

## Ми дякуємо Вам, що обрали нас для отримання медичних послуг! Під час перебування в нашій лікарні ми Вам гарантуємо:

### ДОСТУП ДО ЛІКУВАННЯ

- безоплатне надання медичних послуг, щодо яких НСЗУ уклала договір з нашою лікарнею
- безоплатне надання лікарських засобів, визначених у Національному переліку лікарських засобів
- надання психологічної допомоги Вам та Вашим близьким
- направлення до лікаря будь-якої іншої спеціалізації відповідно до клінічних показів, якщо у нашій лікарні такий спеціаліст відсутній

### ПОВАГУ

- ставлення у лікарні до Вас та Ваших близьких з повагою та гідністю
- повагу до Ваших цінностей та переконань
- уважне ставлення до Ваших потреб
- ввічливе та привітне спілкування персоналу

### ПРИВАТНІСТЬ

- повагу до Вашої приватності, зокрема забезпечуємо приватне спілкування з Вами, а також приватність проведення всіх процедур
- конфіденційність інформації, отриманої під час діагностики та лікування про Вас та Вашу родину, зокрема таємницю про стан Вашого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз.



### СПРАВЕДЛИВІСТЬ ТА РІВНІСТЬ

- захист Вас від будь-яких форм дискримінації, у тому числі пов'язаних із станом здоров'я, соціальним статусом, віком, статтю тощо
- рівність у отриманні медичних послуг
- можливість подати скаргу на дії або бездіяльність лікарні або окремих її працівників
- можливість подати пропозиції для удосконалення нашої діяльності

### Водночас, ми просимо Вас під час перебування у лікарні:

- дотримуватися загальноприйнятих правил для взаємного комфортного перебування у лікарні
- ставитися з повагою до медичних працівників, не грубити
- не підвищувати голос при спілкуванні з медичними працівниками
- уважно вислухати пояснення медичного персоналу щодо питань, які Вас цікавлять
- чітко виконувати призначені медичними працівниками заходи, зокрема виконувати вимоги та рекомендації медичних працівників щодо порядку та умов лікування,
- дотримуватися режиму роботи лікарні, вимог щодо інфекційного контролю
- ставитися з повагою до інших пацієнтів

### Наша лікарня безоплатно надає медичні послуги за такими напрямками:

- Стационарна допомога та хірургічні операції дорослим та дітям
- Медична допомога при гострому мозковому інсульті та гострому інфаркті міокарда
- Амбулаторна допомога дорослим та дітям, включаючи медичну реабілітацію та стоматологічну допомогу
- Колоноскопія
- Цистоскопія
- Бронхоскопія
- Езофагогастродуоденоскопія
- Медична реабілітація дорослих та дітей від трьох років з ураженням нервової системи та опорно-рухового апарату

### БЕЗПЕЧНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ

- надання безпечних та якісних медичних послуг, що відповідають національним стандартам та протоколам лікування
- кваліфікований та професійний персонал
- безпечну інфраструктуру лікарні

### АВТОНОМІЮ ТА ІНФОРМУВАННЯ

- надання Вам достовірної і повної інформації у доступній формі про стан Вашого здоров'я, методику лікування, ризику для здоров'я, наслідки відмови від лікування
- врахування Ваших потреб і побажань під час вибору методики лікування
- залучення близьких Вам людей до процесу лікування у разі Вашої згоди
- доступність для Вас до власних медичних записів
- Ви можете обрати лікаря, якщо останній може запропонувати свої послуги Вам
- доступність до Вас близьких осіб, у тому числі у реанімації, за умови дотримання вимог інфекційного контролю

Ми очікуватимемо Вашої згоди щодо будь-яких медичних втручань. Ми також поважатимемо Вашу відмову від лікування, якщо переконаємося, що рішення прийнято усвідомлено і всі можливі наслідки Вам відомі.



### ДОГЛЯД

- чистоту та комфортність перебування Вас у нашому закладі
- належне харчування під час перебування на стаціонарному лікуванні, зокрема, ми намагатимемося враховувати Ваші особливі потреби у харчуванні (діабетична дієта, післяопераційна дієта та ін.)
- допомогу під час харчування, здійснення гігієнічних процедур (за потреби)
- надання Вам обезболення (за потреби) і за можливості уникнення процедур, що можуть завдати Вам болю



### Опитування пацієнтів

Ми проводимо постійний моніторинг якості надання наших послуг та задоволеності пацієнтів. Під час або після виписки із лікарні просимо Вас відповісти на декілька запитань. Опитування є добровільним та анонімним. Ми будемо вдячні за Ваші пропозиції та коментарі, які ми зможемо використовувати для удосконалення наших послуг. Для заповнення опитувальника, просимо перейти за посиланням [bit.do/ModelQuestHospital](https://bit.do/ModelQuestHospital)

**Якщо Ви маєте пропозиції або побажання, Ви також можете звернутися до нас:**

Пропозиції та скарги можна подати усно (на особистому прийомі або за телефонами 0324431077 у робочі дні з 8.00 до 16.30) або письмово (за адресою м.Дрогобич, вул.Шептицького, 9, 82100, або електронною поштою [knpdml1dmr@ukr.net](mailto:knpdml1dmr@ukr.net)).

- Якщо Ви хочете отримати офіційну відповідь, у скаргі мають бути зазначені Ваші прізвище та ім'я, а також місце проживання. Водночас анонімні скарги також будуть розглянуті
- Пропозиції та скарги розглядаються у найближчі терміни, але не довше 30 днів
- Також Ви можете подати скаргу:
  - до департаменту/управління охорони здоров'я Вашої громади чи області;
  - на гарячі лінії місцевих органів виконавчої влади; Уряду 1545; МОЗ 0 800 505 201; НСЗУ 16-77
  - контакт-центр системи надання безоплатної правової допомоги 0 800 213 103;
  - або звернутися безпосередньо до суду.