**Публічний договір**

КНП «МП № 26» ХМР надає послуги пацієнтам на підставі публічного договору, який регулює взаємовідносини, встановлює права та обов’язки сторін, описує гарантійні зобов’язання, тощо.

Публічний договір укладається на підставі статті 633 Цивільного кодексу України.

Це договір, в якому одна сторона – підприємець, взяла на себе обов’язок здійснювати надання послуг кожному, хто до неї звернеться. Умови публічного договору встановлюються однаковими для всіх споживачів, та підприємець не має права надавати переваги одному споживачеві перед іншим, або відмовитися від укладення публічного договору за наявності у нього можливостей надання споживачеві відповідних послуг.

Текст даного договору розміщено на сайті, а також у куточку споживача у приміщенні Поліклініки за адресою м. Харків, вул. 23 Серпня, 23-А.

Звертаючись до Поліклініки за отриманням послуг, пацієнт підтверджує, що ознайомлений з публічним договором про надання медичних послуг та додатками до нього, повністю розуміє інформацію, яка в них вміщена, акцептує договір.

**Публічний договір про надання медичних послуг**

КНП «МП № 26» ХМР (далі – Поліклініка) в особі директора Алєксєєва Валерія Івановича, що діє на підставі Статуту та фізична особа, яка звернулася до Поліклініки для отримання медичних послуг (далі – Пацієнт), в подальшому разом іменуються Сторони, а кожна окремо Сторона, уклали цей Публічний договір про надання медичних послуг (далі – Договір) про нижченаведене:

**1. Терміни, поняття та визначення**

1.1. В цьому Договорі нижченаведені терміни, поняття і визначення мають та вживаються у такому значенні:

1.1.1. Медична послуга – певна дія або сукупність дій, які здійснюються медичними працівниками Поліклініки з метою діагностики, лікування, профілактики або реабілітації захворювань, патологій або станів Пацієнта.

1.1.2. Пацієнт – фізична особа, яка звернулася до Поліклініки для отримання медичних послуг.

1.1.3. Лікуючий лікар – лікар який надає медичні послуги Пацієнту в Поліклініці.

**2. Предмет договору**

2.1. Поліклініка в порядку та на умовах визначених цим Договором зобов’язується надати Пацієнту медичні послуги, передбачені Прайс-листом медичних на підставі усного або письмового звернення Пацієнта, а Пацієнт зобов’язується прийняти та оплатити надані медичні послуги.

2.2. Медичні послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров’я та/або локальних протоколів медичної допомоги, затверджених у встановленому порядку.

2.3. Місце надання медичних послуг за адресою: м. Харків, вул. 23 Серпня, 23-А

2.4. Відділення в якому надаються медичні послуги, визначається Поліклінікою із подальшим повідомленням Пацієнту.

2.5. Надання медичних послуг здійснюється відповідно до Інформованої добровільної згоди Пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення, яка оформлюється у встановленій законодавством України формі перед наданням першої медичної послуги та перед наданням медичних послуг, перелік яких визначається Поліклінікою.

2.6. Поліклініка не має права розголошувати третім особам інформацію про хворобу, медичне обстеження, огляд та їх результати, інтимну і сімейну сторони життя Пацієнта, яка стала відома Поліклініці у зв’язку із виконанням цього Договору, крім випадків, передбачених законодавством України, та іншими договорами, в тому числі добровільного медичного страхування (безперервного страхування здоров’я).

**3.  Ціна договору та порядок здійснення оплати**

3.1. Ціна цього Договору визначається, як сума наданих Поліклінікою та прийнятих Пацієнтом медичних послуг.

3.2. Вартість кожної медичної послуги визначається згідно Переліку медичних послуг на дату надання Пацієнтом такої послуги.

3.3. Оплата наданих медичних послуг здійснюється Пацієнтом в порядку та строки, визначені Поліклінікою одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:

3.3.1.  Шляхом здійснення Пацієнтом платежу за допомогою банківського переказу на рахунок Поліклініки.

3.3.2. Шляхом оплати через мережу Інтернет з використанням будь-яких платіжних сервісів за вибором пацієнта за допомогою яких, є можливість оплатити вартість послуг у національній валюті України.

3.4. У разі відмови Пацієнта від отримання фактично оплачених медичних послуг, кошти повертаються Пацієнту  у порядку, визначеному п. 3.5. цього Договору.

3.5. Повернення коштів здійснюється на підставі письмової заяви Пацієнта, в якій Пацієнт має зазначити свої паспортні дані, додати до вказаної заяви копію паспорта та чек або квитанцію. У разі відсутності чеку або квитанції Поліклініка має право відмовити Пацієнту у поверненні грошових коштів, сплачених на виконання даного Договору.

**4.  Порядок надання та приймання-передачі послуг**

4.1. Медичні послуги надаються медичними працівниками Поліклініки, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.

4.2. До початку надання медичних послуг Лікуючий лікар повідомляє Пацієнту перелік, склад та вартість всіх медичних послуг, надання яких Лікуючий лікар вважає доцільним, та в усній формі погоджує з Пацієнтом перелік та вартість всіх медичних послуг, які будуть надані Поліклінікою за призначенням цього Лікуючого лікаря.

4.3. Медичні послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється через регістратуру Поліклініки, за телефоном, та через інтернет. Надання медичних послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної медичної послуги погоджується Поліклінікою та Пацієнтом в усній формі.

4.4. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта до настання терміну надання такої послуги.

4.5. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено з ініціативи Поліклініки, у разі:

4.5.1. Якщо стан здоров’я Пацієнта перед початком надання медичної послуги унеможливлює її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров’ю Пацієнта або інших тяжких чи негативних наслідків.

4.5.2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливлюють надання медичної послуги Поліклінікою.

4.5.3. Попередньо узгоджений час початку лікарського прийому може змінюватися з невеликим очікуванням у зв’язку з різною складністю патології і різною тривалістю прийому попередніх пацієнтів, який може перевищувати передбачуваний відрізок часу, виділеного на прийом.

4.6. Наявність обставин, передбачених підпунктом 4.5.2. цього Договору, встановлюється Поліклінікою та повідомляється Пацієнту.

4.7. Приймання-передача наданих медичних послуг здійснюється шляхом оформлення Акту приймання-передачі наданих медичних послуг (далі – Акт приймання- передачі), який складається Поліклінікою в двох примірниках та надається Пацієнту для підписання.

4.8. Пацієнт зобов’язаний підписати обидва примірника Акту приймання-передачі або надати письмову мотивовану відмову від підписання Акту приймання-передачі.

4.9. У разі якщо Пацієнт не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту приймання-передачі, медична послуга вважається належним чином наданою Поліклінікою та належним чином прийнята Пацієнтом.

4.10. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту приймання- передачі, Поліклініка протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє Пацієнта про результати розгляду.

4.11. Якщо Пацієнту надано Поліклінікою декілька медичних послуг, Поліклініка має право скласти один Акт приймання-передачі в двох примірниках, в якому зазначити весь перелік наданих медичних послуг.

4.12. Пацієнт підтверджує, що Поліклінікою йому роз’яснено права та обов’язки, встановлені законодавством України.

**5.  Якість послуг**

5.1. Контроль якості надання медичної допомоги здійснюється у випадках, в порядку та в строки, що передбачені законодавством України.

5.2. Якість наданих медичних послуг повинна відповідати вимогам законодавства України.

**6.  Права та обов’язки Сторін**

***6.1.   Права Пацієнта:***

6.1.1. Отримати медичні послуги належної якості.

6.1.2. 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 Поліклініці.

6.1.3. 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 медичних послуг.

6.1.4. Вимагати заміни Лікуючого лікаря.

6.1.5. Мати право на таємницю про стан свого здоров’я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при його медичному обстеженні.

***6.2.   Обов’язки Пацієнта:***

6.2.1. Неухильно дотримуватись усних чи письмових приписів і рекомендацій лікарів Поліклініки, в тому числі Плану лікування.

6.2.2. Надавати оригінали чи копії документів, що містять інформацію про стан свого здоров’я, які необхідні Поліклініці для надання медичних послуг.

6.2.3. Оплачувати вартість медичних послуг в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

6.2.4. Прибути в місце надання медичних послуг в дату та час надання медичних послуг, визначені відповідно до пункту 4.3. цього Договору.

6.2.5. До початку надання медичних послуг повідомити Поліклініці 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.

6.2.6. У разі порушення або неможливості дотримання Пацієнтом Плану лікування, якщо такий надавався Пацієнту, повідомити про це Поліклініку.

6.2.7. Повідомляти Поліклініку про покращення або погіршення самопочуття, появу або зникнення симптомів та іншу інформацію про зміни стану свого здоров’я протягом строку лікування.

6.2.8. Пацієнт, який знаходиться в Поліклініці, повинен доброзичливо та з повагою ставитися до персоналу та відвідувачів, не поводити себе шумно, не дозволяти собі грубощів, нетактовності та будь-яких проявів агресії.

6.2.9. Пацієнт повинен підтримувати чистоту у приміщенні Поліклініки, при несприятливих погодних умовах або за вимогою персоналу – одягнути одноразові бахіли.

6.2.10. Пацієнтам, які з’явилися на прийом у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння, лікар має право відмовити у наданні послуг.

6.2.11. Заборонено займатись тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв в приміщеннях Поліклініки та на прилеглих територіях.

6.2.12. Заборонено займатися будь-яким видом торгівлі або обміну.

6.2.13. Заборонено мати при собі холодну та вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим.

6.2.14. Заборонено приводити або приносити до Поліклініки тварин, птахів.

***6.3.    Права Поліклініки:***

6.3.1. Якщо інформація про хворобу Пацієнта може погіршити стан його здоров’я або зашкодити процесу лікування, Поліклініка має право надати неповну інформацію про стан здоров’я Пацієнта, обмежити можливість його ознайомлення з окремими медичними документами.

6.3.2. Вести фото та/або відео фіксацію процесу надання медичних послуг та в подальшому використовувати знеособлені результати такої фіксації в рекламних, маркетингових, навчальних та інших цілях, що не суперечать законодавству України.

6.3.3. В разі запізнення Пацієнта в односторонньому порядку змінити термін надання медичних послуг, визначений відповідно до пункту 4.3. цього Договору, або відмінити надання таких медичних послуг.

6.3.4. Відмовитись від надання медичних послуг в разі порушення Пацієнтом умов цього Договору.

***6.4.   Обов’язки Поліклініки:***

6.4.1. Надавати Пацієнту медичні послуги належної якості в порядку та на умовах, визначених цим Договором.

6.4.2. Використовувати лікарські засоби та вироби медичного призначення, дозволені для використання в України.

6.4.3. Вести та зберігати медичну документацію і звітність відповідно до вимог законодавства України.

**7.  Відповідальність Сторін**

7.1. Поліклініка не несе відповідальності у разі виникнення ускладнень у Пацієнта або за шкоду, заподіяну життю та здоров’ю Пацієнта в результаті:

– невиконання Пацієнтом обов’язків, передбачених підпунктом 6.2.1. цього Договору, зокрема приписів і рекомендацій лікарів Поліклініки, Плану лікування, тощо;

– неповідомлення Пацієнтом суттєвої інформації про стан свого здоров’я;

– використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Поліклініки;

– не повідомлення Пацієнтом інформації, передбаченої пунктом 6.2.7. цього Договору;

– отримання медичної допомоги в інших закладах охорони здоров’я;

– розвитку захворювань чи патологій, які не пов’язані з наданням медичних послуг за цим Договором.

7.2. Поліклініка звільняється від відповідальності, якщо настання ускладнень відбулося не з вини Поліклініки (не пов’язано з якістю медичних послуг, що надається Пацієнту Поліклінікою).

**8. Обставини непереборної сили**

8.1. Поліклініка 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, зміна курсу іноземної валюти, страйк, терористичні дії або акти, антитерористичні операції, пожежі, удари блискавки, вибухи, відсутність електричної енергії, перебої в постачанні природного газу або питної води, поломка обладнання або устаткування, тимчасова непрацездатність лікарів або іншого медичного персоналу Поліклініки, тощо).

8.2. 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).

8.3. 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.

**9. Порядок вирішення спорів**

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

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

**10.   Строк дії Договору та інші умови**

10.1. Цей Договір є публічним Договором (публічною офертою) та містить всі істотні умови надання Поліклінікою медичних послуг, зазначених в Прайс-листі медичних послуг.

10.2. Пацієнт усно або письмово звернувшись за отриманням медичних послуг до Поліклініки приймає (акцептує) всі умови цього Договору, а дата першого звернення за згодою Сторін вважається датою укладення цього Договору.

10.3. Додатковим доказом укладення цього Договору може бути письмовий документ складений Поліклінікою, зокрема підписаний Пацієнтом.

10.4. Цей Договір набирає чинності з дати укладення та діє безстроково.

10.5. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх Пацієнтів, крім тих, кому законодавством України надані відповідні пільги, в разі їх наявності.

10.6. Поліклініка не має права відмовитися від укладення цього Договору за наявності у неї можливості (в тому числі технічної, кадрової, організаційної, тощо) надати Пацієнту медичні послуги.

10.7.  Дія Розділу 3, пункту 6.2.3. цього Договору, а також інших умов цього Договору стосовно оплати медичних послуг не розповсюджується на випадки надання Пацієнтам медичних послуг, які оплачуються Поліклініці Страховиками відповідно до договорів добровільного медичного страхування (безперервного страхування здоров’я) або іншими третіми особами, відповідно до умов відповідних договорів.

10.8. Зміни до цього Договору вносяться Поліклінікою в односторонньому порядку та оприлюднюються:

10.8.1. На офіційному веб-сайті Поліклініки.

10.8.2. На паперових носіях на стенді Поліклініки.

10.9. В разі виявлення розбіжностей між умовами цього Договору, оприлюдненими на офіційному веб-сайті Поліклініки та на паперових носіях у відділеннях Поліклініки, пріоритет має примірник на паперових носіях.

10.10. Цей Договір може бути розірваний у порядку та в спосіб, встановленими законодавством України.

10.11. Акцептуючи цей Договір, Пацієнт дає згоду на обробку своїх персональних даних та внесення їх до локальної інформаційної системи Поліклініки відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Акцептуючи цей Договір Сторони підтверджують, що вони повідомлені про свої права відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

**11.  Реквізити Поліклініки**

Комунальне некомерційне підприємство «Міська поліклініка № 26» Харківської міської ради

61101, м. Харків, вул. 23 Серпня, 23-А,

Код ЄДРПОУ 02003698

IBAN:  UA363204780000026005000245646 в АБ «УКРГАЗБАНК»

Номер платника ПДВ 020036920304