

ЗАТВЕРДЖУЮ

ТОВ «Медичний центр «Євроклінік»

Генеральний директор

Дутка І. Ю.



02 серпня 2021 року

**Правила надання Медичних послуг в
Медичному центрі «Євроклінік»**

Ці Правила надання медичних послуг в Медичному центрі «Євроклінік» (надалі - Правила) є внутрішнім нормативним документом, який регламентує особливості надання Медичних послуг, права й обов'язки Пацієнтів та інших Відвідувачів Медичного центру.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

Амбулаторне лікування – лікування у визначені години прийому, без цілодобового розміщення Пацієнта у Медичному центрі;

Відвідувачі – особи, які не є пацієнтами Медичного центру, але перебувають у приміщенні Медичного центру або є супроводжуваними особами / законними представниками, родичами та близькими особами пацієнтів.

Договір - даний публічний договір про надання медичних послуг, текст якого розміщений на Веб-сайті <https://lviv.euroclinic.com.ua>, (із усіма змінами, доповненнями, додатками та посиланнями), що регулює відносини між Медичним центром Замовником, Пацієнтом стосовно отримання Медичних послуг.

Замовник - фізична особа, яка володіє повною дієздатністю, замовила Медичні послуги від власного імені чи від імені, в інтересах Пацієнта. У випадку замовлення медичних послуг від імені, в інтересах Пацієнта, Замовник підтверджує, що діє в інтересах Пацієнта й отримав на це добровільну згоду від Пацієнта (за умови що Пацієнт може висловити таку згоду). У випадку, якщо Пацієнтом є особою, що володіє неповною, частковою дієздатність, або дієздатність якої обмежена, замовлення Послуги може бути здійснено виключно Замовником. Замовник може бути Пацієнтом. Надання Медичних послуг.

Медичний центр – Товариство з обмеженою відповідальністю «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «ЄВРОКЛІНІК», ідентифікаційний код юридичної особи 38243196, Ліцензія МОЗ України АЕ №282714 від 03.10.2013 р. що є власником Веб-сайту та надає Медичні послуги.

Пацієнт – фізична особа, в тому числі особа до досягнення нею повноліття, яка отримує медичну допомогу (профілактичну, діагностичну, лікувальну) від Медичного центру на умовах визначених цим Договором, та в інтересах якої укладено цей Договір. Пацієнт може бути Замовником Медичних послуг та укласти договір самостійно у разі наявності відповідного обсягу цивільної дієздатності згідно законодавства України. В інших випадках, цей Договір в інтересах пацієнта укладає Законний представник Пацієнта.

Правила - правила надання Медичних послуг в Медичному центрі. Правила затверджуються Медичним центром. Правила розміщуються в Медичному центрі у доступному для Замовників/Пацієнтів місці. Правила також оприлюднюються на Веб-сайті. Правила можуть змінюватись/переглядатись Медичним центром в односторонньому порядку. Медичні послуги надаються згідно Правил, актуальних станом та дату надання Медичних послуг.

Інші визначення та скорочення вживаються й використовують у Правилах в такому ж значенні що і в Договорі.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Медичний центр надає медичні послуги громадянам України, громадянам інших країн та особам без громадянства, які звернулись до Медичного центру.

2.2. Медичні послуги надаються у Медичному центрі Амбулаторно. Амбулаторне лікування Пацієнтів проводиться в межах режиму роботи Медичного центру, за графіками роботи медичного персоналу. Медичні послуги надаються за медичними спеціальностями визначеними в ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики

2.3. Медичні та інші послуги в Медичному центрі надаються за плату та відповідно до затвердженого Прейскуранту цін.

2.4. Інформація про споживчі властивості, безпеку та нормативи (стандарти) якості медичних послуг, які надаються, розміщена у «Куточку споживача». Більш розширену інформацію Пацієнти або Відвідувачі можуть отримати під час консультацій у персоналу Медичного центру, а в окремих випадках - при самостійному ознайомленні зі спеціальними письмовими формулярами.

2.5. Інформація про діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх пацієнтів та відвідувачів.

3. ЗАПИС ДО МЕДИЧНОГО ЦЕНТРУ, ЗАГАЛЬНИЙ ПОРЯДОК НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ПЕРЕДАЧІ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕНЬ

3.1. До початку надання Медичних послуг, Замовник обирає одну або декілька Медичних послугу, визначених Прейскурантом цін, виходячи з потреб та інтересів Пацієнта. У випадку скерування Пацієнта до Медичного центру лікуючим лікарем, Замовник під час обрання Медичних послуг повинен також врахувати інформацію у зазначеному скеруванні.

3.2. Після обрання однієї чи декількох Медичних послуг, Замовник повинен здійснити Запис до Медичного центру за допомогою Веб-сайту (в т. ч. через заповнення відповідної онлайн-форми на Веб-сайті), або через звернення за номерами телефонів зазначеними на Веб-сайті. Дата та час надання кожної Медичної послуги погоджується Медичним центром та Замовником. Дату та час надання кожної Медичної послуги може бути змінено з ініціативи Замовника за погодженням з Медичним центром.

3.3. Отримання Медичних послуг без попереднього запису не допускається, крім випадків надання медичної допомоги в невідкладних та екстремальних ситуаціях у випадках та в порядку визначених чинним законодавством України.

3.4. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів до Медичного центру забезпечує медичний реєстратор, який виконує функції розподілу пацієнтів, надає довідкову інформацію. При відвідування Медичного центру по усіх видах послуг Пацієнт повинен підійти до медичного реєстратора, після чого може зачекати на початок прийому в зоні очікування Медичного центру. Час початку прийому Пацієнта може відбуватися з невеликим очікуванням. Це обумовлено тим, що у всіх Пацієнтів різні проблеми та патології, тривалість прийому може бути дещо довшою передбачуваного відрізка часу і початок наступного прийому може затриматись.

3.5. На вимогу Медичного центру Замовник, який звернувся для отримання Медичних послуг, зобов'язаний надати документи і відомості, необхідні для з'ясування його особи та фізичного стану Пацієнта. У випадку скерування Пацієнта до медичного центру лікуючим лікарем, Замовник повинен надати відповідне скерування. Замовник на вимогу Медичного центру повинен надати інформовану добровільну згоду на проведення діагностики, лікування Пацієнта.

3.6. У разі ненадання Замовником необхідних документів чи відомостей або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе або Пацієнта, або у разі неявки з метою оновлення його ідентифікаційних даних, а також у випадку ненадання ним інформованої добровільної згоди на проведення діагностики, лікування чи на проведення операції або знеболення, Медичний центр має право відмовити Замовнику (Пацієнту) в наданні Медичних послуг.

3.7. До моменту надання Медичних послуг Замовник повинен попередити персонал Медичного центру про усі відомі йому фактори що можуть вплинути на проведення медичних процедур, або ускладнити, унеможливити їх проведення (в т. ч. про відомі алергічні реакції, проблеми з венами, наявність в тілі металевих та магнітних імплантів, а також інших електронних приладів, як то кардіостимулятори, слухові апарати тощо).

3.8. Дату та час надання кожної Медичної послуги може бути змінено з ініціативи Медичного центру, у разі:

3.8.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання Медичної послуги унеможливує її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.

3.8.2. Виникнення обставин, які унеможливають надання Медичної послуги Медичним центром (в т. ч. пов'язаних з неналежною роботою чи виходом з ладу обладнання, необхідного для надання Медичних послуг).

3.9. Наявність обставин, передбачених підпунктом 3.8. Правил, встановлюється Медичним центром та повідомляється Замовнику.

3.10. Якщо в ході надання Медичних виникне необхідність у наданні додаткових послуг, маніпуляцій, клініко-діагностичних досліджень за медичними показаннями, такі послуги замовляються додатково і оплачуються окремо.

3.11. Строки надання результатів діагностичного обстеження проведених в Медичному центрі становлять як правило від 1 до 3 робочих днів. У виключних випадках, зумовлених складністю досліджень чи необхідністю додаткового вивчення діагностичного матеріалу, строки надання результатів діагностичного обстеження може бути збільшено.

3.12. Результати діагностичного обстеження видаються повнолітнім дієздатним Пацієнтам, батькам малолітніх Пацієнтів чи законним представникам недієздатних Пацієнтів шляхом:

3.12.1. Безпосередньої передачі на паперових носіях (лікарський висновок (заклучення) та друк зображення на медичну плівку/фотопапір), та/або

3.12.2. Безпосередньої передачі на електронних носіях (лікарський висновок (заклучення) та DICOM зображення), та/або

3.12.3. Надіслання результатів досліджень в електронній формі (лікарський висновок (заклучення) та DICOM зображення) на номер телефону (з використанням додатків Viber, Telegram, WhatsApp) чи на електронну пошту, зазначені в Анкеті пацієнта.

3.13. Вартість паперових/електронних чи інших носіїв з результатами діагностичного обстеження може не входити у вартість Медичної послуги та оплачуватись окремо згідно з Прейскурантом цін.

4. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ НЕПОВНОЛІТНІМ ТА ОСОБАМ З ОБМЕЖЕНОЮ ДІЄЗДАТНІСТЮ

4.1. Особи які досягли 14 років набувають наступних прав у сфері охорони здоров'я:

4.1.1. Право на вибір лікаря та вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій;

4.1.2. Надання медичної допомоги за їх згодою.

4.2. Пацієнтам віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнтам, визнаним в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників.

4.3. Відмовитись від лікування може пацієнт, який набув повної цивільної дієздатності і усвідомлює значення своїх дій та може керувати ними.

4.4. Лише Пацієнт, який досяг повноліття, має право на отримання достовірної і повної інформації про стан свого здоров'я, у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я. Батьки (усиновлювачі), опікун, піклувальник мають право на отримання інформації про стан здоров'я дитини або підопічного.

4.5. При наданні Медичних послуг малолітнім чи недієздатним особам їх відповідно повинні супроводжувати батьки (один з батьків), законні представники.

4.6. Батьки малолітніх пацієнтів чи законні представники недієздатних пацієнтів повинні володіти повними та чіткими відомостями про стан здоров'я таких пацієнтів та можливість надання Медичних послуг без шкоди для здоров'я таких пацієнтів.

4.7. Батьки малолітніх пацієнтів чи законні представники недієздатних пацієнтів до моменту надання Медичних послуг повинні попереджати персонал Медичного центру про усі відомі їм фактори що можуть вплинути на проведення медичних процедур, або ускладнити, унеможливити їх проведення (в т. ч. про відомі алергічні реакції, проблеми з венами, наявність в тілі металевих та магнітних імплантів, а також інших електронних приладів, як то кардіостимулятори, слухові апарати тощо).

5. НОРМИ ТА ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ПАЦІЄНТІВ І ВІДВІДУВАЧІВ ЗАКЛАДУ

5.1. Під час перебування в Медичному центрі, Пацієнти та Відвідувачі зобов'язані:

5.1.1. Ввічливо спілкуватися з медичним персоналом іншими відвідувачами та пацієнтами;

5.1.2. При відвідуванні Медичного центру залишати верхній одяг у гардеробній, або кабіні для перевдягання;

5.1.3. Дбайливо ставитись до майна Медичного центру;

5.1.4. Підтримувати чистоту і порядок у приміщеннях загального користування;

5.1.5. Повідомляти Медичний персонал про відомі особі інфекційні захворювання та мати відповідні засоби індивідуального захисту;

5.1.6. Мати при собі документи що посвідчують особу;

5.1.7. Не залишати в приміщеннях Медичного центру сторонніх предметів;

5.1.8. Не залишати без нагляду цінні речі (в т. ч. гроші, прикраси);

5.1.9. Не приходити на обстеження з ювелірними виробами чи іншими цінними речима;

5.1.10. Якщо Медична послуга вимагає від Пацієнта особливої підготовки (наприклад дієти, припинення вживання ліків, введення медичних препаратів, проведення очисних процедур (очисної клізми) тощо), забезпечити проведення таких заходів Пацієнтом;

5.1.11. Неухильно дотримуватись вимог щодо проведення медичних процедур.

5.2. Під час перебування в Медичному центрі, Пацієнтам та Відвідувачам заборонено:

5.2.1. Вживати їжу;

5.2.2. Курити в приміщеннях Медичного центру та перед входом в Медичний центр;

5.2.3. Приносити вогнепальну зброю, колючі та різучі предмети, тютюнові вироби, алкогольні напої, наркотичні засоби, психотропні речовини, продукти харчування, рослини з сильним запахом, хімічні реактиви, отрути та лікарські засоби, не узгоджені з лікуючим лікарем. Вказані предмети вилучають до з'ясування обставин їх потрапляння на територію Медичного центру або одразу повертають Відвідувачам, які їх принесли,

5.2.4. Приходити в стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння;

5.2.5. Вживати тютюнові вироби, алкогольні напої, наркотичні засоби та психотропні речовини у приміщеннях Медичного центру та на його території;

5.2.6. Розмовляти по телефону;

5.2.7. Відволікати персонал Медичного центру від виконання посадових обов'язків;

5.2.8. Приходити з тваринами чи птахами;

5.2.9. Здійснювати фото/відео/аудіо фіксацію приміщень чи обладнання Медичного центру, пацієнтів, відвідувачів та персоналу Медичного центру;

5.2.10. Рекламувати у будьякій формі лікарські засоби та вироби медичного призначення, продавати їх або обмінюватися ними з іншими Пацієнтами чи Відвідувачами;

5.2.11. Без дозволу адміністрації Медичного центру не встановлювати й не заряджати від розеток технічні прилади (мобільні телефони, повербанки, акумулятори, камери тощо);

5.2.12. Виносити за межі Медичного центру будьяке майно, лікарські засоби, інші речі які належать Медичному центру та його персоналу.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. За невиконання або неналежне виконання зобов'язань визначених цими Правилами чи Договором, Сторони несуть відповідальність, згідно з чинним законодавством України, умовами визначеними цими Правилами та Договором.

6.2. Медичний центр не несе відповідальності за ефективність лікування та/або шкоду, заподіяну здоров'ю (життю) Пацієнта чи іншу шкоду (збитки) завдані Замовнику або Пацієнту без вини Медичного центру, а також у результаті:

а) неявки чи несвоєчасної явки Пацієнта та/або Замовника на заплановані візити чи контрольні медичні огляди;

б) дострокове розірвання Договору з ініціативи Замовника та/або Пацієнта;

в) неповідомлення або несвоєчасне повідомлення Замовником (Пацієнтом) в анамнезі історії хвороби (анкеті) істотних відомостей про стан здоров'я Пацієнта, у т. ч. наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, індивідуальне їх несприйняття, вроджені або набуті вади розвитку органів та систем, наявність захворювань, які становлять загрозу для оточуючих та медперсоналу, неповідомлення або умовчування іншої суттєвої інформації про стан здоров'я Пацієнта;

г) не забезпечення Замовником дотримання Пацієнтом приписів та рекомендацій лікуючого лікаря Медичного центру;

д) порушення Замовником (Пацієнтом) затверджених Медичним центром Правил;

е) використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Медичного центру;

є) призначення медикаментозного лікування, втручань в інших закладах охорони здоров'я або проведення самолікування;

ж) розвитку захворювань чи патологій Пацієнта, які не пов'язані з наданням медичних послуг за Договором.

6.3. Сторони усвідомлюють та розуміють, що сучасна медицина не є точною наукою, більшість медичних втручань не дають гарантованого результату та іноді взагалі можуть бути невдалими. В силу індивідуальності та унікальності людського організму можливі атипові реакції та ускладнення, які не враховані в чинних медичних стандартах і не описані у спеціальній літературі. Медичний центр несе відповідальність за надання якісних Медичних послуг. Медичний центр не несе відповідальності за можливі та допустимі ускладнення, які пов'язані з характером медичних втручань (процедур), особливостями організму Пацієнта, об'єктивними життєвими обставинами чи порушенням приписів медичного персоналу з боку самого Пацієнта. Укладаючи Договір, Медичний центр передбачає розуміння Пацієнтом та Замовником особливостей та ризиків проведення медичних втручань (процедур), передбачених Договором, а також правильне усвідомлення ним інформації щодо медичних втручань, наданої як у письмовій, так і в усній формі.

6.4. Замовник несе відповідальність за неухильне виконання розпоряджень Медичного центру, надання Медичному центру повної і достовірної інформації, необхідної для надання медичних послуг, а також за своєчасне і повне виконання своїх фінансових зобов'язань.

6.5. Усі спірні питання, що можуть виникнути з Договору, Правилами або у зв'язку з їх виконанням, Сторони будуть вирішувати шляхом переговорів, або в судовому порядку.

6.6. Усі суперечки щодо методів лікування, обстеження, медикаментів що призначаються, оплати, розкриття (надання) інформації вирішуються шляхом переговорів, створенням комісій із запрошенням фахівців провідних закладів охорони здоров'я, погоджених Сторонами. Претензії щодо якості послуг розглядаються у письмовому вигляді, що подаються на ім'я керівництва Медичного центру, де зазначаються конкретні недоліки та вимоги.

6.7. Замовник зобов'язаний відшкодувати Медичному центру уся матеріальну шкоду у зв'язку з пошкодженням чи знищенням майна Медичного центру, в повному обсязі в розмірі завданої шкоди. У разі знищення майна, його втрати (крадіжки, тощо), пошкодження (несправності) майна, яке не може бути усунуто чи усунення якого потребує витрат, що перевищують 1/3 (одну третю) вартості майна, Замовник зобов'язується виплатити Медичному центру повну вартість майна, яка підтверджується розрахунковими документами Медичного центру про придбання зазначеного майна або сплатити повну вартість майна згідно його актуальної вартості на ринку України.

6.8. Досудове врегулювання спорів є обов'язковим для Сторін Договору. Явка Законного представника Пацієнта та Пацієнта на призначені Медичним центром при розгляді претензії є обов'язковою.

6.9. У випадку неможливості вирішення розбіжностей шляхом переговорів протягом 30 (тридцяти) днів, спір підлягає розгляду у судовому порядку відповідно до законодавства України.

6.10. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов Договору та цих Правил у разі виникнення обставин непереборної сили. Обставинами непереборної сили в тому числі вважаються воєнний стан введений на території місцезнаходження Медичного центру, стихійні лиха, аварії, пожежі, природні катастрофи, військові дії, надзвичайні ситуації, надзвичайні стани, а також забороняючі заходи законодавчого впливу. Звільнення від відповідальності розповсюджується лише на період дії обставин непереборної сили. Сторона, що не може виконувати зобов'язання за Договором унаслідок дії обставин непереборної сили, повинна повідомити про це іншу Сторону у письмовій формі. Повідомлення про настання форс-мажорних обставин повинне бути підтверджено довідкою Торгово-промислової палати України. У разі коли строк дії обставин непереборної сили продовжується більше ніж 60 днів, кожна із Сторін в установленому порядку має право розірвати Договір.

6.11. Медичний центр не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу Пацієнтів (Відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Контроль за виконанням цих Правил здійснюється Медичним директором чи уповноваженою ним особою.

7.2. У разі недотримання цих Правил, Медичний центр залишає за собою право зобов'язати Відвідувача (Пацієнта, Замовника) залишити територію Медичного центру.

7.3. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України та Договором.