

Публічний договір про надання медичних послуг

Комунальне некомерційне підприємство "Запорізька обласна клінічна дитяча лікарня» Запорізької обласної ради", в подальшому "Виконавець", з одного боку, та Фізична особа, яка на оплатній основі замовляє медичні послуги на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua> , в подальшому "Замовник" та/або "Пацієнт", що надалі разом іменуються "Сторони", а кожна окремо – "Сторона", уклали цей Публічний договір про надання медичних послуг (далі – "Договір") про наступне:

1. Загальні положення

1.1. Цей Договір має характер публічної оферти відповідно до чинного законодавства України (ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України). Умови Договору є однаковими та обов'язковими для всіх Замовників (Пацієнтів), які замовляють медичні послуги (далі – Послуги) на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua>.

Договором визначаються порядок та умови надання Виконавцем кваліфікованих Послуг, що надаються відповідно до ліцензії Виконавця на провадження господарської діяльності з медичної практики.

1.2. Свідченням повного та безумовного акцепту (прийняття) умов цього Договору, а також датою укладання Договору, є здійснення Замовником дій щодо оформлення, підтвердження та оплати Послуг, що входять до Замовлення.

1.3. Замовник гарантує, що він володіє цивільною дієздатністю, необхідною і достатньою для укладання та виконання цього Договору відповідно до його умов.

1.4. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи на здійснення господарської діяльності з медичної практики, пов'язаної з виконанням цього Договору, а також гарантує, що має право на проведення клінічних лабораторних досліджень, і несе відповідальність в разі порушення прав Замовника (Пацієнта) в процесі виконання Договору і надання Послуг.

1.5. Виконавець здійснює свою діяльність керуючись Цивільним кодексом України Законами України "Основи законодавства України про охорону здоров'я", "Про захист прав споживачів", "Про захист персональних даних", іншими нормативно-правовими актами, норми яких поширюються на діяльність медичних закладів, в тому числі щодо надання медичних послуг.

1.6. Визначення термінів:

Замовник – фізична особа, яка володіє цивільною дієздатністю, достатньою для вчинення правочину за цим Договором, та розмістила на сайті Виконавця

<http://zokdl.zp.ua> Замовлення щодо Послуг, які мають бути надані безпосередньо Замовнику або Пацієнту, в інтересах якого діє Замовник.

Пацієнт – фізична особа, якій безпосередньо надаються Послуги Виконавцем відповідно до розміщеного Замовлення. Пацієнт може бути Замовником Послуг за наявності достатньої цивільної дієздатності відповідно до положень статей 31 та 32 Цивільного Кодексу України з урахуванням норм статей 38 та 43 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я".

Виконавець – Комунальне некомерційне підприємство "Запорізька обласна клінічна дитяча лікарня» Запорізької обласної ради", юридична адреса: 69063, м. Запоріжжя, пр. Соборний/ вул. Дніпровська/ вул. Олександрівська, буд. 70/21/47, код ЄДРПОУ 05498737, ліцензія на здійснення господарської діяльності з медичної практики затверджена Наказом Міністерства охорони здоров'я України від 12.07.2012 року №28, серія АД №063515.

Послуга – медична послуга, що надається Виконавцем відповідно до статутних цілей його діяльності та згідно оформленого Замовлення з метою діагностики, лікування, профілактики або реабілітації захворювань, патологій або станів Пацієнта. Місцем безпосереднього надання Послуги є відділення, структурний підрозділ Виконавця, в якому може бути надана обрана Послуга за вибором Замовника перед оформленням Замовлення. Місце надання Послуги може бути обрано, якщо така можливість передбачена Виконавцем. Для Надання Послуг використовується обладнання Виконавця.

Замовлення – оформлений належним чином на сайті Виконавця за допомогою сервісу "Особистий кабінет" запит Замовника (Пацієнта), в якому визначений перелік Послуг, які бажає отримати Пацієнт під час відвідування відділення, структурного підрозділу Виконавця. Підтверджуючи Замовлення, Замовник одночасно підтверджує, що надає згоду на обробку персональних даних Замовника (Пацієнта) на умовах, встановлених цим Договором, надає інформовану згоду на проведення медичного втручання, проведення вибраного обстеження, медичного огляду, ознайомлений з характером та ризиками, пов'язаними з таким можливим медичним втручанням та погоджується з умовами цього Договору.

2. Предмет договору

2.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується за Замовленням Замовника, надати Пацієнту Послуги відповідно до Замовлення належної якості відповідно до діючих тарифів Виконавця в установлені строки та порядку, визначеному цим Договором, внутрішніми інструкціями та положеннями Виконавця, чинним

законодавством України, а Замовник (Пацієнт) в свою чергу зобов'язується оплатити і прийняти Послуги, відповідно до умов цього Договору.

2.2. Після оформлення Замовлення Замовник (Пацієнт) підтверджує, що ознайомився з умовами цього Договору та надає свою добровільну згоду на виконання його умов.

3. Права та обов'язки Сторін

3.1. Виконавець має право:

3.1.1. Затверджувати та вносити зміни до розміщеного на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua> переліку Послуг, які надаються Виконавцем, щодо порядку та строків надання кожної Послуги.

3.1.2. При необхідності залучати заклади охорони здоров'я або фізичних осіб-підприємців, які мають ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, на підставі договору для надання окремих Послуг Пацієнтам.

3.1.3. Приймати оплату за медичні послуги, що здійснена шляхом перерахування коштів через: відділення банківських установ, платіжні термінали, сервіс інтернет-банкінгу або шляхом безпосереднього внесення оплати в касу бухгалтерії Виконавця.

3.1.4. Відмовити у наданні Послуг у випадку виявлення під час обстеження протипоказань до запропонованих методів лікування.

3.1.5. У випадках, передбачених чинним законодавством України, обмежувати надання Замовнику (Пацієнту) медичної інформації.

3.1.6. Змінювати час надання Послуги у випадку непередбачуваної відсутності обраного Замовником (Пацієнтом) медичного працівника або призначити іншого медичного працівника за згодою Пацієнта.

3.1.7. Вимагати від Замовника (Пацієнта) виконання умов цього Договору.

3.1.8. Використовувати вказані Замовником (Пацієнтом) контактні дані (адресу електронної пошти, номер телефону) для направлення повідомлень Замовнику (Пацієнту) щодо порядку надання Послуг, результатів їх надання

3.1.9. Виконавець має право розірвати цей Договір у разі:

- порушення Пацієнтом рекомендацій медичних працівників Виконавця щодо підготовки до надання Послуг;
- некоректної поведінки Пацієнта (Замовника), зокрема порушення правил внутрішнього розпорядку Виконавця;
- відмови в наданні інформованої добровільної згоди Пацієнта.

Виконавець має право розірвати цей Договір з моменту виявлення цих порушень зі сторони Замовника (Пацієнта). При цьому вартість Послуг, що фактично вже були надані, не підлягає поверненню Замовнику (Пацієнту).

3.2. Виконавець зобов'язується:

3.2.1. Забезпечити Замовника (Пацієнта) інформацією, що включає відомості про місце надання Послуг, режим роботи відділень, структурних підрозділів Виконавця, перелік Послуг із зазначенням їх вартості та строків виконання, умови надання та отримання цих Послуг.

3.2.2. Своєчасно і якісно надавати Послуги відповідно до умов цього Договору та з дотриманням вимог чинного законодавства України. Послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони, затверджених у встановленому порядку. Виконавець зобов'язаний надавати лише ті Послуги, на надання яких Виконавець отримав ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики.

3.2.3. Забезпечити участь кваліфікованих медичних працівників для надання Послуг в межах виконання зобов'язань за цим Договором та забезпечувати відповідність місця надання Послуг державним санітарним нормам і правилам, ліцензійним умовам провадження господарської діяльності з медичної практики, галузевим стандартам у сфері охорони здоров'я, вимогам примірних табелів матеріально-технічного оснащення.

3.2.4. У своїй діяльності з надання Послуг використовувати методи діагностики та лікування, лікарські засоби та медичні вироби, що дозволені до застосування в установленому чинним законодавством України порядку.

3.2.5. Вести та зберігати медичну документацію за встановленими законодавством України формами. Надавати Замовнику (Пацієнту) виписки з медичної документації, довідки та іншу медичну документацію.

3.2.6. Надавати Замовнику (Пацієнту) медичну інформацію у межах і порядку, визначених чинним законодавством України.

3.2.7. Своєчасно інформувати Замовника (Пацієнта) у випадку неможливості надання Послуг за Замовленням повністю або частково.

3.2.8. Забезпечити режим конфіденційності щодо результатів надання Послуг відповідно Розділу 6 цього Договору та вимог законодавства про лікарську таємницю.

3.3. Права Замовника (Пацієнта):

3.3.1. Своєчасно отримувати якісні Послуги.

3.3.2. Отримати від Виконавця повну та достовірну інформацію про:

- місце надання Послуг, режим роботи відділень, структурних підрозділів Виконавця, перелік Послуг із зазначенням їх вартості та строків виконання, умови надання та отримання цих Послуг;

- результати надання Послуг, стан свого здоров'я, результати обстежень та оглядів.

3.3.2. Самостійно визначати перелік Послуг, що входять до Замовлення, які він бажає отримати відповідно до цього Договору.

3.3.3. Обрати зручний для Замовника (Пацієнта) спосіб оплати Замовлення з тих, що пропонуються Виконавцем.

3.3.4. На першочергове отримання послуг під час відвідування відділення, структурного підрозділу Виконавця у визначений у Замовленні час.

3.3.5. Звернутися до Виконавця з пропозиціями, заявами, відгуками тощо щодо наданих Послуг.

3.3.6. Подати письмову заяву від власного імені на отримання медичної документації після надання Послуги. Така заява складається у відділенні, структурному підрозділі Виконавця після засвідчення особи заявника або подається уповноваженим представником відповідно до встановленого законодавством порядку.

3.3.7. Анулювати Замовлення через особистий кабінет пацієнта розміщений на веб-сайті Виконавця.

3.4. Пацієнт зобов'язаний:

3.4.1. Оплачувати вартість Послуг Виконавця відповідно до умов, передбачених Розділом 7 цього Договору.

3.4.2. Прибути до відділення, структурного підрозділу Виконавця для отримання Послуги у визначені при оформленні Замовлення дату та час.

У разі порушення абз. 1 п. 3.4.2. Виконавець залишає за собою право самостійно анулювати Замовлення.

3.4.3. Належним чином виконувати умови цього Договору, дотримуватися правил надання Послуг за цим Договором, правил внутрішнього розпорядку Виконавця.

3.4.4. Надати достовірну інформацію та документи, необхідні для ідентифікації Замовника (Пацієнта), до надання Послуг та для отримання інформації про результати надання Послуг.

3.4.5. У разі необхідності інформувати медичних працівників Виконавця про лікарські засоби, які застосовує Пацієнт, про всі відомі вади хвороби, алергічні чи

специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування, іншу суттєву інформацію про стан здоров'я Пацієнта.

3.4.6. Дотримуватися рекомендацій Виконавця щодо правил підготовки до надання Послуг з метою сприяння забезпечення якості надання Послуг, достовірності результатів оглядів та обстежень, лабораторних досліджень з метою виключення факторів, які можуть вплинути на їх результати.

3.4.7. Інформувати Виконавця про обставини, що перешкоджають виконанню Замовником (Пацієнтом) його зобов'язань за цим Договором.

4. Згода на медичне втручання, обстеження, огляд

4.1. При підтвердженні Замовлення Замовник (Пацієнт) погоджується, що він:

- ознайомлений з характером кожної замовленої Послуги, ризиками медичного втручання/обстеження/огляду під час її проведення, правом вимагати припинення процедури, розуміє мету та характер медичного втручання/обстеження/огляду та надає згоду на медичне втручання, обстеження, огляд відповідно до Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я" № 2801–ХІІ від 19.11.1992.

- з метою врахування факторів, які можуть впливати на результати надання Послуг, повідомив медичного працівника Виконавця про лікарські засоби, які застосовує Пацієнт, про всі відомі вади, хвороби, алергічні чи специфічні реакції на лікарські засоби і продукти харчування, іншу суттєву інформацію про стан здоров'я Пацієнта;

- мав можливість задавати будь-які питання стосовно Послуг, які надаються Виконавцем.

4.2. Замовник (Пацієнт) підтверджує надання Інформованої згоди пацієнта на проведення діагностики та лікування за формою, затвердженою Наказом МОЗ України від 14.02.2012 № 110 шляхом підтвердження Замовлення на сайті Виконавця.

4.3. Згода на медичне втручання може бути відкликана Замовником (Пацієнтом) до безпосереднього надання Послуг Виконавцем.

5. Персональні дані Замовника (Пацієнта)

5.1. При оформленні Замовлення Замовник (Пацієнт) погоджується на передачу Виконавцю своїх персональних даних в обсязі, необхідному для оформлення, підтвердження, оплати Замовлення та надання Послуги.

5.2. Факт оформлення Замовлення засвідчує надання Замовником (Пацієнтом) згоди Виконавцю на обробку його персональних даних відповідно до Закону

України "Про захист персональних даних" та інших нормативно-правових актів України, які стосуються захисту персональних даних, в базі персональних даних, власником якої є Виконавець.

5.3. Метою обробки персональних даних є надання Пацієнту Послуг Виконавцем та надання Замовнику (Пацієнту) можливості швидкого та зручного доступу до персональних даних Замовника (Пацієнта), зокрема результатів надання Послуг, отримання додаткової корисної інформації, пов'язаної з результатами надання Послуг та станом здоров'я, а також в інших аналогічних цілях, що стосуються наданих Послуг та стану здоров'я.

5.4. Обсяг персональних даних, згоду на обробку яких Замовник (Пацієнт) надає Виконавцеві, обмежується обсягом персональних даних, який зазначається Замовником (Пацієнтом) при оформленні Замовлення, а також результатами надання Послуг.

5.5. Виконавець зобов'язується забезпечити конфіденційність та безпеку персональних даних Замовника (Пацієнта) під час їх обробки. Співробітники 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.

5.6. Замовник (Пацієнт) зобов'язується вносити повну і достовірну інформацію про свої персональні дані в графі на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua> для оформлення Замовлення. У разі виявлення неточностей або будь-яких розбіжностей між персональними даними Пацієнта, що зазначені на сайті Виконавця, і персональними даними Пацієнта, наданими ним при отриманні Послуг, Виконавець з метою забезпечення конфіденційності медичної інформації, залишає за собою право відмовити в наданні Послуги Пацієнту до моменту з'ясування особи Пацієнта.

5.7. Надані Замовником (Пацієнтом) персональні дані можуть бути передані третім особам виключно у порядку, встановленому законодавством України про захист персональних даних

6. Конфіденційність

Конфіденційною за цим Договором визнається інформація про факт звернення Пацієнта за Послугами, перелік наданих Послуг, результати їх надання, а також інша інформація, яка відповідно до чинного законодавства становить лікарську таємницю та іншу конфіденційну інформацію (інформацію з обмеженим доступом).

7. Вартість та умови оплати послуг

7.1. Актуальна інформація про Перелік послуг Виконавця та їх вартість наявна на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua>.

7.2. Вартість Послуг встановлюється у порядку, визначеному в Положенні про платні медичні послуги яке заведено наказом від 03.07.2020 р № 141, м.Запоріжжя.

7.3. Виконавець не має права змінювати вартість оплаченої Послуги після того, як Замовлення було здійснене та оплачене.

7.4. Вартість Послуг сплачується в національній валюті України – гривні шляхом перерахування коштів через: відділення банківських установ, платіжні термінали, сервіс інтернет-банкінгу або шляхом безпосередньої оплати в касу бухгалтерії Виконавця.

7.5. Пацієнт здійснює оплату Послуг способом, запропонованим на сайті Виконавця <http://zokdl.zp.ua>. Всі Послуги, що містяться в Замовленні Замовника (Пацієнта), повинні бути повністю оплачені до моменту їх безпосереднього надання Пацієнтові.

7.6. У разі, якщо Замовлення анульоване через кабінет пацієнта, що розміщений на сайті Виконавця, до визначеного у Замовленні часу надання Послуг, а самі Послуги ще не були надані повністю або частково, оплачена вартість ненаданих Послуг, підлягає поверненню Замовнику (Пацієнту) за письмовою заявою пацієнта у формі, в якій було здійснено оплату таких Послуг, протягом 10 днів з моменту прийняття заяви від Замовника (Пацієнта).

7.7. Заява на повернення коштів повинна бути оформлена Замовником (Пацієнтом) в паперовій формі. Така заява підлягає оформленню у відділенні, структурному підрозділі Виконавця або направляється на юридичну адресу Виконавця, що вказана в розділі 15 цього Договору, рекомендованим листом з повідомленням про вручення. До заяви додається:

- копія документу, що посвідчує особу, яка оплатила Замовлення Послуг;
- копія документу, що підтверджує оплату за надання Послуг.

7.8. Виконавець гарантує дотримання конфіденційності і нерозголошення інформації щодо Замовлення, Послуг і проведених транзакцій.

8. Порядок оформлення Замовлення на Послуги

8.1. Для розміщення Замовлення Замовник (Пацієнт) заповнює реєстраційну форму на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua> , обирає відділення, структурний підрозділ Виконавця із переліку, де можна отримати Послугу, обирає перелік

необхідних Послуг, оформлює Замовлення на сайті Виконавця, ознайомлюється та погоджується з умовами цього Договору та обирає спосіб оплати. Оформлення Замовлення та його підтвердження означає повне ознайомлення Замовника (Пацієнта) з Послугою, ціною та строками її надання, правилами підготовки до надання Послуги.

8.2. Послуги, оформлені в одному Замовленні, можуть бути надані одному Пацієнтові, визначеному в Замовленні, за одне або кілька відвідувань відділень, структурних підрозділів Виконавця. Уся інформація про порядок, місце та час надання Послуг вказується в оформленому Замовленні.

8.3. Після отримання Замовлення, Виконавець здійснює його обробку та узгоджує з Пацієнтом дату та час надання послуги.

8.4. Замовник (Пацієнт) має право скасувати Замовлення на сайті Виконавця до надання Послуги Виконавцем, скасування Замовлення в "Особистому кабінеті" відповідно до п. 7.5., 7.6. цього Договору. Ця процедура передбачає анулювання Замовлення.

8.5. Анулювання Замовлення не має наслідком обмеження права Замовника (Пацієнта) на оформлення нового Замовлення на Послуги.

8.6. У випадку виявлення Замовником (Пацієнтом) допущених ним помилок у наданих ним персональних даних, як то: прізвища, імені, по-батькові (ПІБ), дати народження, адреси електронної пошти, номеру мобільного телефону, зазначених в Замовленні, Замовник (Пацієнт) має право звернутися до відділення, структурного підрозділу Виконавця з метою виправлення зазначених помилок та пред'явити квитанцію про оплату.

9. Строки надання Послуг

9.1. Дата та час Послуг визначаються Пацієнтом самостійно при оформленні Замовлення на веб сайті Виконавця.

9.2. Виконавець має право в односторонньому порядку змінювати тривалість надання Послуги згідно оформленого замовлення з технологічних та інших непередбачуваних причин.

10. Зміни умов Договору

10.1. Виконавець має право в односторонньому порядку, без попереднього повідомлення Замовника (Пацієнта) вносити зміни в текст даного Договору, в тому числі шляхом оприлюднення нової редакції Договору. Зміни в Договорі вступають в силу через 10 днів після їх оприлюднення на сайті <http://zokdl.zp.ua> і застосовуються до Замовлення, оформленого та підтверженого після опублікування змін до Договору або опублікування Договору в новій редакції.

10.2. Замовники (Пацієнти) вважаються повідомленими про внесені до Договору зміни з моменту їх опублікування на сайті Виконавця.

11. Термін дії Договору

Цей Договір набирає чинності з дня його оприлюднення шляхом опублікування на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua> і діє до моменту виконання Сторонами своїх зобов'язань за Договором, за винятком положень про конфіденційність, що визначені цим Договором, які діють безстроково.

12. Вирішення спорів

12.1. Спори і розбіжності, які можуть виникнути при виконанні цього Договору, будуть по можливості вирішуватися шляхом перемовин між Сторонами.

12.2. У разі неможливості вирішення спорів шляхом перемовин, спір між Сторонами буде вирішуватись судом за встановленими чинним законодавством України правилами підвідомчості і підсудності.

13. Відповідальність сторін. Форс-мажор

13.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором, Сторони несуть відповідальність у порядку, передбаченому чинним законодавством України щодо відшкодування шкоди. Сторони не несуть відповідальності за порушення своїх зобов'язань за цим Договором, якщо воно сталося не з їх вини.

13.2. Перевірка дотримання Виконавцем умов цього договору щодо повноти та якості надання Послуг здійснюється, в тому числі, шляхом клініко-експертної оцінки якості надання медичної допомоги і медичного обслуговування.

13.3. Виконавець не несе відповідальності за якість надання Послуг, у випадках порушення Замовником (Пацієнтом) пунктів 3.4.3-3.4.7. цього Договору.

13.4. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання, або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо це невиконання стало наслідком дії обставин непереборної сили (форс-мажору), як то стихійні лиха, епідемії, воєнні дії, страйки, прийняття компетентними органами рішень тощо, що перешкоджають виконанню зобов'язань за цим Договором. Про дію обставин непереборної сили одна Сторона зобов'язана повідомити іншу протягом 3 (трьох) робочих днів із дня виникнення таких обставин.

Дія обставин непереборної сили (форс-мажору) для Сторони підтверджується довідкою уповноваженого органу відповідно до встановленого законодавством України порядку.

14. Заключні положення

14.1. Цей Договір є публічною офертою. Відсутність підписаного Сторонами примірника Договору на паперовому носії з проставленням підписів обох Сторін в разі здійснення за цим Договором фактичної оплати Замовником (Пацієнтом), чи безпосереднє надання Послуги Пацієнту не є підставою вважати цей Договір не укладеним. Оформлення Замовлення та проведення оплати Пацієнтом та/або Замовником відповідно до умов Договору вважається акцептом.

14.2. При підтвердженні Замовлення на сайті Виконавця шляхом проставлення відмітки *"Згоден (згодна) з умовами Договору"* Замовник (Пацієнт) погоджується з усіма умовами цього Договору, текст якого ним прочитано та положення якого йому зрозумілі, та погоджується отримувати повідомлення та електронні листи від Виконавця за номером мобільного телефону та адресою електронної пошти, що зазначені в "Особистому кабінеті" на сайті Виконавця за адресою <http://zokdl.zp.ua>

15. Адреса і реквізити Виконавця

Комунальне некомерційне підприємство

"Запорізька обласна клінічна дитяча лікарня» Запорізької обласної ради

Юридична адреса: пр. Соборний/ вул. Дніпровська/ вул. Олександрівська, буд.

70/21/47 м. Запоріжжя, 69063

ЄДРПОУ 05498737