

Публічний договір про надання платних стоматологічних послуг

Приватне підприємство «Стоматологічний центр «Металокераміка» (ліцензія МОЗ України серія АГ № 598068 від 15.03.2012р.), надалі іменоване – «Виконавець», керуючись Законом України "Основи законодавства України про охорону здоров'я", Ліцензійними умовами провадження господарської діяльності з медичної практики, іншими нормативними актами у сфері охорони здоров'я,

Фізична особа, яка звернулася до Закладу охорони здоров'я для отримання медичних послуг (далі – Пацієнт), в подальшому разом іменуються Сторони, а кожна окремо Сторона, уклали цей Публічний договір про надання стоматологічних послуг (далі – Договір) про нижченаведене

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. Виконавець зобов'язується за погодженням та дорученням Пацієнта надати останньому (чи особі, в інтересах якої укладено цей Договір) платні стоматологічні послуги; вид, вартість, кількість та строки надання яких попередньо узгоджуються з Пацієнтом, а Пацієнт зобов'язується їх прийняти та оплатити на умовах, визначених цим Договором.

1.2. Місце надання стоматологічних послуг за адресою:

м. Запоріжжя, вул. Миру, буд.16/ пр. Соборний, 157

м. Запоріжжя, вул. Миру, буд. 20

м. Запоріжжя, вул. Володимира Українця (Новокузнецька), буд. 20 А

м. Запоріжжя, вул. Поштова, буд. 27/29

м. Запоріжжя, вул. Миру, буд.16 А

1.3. Обсяги та вид стоматологічних послуг визначаються загальним станом здоров'я Пацієнта, технічними можливостями медичного закладу та ліцензійними обмеженнями медичної практики Виконавця.

1.4. Стоматологічні послуги надаються відповідно до галузевих стандартів у сфері охорони здоров'я та/або локальних протоколів медичної допомоги, затверджених у встановленому порядку.

2. ПРАВА СТОРІН

2.1. Пацієнт має право:

2.1.1. Узгодити з Виконавцем всі передбачені витрати на лікування, діагностику, інші процедури та орієнтовні строки лікування.

2.1.2. Отримати у доступній формі повну та достовірну інформацію про: вартість стоматологічних послуг, стан свого здоров'я, вид, сутність (мету) запропонованих (проведених) медперсоналом Виконавця (чи запрошеними спеціалістами) досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, в тому числі наявність ризику для життя та здоров'я, можливі ускладнення, що можуть виникнути в результаті медичних втручань.

2.1.3. Відмовитися від подальшого отримання послуг за цим Договором.

2.1.4. Отримати попередній розрахунок вартості лікування перед початком лікування, проведенням діагностичних заходів, консультацій, за винятком гострої патології (після обстеження та надання невідкладної допомоги).

2.1.5. Обирати лікуючого лікаря (з поміж лікарів Виконавця відповідно спеціалізації) чи його змінити.

2.2. Виконавець має право:

2.2.1. Відмовити Пацієнтові у наданні стоматологічних послуг у випадку виявлення у Пацієнта під час обстеження патології, лікування якої не входить до зазначеного у ліцензії Виконавця переліку дозволених видів лікування, окрім випадків, коли можливість запросити профільного фахівця з іншого медичного закладу (за згодою Пацієнта).

- 2.2.2. Не надавати стоматологічні послуги, якщо Пацієнт не підтвердив взяття ним зобов'язань з оплати стоматологічних послуг.
- 2.2.3. Відмовити у лікуванні особі, яка перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або в іншому хворобливому стані, що перешкоджає наданню якісних стоматологічних послуг.
- 2.2.4. Припинити лікування Пацієнта, який свідомо, без посилання на поважні причини, не виконує медичні приписи та вказівки лікуючого лікаря.
- 2.2.5. Припинити лікування Пацієнта у результаті вчинення ним або особами, які його супроводжують, порушень, які завдали істотної шкоди (чи загрожують) інтересам, правам або майну Виконавця чи інших Пацієнтів, про що складається відповідний акт.
- 2.2.6. Відмовитися від подальшого ведення Пацієнта та достроково розірвати Договір при відмові Пацієнта від подальшого лікування відповідно до Плану лікування або у випадках, коли Пацієнт наполягає на використанні лікарських засобів чи застосуванні методів діагностики та лікування, не дозволених до застосування на території України.
- 2.2.7. В особливих випадках, передбачених чинним законодавством України, обмежувати надання Пацієнтові медичної інформації.
- 2.2.8. Перенести візит у випадку непередбаченої відсутності лікаря або призначити іншого лікаря для проведення лікування за згодою Пацієнта.
- 2.2.9. У разі непередбаченої ситуації затримати прийом Пацієнта або перенести час прийому, заздалегідь (не менше як за 24 години до запланованого візиту) повідомивши про це Пацієнта.
- 2.2.10. Направляти Пацієнта до інших фахівців, в тому числі і в інший заклад охорони здоров'я з метою уточнення діагнозу і вибору оптимального плану лікування.
- 2.2.11. У разі виникнення невідкладних станів самостійно визначати обсяг досліджень і медичних втручань, необхідних для надання своєчасної медичної допомоги в межах, дозволених законодавством України.

3. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Виконавець зобов'язується:

- 3.1.1. Провести в узгоджений із Пацієнтом час співбесіду й огляд Пацієнта для встановлення попереднього діагнозу, обсягу необхідного лікування, розрахунку вартості лікування і проінформувати Пацієнта про результати.
- 3.1.2. За необхідності додаткових методів обстеження з метою встановлення остаточного діагнозу провести їх, а при відсутності можливостей для цього – проінформувати Пацієнта і направити його для проходження обстеження в іншу лікувально-профілактичну установу.
- 3.1.3. Відповідно до поставленого остаточного діагнозу, попереднього плану лікування і розрахунку вартості, узгоджених Сторонами, провести якісне лікування з дотриманням сучасних критеріїв якості надання медичної допомоги.
- 3.1.4. До початку роботи узгоджувати строки її виконання.
- 3.1.5. Поетапно узгоджувати з Пацієнтом час, відведений для лікування.
- 3.1.6. У разі виникнення під час лікування змін у діагнозі, обсязі лікування, вартості лікування проінформувати про це Пацієнта до надання додаткових послуг (крім невідкладних випадків, за умови, що ненадання цих послуг призведе до негативних наслідків для здоров'я Пацієнта)
- 3.1.7. Забезпечити надання Пацієнтові всієї необхідної медичної допомоги, передбаченої Договором та узгодженим планом лікування.
- 3.1.8. Дотримуватися абсолютної конфіденційності інформації про стан здоров'я, результати медичних обстежень та оглядів, інтимну та сімейну сторони життя Пацієнта.
- 3.1.9. Надавати пацієнтові виписку з історії хвороби, довідки та інші документи, передбачені чинним законодавством.
- 3.1.10. Надавати Пацієнтові медичну інформацію у межах і порядку, визначених діючим законодавством України.

3.1.11. Виплачувати Пацієнтові компенсацію або надавати додаткову знижку на оплату послуг у випадку несвоєчасного надання послуг, якщо це сталося не з вини Пацієнта в розмірах та у порядку, визначених діючим законодавством.

3.2. Пацієнт зобов'язується:

3.2.1. Своєчасно здійснювати заплановані візити до лікуючого лікаря, сумлінно виконувати всі його приписи та рекомендації, у т.ч. і щодо гігієни порожнини роту, догляду за ортопедичними, ортодонтичними конструкціями, імплантатами.

3.2.2. Сумлінно виконувати всі вимоги режиму, внутрішнього розпорядку Виконавця та інші вимоги, що забезпечують якісне та своєчасне надання стоматологічних послуг.

3.2.3. Оплачувати стоматологічні послуги у повному обсязі та у строки, зазначені у Договорі.

3.2.4. Сплатити вартість лікування основного захворювання чи супутньої патології, виявленої під час обстеження, а також вартість послуг, зазначених у цьому Договорі.

3.2.5. Надавати правдиві біографічні (персональні) та адресні дані, контактні телефони, інформацію про стан здоров'я, які заносяться до медичної документації, у т.ч. анкет. До початку надання послуг повідомити Виконавцю 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.

3.2.6. З'являтися на призначені консилиуми, додаткові обстеження, контрольні та профілактичні огляди.

3.2.7. Передати у власність Виконавця, із подальшим залученням до медичної документації, рентген-знімки, результати обстежень, аналізів тощо, які були виготовлені (проведені) попередньо чи за направленням лікуючого лікаря Виконавця в інших медичних закладах, якщо Пацієнт не має бажання чи не може виготовити їх у Виконавця.

3.2.8. Надати згоду на те, що певні види лікування будуть проводитися різними фахівцями Виконавця.

3.2.9. За необхідності пройти додаткове обстеження або отримати консультацію фахівця, який відсутній у штаті Виконавця, пройти це обстеження у строки, установлені Виконавцем, оплачуючи ці обстеження відповідно до прейскурантів відповідних закладів охорони здоров'я.

3.2.10. Дати згоду на використання своїх фотографій Виконавцем для постановки діагнозу, проведення клінічних досліджень, при умові дотримання Виконавцем вимог Закону України "Про захист персональних даних".

3.2.11. Інформувати Виконавця про претензії до якості його роботи до закінчення лікування, а щодо тих недоліків, які неможливо виявити під час надання послуг (робіт), не пізніше як протягом 3 (трьох) робочих днів з дня їх виявлення.

3.2.12. Дотримуватися правил експлуатації встановлених лікувальних конструкцій, у випадку їх поломки (не залежно від причин цього), виникнення ускладнень у строк до 12 годин, а за можливості – негайно сповістити про це Виконавця.

4. ЦІНА ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ОПЛАТИ

4.1. Ціна цього Договору визначається як сума наданих Виконавцем та прийнятих Пацієнтом стоматологічних послуг.

4.2. Вартість кожної медичної послуги визначається згідно Переліку стоматологічних послуг (Додаток № 1 до цього Договору, що є його невід'ємною частиною) на дату надання Пацієнтом такої послуги.

4.3. Оплата наданих стоматологічних послуг здійснюється Пацієнтом в день надання послуги або початку надання стоматологічної послуги, але, в будь-якому випадку, остаточний розрахунок має відбутися до початку виконання лікарем завершального етапу робіт одним із нижченаведених способів за вибором Пацієнта:

- 4.3.1. Шляхом здійснення Пацієнтом оплати у готівковій формі в касу Виконавця.
- 4.3.2. Шляхом здійснення Пацієнтом платежу за допомогою платіжної картки із використанням платіжного пристрою банку Виконавця.
- 4.4. Пацієнту може надаватися знижка на вартість стоматологічної послуги, розмір якої визначається у порядку, встановленому Виконавцем.
- 4.5. Якщо сума вартості всіх складових наданих послуг є більшою від внесеної передоплати, то різницю Пацієнт повинен погасити не пізніше як у день закінчення надання послуг.
- 4.6. Якщо сума вартості всіх складових наданих послуг є меншою від внесеної передоплати, то Виконавець зобов'язаний повернути різницю у день закінчення надання послуг.
- 4.7. У разі недостатності у Пацієнта грошових коштів для оплати отриманих стоматологічних послуг заборгованість Пацієнта перед Виконавцем може бути сплачена шляхом оформлення додаткової угоди про оплату послуг з розстрочкою платежів.
- 4.8. У випадку, якщо Пацієнт в односторонньому порядку відмовляється від узгодженого плану лікування на будь-якому його етапі, а Виконавець вже фактично розпочав підготовчі роботи чи маніпуляції для належного виконання Договору, Пацієнт зобов'язаний компенсувати Виконавцеві витрати з виготовлення (замовлення) для Пацієнта індивідуальних стоматологічних конструкцій, моделей тощо.

5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ПОСЛУГ

- 5.1. Стоматологічні послуги надаються медичними працівниками Виконавця, які мають відповідну спеціальну освіту і відповідають єдиним кваліфікаційним вимогам відповідно до законодавства України.
- 5.2. До початку надання стоматологічних послуг Лікуючий лікар повідомляє Пацієнту перелік, склад та вартість всіх стоматологічних послуг, надання яких Лікуючий лікар вважає доцільним, та в усній формі погоджує з Пацієнтом перелік та вартість всіх стоматологічних послуг, які будуть надані Виконавцем за призначенням цього Лікуючого лікаря.
- 5.3. Стоматологічні послуги надаються за попереднім записом, який здійснюється за телефоном. Надання стоматологічних послуг без попереднього запису можливо виключно у випадках, відсутності попереднього запису на цей час інших Пацієнтів. Дата та час надання кожної послуги погоджується Виконавцем та Пацієнтом в усній формі.
- 5.4. Дату та час надання кожної стоматологічної послуги може бути змінено з ініціативи Пацієнта до настання терміну надання такої послуги.
- 5.5. Дату та час надання кожної медичної послуги може бути змінено з ініціативи Виконавця, у разі:
- 5.5.1. Якщо стан здоров'я Пацієнта перед початком надання послуги унеможлиблює її надання або значним чином збільшує ризики виникнення ускладнень, загрози життю чи здоров'ю Пацієнта або і інших тяжких чи негативних наслідків.
- 5.5.2. Виникнення обставин непереборної сили, які унеможливають надання стоматологічної послуги Виконавцем.
- 5.6. Наявність обставин, передбачених підпунктом 4.5.2. цього Договору, встановлюється Виконавцем та повідомляється Пацієнту.
- 5.7. Приймання-передача наданих стоматологічних послуг здійснюється в усній формі або на вимогу Пацієнта шляхом оформлення Акту приймання-передачі наданих стоматологічних послуг, який складається Виконавцем в двох примірниках та надається Пацієнту для підписання.
- 5.8. Пацієнт зобов'язаний підписати обидва примірника Акту приймання-передачі або надати письмову мотивовану відмову від підписання Акту приймання-передачі.
- 5.9. У разі якщо Пацієнт не надав письмову мотивовану відмову від підписання Акту приймання-передачі, стоматологічна послуга вважається належним чином наданою Виконавцю та належним чином прийнята Пацієнтом.
- 5.10. За наявності письмової мотивованої відмови від підписання Акту приймання-передачі, Виконавець протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів розглядає таку відмову та в письмовій формі повідомляє Пацієнта про результати розгляду.
- 5.11. Якщо Пацієнту Виконавцем надано декілька медичних послуг, Виконавець має право скласти один Акт приймання-передачі в двох примірниках, в якому зазначити весь перелік наданих стоматологічних послуг.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. За невиконання чи неналежне виконання зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність згідно із чинним законодавством України та умовами цього Договору.

6.2. Виконавець не несе відповідальності без вини, а також за шкоду, заподіяну здоров'ю Пацієнта в результаті:

- а) пропуску Пацієнтом запланованих візитів чи контрольних медичних оглядів;
- б) дострокове розірвання Договору з ініціативи Пацієнта, в т.ч. і при односторонній відмові Пацієнта від Договору;
- в) неповідомлення, несвоєчасне та/або неправдиве повідомлення Пацієнтом в анамнезі історії хвороби (анкеті) істотних відомостей про стан його здоров'я, у т.ч. наявність алергічних чи інших специфічних реакцій на медичні препарати, індивідуальне їх несприйняття, атипичну побудову органів чи їх систем, наявність захворювань, які можуть вплинути на процес та результати лікування;
- г) допустимих ускладнень, які пояснюються станом здоров'я, особливостями патологічного процесу тощо;
- д) недотримання Пацієнтом приписів і рекомендацій лікуючого лікаря та медперсоналу Виконавця чи інших порушень Пацієнтом встановленого Виконавцем режиму;
- є) використання лікарських засобів та виробів медичного призначення неналежної якості або таких, що не призначені лікарями Виконавця;
- ж) отримання медичної допомоги в інших закладах сховори здоров'я;
- з) розвитку захворювань чи патологій, які не пов'язані з наданням стоматологічних послуг за цим Договором.

6.3. Сторони не несуть відповідальності за невиконання чи не належне виконання умов цього Договору у разі виникнення особливих обставин з об'єктивних причин (стихійні лиха, воєнні дії, масові заворушення, страйки, інші протиправні дії; технологічні фактори (відсутність електроенергії, пошкодження апаратури, аварії, пожежі та т.ін.); дії, бездіяльність органів державної влади чи місцевого самоврядування), які Сторони не могли передбачити і вони перешкоджають виконати обов'язки за цим Договором.

6.4. Сторона, яка не може виконувати свої договірні обов'язки внаслідок обставин, зазначених у п.5.3. Договору, повинна повідомити про це іншу Сторону письмово, але не пізніше 10 календарних днів з дати їх виникнення, а також належним чином цей факт підтвердити.

6.5. За порушення строків розрахунку чи повернення зайво сплачених коштів винна Сторона сплачує іншій Стороні неустойку у розмірі 0,1% від суми заборгованості за кожен день прострочення.

7. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.1. Приєднанням до цього договору Пацієнт надає згоду на внесення своїх персональних даних до локальної інформаційної системи, яка є у Виконавця.

7.2. Обробка персональних даних за цим Договором необхідна виключно для цілей охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг та здійснюється медичним працівником або іншою особою Виконавця, на яку покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних та на яку поширюється законодавство про лікарську таємницю.

7.3. Права Пацієнта щодо обробки його персональних даних визначені статтею 8 Закону України "Про захист персональних даних".

7.4. Правовий режим роботи Виконавця із персональними даними визначається Законом України "Про захист персональних даних" та Порядком обробки персональних даних, копія якого зберігається у адміністратора Виконавця та надається для ознайомлення за першою вимогою Пацієнта.

8. ЯКІСТЬ ПОСЛУГ. ГАРАНТІЙНІ ОБОВ'ЯЗКИ

8.1. Якісне надання послуг передбачає дотримання Виконавцем перевірених методів лікування, затверджених та рекомендованих чинними нормативними вимогами, а також правильне використання стоматологічних матеріалів, препаратів, інструментів, обладнання тощо.

8.2. Вимоги до якості надання стоматологічних послуг встановлено відповідними нормативно-правовими актами галузі охорони здоров'я. Вимоги щодо виправлення недоліків наданої послуги Пацієнт може висунути під час надання послуги (роботи), при прийнятті результату наданої послуги (роботи), або, якщо неможливо виявити недоліки при прийнятті наданої послуги, протягом встановленого Виконавцем гарантійного строку.

8.3. Виконавець бере на себе зобов'язання усувати недоліки наданих послуг протягом встановленого Виконавцем гарантійного строку, за умов дотримання Пацієнтом правил та умов ефективного та безпечного використання результату наданої послуги, а саме:

8.3.1. дотримання Пацієнтом всіх рекомендацій лікаря;

8.3.2. дотримання Пацієнтом правил користування результатом наданої послуги, в тому числі (але не лише) ортопедичною, ортодонтичною конструкцією, імплантатами, відновленим зубом тощо;

8.3.3. своєчасного прибуття на прийом для продовження лікування;

8.3.4. негайного, не пізніше трьох днів з моменту виявлення недоліків, звернення Пацієнта з вимогою усунути виявлені недоліки.

8.3.5. відвідування Пацієнтом планових контрольних оглядів не рідше одного разу на шість місяців;

8.4. У випадку недотримання Пацієнтом хоча би однієї із вказаних у п.п. 8.3.1-8.3.4 вимог гарантійні зобов'язання Виконавця припиняються, тобто Пацієнт втрачає право висувати вимоги, пов'язані з недоліками наданої послуги, в період дії гарантійного строку через порушення ним правил та умов ефективного та безпечного використання результату наданої послуги.

8.5. Ускладнення та побочні ефекти медичного втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму Пацієнта, (особливо при імплантації) не є недоліками якості стоматологічних послуг, наданих Виконавцем, якщо такі послуги було надано з дотриманням усіх стандартів, встановлених до послуг цього виду.

8.6. Ендодонтичне лікування зубів регламентується додатком № 2.

8.7. Гарантійні зобов'язання передбачають безкоштовне поновлення виконаної роботи. Право Пацієнта на гарантійні зобов'язання підтверджується даними медичної картки стоматологічного хворого.

8.8. Строки виконання гарантійних обов'язків установлюють індивідуально, але, у будь-якому разі, не довше ніж при наданні первинної послуги.

8.9. Детальні гарантійні обов'язки регламентуються в додатку № 3.

8.10. У випадках, коли при погодженні Плану лікування Пацієнт наполягає на застосуванні медичних втручань (виконанні робіт), позитивні результати яких дуже сумнівні чи ефект від їх застосування не буде стійким, а також коли Пацієнт бажає задовольнити нестандартні естетичні уподобання, гарантійні зобов'язання не оформлюються, а Пацієнт пише письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки.

9. ПОРЯДОК РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

9.1. Всі суперечки щодо методів лікування, обстеження, медикаментів, що призначаються, оплати, розкриття (надання) інформації вирішуються шляхом переговорів, проведення консилиумів, створенням комісій із запрошенням фахівців провідних закладів охорони здоров'я, погоджених Сторонами.

9.2. Досудове врегулювання спорів є обов'язкове для Сторін цього Договору.

9.3. У випадку неможливості вирішення розбіжностей шляхом переговорів протягом 30 (тридцяти) днів, спір підлягає розгляду у місцевому суді за місцезнаходженням відповідача.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Цей Договір є публічним відповідно до статей 633, 641 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх Пацієнтів. Прийняття умов цього Публічного договору (акцепт) є повним та беззастережним і означає згоду Пацієнта зі всіма умовами Договору без виключень та доповнень, а також свідчить про те, що Пацієнт розуміє значення своїх

дій, всі умови Договору йому зрозумілі, Пацієнт не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства, загрози і тому подібне.

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

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

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

10.5. Зміни до цього Договору вносяться Виконавцем в односторонньому порядку та оприлюднюються:

10.5.1. На офіційному веб-сайті Виконавця: <https://mkeramika.com.ua>.

10.5.2. На паперових носіях у відділеннях Виконавця, вказаних в підпункті 1.2. цього Договору.

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

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

11. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

Приватне підприємство «Стоматологічний центр «Металокераміка»

Скарги (заяви, звернення) з питань надання стоматологічних послуг можна надсилати на поштову адресу:

м. Запоріжжя, 69035, вул. Миру, 16, Центр Стоматології МК

на електронну адресу: mkoffice@ukr.net

або зателефонувавши:

тел.: +380982504957

+380664243959

061 213 19 36 (офіс)

При спілкуванні Пацієнта та Виконавця за допомогою телефону Пацієнт погоджується з тим, що телефонна розмова може бути записана з метою контролю якості обслуговування Пацієнта

Юридична адреса: м. Запоріжжя, 69035, вул. Миру, 20

р/р UA323395000000026006003822001