

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом директора
ТОВ «ДжиБіЕль Клінік»
від «01» січня 2022 р.



ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР надання медичних послуг

м. Одеса

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДжиБіЕль Клінік» (ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики: Наказ Міністерства охорони здоров'я України за №53 від 12.01.2022 р.), далі за текстом - Виконавець, в особі директора Сеника І.В., який діє на підставі Статуту, відповідно до ст.ст. 633, 641, 644 Цивільного кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання платних та безоплатних 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://www.gbl-clinic.od.ua/> та є публічною офертою.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 1.1. Цей договір є публічним договором приєднання.
- 1.2. Приєднання до цього Договору здійснюється шляхом звернення Пацієнта або його законного представника 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 або в інтересах якої, приєднання до цього договору було здійснено її законними представниками;
 - 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 обстеження 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, з урахуванням матеріально-технічних можливостей Виконавця.
- 1.6. Медичні послуги для Пацієнта є платними.
- 1.7. Перелік платних послуг, які може надавати Виконавець, та їх вартість, затверджуються наказом керівника Виконавця, зазначаються у Прейскуранті цін і є публічно доступними за адресою: <https://www.gbl-clinic.od.ua/uk/publikacii/informatciia/tcini/>
- 1.8. Вартість медичних послуг зазначаються у Прейскуранті цін, який затверджуються наказом керівника ТОВ «ДжиБіЕль Клінік», і є публічно доступним та відкритим для ознайомлення, та розміщений в курточку споживача та на веб-сайті та клініки.
- 1.9. 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.

- 1.10. Пацієнт або його законний представник мають право відмовитися від запропонованих медичних послуг. Якщо за медичними показниками Пацієнту потрібно надання додаткових платних медичних послуг, і Пацієнт або його законний представник відмовляються від платних медичних послуг, що може призвести до тяжких наслідків, Виконавець має право відмовитись від надання Пацієнту усіх медичних послуг.
- 1.11. 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, медичними показаннями до обстеження та визначеного направляючим лікарем лікування, з урахуванням матеріально-технічних можливостей Виконавця.
- 1.12. З урахуванням скарг, анамнезу, загального стану здоров'я Пацієнта, медичних показань визначених направляючим лікарем до лікування, Виконавець має право вимагати від Пацієнта пройти діагностичні обстеження, здати аналізи тощо.
- 1.13. Перед проведенням медичного обстеження Пацієнта та отриманням результатів діагностики, Виконавець пропонує Пацієнту або його законному представнику підписати добровільну інформовану згоду за формою, встановленою Виконавцем. У випадку відмови від запропонованого медичного обстеження, Пацієнт або його законні представники, мають скласти письмову відмову.
- 1.14. Лікар ТОВ «ДжиБіЕль Клінік» видає Пацієнту консультативний висновок (Форма затверджена виконавцем), в якому зазначає діагноз (попередній або уточнений), (надалі - Консультативний висновок) та ознайомлює з ним Пацієнта або його законного працівника.
- 1.15. Перед початком надання медичних послуг відповідно до призначень Виконавця, Пацієнт або його законний представник дають свою добровільну інформовану згоду на заплановане медичне обстеження, за формою, встановленою Виконавцем, яка містить інформацію про конкретні види медичної допомоги, методи діагностики, лікування, анестезії, ризики та можливі ускладнення, які можуть виникнути в результаті надання запланованих медичних послуг тощо.
- 1.16. У випадку, коли в ході надання медичних послуг, попередньо узгоджених з Пацієнтом або його законним представником, виявиться, що Пацієнту необхідно надання інших або додаткових видів медичного обстеження, і узгодити такі зміни неможливо без заподіяння шкоди життю або здоров'ю Пацієнта (наприклад: Пацієнт знаходиться у невідкладному стані), Пацієнт та його законний представник надають Виконавцю право самостійно зробити необхідні зміни, а Пацієнт або його законний представник зобов'язується оплатити такі, попередньо не погоджені медичні послуги, лікарські засоби та вироби медичного призначення, якщо вони були використані.

2. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Виконавець зобов'язаний:

- 2.1.1. Залежно від медичних показань, скласти Консультативний висновок.
- 2.1.2. Не розголошувати лікарську таємницю, за винятком випадків передбачених чинним законодавством.
- 2.1.3. Надавати якісні медичні послуги відповідно до вимог, які висуваються до методів діагностики, які дозволені на території України. Медична допомога надається в приміщеннях Виконавця, які оснащені необхідним обладнанням, інструментарієм і матеріалами.

2.2. Пацієнт та його законні представники зобов'язані:

- 2.2.1. Ретельно ознайомитися з інформованою згодою.

- 2.2.2. Дотримуватися Правил внутрішнього розпорядку Виконавця, з якими Пацієнт та його законні представники ознайомлені на момент приєднання до цього договору (розміщені на стенді в куточку споживача) та на сайті <https://www.gbl-clinic.od.ua/>
- 2.2.3. Повідомляти працівникам Виконавця 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 обстеження.
- 2.2.4. У разі виникнення після надання медичних послуг, що були надані Виконавцем, будь-яких ускладнень, які не потребують екстреної (невідкладної) медичної допомоги, - якнайшвидше звернутися до Виконавця.
- 2.2.5. Здійснювати заплановані візити до Виконавця в призначений час, виконувати всі вимоги і рекомендації діагностуючого лікаря Виконавця.
- 2.2.6. 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.

2.3. Виконавець має право:

- 2.3.1. Пропонувати Пацієнту або його законному представнику змінити узгоджений порядок обстеження, 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, попередньо узгоджених з Пацієнтом, а Пацієнт відмовляється узгодити рекомендовані зміни, крім випадків, зазначених в п.1.16, підпункті 2.3.4 п.2.3 цього Договору.
- 2.3.3. Відмовитися від цього договору і припинити надання медичної допомоги, якщо Пацієнт або його законний представник не підписують інформовану добровільну згоду на медичне обстеження.
- 2.3.4. При виникненні ситуацій, в яких Пацієнту необхідна невідкладна (ургентна) допомога, і немає можливості отримати з об'єктивних причин інформовану добровільну згоду Пацієнта або його законного представника, самотійно визначити обсяг досліджень, медичних втручань та лікарських засобів, необхідних для надання невідкладної (ургентної) допомоги.
- 2.3.5. Відмовити Пацієнту в наданні медичної допомоги у випадках:
- 2.3.5.1. відмови від підписання добровільної інформованої згоди, крім випадків, прямо встановлених цим договором та / або законом;
 - 2.3.5.2. порушення Пацієнтом, його законними представниками або особами, які їх супроводжують Правил внутрішнього розпорядку Виконавця;
 - 2.3.5.3. недотримання Пацієнтом медичних приписів лікуючого лікаря Виконавця;
 - 2.3.5.4. повідомлення лікарю Виконавця недостовірних даних про стан здоров'я Пацієнта;
 - 2.3.5.5. повідомлення лікарю Виконавця недостовірних даних про ліки, які Пацієнт приймає;
 - 2.3.5.6. відмови від оплати Виконавцю платних медичних послуг, лікарських засобів чи виробів медичного призначення.
 - 2.3.5.7. в інших випадках визначених цим Договором та законодавством України.

- 2.4. Виконавець не несе відповідальності за будь-які ускладнення, що виникли у Пацієнта, внаслідок ненадання йому медичної допомоги у зв'язку з відмовою Пацієнта або його законного представника в наданні медичної допомоги з підстав, визначених цим договором в п.п.2.3.5.1-2.3.5.7.

- 2.5. Пацієнт або його законний представник мають право:
- 2.6. Пацієнт або його законний представник мають право:
 - 2.6.1. дати згоду на внесення змін в обстеження або його коригування з підписанням інформованої добровільної згоди;
 - 2.6.2. відмовитися від запропонованих змін до обстеження, склавши заяву про відмову від запропонованого обстеження.

3. ВАРТІСТЬ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ І ПОРЯДОК ОПЛАТИ.

- 3.1. Вартість платних медичних послуг, визначається на підставі Прейскуранта цін Виконавця, чинного на момент надання відповідної послуги.
- 3.2. Платні медичні послуги підлягають оплаті Виконавцю Пацієнтом або його законним представником в повному обсязі перед початком надання медичної послуги, якщо інше не буде визначено домовленістю сторін або правилами Виконавця.
- 3.3. Усі розрахунки за цим Договором здійснюються виключно в національній грошовій одиниці України (гривні).
- 3.4. Якщо інше, не передбачено цим договором, 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.
- 3.5. У разі відмови Пацієнта або його законного представника від платної медичної послуги до моменту початку її надання, Виконавець повертає сплачену вартість такої послуги повністю (безпосередньо медичної послуги, від якої відмовився Пацієнт або його законний представник). Якщо відмова від медичної послуги була зроблена після початку її надання, Виконавець не повертає сплачену вартість такої послуги.
Якщо замовлена послуга передбачала витрати на підготовку для її надання (разову закупівлю медичних виробів, лікарських засобів, залучення третіх осіб тощо), Виконавець не повертає сплачену вартість такої послуги незалежно від моменту відмови в її отриманні.
- 3.6. У разі неприбуття Пацієнта в день та час, узгоджений з адміністраторами клініки для надання платних медичних послуг без поважних причин та попереднього повідомлення про неможливість прибути, кошти, сплачені за таку послугу, не підлягають поверненню, але відповідна медична послуга за узгодженням сторін та за наявної можливості може бути перенесена на інший день та час.
- 3.7. Виконавець має право запроваджувати знижку, від стандартної ціни кожної послуги, що вказана у Прейскуранті цін Виконавця, що визначається Виконавцем.

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, 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 тощо;
 - 4.2.2. дострокового розірвання договору з ініціативи Пацієнта, його законного представника або Виконавця;
 - 4.2.3. відмови Пацієнта або його законного представника підписати добровільну інформовану згоду;
 - 4.2.4. приховування інформації або повідомлення недостовірних відомостей про стан свого здоров'я Пацієнта;
 - 4.2.5. невиконання приписів лікуючого або направляючого лікаря;

- 4.2.6. звернення за допомогою в інший заклад охорони здоров'я або до іншого лікаря без повідомлення про це лікуючого або направляючого 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.

5. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ

- 5.1. У разі виявлення недоліків в наданій медичній послугі, Пацієнт або його законний представник мають право пред'явити претензії безпосередньо після закінчення надання такої послуги, а в разі об'єктивної неможливості виявити недоліки в цей момент - протягом семи календарних днів, з моменту фактичного закінчення надання відповідної послуги.
У разі виявлення в наданій медичній послугі істотних недоліків, Пацієнт або його законний представник мають 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.
- 5.2. Ризики ускладнень, про які Пацієнт або його законний представник були попереджені до початку лікування і які настали з незалежних від Виконавця причин, не є підставою для пред'явлення та/чи задоволення претензій.
- 5.3. Виконавець не несе відповідальності за недоліки, що виникли в наслідок невиконання Пацієнтом або його законним представником умов цього Договору, рекомендацій лікаря, об'єктивним розвитком захворювання, появою у Пацієнта нових захворювань, індивідуальними особливостями організму Пацієнта.
- 5.4. Всі суперечки, що виникають при виконанні даного договору, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.
- 5.5. У випадку наявності претензій до якості наданих медичних послуг, Пацієнт або його законний представник мають заявити претензію до Виконавця у письмовому вигляді у строки, що визначені цим Договором. Усні претензії не розглядаються.
- 5.6. Письмова претензія Пацієнта або його законного представника розглядається протягом тридцяти календарних днів.
- 5.7. Під час розгляду претензії, Виконавець має право вимагати від Пацієнта або його законного представника надання додаткової інформації, у тому числі і медичних документів, вимагати пройти додаткові обстеження лікарем, або інструментальні обстеження, та/або взяти участь у проведенні експертизи.
- 5.8. У випадку, коли Виконавець заявив вимогу до Пацієнта або його законного представника, 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 таких вимог Виконавця, а у випадку проведення експертизи – до її завершення.
- 5.9. Приєднуючись до цього договору, Пацієнт та його законний представник надають свою згоду на розголошення інформації, яка становить предмет лікарської таємниці, у обсязі, який є необхідним для вирішення їх претензії, у тому числі, розголошення такої

інформації іншим лікарям, науковим консультантам, експертам, адвокатам Виконавця та/чи лікарів Виконавця.

- 5.10. У випадках публічних звинувачень з боку Пацієнта або його законних представників Виконавця та/або його працівників, Пацієнт та його законний представник надають Виконавцю, його лікарям та адвокатам дозвіл на публічне спростування таких звинувачень з використанням інформації, яка становить предмет лікарської таємниці Пацієнта.
- 5.11. У разі коли під час розгляду претензій стане необхідно визначити причини виникнення недоліків наданих медичних послуг, Виконавець має право організувати проведення відповідної експертизи. 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 або його законного представника не підлягають задоволенню, а Пацієнт або його законний представник стають зобов'язаними відшкодувати Виконавцю усі витрати на проведення експертизи.
- 5.12. Пацієнт або його законний представник не мають права ухилятися від участі у проведенні організованої Виконавцем експертизи, у тому числі, Пацієнт або його законний представник зобов'язані надавати усі медичні документи, які є в них, та, на вимогу Виконавця чи експерта, забезпечити проходження Пацієнтом огляду та/або діагностичних обстежень.
- 5.13. Якщо Пацієнт або його законний представник ухиляться від участі в експертизі, вважається, що їх претензії є цілком безпідставними та задоволенню не підлягають, при цьому, Пацієнт або його законний представник зобов'язані відшкодувати Виконавцю усі витрати, які були понесені на організацію проведення експертизи.
- 5.14. 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, воєнні дії, 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. ДІЯ ДОГОВОРУ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО НЬОГО, ТА ІНШІ УМОВИ

- 7.1. Цей Договір вступає в силу з моменту опублікування його на офіційному сайті Виконавця <https://www.gbl-clinic.od.ua/> та/або публічного розміщення у приміщенні Виконавця у Кутку споживача.
- 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://www.gbl-clinic.od.ua/>
- 7.5. Зміни до цього Договору застосовуються лише до медичних послуг, які надаються 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 Виконавця на його офіційному сайті <https://www.gbl-clinic.od.ua/>
- 7.8. З дня опублікування відповідного рішення Виконавця про припинення цього Договору, цей Договір продовжує дію виключно для тих Пацієнтів, які на день опублікування такого рішення приєдналися до Договору та яким ще надаються узгоджені медичні послуги.
- 7.9. Приєднуючись до цього договору, Пацієнт та його законний представник надають свою згоду на використання Виконавцем або його співробітниками даних, включаючи ті, що становлять лікарську таємницю, отриманих при обстеженні Пацієнта, 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.
- 7.10. Приєднуючись до цього договору Пацієнт та його законний представник надають 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, перестраховувальниками 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.
- 7.11. Приєднуючись до цього договору Пацієнт та його законний представник підтверджують, що вони повідомлені 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.
- 7.12. Вся медична документація, яка заведена на Пацієнта, результати діагностичних обстежень, знімки тощо, які були підставою для діагнозу, є власністю Виконавця, і відповідно зберігаються у нього, незалежно від того, за чий рахунок та у якій особи були зроблені такі діагностичні обстеження, знімки тощо.
- 7.13. Якщо Пацієнт або його законний представник висловлять бажання отримати доступ до інформації, яка становить предмет лікарської таємниці вони мають скласти письмову заяву, зазначивши в ній яку саме інформацію бажають отримати та яким чином (ознайомитися з медичною картою, отримати виписку, отримати копії певних медичних документів тощо).
- 7.14. Заява Пацієнта або його законного представника повинна бути розглянута протягом 15 робочих днів та, за наявності законних підстав, підлягає задоволенню.

- 7.15. Ознайомлення Пацієнта або його законного представника з медичною документацією (щоденники, історія хвороби, обстеження) відбувається в спеціально відведеному приміщенні в присутності представника Виконавця в установленому Виконавцем порядку.
- 7.16. Пацієнт та його законний представник повідомлені, 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 певних приміщеннях Виконавця. Пацієнт та його законний представник повідомлені, що з метою покращення якості послуг, що надаються Виконавцем, всі телефонні розмови Пацієнта та його законного представника в процесі взаємодії з Виконавцем можуть бути записані Виконавцем.
- 7.17. Інформація отримана під час відеоспостереження є конфіденційною інформацією, яка охороняється законом та доступ до якої є обмеженим.
- 7.18. Приєднуючись до цього договору, Пацієнт та його законний представник надають свою згоду на здійснення відеоспостереження та запису телефонних розмов.
- 7.19. Приєднуючись до цього договору, Пацієнт та його законний представник надають свою згоду на ведення відеопротоколу медичного втручання, у випадках передбачених правилами Виконавця для надання відповідних медичних послуг.
- 7.20. 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.