Додаток 1

до наказу ДУ «ТМО МВС України

 по Донецькій області»

 15 травня 2023 року № 148

ЗАТВЕРДЖЕНО

 Наказ ДУ «ТМО МВС України

 по Донецькій області»

 15 травня 2023 року № 148

**ПРАВИЛА**

**перебування пацієнтів у закладах охорони здоров’я Державної установи «Територіальне медичне об’єднання Міністерства внутрішніх справ України по Донецькій області»**

1. **Загальні положення**
	1. Правила перебування пацієнтів у закладах охорони здоров’я Державної установи «Територіальне медичне об’єднання Міністерства внутрішніх справ України по Донецькій області» (далі – Правила) є організаційно-розпорядчим документом, який регламентує відповідно до чинного законодавства України про охорону здоров’я поведінку пацієнта, який звернувся та знаходиться у закладах охорони здоров’я Державної установи «Територіальне медичне об’єднання Міністерства внутрішніх справ України по Донецькій області» (далі – ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області»), а також інші питання, що виникають між учасниками правовідносин: пацієнтом (його законним представником або близьким родичем) і ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
	2. Правила розроблено на підставі Конституції України, Закону України від 19 листопада 1992 року № 2801-ХІІ «Основи законодавства України про охорону здоров’я», Цивільного кодексу України та інших нормативно-правових актів.
	3. Ці Правила обов’язкові для всіх пацієнтів, а також інших осіб, які звернулись до закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», розроблені з метою реалізації передбачених чинним законодавством прав пацієнта, створення найбільш сприятливих можливостей для надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості.
	4. Правила розміщуються у загальнодоступному для пацієнтів та відвідувачів місці у кожному структурному підрозділі ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» (на дошці для інформації, у відділеннях стаціонару закладів охорони здоров’я тощо).
	5. Відносини між ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» і пацієнтом (його законним представником) у частині, що не регулюються цими Правилами, регламентуються чинним законодавством України.
	6. У закладах охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» окремі вимоги поширюються на пацієнтів і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, протипожежної безпеки тощо.
	7. Структурні підрозділи ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» не несуть відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.
	8. Інформація про керівництво ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», медичний персонал, щодо переліку послуг, що надаються у ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», їх вартості та порядку оплати розміщується у відкритому доступі на офіційному веб-сайті ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» та на інформаційних стендах у доступних для відвідувачів закладів установи місцях.
	9. Перелік осіб, які мають право на безоплатне медичне обслуговування у ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», передбачено частиною 1 розділу ІІ Інструкції про порядок медичного обслуговування в закладах охорони здоров’я МВС, затвердженої наказом МВС України від 03 червня 2016 р. № 462 (у редакції наказу МВС України від 20 грудня 2017 р. № 1051), а також нормами Законів України «Про Національну поліцію», «Про Національну гвардію України», [«Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3721-12), [«Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3551-12), [«Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/796-12), [«Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист»](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/203/98-%D0%B2%D1%80), «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», постановами Кабінету Міністрів України від 18 жовтня 1999 р. № 1923 «Про затвердження Порядку надання медичної допомоги у військово-медичних закладах і взаєморозрахунків за неї між військовими формуваннями» (із змінами), від 23 лютого 2022 р. № 150 «Про затвердження Порядку надання медичної допомоги в закладах охорони здоров’я Міністерства оборони, Служби безпеки, Служби зовнішньої розвідки, Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації, Міністерства внутрішніх справ, інших центральних органів виконавчої влади, які відповідно до закону здійснюють керівництво військовими формуваннями, особам, визначеним пунктами 7, 11-14 частини другої статті 7 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».
2. **Порядок прийому пацієнтів**
	1. Заклади охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» надають послуги особам, які мають право відповідно до чинного законодавства України на медичне обслуговування у структурних підрозділах установи, а також фізичним та юридичним особам усіх форм власності, які не мають права на безоплатне медичне обслуговування в закладах охорони здоров’я МВС України, але виявили бажання отримати послугу у ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», беручи на себе фінансові зобов’язання щодо її сплати, за графіком, затвердженим наказом, відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
	2. Прийом пацієнтів у поліклініках закладів охорони здоров’я установи здійснюється щоденно з понеділка по п’ятницю з 08-00 до 15-25, за наступними адресами:
* вул. Полігонна, 16, м.Дніпро, Дніпропетровська область – у лікарні (з поліклінікою) м.Маріуполь:
* у суботу:
* реєстратура працює з 08-00 до 15-00,
* прийом чергових лікарів – з 08-00 до 15-42;
* вул. Маломіська, 142, м.Словянськ, Донецька область – у лікарні (з поліклінікою) м.Краматорськ.
	1. Прийом пацієнтів здійснюється за чергою.
	2. Час початку прийому може відбуватися з невеликим очікуванням, у зв’язку з різною складністю патологій та різною тривалістю консультацій, які можуть перевищувати передбачуваний відрізок часу, який виділяється на прийом.
	3. Право позачергового прийому мають інваліди Великої Вітчизняної війни, ветерани війни, учасники бойових дій, першочергового – учасники Великої Вітчизняної війни, інваліди 1 та 2 групи внаслідок загального захворювання, вагітні жінки, особи, що постраждали від аварії на ЧАЕС.
	4. За екстреними показаннями медичну допомогу у закладах охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» надають із моменту звернення пацієнта.
	5. Стаціонарна допомога надається 7 днів на тиждень цілодобово.
	6. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечує реєстратура, яка виконує функції розподілу хворих між лікарями, надає довідкову інформацію, заповнює та видає медичні карти амбулаторного хворого.
	7. Реєстратори медичні закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» зобов’язані забезпечити громадян безоплатною, доступною та достовірною інформацією щодо порядку надання платних медичних послуг відповідно до Положення про надання медичних послуг у ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», затвердженого наказом начальника установи, режиму роботи, переліку платних послуг, порядку їх оплати.
	8. Пацієнтів обслуговують у реєстратурі у порядку загальної черги, за винятком пацієнтів, які мають право на позачергове обслуговування.
	9. На прохання реєстратора медичного пацієнт повинен надати паспорт (службове посвідчення) або інший документ, що підтверджує його особу, місце роботи та посаду. У випадку, якщо медичні послуги надаються малолітній та/або недієздатній особі, її законні представники повинні надати документ, який підтверджує їх особу, а також документ, що підтверджує законне представництво такого пацієнта (свідоцтво про народження такого малолітнього пацієнта тощо).
	10. Якщо пацієнт звернувся у заклад охорони здоров’я вперше, реєстратор медичний заповнює на підставі наданих документів (паспорта, службового посвідчення тощо) медичну карту амбулаторного хворого, в якій будуть відображені загальні дані про пацієнта відповідно до Інструкції щодо заповнення форми первинної облікової документації № 025/о «Медична карта амбулаторного хворого №\_\_», затвердженої наказом Міністерства охорони здоров’я України від 14 лютого 2012 р. № 110, після чого пацієнт може чекати початку прийому в зоні очікування.
	11. При оформленні медичної документації збирається не тільки інформація про загальний стан здоров’я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а ще й персональні дані пацієнта. При подальших зверненнях пацієнтів до закладу охорони здоров’я реєстратор медичний видає медичну карту амбулаторного хворого тільки особі, відносно якої її заповнено, та після перевірки особистих документів, наданих вказаною особою. При цьому реєстратор медичний звіряє дані пацієнта, місце його роботи, посаду, наявні у медичній карті амбулаторного хворого, із зазначеними даними, вказаними у наданих пацієнтом документах. У разі розбіжностей – вносить відповідні записи у медичну карту амбулаторного хворого.
	12. Персональні дані необхідні для забезпечення оперативного зв’язку з кожним пацієнтом, його родичами та близькими.
	13. Кожний пацієнт зобов’язаний повідомити медичному персоналу достовірну інформацію про стан свого здоров’я та свої персональні дані, в іншому випадку із закладу охорони здоров’я знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у наданні медичних послуг або зниження їх ефективності.
	14. Вищевказані структурні підрозділи ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», як заклади охорони здоров’я, для виконання своїх обов’язків у сфері охорони здоров’я обробляють персональні дані пацієнтів, яким надаються медичні послуги, відповідно до п. 5 ч. 1 ст. 11 Закону України від 01 червня 2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних» (із змінами) без отримання окремої письмової згоди на обробку персональних даних від пацієнта (п. 6 ч. 2 ст. 7 Закону). Пацієнти (законні представники малолітніх осіб/недієздатної особи) заповнюють форму первинної облікової документації № 003-6/о «Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення і на присутність або участь учасників освітнього процесу», затверджених наказом Міністерства охорони здоров’я України від 14 лютого 2012 року №110 (із змінами).
	15. Медичні послуги пацієнтам віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, надаються за обов’язкового супроводу їх законних представників.
	16. Пацієнт, а у випадках передбачених чинним законодавством України - його законний представник, зобов’язаний надавати фахівцям закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» повну інформацію щодо даного та попередніх захворювань, знаходження на лікуванні в умовах відділень стаціонару та інших питань, що стосуються стану здоров’я пацієнта.
	17. Начальник закладу охорони здоров’я має право обмежити відвідування особам, які порушують вимоги цих Правил, мають ознаки сп’яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин, неадекватної поведінки, а також пацієнтам, які з’явилися на прийом у брудному одязі зі специфічними запахами, неприйнятними в умовах закладу охорони здоров’я. У разі необхідності припинення протиправних дій таких відвідувачів, персонал може викликати співробітників Національної поліції.
	18. Всі розрахунки за надані медичні послуги відбуваються шляхом безготівкового розрахунку.
	19. Всі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення пацієнтів приймаються ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», якщо вони викладені виключно в письмовій формі та передані діловоду канцелярії установи або направлені на поштову (електронну) адресу ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області». Такі пропозиції, зауваження, претензії, а також інші звернення приймаються, якщо вони викладені пацієнтом особисто, а у випадках, передбачених чинним законодавством України - їх законними представниками, з додаванням відповідних підтверджуючих документів. Відповідь на такі письмові звернення надається адміністрацією ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» у порядку та у строки передбачені чинним законодавством України.
	20. Вся медична документація (медичні картки амбулаторного (стаціонарного) хворого, дані обстежень, аналізів, рентгенівські знімки, висновки спеціалістів тощо), заведена на пацієнта є власністю ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» і відповідно зберігається у ній. Ознайомлення пацієнта (його представників) з такою документацією відбувається у приміщенні закладу охорони здоров’я установи та у присутності представника закладу охорони здоров’я.
	21. Чинним законодавством України до конфіденційної віднесено, зокрема:

- інформацію про національність особи, її освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, а також адресу проживання, дату і місце народження (частина друга статті 11 Закону України «Про інформацію»);

- інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя громадянина, яка стала відома особі у зв'язку з виконанням нею професійних або службових обов’язків (стаття 40 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров’я»).

2.24. Відповідно до ст. 32 Конституції України, ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією України. Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

2.25. Відповідно до ч. 1 та ч. 3 ст. 286 Цивільного Кодексу України, фізична особа має право на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при її медичному обстеженні. Фізична особа зобов'язана утримуватися від поширення інформації, зазначеної у частині першій цієї статті, яка стала їй відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків або з інших джерел.

2.26. Крім того, ч. 1 ст. 391 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров’я» визначено, що «пацієнт має право на таємницю про стан свого здоров’я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні». Відповідно до ч.1 ст. 40 цього ж Закону, медичні працівники та інші особи, яким у зв’язку з виконанням професійних або службових обов’язків стало відомо про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, не мають права розголошувати ці відомості, крім передбачених законодавчими актами випадків.

2.27. Пацієнту його медична карта амбулаторного хворого або інша медична документація видається на підставі письмової заяви вказаної особи в окремих випадках за згодою начальника закладу охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».

2.28. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти (їх законні представники) отримують у вигляді виписки з медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого за формою, яка затверджена наказом МОЗ України. Пацієнт за письмовим зверненням на адресу начальника закладу охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» має право на отримання копій медичної документації, що засвідчується відповідно до чинного законодавства України. До заяв про надання інформації медичного характеру пацієнт також повинен додати копію документа, що засвідчує його особу, а у разі запиту такої інформації щодо своєї малолітньої або неповнолітньої дитини - також копію документа, що підтверджує законне представництво (свідоцтво про народження тощо).

* 1. Представнику пацієнта за довіреністю та адвокату на підставі письмового запиту останнього інформація про стан здоров’я пацієнта надається за його письмовою згодою. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров’я, обстеження, лікування надаються лише за ухвалою суду.
1. **Основні засади здійснення лікувального процесу у закладах охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області»**

3.1. Лікування здійснюється лікуючим лікарем суворо відповідно о медичних показань, який обирає необхідні методики та засоби лікування відповідно до затверджених локальних протоколів надання медичної допомоги по відповідних спеціальностях, медико-технологічних документів зі стандартизації медичної допомоги, затверджених наказами МОЗ України, виходячи із стану здоров’я пацієнта, показань та протипоказань.

3.2. Вибір пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів.

3.3. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі наданні медичних послуг та навіть відмовитися від медичних послуг у закладі охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» взагалі, про що пацієнт може надати відповідну заяву.

* 1. Відповідно до чинного законодавства України про охорону здоров’я для застосування методів діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення необхідна письмова згода пацієнта. Лікар зобов’язаний йому пояснити, що відсутність згоди може призвести до тяжких для пацієнта наслідків. Якщо і після цього пацієнт відмовляється від призначеного лікування, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження про відмову, а при неможливості його одержання – засвідчити відмову відповідним актом у присутності двох свідків. Якщо відмову дає законний представник пацієнта, і вона може мати для пацієнта тяжкі наслідки, лікар повинен повідомити про це органи опіки і піклування.
	2. У невідкладних випадках, за наявності реальної загрози життю пацієнта, медична допомога надається без його згоди або законних представників чи близьких родичів.
	3. Перед початком надання медичних послуг з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається орієнтовний план лікування (обстеження). Крім того, з об’єктивних або суб’єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування (обстеження) може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його представника) обов’язково повідомляють.
	4. Якщо інформація про хворобу пацієнта може погіршити його стан здоров’я, зашкодити процесу лікування, медичні працівники мають право надати неповну інформацію про стан здоров’я пацієнта, обмежити можливість їх ознайомлення з окремими медичними документами.
	5. Пацієнт повинен повідомити лікарю закладу охорони здоров’я 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.
	6. 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 та іншу інформацію, побічні дії лікарських засобів.
	7. Пацієнт повинен повідомити інформацію про лікарські засоби, які приймає, про факт лікування лікарем іншого закладу охорони здоров’я або лікарем, який є фізичною особою – підприємцем та провадить медичну практику на підставі відповідної ліцензії. Пацієнт повинен надати результати діагностичних обстежень, що проведені в інших закладах охорони здоров’я.
	8. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є чітке виконання пацієнтом усіх призначень і рекомендацій лікаря, виконання правил прийому лікарських засобів. Забезпечення необхідного рівня гігієни. Особливо рекомендується на час лікування утриматися від куріння, вживання алкоголю, наркотичних засобів та психотропних речовин.
	9. Діагностичні та консультативні висновки спеціалістів інших медичних обов’язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі яких-небудь видів висновків фахівцями закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», призначення плану надання медичних послуг, отримання рекомендацій лікаря і проведення медичних маніпуляцій.
	10. Отримання висновків і рекомендацій фахівців закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», проведення медичних маніпуляцій чи інших додаткових послуг у закладах охорони здоров’я установи можливе тільки після консультації лікаря або проходження обстеження саме у цьому закладі охорони здоров’я.
	11. Лікар не несе відповідальність за здоров’я пацієнта у разі відмови останнього від медичних призначень та рекомендацій або порушення пацієнтом встановленого для нього режиму, і може відмовитись від подальшого ведення пацієнта, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого.
	12. Для ефективного здійснення лікувального процесу у відділеннях стаціонару закладів охорони здоров’я встановлюється розпорядок дня для пацієнтів, який затверджується наказом начальника ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
1. **Правила перебування пацієнтів у закладі охорони здоров’я**
	1. Пацієнт, який зайшов у заклад охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», зобов’язаний зняти верхній одяг і здати його до гардеробу в холі, залишити там великі сумки і пакети; в осінньо-зимовий період додатково одягнути бахіли, що можна зробити при вході в холі.
	2. Пацієнт, який перебуває у закладі охорони здоров’я, повинен з повагою ставитися до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості і безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
	3. Адміністрація ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» закликає пацієнтів та відвідувачів не залишати особисті речі, коштовності, документи, гроші, інші цінні речі у верхньому одязі та/або у гардеробі та не довіряти їх стороннім особам.
	4. ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» не несе відповідальності за особисті речі, гроші, цінності та документи, які залишені у верхньому одязі пацієнта, у валізах, а також на території закладів охорони здоров’я установи без нагляду.
	5. ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» також не несе відповідальності за догляд дітей, які знаходяться у туалетах, коридорах закладів охорони здоров’я установи тощо.
	6. У випадку, якщо пацієнт перебуває у відділенні стаціонару закладу охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», він зобов’язаний дотримуватись цих Правил та Правил перебування та порядку допуску відвідувачів у відділеннях стаціонару закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
	7. Пацієнтам та відвідувачам категорично забороняється приносити у заклади охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» холодну чи вогнепальну зброю, легкозаймисті та/або вибухові речовини алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви й інші небезпечні речовини або демонструвати їх персоналу або оточуючим. В такому випадку, ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» має право відмовити в наданні медичних послуг та/або звернутись до відповідних правоохоронних органів.
	8. Пацієнти та відвідувачі структурних підрозділів ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» зобов’язані неухильно дотримуватись правил техніки безпеки та пожежної безпеки.
	9. Пацієнти та відвідувачі зобов’язані бережно ставитись до медичного та іншого обладнання ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
	10. Пацієнтам структурних підрозділів ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» категорично забороняється:
2. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях структурних підрозділів ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» та на прилеглих територіях, а також вчиняти (або погрожувати вчинити) будь-які інші дії, які становлять загрозу життю та здоров’ю як медичному персоналу ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», так і пацієнтам та/або відвідувачам.
3. Грубо й зневажливо ставитися до медичного персоналу ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області». Поводити себе шумно, нетактовно, агресивно, створювати проблеми й незручності для інших пацієнтів та відвідувачів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», так й пацієнтів та/або відвідувачів (у т. ч. числі шляхом наклепу).
4. Займатися тютюнопалінням, вживати спиртні напої, наркотичні речовини та/або інші психотропні засоби, зберігати заборонені предмети у приміщеннях ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
5. З метою нерозголошення лікарської таємниці проводити в приміщеннях ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» фото-, аудіо- та відеозйомку.
6. Займатися будь-яким видом торгівлі або обміну, грати в азартні ігри.
7. Приносити та/або приводити в заклади охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» тварин, птахів тощо.
8. Вчиняти інші дії, які можуть нанести шкоду майну ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
9. Протидіяти будь-яким чином діям персоналу, а також повноцінному лікуванню і відпочинку інших пацієнтів, створювати для них проблеми.
10. Смітити на території ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», викидати сміття, залишки їжі та інші сторонні предмети.
11. Намагатися винести за межі приміщень ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» лікарські засоби, медичні вироби, медичне обладнання, а також будь-яке інше майно, яке належить ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
12. Не дотримуватись рекомендацій профільних фахівців, здійснювати прийом лікарських засобів на власний розсуд, самовільний вихід за територію закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» без відома медичного персоналу (у випадку перебування пацієнтів на стаціонарному лікуванні).
13. Порушувати правила пожежної безпеки, сидіти на підвіконнях, висовуватися і перемовлятися через вікна, а також користуватися електрокип'ятильниками, подовжувачами, трійниками та іншими електричними приладами та самостійно їх встановлювати (у випадку перебування пацієнтів на стаціонарному лікуванні).
	1. У разі вчинення будь-якого із вказаних у підпункті 4.10 цього розділу видів порушень, ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» має право відмовити пацієнту в прийомі або, якщо пацієнт вже проходить лікування, за рішенням начальника закладу охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» провести його виписку з відповідною відміткою у медичній карті амбулаторного (стаціонарного) хворого та листку непрацездатності («За порушення режиму»).
14. **Правила користування мобільним зв’язком**
	1. Користувачам мобільного зв’язку важливо розуміти, що будь-який телефон стандарту GSM – це приймач та передавач радіосигналів малої потужності. Незважаючи на очевидну необхідність і корисність мобільного зв’язку в житті сучасної людини, існує певний перелік місць, де необхідно обмежити себе в користуванні ним.
	2. Забороняється користуватись мобільним телефоном під час огляду лікарем, відвідування кабінетів закладів охорони здоров’я установи, буд-яких маніпуляцій у спеціалізованих кабінетах (процедурний кабінет, лабораторія та ін.).
	3. Необхідно виключити свій мобільний телефон у кабінетах функціональної діагностики, ультразвукової діагностики, фізіотерапевтичному кабінеті, рентгенівському кабінеті, де випромінювання приймача може викликати небажані збої в роботі медичної техніки, бо мобільний телефон може впливати на роботу чутливого мобільного устаткування.
	4. Під час відпочинку хворих (тиха година, нічний сон) мобільний телефон слід переводити в режим без звуку або на мінімальну гучність дзвінку.
	5. Неприпустимо користуватись чужим мобільним телефоном або повідомляти його номер без дозволу власника.
15. **Права та обов’язки пацієнтів**
	1. Кожна людина має природне невід‘ємне і непорушне право на охорону здоров‘я. Одним із основних принципів охорони здоров’я є дотримання прав і свобод громадянина в сфері охорони здоров‘я та забезпечення пов‘заних з ними державних гарантій. Права та обов’язки пацієнтів передбачені Конституцією України, Законом України від 19 листопада 1992 р. № 2801-ХІІ «Основи законодавства України про охорону здоров’я», Цивільним кодексом України.
	2. Пацієнт має право:
		1. Отримувати кваліфіковану медичну допомогу, виходячи з фінансових можливостей ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», включаючи вільний вибір лікаря, вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій і закладу охорони здоров‘я.
		2. Надавати чи не надавати згоду на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення.
		3. Отримувати достовірну та своєчасну інформацію про стан свого здоров‘я (інформацію про мету проведення запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, у тому числі наявність ризику для життя і здоров‘я), у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров‘я.

Батьки (усиновлювачі), опікун, піклувальник мають право на отримання інформації про стан здоров‘я дитини або підопічного.

* + 1. На правовий захист від будь-яких незаконних форм дискримінації, пов‘язаних із станом здоров‘я.
		2. Звертатись до суду із заявою щодо відшкодування заподіяної здоров‘ю шкоди, а також оскарження неправомірних рішень і дій працівників установи.
		3. На проведення незалежної медичної експертизи зі свій кошт у разі незгоди пацієнта з висновками державної медичної експертизи, застосування до нього заходів примусового лікування та в інших випадках, коли діями працівників охорони здоров‘я можуть бути ущемлені загальновизнані права людини і громадянина.
		4. На захист інформації, яка відноситься до конфіденційної, та персональних даних відповідно до Закону України від 01 червня 2010 року № 2297-IV «Про захист персональних даних», Положення про порядок обробки та захист персональних даних у ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», затвердженого наказом начальника установи.
		5. Під час перебування на стаціонарному лікуванні у закладі охорони здоров’я, - на допуск до нього інших медичних працівників, членів сім‘ї, опікуна, піклувальника, нотаріуса та адвоката, а також священнослужителя для відправлення богослужіння та релігійного обряду.
	1. Під час перебування у закладах охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» пацієнти зобов’язані:
		1. Піклуватись про своє здоров‘я та здоров‘я дітей, не шкодити здоров‘ю інших громадян, у т.ч. пацієнтів лікарні.
		2. Ставитись до медичного персоналу закладу охорони здоров’я і до інших пацієнтів з повагою і довірою, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності, будь-яких проявів агресії, дотримуватися загальних етичних норм та правил поведінки.
		3. Своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди тощо
		4. Дотримуватись тиші в усіх приміщеннях закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
		5. Знаходитись в палатах відділень стаціонару під час обходів лікарів, в години, коли вимірюють температуру, під час сну та після відбою.
		6. Підтримувати чистоту та порядок у палатах, в усіх приміщеннях та на території закладів охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», викидати сміття лише у спеціально призначені для цього урни.
		7. Тримати в чистоті та порядку своє ліжко та тумбочку, якщо дозволяє стан здоров’я.
		8. Зберігати продукти харчування у холодильниках, які наявні у кожному відділенні стаціонару, у прозорих пакетах, з відміткою прізвища, кому вони належать, та дати отримання передачі.
		9. Обережно поводитися з обладнання та інвентарем ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
		10. Дотримуватися вимог санітарно-протиепідемічного режиму, визначеного адміністрацією ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», з урахуванням санітарно-епідемічної ситуації.
		11. У передбачених законодавством випадках проходити профілактичні медичні огляди і робити щеплення.
		12. Чітко і своєчасно виконувати медичні призначення, вказівки медичного персоналу та встановлений для нього режим.
		13. Виконувати Правила перебування пацієнтів у закладах охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», у тому числі, правила користування мобільним зв’язком, дотримуватись розпорядку дня відділень стаціонару.
		14. Надавати лікуючому лікарю повну та об’єктивну інформацію про стан свого здоров’я, раніше перенесені хвороби та лікування.
		15. Відвідувачі повинні ставитися з повагою до приватності та спокою пацієнта. Їм не дозволяється заходити в інші палати або втручатися в питання, пов’язані зі станом здоров’я пацієнтів. Вони також не повинні перешкоджати виконанню медичними працівниками своїх професійних обов’язків та зобов’язані виконувати вимоги Правил перебування пацієнтів у закладах охорони здоров’я ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області»,.

1. **Порядок вирішення конфліктів між пацієнтом та структурними підрозділами ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області»**
	1. Порядок розгляду звернень громадян регулюється Законом України від 02 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР «Про звернення громадян» (із змінами). У зверненні громадянина має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну чи поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші відомості про інші засоби зв’язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених [частинами першою](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n41) та [другою](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n42) статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Копія такого звернення залишається у провадженні ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» або її структурного підрозділу, до яких звернувся громадянин.

* 1. Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, у т.ч. під час особистого прийому громадян, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» та її структурних підрозділів, призначення за ними конкретного виконавця.
	2. Розгляд скарг пацієнтів (його законного представника) на дії працівників ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області», а також особистий прийом громадян проводяться в порядку, передбаченому Положенням про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України, затвердженим наказом МВС України від 10.10.2004  № 1177 (із змінами). При особистому прийомі громадянин пред’являє документ, який посвідчує його особу.
	3. Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» та її структурних підрозділів під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком.
	4. Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно за його бажанням.
	5. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» або її структурних підрозділів, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення громадянину також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.
1. **Прикінцеві положення**
	1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу начальника ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області».
	2. Кожному пацієнту доводяться основні положення цих Правил щодо його прав і обов’язків. З повним текстом Правил пацієнт може ознайомитися у структурних підрозділах ДУ «ТМО МВС України по Донецькій області» та на веб-сайті установи dn-tmo.mvs.gov.ua.
	3. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_