



УКРАЇНА
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я
ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«МІСЬКА ПОЛІКЛІНІКА №19»
ХАРКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

код ЄДРПОУ 23333767

Н А К А З

19.01.2026р.

№ 57

Про затвердження Порядку прийому та правил перебування пацієнтів в КНП «Міська поліклініка №19» ХМР

Відповідно до норм Конституції України від 28.06.1996 №254к/96-ВР із змінами, Цивільного кодексу України від 16.01.2003 №435-IV із змінами, Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 №2801-ХІІ із змінами, Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 №2297-VI із змінами, Закону України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення», Постанови КМ України «Про питання електронної системи охорони здоров'я» від 25.04.2018р. №411, Постанови КМ України «Про договори про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій» від 25.04.2018р. №410, наказу МОЗ України «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги» від 19.03.2018 №504, з метою реалізації прав пацієнтів за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення, автоматизація ведення обліку медичних послуг і управління медичною інформацією, створення найбільш сприятливих умов для надання пацієнтам якісних медичних послуг, забезпечення безпеки осіб при відвідуванні поліклініки та дотримання встановленого порядку в приміщеннях КНП «Міська поліклініка №19» ХМР,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок прийому та правила перебування пацієнта в КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (додаток 1).
2. Медичному директору Пріхні О.М. забезпечити вільний доступ до Порядку прийому та правил перебування пацієнтів, шляхом розміщення його на інформаційних стендах у холі та на кожному поверсі поліклініки.
3. Завідувачам структурних підрозділів та працівникам: забезпечити належні умови для реалізації Порядку прийому та правил перебування пацієнта в поліклініці, а також прав і обов'язків пацієнтів.
4. Медичному директору Пріхні О.М., завідувачу ЦПМДН Копиловій О.М.:
 - 4.1. забезпечити дотримання в поліклініці прав пацієнтів на попередній запис до лікаря:
 - при безпосередньому зверненні пацієнтів до поліклініки,
 - по телефону за номерами - 725-08-65, 067-148-66-84, 050-570-62-43,
 - через веб-сайт поліклініки - <http://19pol.city.kh.ua>.
 - 4.2. забезпечити можливість отримання пацієнтами медичних послуг згідно з графіком та записом, зазначеним у електронній системі;

4.3. забезпечити технічну можливість запису пацієнтів на прийом або електронну чергу для отримання медичних послуг за телефоном, особисто або в електронній формі.

5. Лікарям, які ведуть амбулаторний прийом пацієнтів:

5.1. дотримуватися вимог законодавства, зокрема надання медичної допомоги відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я;

5.2. надавати якісні медичні послуги відповідно до встановлених законодавством вимог;

5.3. забезпечувати захист персональних даних та медичної інформації пацієнтів відповідно до законодавства, в тому числі Закону України "Про захист персональних даних";

5.4. використовувати для надання медичних послуг лікарські засоби та медичні вироби, що дозволені до застосування в Україні;

5.5. перед наданням медичних послуг з'ясовувати та повідомляти пацієнту (його законному представнику) про те, чи має такий пацієнт право на отримання медичних послуг за програмою медичних гарантій відповідно до поданих документів, перевіряти наявність направлення лікаря (у разі потреби);

5.6. надавати медичні послуги насамперед усім пацієнтам, які були записані на прийом до лікаря (або в чергу) на отримання медичних послуг згідно з електронним записом у визначений день та час;

5.7. вести форми первинної облікової документації;

5.8. своєчасно вносити до системи повну та достовірну інформацію, в тому числі медичну документацію, медичні записи, медичні висновки, записи про направлення і рецепти та інше у порядку, встановленому законодавством.

6. Головній медичній сестрі Бондаренко О.Є. розміщувати в системі Е-ліки, на веб-сайті поліклініки актуальну інформацію про наявні лікарські засоби, імунобіологічні препарати і вироби медичного призначення та надходження і використання благодійних пожертв.

7. Реєстратору медичному Виноградовій І.О. розміщувати в системі, на веб-сайті поліклініки інформацію про медичні послуги, які пацієнт може отримати у поліклініці за програмою медичних гарантій, а також про платні послуги.

8. Реєстраторам медичним:

8.1. здійснювати запис пацієнтів на прийом до лікаря в електронній системі охорони здоров'я, які звернулися особисто або зателефонували до реєстратури на зручний для пацієнта день та час у визначеному порядку;

8.2. забезпечити своєчасне внесення до системи повної та достовірної інформації;

8.3. розміщувати в електронній системі інформацію для пацієнтів щодо графіку роботи лікарів;

8.4. вносити до електронної системи інформацію про зміну графіка надання медичних послуг, графіка роботи працівників, які надають медичну допомогу, контактних даних для запису на прийом до лікаря не пізніше ніж за тиждень до настання таких змін.

8. Наказ довести до відома виконавців.

9. Контроль за виконанням покласти на медичного директора Пріхну О.М.

Директор



Ірина ДОВГАНЬ

**ПОРЯДОК ПРИЙОМУ ТА ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ
у КНП «МІСЬКА ПОЛІКЛІНІКА №19» ХМР****1. Загальні положення**

- 1.1. Пацієнт набуває прав на отримання медичних послуг у КНП «Міська поліклініка №19» ХМР (далі - поліклініка), пов'язаних з первинною медичною допомогою, згідно з договором, з моменту подання надавачеві в установленому законодавством порядку декларації.
- 1.2. Пацієнт набуває прав на отримання медичних послуг, пов'язаних з іншими видами медичної допомоги, крім первинної медичної допомоги, згідно з договором з НСЗУ у випадку:
 - направлення лікаря з надання первинної медичної допомоги;
 - направлення лікуючого лікаря;
 - самозвернення до:
 - лікаря акушера-гінеколога
 - лікаря педіатра
 - лікаря психіатра
 - лікаря нарколога
 - лікаря стоматолога;
 - самозвернення до лікаря, у якого пацієнт із хронічним захворюваннями перебуває під медичним наглядом;
 - самозвернення при невідкладному стані.
- 1.3. Прийом пацієнтів здійснюється по змінному графіку роботи:
 - у зимовий період: понеділок – п'ятниця з 8:00 до 19:00,
 - у літній період: понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00.
 - на період воєнного стану - до 18-00.
- 1.4. Графік роботи чергового кабінету Центру первинної медичної допомоги населенню:
 - субота, неділя, святкові та неробочі дні з 8:00 до 18:00,
 - понеділок – п'ятниця з 8:00 до 19:00 - у зимовий період,
 - понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00 - у літній період.
 - на період воєнного стану - до 18-00.
- 1.5. Попередній запис пацієнтів на прийом до лікарів здійснюється:
 - при безпосередньому зверненні пацієнтів до поліклініки,
 - по телефону за номерами - 725-08-65, 067-148-66-84, 050-570-62-43,
 - через веб-сайт поліклініки - <http://19pol.city.kh.ua>.
- 1.6. Медична допомога (медичні послуги) за програмою медичних гарантій надається під час особистого прийому пацієнта лікарем за графіком.
- 1.7. Лікар може прийняти рішення про надання окремих медичних послуг за місцем проживання (перебування) пацієнта або з використанням засобів телекомунікації відповідно до режиму роботи поліклініки.
- 1.8. Надання медичних послуг, пов'язаних з первинною медичною допомогою (далі- ПМД) після закінчення часу прийому пацієнтів лікуючим лікарем, а також надання ПМД у вихідні, святкові та неробочі дні здійснюється в черговому кабінеті з понеділка по п'ятницю з 8:00 до 19:00; в суботу, неділю, святкові та неробочі дні з 8:00 до 18:00, на період воєнного стану - до 18-00.
- 1.9. У випадку тимчасової відсутності лікаря у зв'язку з його відпусткою чи іншими обставинами, що зумовлюють тимчасову неможливість здійснювати прийом пацієнтів, надання медичної допомоги буде здійснюватися іншим лікарем відповідної спеціальності за попереднім записом.
- 1.10. Про тимчасову відсутність лікаря поліклініка має повідомляти пацієнтів шляхом забезпечення:
 - розміщення відповідних відомостей у місці надання медичних послуг у доступному для пацієнтів місці;

- розміщення відповідних відомостей на веб-сайті поліклініки;
- індивідуального повідомлення пацієнтів, записаних на прийом до лікаря, телефоном чи в інший спосіб.

1.11. Отримання висновків і рекомендацій лікарів, розроблення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій і таке інше може бути здійснено тільки після консультації лікаря та у разі необхідності, проходження обстеження.

2. Порядок прийому пацієнтів

- 2.1. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечує реєстратура, яка виконує функції розподілу пацієнтів між лікарями, надає довідкову інформацію. Пацієнт може отримати попередню інформацію про години прийому безпосередньо у реєстратурі поліклініки, за телефонами: 725-08-65, 067-148-66-84, 050-570-62-43 або через веб-сайт поліклініки - <http://19pol.city.kh.ua>.
- 2.2. Пацієнтів обслуговують у реєстратурі у порядку загальної черги, за винятком пацієнтів, які мають право на позачергове обслуговування, згідно діючого законодавства.
- 2.3. При невідкладних станах пацієнтам надається медична допомога черговим лікарем в момент звернення їх до поліклініки.
- 2.4. Прийом пацієнтів у лабораторії для здачі аналізів, УЗД, ФГДС, рентгенобстеження здійснюється за наявності електронного направлення.
- 2.5. Прийом пацієнтів без попереднього запису можливий тільки у разі вільного місця у графіку роботи лікаря, тільки після отримання медичних послуг усіма пацієнтами, які були записані на прийом до лікаря в цей день.

3. Правила перебування у поліклініці

- 3.1. Пацієнт, відвідуючи поліклініку у осінньо-зимовий або зимово-весняний період, зобов'язаний здати верхній одяг до гардеробу та вдягнути бахіли.
- 3.2. Пацієнти, перебуваючи у поліклініці, повинні із повагою ставитися до персоналу та інших пацієнтів, не дозволяти собі грубощів та нетактовності. Поведінка не має порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
- 3.3. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також прийом у лікаря може коригуватися з огляду на те, що є громадяни з обмеженими можливостями. Консультування пацієнта або обстеження можуть тривати понад запланований час, тому наступна консультація або обстеження може розпочатися пізніше.
- 3.4. На прохання медичного реєстратора або медичного працівника, що вносить інформацію до Електронної системи охорони здоров'я, пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу.
- 3.5. Всі медичні дані (діагностичних обстежень, діагноз і рекомендації лікаря тощо) заносяться до Медичної карти амбулаторного хворого та до Електронної системи охорони здоров'я.
- 3.6. Документи про стан здоров'я пацієнтів видаються у спосіб та у формі, передбаченій чинним законодавством. Довідки про стан здоров'я, виписки видаються на усну або письмову вимогу пацієнта або законного представника (батьків, опікунів). Представнику пацієнта за довіреністю та адвокату інформація про стан здоров'я пацієнта надається на письмову вимогу. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров'я, обстеження, лікування надаються лише за рішенням суду.
- 3.7. Всі дані обстежень та проведеного лікування пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної особистою печаткою і підписом лікуючого лікаря та штампом і трикутною печаткою поліклініки.
- 3.8. Вид та обсяг медичних послуг визначаються лікуючим лікарем. Пацієнт повинен повідомити лікуючому лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров'я, спадкові захворювання, алергічні реакції, інфекційні, гострі та інші захворювання, а також іншу інформацію, що може негативно вплинути на діагностику та лікування.
- 3.9. Пацієнт повинен повідомити інформацію про лікарські засоби, які приймає, про факт лікування лікарем іншого закладу охорони здоров'я. Пацієнт повинен надати результати діагностичних обстежень, що проведені в інших закладах охорони здоров'я.
- 3.10. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня особистої гігієни і правил прийому медикаментів.

- 3.11. Пацієнт (законний представник) повинен негайно інформувати лікаря про зміни у стані здоров'я, виявлення негативних наслідків у процесі лікування, появу або зникнення симптомів, погіршення самопочуття, побічні дії лікарських засобів та іншу інформацію.
- 3.12. Лікуючий лікар має право відмовитись від подальшого ведення пацієнта у зв'язку з тим, що пацієнт не виконує медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку поліклініки, за умови, що це не загрожуватиме життю пацієнта і здоров'ю населення, повідомивши пацієнта (його законного представника) не пізніше ніж за п'ять робочих днів.
- 3.13. Пацієнтам, які з'явилися на прийом у стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння, лікар має право відмовити у наданні послуг, за умови, що це не загрожуватиме життю пацієнта і здоров'ю населення.
- 3.14. Пацієнти, перебуваючи у поліклініці, повинні дотримуватися санітарних правил і норм, порядку прийому та правил перебування у поліклініці, а також підтримувати чистоту у приміщеннях поліклініки і на її території, дбайливо ставитися до майна, не псувати його.
- 3.15. При відвідуванні поліклініки, пацієнтам необхідно тримати свій мобільний телефон у беззвучному режимі.
- 3.16. При відвідуванні поліклініки, пацієнтам необхідно тримати свої особисті речі та гроші при собі та не залишати їх без нагляду, у тому числі залишати цінні речі або гроші у верхньому одязі.
- 3.17. В поліклініці та на її території тютюнопаління заборонено.

4. Гарантії для пацієнтів

- 4.1. Поліклініка гарантує застосування лише дозволених до застосування в Україні лікарських засобів та медичних виробів, які мають відповідні сертифікати якості.
- 4.2. Поліклініка гарантує надання невідкладної допомоги хворому у разі необхідності, безпосередньо в поліклініці.
- 4.3. Поліклініка гарантує нерозголошення персональних даних та збереження конфіденційної інформації щодо своїх пацієнтів та членів їх сімей.
- 4.4. Поліклініка гарантує пацієнтові право на звернення із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності поліклініки до керівника.
Журнал звернень громадян знаходиться в приймальні керівника, на 4 поверсі у кабінеті №401.
- 4.5. Необхідною умовою для виконання гарантій поліклініки, є точне дотримання і виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідних умов гігієни.
- 4.6. Рекомендації щодо лікування, дотримання порядку прийому лікарських засобів надаються виключно лікарем.
- 4.7. Поліклініка не несе відповідальності за речі пацієнтів, залишені без нагляду та цінні речі або гроші у верхньому одязі пацієнтів.
- 4.8. В разі виникнення конфліктної ситуації, пацієнт або відвідувач мають право запросити представника керівництва Підприємства чи його структурного підрозділу.

5. Порушення правил перебування пацієнтів

У поліклініці та на її території забороняється:

- 5.1. Приносити заборонені речі, у тому числі алкоголь, наркотичні, психотропні, отруйні, вибухові, легкозаймисті речовини і таке інше.
- 5.2. Курити, вживати алкогольні і слабоалкогольні напої (у тому числі пиво), наркотичні та психотропні речовини.
- 5.3. Тримати при собі холодну або вогнепальну зброю.
- 5.4. Виносити за межі поліклініки будь-яке майно, витратні матеріали, медикаменти і таке інше, що належать поліклініці.
- 5.5. Проявляти агресію, здіймати гамір, поводитися не відповідно до обставин, заважати пацієнтам та персоналу поліклініки.
- 5.6. Приходити до поліклініки із тваринами або птахами.
- 5.7. Здійснювати фото- та відеозйомки у кабінетах прийому пацієнтів, або в інших приміщеннях без отримання дозволу.
- 5.8. При скоєнні будь-якого із вищеперерахованих порушень Підприємство має право відмовити пацієнту у прийомі або викликати поліцію.