

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом
ФОП Трухальська В.В.
від «15» липня 2023

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР

надання медичних послуг

м.Одеса

Фізична особа-підприємець Трухальська Вікторія Вікторівна (код 3068913685, ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики видана наказом Міністерства охорони здоров'я за № 12 від 21 січня 2022 року) далі за текстом - Виконавець, керуючись ст.ст. 633, 641, 644 Цивільного кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання платних медичних послуг, на умовах визначених цим Договором, для чого публікує умови і правила надання таких послуг які викладені у цьому Договорі, який є публічним договором приєднання.

Відповідно до вимог статті 641 Цивільного кодексу України, даний Договір, розміщений в мережі Інтернет за адресою <https://friendly-doctor.com> і у Кутку споживача, за місцем надання медичних послуг.

1. Предмет договору

- 1.1. Цей договір є публічним договором приєднання.
- 1.2. Приєднання до цього Договору здійснюється шляхом звернення Пацієнта до Виконавця з метою отримання медичних послуг.
- 1.3. Пацієнтом за цим договором може бути:
 - 1.3.1. Повнолітня фізична особа, яка приєдналась до цього договору
 - 1.3.2. Дитина (особа віком до 18 років), в інтересах якої приєднання до цього договору було здійснено її батьками або законними представниками.
- 1.4. Якщо Пацієнтом є особа до 18 років, приєднання до цього договору, або складання заяви про відмову від медичного втручання за неї здійснюють її батьки або інші законні представники, за винятком випадків прямо визначених діючим законодавством України.
- 1.5. Виконавець зобов'язується на умовах цього договору надати Пацієнту медичні послуги, які визначаються лікуючим лікарем Виконавця, з урахуванням матеріально-технічних можливостей Виконавця, після проведення обстеження Пацієнта.
- 1.6. Виконавець надає тільки платні медичні послуги.

- 1.7. Право пацієнта на отримання безоплатних медичних послуг та особи, які надають такі послуги, визначаються законодавством України у межах Програми медичних гарантій.
- 1.8. Конкретні види медичних послуг, які Виконавець повинен буде надати Пацієнту, будуть визначатися працівниками Виконавця після огляду Пацієнта на підставі його скарг, анамнезу, загального стану здоров'я Пацієнта, медичних показань до обстеження та лікування, з урахуванням матеріально-технічних можливостей Виконавця.
- 1.9. З урахуванням скарг, анамнезу, загального стану здоров'я Пацієнта, медичних показань до лікування, Виконавець має право вимагати від Пацієнта пройти діагностичні обстеження, здати аналізи тощо.
- 1.10. Після проведення обстеження Пацієнта та отримання результатів діагностики, Виконавець пропонує Пацієнту можливі варіанти медичних послуг. Пацієнт або його законний представник мають право або обрати один з запропонованих варіантів, або відмовитися від усіх запропонованих варіантів.
У випадку згоди на запропонований варіант, Пацієнт або його законний представник, у разі якщо це передбачено законодавством або внутрішніми правилами Виконавця, мають підписати інформовану добровільну згоду за формою, що затверджена МОЗ України та/або Виконавцем.
У випадку відмови від запропонованого лікування, Пацієнт або його законний представники мають скласти письмову відмову.
- 1.11. Пацієнт має право відмовитися від запропонованих медичних послуг (методів лікування) сплативши тільки вартість фактично наданих послуг, включаючи обстеження, лабораторні та інструментальні дослідження тощо.
- 1.12. У випадку, коли в ході надання медичної допомоги, попередньо узгодженої з Пацієнтом, виявиться, що Пацієнту необхідно надання інших або додаткових видів медичної допомоги, або надання медичної допомоги в іншому обсязі, або необхідне застосування інших матеріалів та / або препаратів, і узгодити такі зміни неможливо без заподіяння шкоди життю або здоров'ю Пацієнта (наприклад: Пацієнт знаходиться у невідкладному стані), Пацієнт надає Виконавця право самостійно зробити необхідні зміни, а Пацієнт зобов'язується оплатити такі, попередньо не погоджені медичні послуги, за цінами, згідно чинного, на момент надання цих послуг, Прейскуранта цін Виконавця.

2. Права і обов'язки сторін

2.1. Виконавець зобов'язаний:

- 2.1.1. Залежно від медичних показань, призначити Пацієнту необхідні обстеження, передбачені регламентами Виконавця, після чого призначити лікування.
- 2.1.2. У разі виникнення за медичними показаннями необхідності внести зміни в призначене лікування, узгодити такі зміни з Пацієнтом, за винятком випадку, передбаченого п.1.12 цього договору.
- 2.1.3. Не розголошувати лікарську таємницю, за винятком випадків передбачених законодавством.
- 2.1.4. Надавати якісні медичні послуги відповідно до вимог, які висуваються до методів діагностики, профілактики та лікування, які дозволені на території України. Медична допомога надається в кабінетах Виконавця, які оснащені необхідним обладнанням, інструментарієм і матеріалами.

2.2. Пацієнт зобов'язаний:

- 2.2.1. У випадках, передбачених цим договором, оплатити надані Виконавцем медичні послуги в повному обсязі, в порядку і в терміни, передбачені цим Договором у відповідності до цін визначених Прейскурантом цін Виконавця.
- 2.2.2. Здійснювати заплановані візити до лікуючого лікаря в призначений час, виконувати всі вимоги і рекомендації лікуючого лікаря.
- 2.2.3. Дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку Виконавця з якими Пацієнт ознайомлений на момент приєднання до цього договору (розміщені на стенді в куточку споживача).
- 2.2.4. У разі виникнення після надання медичних послуг яких-небудь ускладнень, які не потребують екстреної (невідкладної) медичної допомоги - негайно звернутися до Виконавця, не звертаючись за допомогою в інші лікувальні установи або до інших лікарів.
- 2.2.5. Повідомляти достовірну інформацію при зборі анамнезу та під час надання послуг, у тому числі, негайно інформувати Виконавця про всі побічні ефекти та ускладнення, що виникають під час та після лікування.
- 2.3. Виконавець має право:
 - 2.3.1. Пропонувати Пацієнту внести зміни в узгоджені методи лікування, в разі виникнення такої необхідності за медичними показаннями.
 - 2.3.2. Відмовитися від цього договору і припинити надання медичної допомоги, якщо за медичними показаннями не можна продовжувати надання медичних послуг (методів лікування), попередньо узгоджених з Пацієнтом, а Пацієнт відмовляється узгодити рекомендовані зміни.
 - 2.3.3. Відмовитися від цього договору і припинити надання медичної допомоги, якщо Пацієнт не підписує інформовану добровільну згоду на медичне втручання.
 - 2.3.4. При виникненні ситуацій, в яких пацієнту необхідна невідкладна (ургентна) допомога, і неможливості отримати з об'єктивних причин згоду Пацієнта, або його законного представника, самостійно визначити обсяг досліджень, медичних втручань та лікарських засобів, необхідних для надання невідкладної (ургентної) допомоги.
 - 2.3.5. При виникненні заборгованості Пацієнта Виконавець має право або призупинити надання платних медичних послуг до моменту повного погашення боргу, що не звільняє Пацієнта від обов'язку сплатити борг та від відповідальності за несвоєчасну оплату медичних послуг. При цьому, Виконавець не несе відповідальності за будь-які ускладнення, що виникли у Пацієнта, в наслідок ненадання йому своєчасної медичної допомоги у наслідок виникнення заборгованості.
 - 2.3.6. Відмовити Пацієнту в наданні медичної допомоги у випадках:
 - 2.3.6.1. виявлення у Пацієнта під час обстеження патології, лікування якої вимагає скерування Пацієнта до іншого закладу охорони здоров'я;
 - 2.3.6.2. відмови Пацієнта від підписання добровільної інформованої згоди, крім випадків, прямо встановлених цим договором та / або законом;
 - 2.3.6.3. якщо Пацієнт відмовився від запропонованих змін до узгоджених методів лікування і ця відмова може призвести до шкоди для здоров'я Пацієнта.
 - 2.3.6.4. порушення Пацієнтом або особами, які його супроводжують Правил внутрішнього розпорядку Виконавця

- 2.3.6.5. недотримання Пацієнтом медичних приписів лікуючого лікаря
 - 2.3.6.6. повідомлення Пацієнтом лікарю недостовірних даних про стан свого здоров'я
 - 2.3.6.7. повідомлення Пацієнтом лікарю недостовірних даних про ліки, які пацієнт приймає
 - 2.3.6.8. виникнення заборгованості Пацієнта за надані медичні послуги.
- 2.4. Виконавець не несе відповідальності за будь-які ускладнення, що виникли у Пацієнта, в наслідок ненадання йому своєчасної медичної допомоги у наслідок відмови Пацієнту в наданні медичної допомоги з підстав визначених цим договором та/або законодавством.
- 2.5. Пацієнт має право:
- 2.5.1. Здійснити добровільний вибір лікуючого лікаря для надання конкретного виду медичних послуг з лікарів, які працюють у Виконавця.
 - 2.5.2. На вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікуючого лікаря Виконавця.
- 2.6. При виникненні необхідності в зміні методів лікування, за винятком випадків, передбачених п.1.12, п.п.2.3.4 п.2.3 цього договору, Пацієнт має право:
- 2.6.1. дати згоду на зміну методів лікування або їх коригування;
 - 2.6.2. відмовитися від запропонованих змін до методів лікування

3. Вартість медичних послуг і порядок оплати.

- 3.1. Медичні послуги підлягають оплаті Пацієнтом в повному обсязі після надання медичної послуги, якщо інше не буде визначено домовленістю сторін.
- 3.2. Перелік платних послуг, які може надавати Виконавець, та їх вартість, затверджуються наказом керівника Виконавця, зазначаються у Прейскуранті цін і є публічно доступними за місцем надання послуг у Кутку споживача та на сайті за адресою <https://friendly-doctor.com/>
- 3.3. Виконавець має право змінювати перелік платних послуг та їх вартість. Нові тарифи на медичні послуги діють із моменту їх затвердження керівником Виконавця та публічного розміщення.
- 3.4. Вартість платних медичних послуг, визначається на підставі Прейскуранта цін Виконавця, чинного на момент надання відповідної послуги.
- 3.5. Виконавець має право запроваджувати програми комплексних послуг, які передбачають знижку, від стандартної ціни кожної послуги, що вказана у Прейскуранті цін Виконавця, що визначається Виконавцем в умовах відповідної програми.
Комплексні програми мають бути повністю оплаченими під час їх замовлення.
У випадку якщо Пацієнт після отримання частини послуг за відповідною програмою комплексних послуг відмовиться від подальшого отримання послуг за такою програмою, Виконавець має повернути Пацієнту залишок коштів здійснивши перерахунок вартості наданих Пацієнту послуг виходячи з вартості таких послуг, що були вказані у Прейскуранті цін Виконавця на момент оплати, але без надання знижки.
- 3.6. Усі розрахунки за цим Договором здійснюються виключно в національній грошовій одиниці України (гривні).
- 3.7. Якщо інше, не буде передбачено домовленістю сторін, у разі неможливості надати усі узгоджені платні медичні послуги, незалежно від причин такої неможливості, Пацієнт або його законний представник зобов'язані сплатити Виконавцеві вартість фактично наданих платних медичних послуг.

- 3.8. За вимогою Пацієнта чи його законного представника, Виконавець надає для передання страховій компанії такий пакет документів – акт наданих послуг (виконаних робіт), чек, що підтверджує суму оплати та копію ліцензії (витяг з наказу МОЗ України). У випадку, якщо за правилами страхування потрібно узгоджувати надання послуг та їх вартість зі страховою компанією, Пацієнт чи його законного представник роблять це самостійно.

4. Відповідальність сторін

- 4.1. Виконавець несе відповідальність перед Пацієнтом за невиконання або неналежне виконання умов даного Договору, не дотримання вимог, які висуваються до методів діагностики, профілактики і лікування, дозволених на території України, згідно із чинним законодавством України.
- 4.2. Виконавець не несе відповідальності за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта в результаті:
- 4.2.1. неявки або несвоєчасного явки Пацієнта на запланований візит, контрольний медичний огляд тощо;
 - 4.2.2. дострокового розірвання договору з ініціативи Пацієнта або Виконавця;
 - 4.2.3. відмови Пацієнта підписати добровільну інформовану згоду;
 - 4.2.4. приховування Пацієнтом інформації про стан свого здоров'я або повідомлення Пацієнтом недостовірних відомостей про стан свого здоров'я;
 - 4.2.5. невиконання приписів лікуючого лікаря;
 - 4.2.6. звернення за допомогою в інший заклад охорони здоров'я або до іншого лікаря приватної практики без повідомлення про це лікуючого лікаря;
 - 4.2.7. неможливості надати медичні послуги у зв'язку з заборонаю введеною під час карантину або інших обмежувальних заходів;
 - 4.2.8. відмови від надання медичних послуг, у випадках визначених цим Договором та/або законодавством;
 - 4.2.9. в інших випадках, передбачених цим договором або законодавством.
- 4.3. У разі несвоєчасної оплати наданих медичних послуг Пацієнт виплачує Виконавцю пеню в розмірі 1% від вартості несвоєчасно оплачених медичних послуг за кожен день прострочення платежу.

5. Порядок вирішення претензій

- 5.1. У разі виявлення недоліків в наданій медичній послугі, Пацієнт має право пред'явити претензії безпосередньо під час прийому такої послуги, а в разі об'єктивної неможливості виявити недоліки в момент приймання - протягом семи календарних днів, з моменту фактичного надання конкретної послуги.
- 5.2. У разі виявлення в наданій медичній послугі істотних недоліків, Пацієнт має право пред'явити претензії протягом чотирнадцяти календарних днів, з моменту фактичного надання конкретної послуги.
- Під істотними недоліками розуміються такі недоліки, які роблять неможливим або неприпустимим результат медичної послуги, після виправлення проявляються знову, але при цьому повністю залежать від дій медичних працівників, а не від індивідуальних особливостей організму пацієнта або від розвитку захворювання (виникнення нових захворювань) або від об'єктивних недоліків узгодженого з Пацієнтом методів діагностики, профілактики чи лікування.

- 5.3. Ризики ускладнень, про які Пацієнт був попереджений до початку лікування і які настали з незалежних від Виконавця причин, не є підставою для пред'явлення та/чи задоволення претензій.
- 5.4. Виконавець не несе відповідальності за недоліки, що виникли в наслідок невиконання Пацієнтом умов цього договору, рекомендацій лікаря, об'єктивним розвитком захворювання, появою у Пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму Пацієнта.
- 5.5. Всі суперечки, що виникають при виконанні даного договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.
- 5.6. У випадку наявності претензій до якості наданих послуг, Пацієнт має заявити претензію до Виконавця у письмовому вигляді у строки, що визначені цим договором. Усні претензії не розглядаються.
- 5.7. Письмова претензія Пацієнта розглядається протягом тридцяти календарних днів. У випадку призначення експертизи, строк розгляду претензії продовжується на строк проведення експертизи.
- 5.8. Під час розгляду заяви, Виконавець має право вимагати від Пацієнта надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження лікарем, або інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи. На цей час строк розгляду заяви зупиняється.
- 5.9. Приєднуючись до цього договору, Пацієнт надає свою згоду на розголошення інформації, яка становить предмет лікарської таємниці, у обсязі, який є необхідним для вирішення його заяви, у тому числі, розголошення такої інформації іншим лікарям, науковим консультантам, експертам, адвокатам Виконавця, а також, у випадках публічних звинувачень з боку Пацієнта, Пацієнт надає Виконавцю, його лікарям та адвокатам дозвіл на публічне спростування таких звинувачень з використанням інформації, яка становить предмет лікарської таємниці Пацієнта.
- 5.10. У випадку, коли Виконавець заявив вимогу до Пацієнта, щодо надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, або пройти додаткові обстеження лікарем, чи інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи, строк розгляду заяви зупиняється на строк до виконання Пацієнтом вимог Виконавця.
- 5.11. У разі коли під час розгляду заяви Пацієнта Виконавець заявив вимогу про проведення експертизи, така експертиза проводиться за рахунок Виконавця. Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли без вини Виконавця або осіб, за дії яких Виконавець відповідає, вимоги Пацієнта не підлягають задоволенню, а Пацієнт стає зобов'язаним відшкодувати Виконавцю усі витрати на проведення експертизи.
- Пацієнт не має права ухилятися від участі у проведенні організованої Виконавцем експертизи, у тому числі, Пацієнт зобов'язаний надавати усі медичні документи, які є в нього, та, на вимогу Виконавця чи експерта, пройти огляд та/або діагностичні обстеження.
- Якщо результати експертизи (додаткового огляду та/або діагностичних обстежень) свідчать про безпідставність заяви Пацієнта, або якщо Пацієнт ухилився від участі в експертизі, додатковому огляді та/або діагностичних обстеженнях, Пацієнт зобов'язаний відшкодувати Виконавцю усі витрати, які були понесені на організацію проведення такої експертизи та інших заходів.
- 5.12. Якщо Пацієнт ухилився від надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, чи від додаткових обстежень лікарем, чи від

інструментальних обстежень, або від участі у проведенні експертизи, вважається, що його заява є цілком безпідставною та задоволенню не підлягають.

- 5.13. Якщо спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

6. Форс-мажорні обставини

- 6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків за цим Договором у разі безпосередньої дії на процес форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), які Сторони не могли і не повинні були передбачити. Форс-мажорними обставинами вважаються: стихійні лиха - зсуви, землетруси, урагани і т.п., а також епідемії, масові заворушення, війни, прийняття державними органами рішення, які перешкоджають виконанню Договору.
- 6.2. Сторони зобов'язуються докласти максимум зусиль для подолання перешкод, які виникли внаслідок дії форс-мажорних обставин.

7. ІНШІ УМОВИ

- 7.1. Цей Договір вступає в силу з моменту опублікування його на офіційному сайті Виконавця <https://friendly-doctor.com/>.
- 7.2. Строк дії цього Договору – необмежений
- 7.3. Внесення змін і доповнень до цього Договору здійснюється Виконавцем в односторонньому порядку.
- 7.4. Зміни до цього Договору набувають чинності з дня їх опублікування на офіційному сайті Виконавця <https://friendly-doctor.com/>.
- 7.5. Зміни до цього Договору застосовуються лише до правовідносин, які виникають після набрання чинності відповідними змінами.
- 7.6. Дія цього Договору може бути припинена Виконавцем в односторонньому порядку у будь-який час.
- 7.7. Цей договір вважається припиненим з дня опублікування відповідного рішення на офіційному сайті Виконавця <https://friendly-doctor.com/>.
- 7.8. З дня опублікування відповідного рішення про припинення цього Договору, цей Договір продовжує дію виключно для тих Пацієнтів, які на день опублікування такого рішення приєдналися до Договору, та процес надання медичних послуг яким не був закінченим.
- 7.9. Вся медична документація, яка заведена на Пацієнта, результати діагностичних обстежень тощо, які були підставою для діагнозу та лікування, є власністю Виконавця, і відповідно зберігається у нього, незалежно від того, за чий рахунок та у якій особи були виготовлені.
- 7.10. Ознайомлення Пацієнта (його представників) з медичною документацією відбувається в спеціально відведеному приміщенні Виконавця в присутності представника Виконавця в установленому Виконавцем порядку.
- 7.11. Приєднуючись до цього договору, Пацієнт надає свою згоду на використання Виконавцем або його співробітниками даних, включаючи ті, що становлять лікарську таємницю, отриманих при обстеженні й лікуванні Пацієнта, у тому числі – слайдів, фотографій, моделей тощо, в навчальному процесі, науково-дослідній роботі, в тому числі у випадках її публікації у спеціальній літературі, на конференціях, або в публічній рекламі Виконавця за умови забезпечення анонімності Пацієнта.

- 7.12. Пацієнт повідомлений, що з метою підвищення рівня суспільної безпеки під час надання медичних та інших послуг Виконавцем здійснюється відеоспостереження, а саме фіксація за допомогою технічних засобів усіх подій які відбуваються у приміщеннях Виконавця.
- 7.13. Інформація отримана під час відеоспостереження є конфіденційною інформацією яка охороняється законом та доступ до якої є обмеженим.
- 7.14. Приєднуючись до цього договору Пацієнт надає свою згоду на здійснення відеоспостереження.
- 7.15. Приєднуючись до цього договору Пацієнт надає свою згоду на ведення відеопrotocolу медичного втручання, у випадках передбачених правилами Виконавця для надання відповідних медичних послуг.
- 7.16. Відповідно до ст.307 Цивільного кодексу України, Пацієнт та його законний представник надають свою безоплатну згоду на його фото- відео- зйомку. Отримані фото-відео-матеріали з зображенням Пацієнта та його законного представника можуть бути безоплатно використані в разі необхідності для встановлення якості наданих медичних послуг, доведення неналежної поведінки Пацієнта або його законного представника, та в інших випадках, у разі виникнення суперечок між сторонами.
- 7.17. Приєднуючись до цього договору Пацієнт надає свою згоду на те, що Виконавець, з метою провадження своєї діяльності, має право здійснювати обробку персональних даних повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів у складі інформаційної (автоматизованої) системи та/або у формі картотек із застосуванням неавтоматизованих засобів (включаючи збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення персональних даних, будь-які інші дії (операції) з персональними даними) в розумінні Закону України «Про захист персональних даних». Дана згода також поширюється і на обробку персональних даних будь-якими третіми особами (медичними установами, асистуючими компаніями, страховими компаніями, перестраховальниками та ін.), без будь-яких додаткових повідомлень, яким Виконавець надав таке право згідно вимог чинного законодавства України. Використання інформації, що становить персональні дані, здійснюється виключно з метою забезпечення реалізації податкових відносин; відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту; відносин у сфері безпеки; відносин з охорони здоров'я, для забезпечення догляду та лікування; відносин у сфері статистики та забезпечення реалізації інших відносин, що вимагають обробки персональних даних, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та вимог інших нормативно-правових актів.
- 7.18. Приєднуючись до цього договору Пацієнт підтверджує, що він повідомлений Виконавцем (без додаткового письмового повідомлення) про володільця персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, його права, як суб'єкта персональних даних, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору персональних даних та осіб, яким передаються персональні дані для виконання зазначеної вище мети.