

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПЛАТНИХ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Комунальне підприємство «Волинська обласна клінічна лікарня», надалі іменоване – «Виконавець», надає платні медичні послуги, визначені цим Публічним договором (далі – Послуги) фізичним особам (надалі – «Пацієнт») на умовах, передбачених цим Публічним договором про надання платних медичних послуг (далі – Договір).

Договір є обов'язковим для виконання Виконавцем з моменту його оприлюднення на веб-сайті Виконавця за адресою: <http://vokl.com.ua/>.

Цей Договір є публічним відповідно до ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, його умови є однаковими для всіх Пацієнтів, беззастережне прийняття умов якого вважається акцептування цієї публічної оферти Пацієнтом, для чого Виконавець публікує цей Договір про таке:

Терміни, що використовуються у цьому Договорі:

*Акцепт* — надання Пацієнтом повної і безумовної відповіді Виконавцеві на його пропозицію укласти Договір. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту усного або письмового звернення Пацієнта до Виконавця для отримання медичних послуг чи вчинення інших дій, передбачених Договором, що свідчать про згоду дотримуватися умов Договору (початок фактичного отримання послуг, оплата послуг тощо), без підписання письмового примірника. Дата першого звернення Пацієнта до Виконавця вважається датою укладення цього Договору. Пацієнт вважається ознайомленим з Договором в момент укладання Договору.

*Заклад* – заклад охорони здоров'я, яким є Виконавець, як юридична особа згідно Статуту;

*Публічний договір* — це правочин про надання та отримання медичних послуг, який встановлює однакові для всіх Пацієнтів умови надання цих послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування Пацієнтом.

*Публічна оферта* — пропозиція Виконавця, адресована будь-якій фізичній особі у відповідності зі статтею 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір з урахуванням викладених умов.

*Сторони договору (Сторони)* – Виконавець та Пацієнт.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

1.1. Виконавець зобов'язується за погодженням та дорученням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) платні послуги, а Пацієнт зобов'язується їх прийняти та оплатити на умовах, визначених цим Договором. Перелік послуг, які надаються Виконавцем згідно цього Договору наведено у додатку 1 до цього Договору.

1.2. Послуги надаються штатним медичним персоналом Виконавця з використанням сертифікованого медичного обладнання та дозволених до використання в Україні лікарських засобів і виробів медичного призначення.

1.3. Надання Послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування, операції та знеболення, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі та може додатково оформлюватися в формі, визначеній Виконавцем, перед наданням першої послуги.

1.4. Послуги надаються за попереднім записом. Надання Послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів.

1.5. Виконавець не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя Пацієнта, яка стала відома у зв'язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

### 2. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

2.1. Вартість Послуг, що надаються за цим Договором, визначається відповідно до їх обсягу та затверджених Виконавцем тарифів на Послуги.

2.2. Послуги оплачуються Пацієнтом за безготівковим розрахунком (через касу банку або через платіжний термінал банку) за умови 100 % попередньої оплати.

2.3. Послуги оплачуються Пацієнтом в день надання Послуги - до надання Послуги в розмірі повної вартості наданої Послуги в конкретне відвідування.

2.4. Вартість Послуг, сплачених Пацієнтом як попередня оплата встановлюється відповідно до тарифів, діючих на день оплати.

2.5. Пацієнту може надаватися знижка на вартість Послуги в рамках офіційного оприлюднених акцій Виконавця відповідно до чинного законодавства України.

2.6. Якщо з вини Виконавця Послуги надаються не в повному обсязі, вартість ненаданих та сплачених Послуг відшкодовується Пацієнту протягом трьох робочих днів з моменту звернення Пацієнта із відповідною заявою.

2.7. Загальна вартість Послуг за цим Договором визначається сумарною вартістю всіх наданих Пацієнту Послуг.

### 3. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ПОСЛУГ

3.1. У випадку, якщо протягом 5 (п'яти) календарних днів з дати завершення надання кожної послуги Пацієнт не звертається до Виконавця з претензіями щодо якості або об'єму, процесу надання відповідної конкретної послуги, послуги вважаються прийнятими Пацієнтом та таким чином Пацієнт підтверджує, що у нього відсутні будь-які претензії до Виконавця щодо якості, об'єму та кількості наданих за цим Договором послуг.

### 4. ПРАВА СТОРІН

#### 4.1. Пацієнт має право:

- 4.1.1. На укладення (акцептування) цього Договору на запропонованих Виконавцем умовах;
- 4.1.2. До моменту замовлення послуг отримати повну інформацію про медичні послуги, які надаються Виконавцем;
- 4.1.3. Отримати Послуги належної якості;
- 4.1.4. Отримувати достовірну та повну інформацію про стан свого здоров'я, у тому числі ознайомлюватись з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я, які зберігаються у Виконавця;
- 4.1.5. Отримувати достовірну та повну інформацію про протипоказання, можливі ускладнення та ризики (в тому числі для життя та здоров'я), прогноз можливого розвитку захворювання при наданні Послуг;
- 4.1.6. Вибрати метод лікування відповідно до рекомендацій лікуючого лікаря, якщо лікарем визначено кілька варіантів плану лікування, попередньо ознайомившись із результатами обстеження, діагнозом, методами лікування, пов'язаним з ними ризиком, перевагами й недоліками різних планів лікування, можливими ускладненнями;
- 4.1.7. На таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні;
- 4.1.8. На усунення недоліків наданої Послуги;
- 4.1.9. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.
- 4.1.10. Відмовитись від отримання Послуги (частини Послуги) в будь-який момент дії Договору.

#### 4.2. Виконавець має право:

- 4.2.1. Вносити зміни до цього Договору, а також до переліку Послуг, змінювати ціну кожної Послуги;
- 4.2.2. Проводити акції, надавати знижки та додаткові пільги на Послуги;
- 4.2.3. Отримувати оплату за надані Послуги в порядку, передбаченому цим Договором;
- 4.2.4. Отримувати, зберігати та використовувати інформацію про Пацієнта відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних;
- 4.2.5. Самостійно визначати і призначати медичних працівників, які надаватимуть Послуги Пацієнту, окрім призначення лікуючого лікаря, який погоджується з пацієнтом;
- 4.2.6. У разі виникнення невідкладних станів, непередбачуваних ситуацій чи ускладнень під час проведення медичних втручань - самостійно визначати обсяг всіх необхідних та можливих заходів з їх усунення;
- 4.2.7. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності працівника, що надає послугу, виходу з ладу обладнання, з інших поважних причин;
- 4.2.8. В разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити строк надання Послуг або відмінити надання таких Послуг;
- 4.2.9. Скерувати Пацієнта до інших профільних медичних спеціалістів, в тому числі до іншого закладу охорони здоров'я;
- 4.2.10. При порушенні пацієнтом будь-якого із правил внутрішнього розпорядку та/або правил надання медичної послуги працівники Виконавця мають право відмовити пацієнту у наданні медичних послуг та/або припинити надання пацієнту медичних послуг.
- 4.2.11. Не починати (або призупинити) надання Послуг у випадках:
  - 1) відмови Пацієнта від підписання інформованої добровільної згоди;
  - 2) виявлення у Пацієнта під час обстеження захворювання чи станів, лікування яких неможливе в Закладі через ліцензійні обмеження, кваліфікацію медичного персоналу або технічну оснащеність або при відмові Пацієнта від лікування такої патології, якщо це унеможлиблює надання послуг;
  - 3) перебування Пацієнта у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних Послуг;
  - 4) неприбуття Пацієнтом у встановлені дату та час для отримання відповідних Послуг;
  - 5) фактичної неможливості надання медичним центром запитуваної пацієнтом медичної послуги.

### 5. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 5.1. Пацієнт зобов'язаний:

- 5.1.1. До укладання Договору ознайомитися з тарифами Виконавця, Правилами внутрішнього розпорядку Виконавця, іншими правилами перебування та обслуговування пацієнтів;



- 5.1.2. Вчасно прибути до Виконавця в дату та час надання Послуг;
- 5.1.3. Завчасно повідомляти Виконавця про об'єктивну неможливість з'явитися на прийом;
- 5.1.4. Неухильно дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку Виконавця, інших правил перебування та обслуговування пацієнтів Виконавця;
- 5.1.5. До початку надання Послуг повідомити лікаря весь перелік лікарських засобів, які застосовує Пацієнт, а також про всі відомі хвороби, вади, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування та іншу суттєву інформацію про стан свого здоров'я;
- 5.1.6. Точно і своєчасно виконувати усні чи письмові приписи і рекомендації лікаря;
- 5.1.7. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров'я, які необхідні для надання Послуг;
- 5.1.8. Повідомляти лікаря про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров'я протягом строку надання Послуг.
- 5.1.9. Приймати надані Послуги належної якості;
- 5.1.10. Оплачувати вартість Послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором;
- 5.1.11. Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Договором.

## **5.2. Виконавець зобов'язаний:**

- 5.2.1. Надати Послуги належної якості відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або протоколів медичної допомоги, затверджених МОЗ України.
- 5.2.2. Створити належні і безпечні умови перебування Пацієнта у закладі Виконавця.
- 5.2.3. Інформувати Пацієнта про обставини, що можуть виникнути та призвести до збільшення обсягу надання Послуг, про можливі ризики та ускладнення, що можуть виникнути в ході надання Послуг;
- 5.2.4. Надати Пацієнту лікарські призначення та рекомендації після надання Послуги;
- 5.2.5. На вимогу Пацієнта надавати інформацію про режим роботи Виконавця, умови та порядок надання Послуг;
- 5.2.6. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторону життя Пацієнта;
- 5.2.7. Використовувати лікарські засоби та вироби медичного призначення, дозволені для використання в Україні;
- 5.2.13. Вести та зберігати медичну документацію відповідно до вимог законодавства України.

## **6. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ**

- 6.1. Послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України. Певні види Послуг можуть надаватися різними медичними спеціалістами Виконавця;
- 6.2. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або протоколів медичної допомоги, затверджених МОЗ України;
- 6.3. Якість наданих Послуг повинна відповідати вимогам законодавства України;
- 6.4. Послуги повинні бути безпечними для здоров'я Пацієнта;
- 6.5. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України.

## **7. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ПАЦІЄНТА**

- 7.1. Укладенням (акцептуванням) цього договору Пацієнт надає Виконавцю згоду на збір, обробку та використання персональних даних Пацієнта в обсязі та способами, передбаченими чинним законодавством України, а також на внесення своїх персональних даних до бази персональних даних Виконавця;
- 7.2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення фіксування процесу надання медичної допомоги та медичних послуг;
- 7.3. Виконавець зобов'язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Пацієнта під час їх обробки. Працівники Виконавця здійснюють обробку персональних даних Пацієнта виключно у зв'язку з виконанням їхніх професійних обов'язків та зобов'язуються не допускати розголошення персональних даних, які їм були довірені або стали відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових та трудових обов'язків;
- 7.4. Пацієнт надає згоду на використання Виконавцем наданих ним контактних даних з метою інформування Пацієнта, здійснення зв'язку із Пацієнтом; для надіслання повідомлень медичного, інформаційного та (або) рекламного характеру; надіслання повідомлень, текст яких може містити персональну та конфіденційну інформацію про Пацієнта. За письмовою заявою Пацієнта контактні дані останнього виключаються зі списку адресатів для інформаційних та рекламних повідомлень.

## **8. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

- 8.1. Конфіденційною за цим Договором визнається інформація про факт звернення Пацієнта за медичною допомогою, встановлений діагноз, перелік наданих Послуг, а також інша інформація, яка відповідно до чинного законодавства є конфіденційною інформацією (інформацією з обмеженим доступом)

8.2. Сторони беруть на себе зобов'язання щодо збереження конфіденційності інформації, отриманої під час виконання Сторонами положень даного Договору.

8.3. Сторони погоджуються, що зобов'язання щодо конфіденційності, передбачені цим розділом, мають безстроковий характер і зберігають свою чинність після закінчення строку дії цього Договору.

## 9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

9.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань Сторони несуть відповідальність згідно з діючим законодавством України та цим Договором.

9.2. Пацієнт відповідає за достовірність всієї наданої ним інформації, в тому числі щодо стану свого здоров'я, виконання рекомендацій лікаря, своєчасну оплату наданих Послуг.

9.3. Виконавець відповідає за якість та безпеку наданих Послуг.

9.4. Не є показником неналежної якості наданих Виконавцем Послуг:

9.4.1. ускладнення та інші побічні ефекти втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, якщо Послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред'являються до послуг даного виду;

9.4.2. можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний, хімічний вплив препаратів, які проходять протягом розумного строку і про які Пацієнт був повідомлений медичним працівником Виконавця;

9.5. ускладнення, що наступили після надання Послуг у випадку недотримання (порушення) Пацієнтом рекомендацій, наданих лікарем ( медичним працівником).

9.6. Виконавець звільняється від відповідальності за результат наданих Послуг та за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта, у випадках:

9.6.1. невиконання Пацієнтом призначень та рекомендацій лікуючого лікаря, плану лікування;

9.6.2. неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта на заплановані прийоми;

9.6.3. відмови Пацієнта від продовження лікування та/або дострокового розірвання Договору;

9.6.4. неповідомлення, невчасне повідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров'я (анамнез) чи повідомлення завідомо неправдивих або неповних відомостей;

9.6.5. отримання медичної допомоги, що передбачена цим Договором в інших закладах охорони здоров'я або в інших медичних спеціалістів;

9.6.6. несвоєчасного повідомлення Пацієнтом лікаря про ускладнення, що виникли під час дії Договору;

9.6.7. використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;

9.6.8. виникнення алергії або несприйняття організмом Пацієнта медичних препаратів або матеріалів, дозволених до застосування;

9.6.9. розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням послуг за цим Договором.

9.7. Пацієнт повідомлений про те, що сучасна медицина не є точною наукою, відтак діагностика та лікування не можуть гарантувати отримання точного і позитивного ефекту. Пацієнт усвідомлює, що в силу обмеженості можливостей сучасної медицини, складності діагностики та лікування окремих захворювань, індивідуальності та унікальності організму кожного пацієнта запропоновані Виконавцем Послуги можуть не принести очікуваного результату або навіть спричинити погіршення здоров'я Пацієнта, виникнення атипичних реакцій та ускладнень, які не враховані у галузевих медичних стандартах (протоколах) та не описані в спеціальній літературі.

## 10. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ

10.1. Виконавець звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладання Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи, відсутність електричної енергії, перебої в постачанні води, поломка обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Виконавця тощо).

10.2. Пацієнт звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором у разі виникнення обставин непереборної сили, які не існували під час укладення Договору та виникли поза волею Сторін (аварія, катастрофа, стихійне лихо, епідемія, епізоотія, війна, військові дії, громадські заворушення, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи).

10.3. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за цим Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна не пізніше ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту їх виникнення повідомити про це іншу Сторону.

## 11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

11.1. У випадку виникнення спорів або розбіжностей Сторони зобов'язуються вирішувати їх шляхом взаємних переговорів та консультацій.

11.2. У разі недосягнення Сторонами згоди спори (розбіжності) вирішуються у судовому порядку відповідно до законодавства України.

## **12. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ**

12.1. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в Закладі Виконавця ( в реєстратурі консультативної поліклініки та/або в Куточку споживача). В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на веб-сайті Виконавця та на паперових носіях в Закладі Виконавця, пріоритет має примірник, оприлюднений на веб-сайті Виконавця.

## **13. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ІНШІ УМОВИ**

13.1. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково, до його припинення будь-якою зі Сторін в порядку, встановленому Договором.

13.2. Сторони беззастережно погоджуються під реквізитами Пацієнта вважати інформацію, зазначену ним при зверненні до Виконавця за наданням Послуг;

13.3. Правила внутрішнього розпорядку та діючі тарифи на медичні послуги затверджуються Виконавцем і розміщуються на веб-сайті Виконавця, а також у реєстратурі консультативної поліклініки та надаються для ознайомлення на першу вимогу Пацієнта.

## **15. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ**

### **КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ВОЛИНСЬКА ОБЛАСНА КЛІНІЧНА ЛІКАРНЯ» ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ**

43005, м. Луцьк, просп. Президента Грушевського, 21.

Код ЄДРПОУ 01983163

р/р UA273034400000026004055518774 в АТ КБ «Приватбанк»

Телефони: 77-31-00, 77-31-03. Факс 23-43-24; e-mail: office.vokl@gmail.com.