцензованої МОЗ України.

3.2.4. Пацієнтів обслуговують в порядку загальної черги, за винятком пацієнтів за програмою медичних гарантій, які обслуговуються в порядку електронної черги, та пацієнтів, що мають право на позачергове та першочергове обслуговування, перелік категорій яких визначається чинним законодавством України.

3.2.5. 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/>.

3.2.6. Неповнолітнім дітям медичні та консультативні послуги надають у присутності батьків або законних представників.

3.2.7. Пацієнт (його законний представник), який звернувся до ДЦ або відокремленого відділення, обов'язково заповнює «Інформовану добровільну згоду на отримання послуг з охорони здоров'я та обробку персональних даних» (далі – Інформована згода). Заповнення Інформованої згоди здійснюється у присутності відповідального персоналу ДЦ.

3.2.8. Під час оформлення замовлення на медичне обслуговування пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, які він замовляє, у протилежному випадку ДЦ має право відмовити йому в наданні послуги/послуг.

3.2.9. У разі замовлення надання консультаційних послуг пацієнт має прийти у призначений день і час. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час/день, у разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано завчасно попередити телефонний центр або відповідальних співробітників ДЦ.

3.2.10. 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. У разі, якщо пацієнт записаний на прийом і усвідомлює, що через оголошену повітряну тривогу не зможе вчасно прибути до ДЦ та/або відокремленого відділення, йому необхідно завчасно зателефонувати до

	Версія 3	Сторінка 5 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

телефонного центру (тел. 0 800 33 00 75), який функціонує незалежно від повітряних тривог. У телефонному режимі пацієнт має можливість перенести або узгодити новий час візиту.

3.2.11. У разі непередбачуваної відсутності консультуючого спеціаліста ДЦ і інших надзвичайних обставин працівники телефонного центру ДЦ 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.

3.2.12. 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 не надає послуг з перекладу консультацій.

3.2.13. У разі необхідності, пов'язаної 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.

3.2.14. 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).

3.2.15. ДЦ та/або відокремлені відділення ДЦ та їх працівники не несуть відповідальності за травми, інші пошкодження, отримані пацієнтами, іншими відвідувачами, в тому числі малолітніми особами, в приміщенні ДЦ та/або відокремлених відділеннях ДЦ та/або прибудинковій території через власну необережність та/або недбалість. Відповідальність за дотримання цих правил, а також за дотримання правил безпеки малолітніх пацієнтів, несуть законні представники малолітніх осіб; інші особи несуть відповідальність за дотримання цих правил та правил безпеки самостійно. Законні представники малолітніх осіб зобов'язані слідкувати за безпекою малолітніх осіб, яких вони супроводжують у ДЦ та/або відокремлені відділення ДЦ.

3.2.16. ДЦ не несе відповідальності за недотримання пацієнтами та відвідувачами правил поведінки під час сигналу «Повітряна тривога» та можливі негативні наслідки, що можуть виникнути у зв'язку з цим.

3.3. Перебування у Діагностичному центрі

3.3.1. Пацієнт, який зайшов до ДЦ або відокремленого відділення, за необхідності дотримання вимог до інфекційної безпеки повинен надягнути медичну маску; в осінньо-зимовий період зобов'язаний зняти верхній одяг, залишити великі валізи або згортки, додатково одягнути бахіли, якщо їх видають при вході.

3.3.2. 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.

3.3.3. Час початку надання медичної послуги, а також консультативний прийом спеціаліста ДЦ може коригуватися з 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.

	Версія 3	Сторінка 6 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

3.3.4. Всі дані лабораторних досліджень, а також патологогістологічний висновок і рекомендації заносяться до інформаційної карти пацієнта. Інформаційні карти є власністю ДЦ 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.

3.3.5. Дозволяється фото- та відеозйомка пацієнтом власних документів, результатів власних досліджень шляхом фото-/відеофіксації на власний телефон.

3.3.6. 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.

3.3.7. 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 ДЦ.

3.3.8. Пацієнт (відвідувач/законний представник), який знаходиться на території (у 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.

3.3.9. Пацієнтам (відвідувачам/законним представникам) ДЦ має право відмовити у наданні послуг у випадку порушень заборон, наведених нижче:

3.3.9.1. Ображати персонал і відвідувачів ДЦ та нахабно поводитись, робити грубі зауваження, принижувати чи проявляти будь-яку форму агресії до персоналу та відвідувачів;

3.3.9.2. Палити, вживати спиртні напої, наркотики;

3.3.9.3. Порушувати правила громадського порядку;

3.3.9.4. Мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим;

3.3.9.5. Намагатись винести за межі приміщень ДЦ або відокремлених відділень будь-яке майно, вироби медичного призначення, витратні матеріали, лікарські засоби, які належать ДЦ;

3.3.9.6. Займатися будь-яким видом торгівлі, реклами або обміну;

3.3.9.7. Приходити у ДЦ або його відокремлені відділення з тваринами або птахами;

3.3.9.8. З'являтися у брудному одязі, неприйнятному для ДЦ та суспільства у цілому;

3.3.9.9. Здавати біологічний матеріал тварин та/або птахів для досліджень;

3.3.9.10. Заходити у відділення на роликотних ковзанах, з транспортними засобами, у тому числі з велосипедами і самокатами тощо;

3.3.9.11. Перебувати на території (у приміщеннях) ДЦ та/або у відокремлених відділеннях ДЦ під час оголошення сигналу «Повітряна тривога».

	Версія 3	Сторінка 7 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

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

Пацієнт (відвідувач) може звернутися або внести пропозиції щодо поліпшення обслуговування через такі канали:

- сайт <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 до 20:00, субота з 08:00 до 18:00, неділя з 08:00 до 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.

3.5. Надання медичних документів пацієнту

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).

3.6. Дотримання конфіденційності

3.6.1. У приміщеннях і на прилеглий території Діагностичного центру ведеться аудіо- і відеозапис.

3.6.2. 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.

3.6.3. Діагностичний центр гарантує нерозголошення та збереження конфіденційності інформації (персональні дані, діагноз, проведені медичні втручання та ін., що є медичною таємницею і персональною інформацією).

3.7. Порядок оплати

3.7.1. Всі види послуг в ДЦ є платними, за винятком надання послуг у рамках укладених угод з НСЗУ на надання медичних послуг.

3.7.2. 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.

3.7.3. У разі безготівкового розрахунку надання послуг ДЦ проводиться після 100% передоплати.

3.7.4. Всі додаткові види обстежень, які не входять в обсяг конкретної медичної послуги, яка надається пацієнту, розраховуються додатково.

3.7.5. 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/>.

	Версія 3	Сторінка 8 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

3.7.6. У випадку заборгованості пацієнта перед ДЦ пацієнту не надається результат лабораторного дослідження (або патологогістологічний висновок, консультативний висновок) до моменту сплати заборгованості.

3.8. Права та обов'язки пацієнтів

3.8.1. 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 дубліката 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;
- медичну допомогу без будь-якої дискримінації.

3.8.2. Обов'язки пацієнтів:

- виконувати цю Інструкцію, дотримуватися норм поведінки у ДЦ та відокремлених відділеннях, з повагою ставитися до персоналу та інших осіб; використовувати на вимогу медичного персоналу засоби індивідуального захисту (респіратор або захисну лицьову (медичну) маску), за потреби пройти температурний скринінг (контроль);
- попередньо оплачувати медичні лабораторні дослідження, замовлені пацієнтом у ДЦ або відокремлених відділеннях;
- не заважати проводити медичні маніпуляції;
- виконувати вимоги та рекомендації щодо підготовки до взяття біологічного матеріалу для подальшого лабораторного дослідження;
- надавати необхідну і достовірну інформацію, що забезпечує якісне надання медичних послуг: про стан свого здоров'я, 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);
- надавати Діагностичному центру інформацію для зв'язку (адреса електронної пошти, номери телефонів, фактична адреса проживання);
- повідомляти медичному персоналу про зміни стану здоров'я в процесі взяття біологічного матеріалу;
- неповнолітні/недієздатні пацієнти зобов'язані відвідувати Діагностичний центр із супроводжуючими особами (батьки, опікуни, піклувальники);
- повнолітні пацієнти можуть бути під час медсестринських маніпуляцій із супроводжуючим за згодою медичної сестри, але не більше одного супроводжуючого (за необхідності);

	Версія 3	Сторінка 9 з 9	Підрозділ: Юридичний відділ
			ІН: ІК-ЮР-001
ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	Введено: 01.09.2026	Правила перебування пацієнтів та інших відвідувачів у діагностичному центрі ТОВ «СІ ЕС ДІ ЛАБ»	

– своєчасно з’являтися на консультативний прийом та попереджувати про неможливість явки;

– підписати Інформовану згоду (може заповнюватись законними представниками, опікунами чи піклувальниками);

– не вживати дій, здатних порушити права інших пацієнтів та працівників ДЦ;

– при відвідуванні медичних кабінетів залишати верхній одяг у гардеробі, одягати на взуття бахіли, які видають при вході до Діагностичного центру;

– бережно ставитися до майна Діагностичного центру, дотримуватися чистоти та тиші в приміщеннях ДЦ;

– не вживати продукти харчування у Діагностичному центрі та/або відокремлених відділеннях;

– негайно покинути територію (приміщення) ДЦ та/або відокремленого відділення у випадку отримання сигналу «Повітряна тривога» та прямувати до найближчого укриття.