



ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор КП «Ковельський центр
медичної реабілітації та паліативної
допомоги» Волинської обласної ради
Н.В.ВІСЛОГУЗОВА
_____ 2026 року

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

про надання послуг з медичного обслуговування населення за плату

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «КОВЕЛЬСЬКИЙ ЦЕНТР МЕДИЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА ПАЛІАТИВНОЇ ДОПОМОГИ» ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ, код ЄДРПОУ 41181019, місцезнаходження: вул. Богдана Хмельницького, 17, м.Ковель, Волинська область, ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики, надалі — Виконавець, в особі **директора Віслогузової Наталії Вікторівни**, що діє на підставі Статуту, керуючись статтями 633, 634, 641, 642, 901–907 Цивільного кодексу України, Основами законодавства України про охорону здоров'я, Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про захист персональних даних», іншими актами законодавства України, пропонує необмеженому колу фізичних осіб укласти договір про надання послуг з медичного обслуговування населення за плату (далі за текстом - платні медичні послуги) на умовах, визначених цією Публічною офертою.

1. Загальні положення

1.1. Ця Публічна оферта про надання послуг з медичного обслуговування населення за плату (далі за текстом – Публічна оферта) є офіційною пропозицією Виконавця укласти договір про надання платних медичних послуг.

1.2. Ця Публічна оферта є публічним договором у розумінні статті 633 Цивільного кодексу України та договором приєднання у розумінні статті 634 Цивільного кодексу України.

1.3. Умови цієї Публічної оферти є однаковими для всіх Замовників, крім випадків, коли законодавством України передбачені пільги, особливі умови обслуговування або інший порядок надання медичних послуг окремим категоріям осіб.

1.4. Ця Публічна оферта застосовується виключно до платних медичних послуг, які надаються Виконавцем поза межами програми державних гарантій медичного обслуговування населення або в інших випадках, коли надання таких послуг за плату допускається законодавством України.

1.5. Ця Публічна оферта не застосовується до медичних послуг, які надаються пацієнтам безоплатно в межах програми державних гарантій медичного обслуговування населення, за договорами з Національною службою здоров'я

України або за рахунок коштів відповідного бюджету, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.

1.6. Перелік платних медичних послуг, їх вартість, порядок оплати та інша необхідна інформація визначаються Прейскурантом, затвердженим у встановленому порядку, що є Додатком 1 цієї Публічної оферти.

1.7. Текст цієї Публічної оферти, Прейскурант платних медичних послуг та інша інформація, яка підлягає доведенню до відома споживача, розміщуються у доступному для Замовників місці у приміщенні Виконавця та/або на офіційному вебсайті Виконавця.

1.8. Замовник до здійснення оплати має можливість ознайомитися з цією Публічною офертою, Прейскурантом, інформацією про зміст, вартість і порядок надання обраної медичної послуги, а також з порядком повернення коштів.

1.9. Здійснення Замовником оплати вартості медичної послуги підтверджує, що Замовник мав можливість ознайомитися з умовами цієї Публічної оферти, Прейскурантом та іншою необхідною інформацією, прийняв умови цієї Публічної оферти та приєднався до них у повному обсязі.

2. Терміни

2.1. У цій Публічній оферті наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

Виконавець — заклад охорони здоров'я, який має право надавати медичні послуги відповідно до законодавства України та цієї Публічної оферти, - КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «КОВЕЛЬСЬКИЙ ЦЕНТР МЕДИЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА ПАЛІАТИВНОЇ ДОПОМОГИ» ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ.

Замовник — фізична особа, яка звернулася до Виконавця за отриманням платної медичної послуги, здійснила оплату такої послуги та/або в інший спосіб прийняла умови цієї Публічної оферти.

Пацієнт — фізична особа, якій безпосередньо надається медична послуга. Замовник і Пацієнт можуть бути однією особою або різними особами.

Послуга з медичного обслуговування населення за плату — платна медична послуга, яка здійснюється медичними працівниками Виконавця з метою виконання консультативних, діагностичних, лікувальних, профілактичних, стаціонарних послуг відповідно до законодавства України, ліцензії на медичну практику, затвердженого Прейскуранта та медичних показань.

Прейскурант — затверджений Виконавцем перелік платних медичних послуг із зазначенням їх вартості.

Акцепт — повне і безумовне прийняття Замовником умов цієї Публічної оферти шляхом здійснення оплати вартості обраної медичної послуги.

Розрахунковий документ — фіскальний чек, квитанція, платіжна інструкція, банківська виписка або інший документ, який підтверджує здійснення оплати.

Медична документація — документи, записи та відомості, що створюються Виконавцем під час звернення Пацієнта, надання медичної послуги або за результатами її надання, у тому числі записи в електронній системі охорони

здоров'я, медична карта пацієнта, медична карта стаціонарного хворого, консультативний висновок, результати лабораторних, інструментальних чи інших досліджень, направлення, виписки, медичні висновки та інші документи, передбачені законодавством України.

2.2. Інші терміни вживаються у значенні, визначеному законодавством України.

3. Предмет Публічної оферти

3.1. За цією Публічною офертою Виконавець зобов'язується надати Замовнику або Пацієнту платну медичну послугу відповідно до обраної послуги, медичних показань, можливостей Виконавця та законодавства України, а Замовник зобов'язується оплатити таку послугу.

3.2. Конкретний вид медичної послуги, її вартість та обсяг визначаються відповідно до Прейскуранта, звернення Замовника або Пацієнта, медичних показань та фактично наданої медичної допомоги.

3.3. Медична послуга надається Виконавцем у межах його ліцензії, матеріально-технічних можливостей, кадрового забезпечення та затверджених напрямів діяльності.

3.4. Виконавець не зобов'язаний надавати медичну послугу, якщо:

3.4.1. така послуга не передбачена Прейскурантом або не належить до напрямів діяльності Виконавця;

3.4.2. для її надання відсутні необхідні медичні показання;

3.4.3. її надання протипоказане Пацієнту за станом здоров'я;

3.4.4. її надання виходить за межі ліцензії, компетенції, кадрових або технічних можливостей Виконавця;

3.4.5. Замовник або Пацієнт не надав необхідну інформацію, документи чи згоду, без яких надання послуги є неможливим або неправомірним;

3.4.6. існують інші підстави, передбачені законодавством України.

3.5. У разі неможливості надання оплаченої послуги з підстав, що не залежать від Замовника або Пацієнта, питання повернення коштів вирішується відповідно до цієї Публічної оферти та законодавства України.

4. Правова природа договору

4.1. Ця Публічна оферта є пропозицією Виконавця укласти договір про надання платних медичних послуг на визначених у ній умовах.

4.2. Договір між Виконавцем і Замовником укладається шляхом приєднання Замовника до умов цієї Публічної оферти без підписання окремого письмового договору.

4.3. До договору, укладеного на підставі цієї Публічної оферти, застосовуються положення Цивільного кодексу України про публічний договір, договір приєднання та договір про надання послуг.

4.4. Підписання Замовником заяви-приєднання, анкети, окремого договору або іншого документа для укладення договору не вимагається.

4.5. Укладення договору підтверджується фактом акцепту цієї Публічної оферти.

5. Акцепт Публічної оферти, момент укладення договору та документальне оформлення операції

5.1. Ця Публічна оферта містить істотні умови договору про надання платних медичних послуг та є пропозицією Виконавця укласти такий договір з будь-якою фізичною особою, яка звернулася за відповідною послугою, відповідно до статей 633, 634, 638, 641 Цивільного кодексу України.

5.2. Акцептом цієї Публічної оферти є вчинення Замовником дії, яка однозначно засвідчує прийняття її умов, а саме оплата вартості обраної медичної послуги повністю або частково, якщо часткова оплата прямо допускається Прейскурантом або умовами надання відповідної послуги. Така дія є акцептом відповідно до частини другої статті 642 Цивільного кодексу України.

5.3. Договір про надання відповідної платної медичної послуги вважається укладеним з моменту одержання Виконавцем оплати або підтвердження її здійснення, якщо інший момент прямо не визначений для конкретної послуги. З цього моменту між Виконавцем і Замовником виникають права та обов'язки, передбачені цією Публічною офертою.

5.4. Укладення договору шляхом оплати відповідає статті 205 Цивільного кодексу України, за якою правочин, для якого законом не встановлена обов'язкова спеціальна форма, є вчиненням, якщо поведінка сторін засвідчує їхню волю до настання відповідних правових наслідків, а також статті 207 Цивільного кодексу України, за якою зміст письмового правочину може бути зафіксований у одному або кількох документах, у тому числі електронних.

5.5. Зміст договору, укладеного шляхом акцепту, фіксується сукупністю взаємопов'язаних документів та відомостей: текстом цієї Публічної оферти, чинним на момент оплати Прейскурантом, розрахунковим документом або банківським документом про оплату, записом на прийом чи іншим зверненням Замовника або Пацієнта, а після надання послуги — відповідною медичною документацією та обліковими документами Виконавця. Складання одного окремого документа, підписаного обома сторонами, для укладення такого договору не вимагається.

5.6. Акцепт є повним і безумовним. Оплачуючи послугу, Замовник підтверджує, що до оплати йому було забезпечено можливість ознайомитися з цією Публічною офертою, Прейскурантом, найменуванням і вартістю обраної послуги, порядком її надання та повернення коштів, і що він приймає умови цієї Публічної оферти без застережень.

5.7. Факт акцепту та момент укладення договору підтверджуються одним або кількома з таких документів чи електронних відомостей: фіскальним чеком, електронним розрахунковим документом, квитанцією, платіжною інструкцією, банківською випискою, відомостями платіжного термінала, інформацією програмного реєстратора розрахункових операцій, касовим документом або іншим належним підтвердженням надходження коштів Виконавцю.

5.8. Розрахунковий документ підтверджує здійснення оплати та акцепт цієї Публічної оферти. Він не є актом приймання-передачі послуг і не замінює медичну документацію, однак разом із цією Публічною офертою підтверджує факт укладення договору та його ціну.

5.9. Акт приймання-передачі (акт наданих послуг) не є договором, не є способом акцепту цієї Публічної оферти та не є передумовою виникнення договірних відносин. Його відсутність не означає, що договір не укладений, оскільки договір виникає з моменту акцепту відповідно до статей 638, 640, 642 Цивільного кодексу України.

5.10. Законодавство України не встановлює для договору про надання платних медичних послуг обов'язку складати після кожного прийому двосторонній акт, підписаний Виконавцем і Замовником. Відповідно до статей 901 і 903 Цивільного кодексу України юридично значущими є обов'язок Виконавця надати послугу та обов'язок Замовника оплатити її, а не складання документа з назвою «акт».

5.11. Для цілей бухгалтерського обліку господарська операція з надання платної медичної послуги підлягає підтвердженню первинними документами відповідно до статті 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні». Первинним документом є документ, який містить відомості про господарську операцію; закон не визначає акт приймання-передачі єдиною можливою формою такого документа.

5.12. Документальне підтвердження операції забезпечується сукупністю документів, кожен з яких підтверджує окремий елемент операції:

5.12.1. ця Публічна оферта і Прейскурант — правову підставу, вид послуги та її ціну;

5.12.2. фіскальний чек, квитанція, платіжна інструкція, банківська виписка або інший розрахунковий документ — оплату послуги;

5.12.3. медична документація — факт звернення Пацієнта, зміст, дату, обсяг та результат фактично наданої медичної послуги;

5.12.4. реєстр наданих платних медичних послуг, звіт медичної інформаційної системи, касовий звіт, бухгалтерська довідка або інший зведений первинний документ Виконавця — узагальнення господарських операцій за відповідний день або інший обліковий період.

5.13. Медична документація, що містить дату надання послуги, ідентифікаційні дані Пацієнта, вид і обсяг проведеної консультації, огляду, дослідження, процедури чи іншої медичної дії та дані медичного працівника, одночасно підтверджує фактичне виконання Виконавцем зобов'язання перед Пацієнтом. Для відображення господарської операції в бухгалтерському обліку такі відомості використовуються разом із документами про оплату та, за потреби, із зведеним первинним документом Виконавця.

5.14. З метою впорядкування бухгалтерського обліку відповідальна особа Виконавця формує реєстр наданих платних медичних послуг або інший зведений первинний документ на підставі даних медичної інформаційної системи, медичної документації, РРО/ПРРО, касових і банківських документів. Такий документ повинен містити обов'язкові реквізити первинного документа, передбачені

статтею 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», та підпис особи, відповідальної за здійснення і документальне оформлення господарської операції.

5.15. У випадках, на які поширюється частина друга статті 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» у редакції Закону України від 24 лютого 2026 року № 4791-IX, первинний документ про надання послуг може не містити реквізитів і підпису Замовника, якщо: цей порядок прямо передбачений цією Публічною офертою; послуга оплачена Замовником у повному обсязі у безготівковій формі; операція відображена в бухгалтерському обліку в періоді її здійснення; оплата не здійснюється за рахунок бюджетних коштів; документ містить підпис особи, відповідальної за здійснення операції з боку Виконавця.

5.16. Для послуг, оплачених готівкою або у випадках, коли умови пункту 5.15 не застосовуються, Виконавець не складає двосторонній акт з Пацієнтом, а підтверджує операцію розрахунковим документом, медичною документацією та внутрішнім індивідуальним або зведеним первинним документом, оформленим відповідно до статті 9 Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» і Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 24 травня 1995 року № 88.

5.17. Практичний порядок оформлення для працівників Виконавця є таким:

5.17.1. до оплати Замовнику забезпечується доступ до цієї Публічної оферти та Прейскуранта;

5.17.2. касир або інша уповноважена особа приймає оплату за конкретну послугу та видає або надсилає Замовнику розрахунковий документ;

5.17.3. медичний працівник після надання послуги вносить повний запис до медичної документації або медичної інформаційної системи;

5.17.4. відповідальна особа звіряє дані про оплачені послуги з даними про фактично надані послуги з реєстру наданих платних медичних послуг та актами виконаних робіт;

5.17.5. на підставі звірених даних відповідальна особа формує оборотну відомість або інший зведений первинний документ;

5.17.6. реєстр або інший первинний документ передається до бухгалтерської служби та є підставою для відображення доходу й відповідної господарської операції в бухгалтерському обліку;

5.17.7. окремий акт приймання-передачі з кожним Пацієнтом не складається і його підписання від Пацієнта не вимагається.

5.18. Якщо послуга оплачена, але не була надана, вона не включається до реєстру фактично наданих послуг; отримані кошти обліковуються відповідно до їх економічного змісту до моменту надання послуги або повернення коштів. Якщо послуга надана частково, у первинних і медичних документах відображається фактично наданий обсяг.

5.19. У разі оплати медичної послуги третьою особою така особа є Замовником у частині укладення договору та оплати, а особа, якій безпосередньо надається

медична послуга, є Пацієнтом. Якщо послуга оплачується законним представником малолітньої, неповнолітньої або недієздатної особи, договір укладається таким представником в інтересах Пацієнта.

5.20. Акцепт цієї Публічної оферти не замінює інформованої добровільної згоди на медичне втручання у випадках, коли така згода вимагається законодавством України. Інформована згода є медико-правовою підставою для відповідного втручання, тоді як акцепт оферти є підставою виникнення цивільно-правового договору про надання платної медичної послуги.

5.21. Окремий письмовий договір, заява-приєднання або двосторонній акт можуть складатися лише у випадках, коли це прямо передбачено законом, умовами окремої програми, договором із юридичною особою чи розпорядником бюджетних коштів або коли сторони окремо домовилися про таке оформлення. Для звичайного надання платної медичної послуги фізичній особі за її власні кошти такі документи не складаються.

6. Порядок надання платних медичних послуг

6.1. Платні медичні послуги надаються відповідно до законодавства України, ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики, медичних стандартів, клінічних протоколів (за їх наявності), локальних документів Виконавця, цієї Публічної оферти та Прейскуранта.

6.2. Медична послуга надається після звернення Пацієнта або Замовника, його запису (за необхідності), проведення реєстрації та здійснення оплати, якщо інший порядок розрахунків не передбачений цією Публічною офертою, Прейскурантом або рішенням Виконавця.

6.3. Виконавець має право уточнювати обсяг необхідної медичної допомоги після первинного огляду Пацієнта.

6.4. Якщо за результатами огляду виникає необхідність у додаткових консультаціях, лабораторних, інструментальних або інших дослідженнях, вони здійснюються лише за наявності медичних показань та оплачуються відповідно до чинного Прейскуранта, якщо інше не встановлено законодавством України.

6.5. Медична послуга надається за умови можливості її надання Виконавцем.

6.6. Якщо під час огляду буде встановлено, що Пацієнт потребує медичної допомоги, яка виходить за межі можливостей Виконавця, Пацієнту надаються відповідні рекомендації щодо звернення до іншого закладу охорони здоров'я.

7. Інформування Пацієнта

7.1. До початку надання медичної послуги Пацієнту надається інформація, передбачена законодавством України, зокрема щодо характеру медичної послуги, мети її проведення, можливих медичних ризиків, можливих ускладнень, очікуваних результатів, можливих альтернативних методів діагностики або лікування (за їх наявності).

7.2. Інформування здійснюється лікарем у формі та обсязі, достатніх для прийняття Пацієнтом усвідомленого рішення.

7.3. Акцепт цієї Публічної оферти та звернення Пацієнта за отриманням медичної послуги підтверджують згоду Пацієнта на отримання відповідної

медичної послуги, її організаційний супровід, ведення медичної документації та обробку необхідної інформації в межах, передбачених законодавством України.

7.4. У випадках, коли відповідно до законодавства України або характеру медичного втручання вимагається окрема інформована добровільна згода Пацієнта або його законного представника, така згода оформлюється окремо у встановленому порядку.

7.5. Якщо медична послуга полягає у консультації, огляді, наданні рекомендацій, призначенні лікування, оформленні медичної документації або проведенні інших дій, які не потребують окремої письмової інформованої згоди, згода Пацієнта підтверджується його зверненням до Виконавця, наданням необхідної інформації, оплатою послуги та фактичним отриманням такої послуги.

8. Якість медичних послуг

8.1. Виконавець гарантує, що медичні послуги надаються медичними працівниками, які мають необхідну освіту, професійну кваліфікацію та право на здійснення медичної практики відповідно до законодавства України.

8.2. Виконавець гарантує належне виконання процесу надання медичної допомоги відповідно до вимог законодавства України.

8.3. Медична послуга за своєю природою не гарантує досягнення бажаного для Пацієнта результату лікування. Відсутність очікуваного результату лікування сама по собі не свідчить про неналежне надання медичної послуги.

8.4. Результат лікування залежить, зокрема, від індивідуальних особливостей організму, перебігу та стадії захворювання, своєчасності звернення, повноти наданої Пацієнтом інформації, дотримання Пацієнтом медичних рекомендацій та інших обставин, що не залежать від Виконавця.

9. Підтвердження факту надання медичних послуг

9.1. Факт звернення Пацієнта та надання медичної послуги підтверджується медичною документацією, оформленою відповідно до законодавства України.

9.2. До медичної документації належать, зокрема, записи в електронній системі охорони здоров'я, медична карта пацієнта, консультативні висновки, результати лабораторних та інструментальних досліджень, медичні висновки, направлення, виписки та інші документи, складені відповідно до законодавства України.

9.3. Первинними документами, що підтверджують факт надання медичної послуги, є медична документація, реєстри наданих платних медичних послуг та акти наданих медичних послуг, оформленні відповідно до вимог законодавства України.

9.4. Окремі акти приймання-передачі медичних послуг сторонами не складаються, якщо інше прямо не встановлено законодавством України або письмовою домовленістю сторін.

9.5. Документом, що підтверджує оплату медичної послуги, є розрахунковий документ, сформований відповідно до законодавства України.

9.6. Відсутність акта приймання-передачі медичних послуг не впливає на факт надання медичної послуги, якщо її надання підтверджується медичною документацією та/або іншими належними доказами.

10. Права Виконавця

10.1. Виконавець має право:

10.1.1. отримувати від Пацієнта або його законного представника повну, достовірну та своєчасну інформацію, необхідну для надання медичної послуги;

10.1.2. вимагати пред'явлення документів, необхідних для ідентифікації Пацієнта або його законного представника у випадках, передбачених законодавством України;

10.1.3. визначати обсяг необхідної медичної допомоги відповідно до медичних показань;

10.1.4. змінювати обсяг медичної допомоги відповідно до фактичного стану здоров'я Пацієнта;

10.1.5. відмовити у наданні медичної послуги у випадках, передбачених законодавством України та цією Публічною офертою;

10.1.6. переносити дату та час прийому у разі тимчасової непрацездатності лікаря, аварії, відсутності електроенергії, технічної несправності обладнання або інших обставин, що об'єктивно унеможливають надання послуги у призначений час. У такому випадку Виконавець погоджує з Пацієнтом новий час прийому;

10.1.7. використовувати медичну інформацію та персональні дані виключно у випадках та порядку, встановлених законодавством України;

10.1.8. вести медичну документацію в паперовій та/або електронній формі відповідно до законодавства України.

11. Обов'язки Виконавця

11.1. Надавати медичні послуги відповідно до законодавства України.

11.2. Забезпечувати належний професійний рівень медичних працівників.

11.3. Дотримуватися вимог щодо лікарської таємниці.

11.4. Забезпечувати конфіденційність персональних даних.

11.5. Надавати Пацієнту інформацію, передбачену законодавством України.

11.6. Вести медичну документацію відповідно до вимог законодавства України.

12. Права Замовника (Пацієнта)

12.1. Отримувати медичні послуги належної якості.

12.2. Отримувати інформацію про стан свого здоров'я.

12.3. Отримувати інформацію про методи діагностики та лікування.

12.4. Отримувати документи, передбачені законодавством України.

12.5. Відмовитися від медичного втручання у порядку, встановленому законодавством України.

12.6. Подавати звернення, заяви та претензії.

12.7. Захищати свої права способами, передбаченими законом.

13. Обов'язки Замовника (Пацієнта)

13.1. Надати достовірну інформацію про перенесені захворювання, супутні захворювання, алергічні реакції, постійний прийом лікарських засобів, результати попередніх досліджень та інші обставини, що можуть вплинути на діагностику або лікування.

13.2. Негайно повідомляти лікаря про будь-які зміни стану здоров'я під час отримання медичної допомоги.

13.3. Виконувати медичні рекомендації після отримання медичної послуги.

13.4. Дотримуватися правил внутрішнього розпорядку Виконавця.

13.5. Своєчасно оплачувати медичні послуги.

13.6. Дбайливо ставитися до майна Виконавця.

13.7. Поважати права інших пацієнтів та працівників Виконавця.

14. Вартість та порядок оплати

14.1. Вартість кожної медичної послуги визначається Прейскурантом, чинним на момент здійснення оплати.

14.2. Прейскурант затверджується Виконавцем відповідно до законодавства України.

14.3. Замовник до здійснення оплати має можливість ознайомитися із Прейскурантом.

14.4. Оплата може здійснюватися готівкою, банківською картою, шляхом безготівкового переказу, через платіжні сервіси, шляхом оплати за QR-кодом або іншими способами, що не суперечать законодавству України.

14.5. Якщо інше не передбачено цією Публічною офертою, Прейскурантом або не погоджено сторонами, медична послуга надається після її оплати. Для окремих видів медичних послуг може застосовуватися оплата після їх фактичного надання або поетапна оплата.

14.6. Для послуг стаціонарної паліативної допомоги, а також інших медичних послуг, вартість яких залежить від фактичного обсягу їх надання (кількості ліжок-днів, тривалості перебування, фактично наданих медичних послуг чи використаних медичних виробів), оплата може здійснюватися після завершення надання послуг або за окремими етапами їх надання. Остаточна вартість визначається відповідно до Прейскуранта виходячи з фактично наданого обсягу послуг та підтверджується медичною документацією і первинними документами Виконавця.

14.7. У випадку, коли під час прийому виникла необхідність у додаткових медичних послугах, вони оплачуються окремо після погодження із Замовником або Пацієнтом, якщо інше не передбачено законодавством України або не зумовлено невідкладним станом.

14.8. Документом, що підтверджує оплату, є розрахунковий документ, сформований відповідно до законодавства України.

14.9. Помилково або надміру сплачені кошти повертаються у порядку, визначеному цією Публічною офертою та законодавством України.

14.10. Якщо під час прийому лікар рекомендує проведення додаткової платної консультації, лабораторного, інструментального чи іншого дослідження, така послуга надається лише після отримання згоди Пацієнта або його законного представника, за винятком випадків надання невідкладної медичної допомоги чи інших випадків, прямо передбачених законом.

15. Запис на прийом, перенесення та скасування запису

15.1. Запис на прийом здійснюється особисто, телефоном, електронні сервіси, інформаційні системи Виконавця або іншим способом, визначеним Виконавцем.

15.2. Час прийому є орієнтовним та може бути змінений з урахуванням тривалості прийому попередніх пацієнтів, необхідності надання невідкладної медичної допомоги, технічних причин та інших обставин, що об'єктивно впливають на роботу закладу.

15.3. У разі зміни часу прийому Виконавець, за можливості, повідомляє про це Пацієнта та пропонує найближчий вільний час.

15.4. Якщо Пацієнт запізнився більш як на 15 хвилин, Виконавець має право скоротити тривалість прийому, якщо це не впливає на якість медичної допомоги, перенести прийом на інший час або відмовити у проведенні прийому в цей день та запропонувати інший час.

15.5. Якщо Пацієнт не може прибути на прийом, він повинен повідомити про це Виконавця не пізніше ніж за 24 години до призначеного часу, якщо інший строк не визначений для конкретної медичної послуги.

16. Відмова від медичної послуги та повернення коштів

16.1. Замовник має право відмовитися від отримання платної медичної послуги до початку її надання.

16.2. У разі відмови від отримання медичної послуги до початку її надання сплачені кошти підлягають поверненню, крім випадків, коли фактично були понесені витрати, пов'язані з виконанням договору, якщо такі витрати підтверджуються належними доказами та допускаються законодавством України.

16.3. Якщо медична послуга була надана частково, поверненню підлягає різниця між сплаченою сумою та вартістю фактично наданих медичних послуг.

16.4. У разі дострокового припинення перебування Пацієнта у стаціонарі з будь-яких підстав оплата здійснюється виключно за фактично надані медичні послуги та фактичну кількість ліжко-днів перебування відповідно до Прейскуранта. Сума, що підлягає оплаті або поверненню, визначається на підставі медичної документації та первинних документів Виконавця.

16.5. Якщо медична послуга не може бути надана з вини Виконавця, Замовнику повертаються сплачені кошти або, за його згодою, прийом переноситься на інший час.

16.6. Якщо медична послуга не може бути надана у зв'язку з обставинами, що виникли після початку прийому та не залежать від Виконавця, зокрема у зв'язку з виявленням протипоказань, відсутністю медичних показань, відмовою Пацієнта від необхідних додаткових досліджень або іншими обставинами, оплаті підлягає вартість фактично наданих медичних послуг.

16.7. Повернення коштів здійснюється тим самим способом, яким була проведена оплата, якщо інше не погоджено із Замовником або не впливає із законодавства України.

16.8. Для повернення коштів Замовник звертається до Виконавця у письмовій або електронній формі із зазначенням реквізитів для повернення коштів та подає документи, необхідні відповідно до законодавства України.

17. Претензії

17.1. У разі виникнення зауважень щодо організації надання медичних послуг або їх оплати Замовник має право звернутися до Виконавця із письмовою або електронною претензією.

17.2. Виконавець розглядає претензію у строки, встановлені законодавством України.

17.3. Подання претензії не позбавляє Замовника права звернутися до суду або інших уповноважених органів.

18. Особливості надання медичних послуг

18.1. Медична послуга є професійною діяльністю медичних працівників, спрямованою на профілактику, діагностику, лікування, медичну реабілітацію або інші заходи щодо охорони здоров'я Пацієнта відповідно до законодавства України.

18.2. Надання медичної послуги полягає у належному виконанні медичними працівниками професійних обов'язків із застосуванням сучасних методів діагностики, лікування та медичної реабілітації відповідно до медичних показань, вимог законодавства та професійних стандартів.

18.3. Медична послуга не є договором про досягнення визначеного результату. Виконавець не гарантує одужання, усунення симптомів захворювання, досягнення конкретного фізіологічного, функціонального або косметичного результату, якщо інше прямо не передбачено законодавством України або письмовою домовленістю сторін.

18.4. Результат медичної допомоги залежить, зокрема, від характеру та тяжкості захворювання, своєчасності звернення, індивідуальних особливостей організму, супутніх захворювань, реакції організму на лікування, виконання Пацієнтом медичних рекомендацій та інших обставин, що не залежать від Виконавця.

18.5. Лікар самостійно визначає необхідний обсяг діагностики, лікування, медичної реабілітації, консультацій та інших медичних заходів відповідно до медичних показань і вимог законодавства України. Вибір методів діагностики та лікування здійснюється медичним працівником з урахуванням клінічної ситуації та не може визначатися виключно бажанням Пацієнта.

18.6. Якщо Пацієнт відмовляється від рекомендованих лікарем досліджень, консультацій, лікування, госпіталізації або інших медичних заходів, така відмова оформлюється відповідно до вимог законодавства України та враховується при подальшому наданні медичної допомоги.

18.7. Ненадання Пацієнтом повної інформації про стан здоров'я, перенесені захворювання, алергічні реакції, постійний прийом лікарських засобів, результати

попередніх досліджень або інші істотні обставини може вплинути на якість діагностики та лікування.

18.8. Невиконання Пацієнтом медичних рекомендацій, призначень або режиму лікування може вплинути на перебіг захворювання та результат лікування і враховується під час оцінки причин виникнення несприятливих наслідків.

18.9. Обставини, пов'язані з приховуванням Пацієнтом інформації, поданням недостовірної інформації, невиконанням медичних рекомендацій, самостійним припиненням лікування, самостійним прийомом лікарських засобів всупереч рекомендаціям лікаря, зверненням за медичною допомогою до інших осіб без повідомлення Виконавця або іншими діями (бездіяльністю), що не перебувають під контролем Виконавця, враховуються при оцінці причин виникнення відповідних наслідків, якщо буде встановлено причинний зв'язок між такими діями (бездіяльністю) Пацієнта та відповідними наслідками.

19. Електронна медична документація

19.1. Медична документація може створюватися та вестися Виконавцем у паперовій та/або електронній формі відповідно до законодавства України.

19.2. Відомості, внесені до електронної системи охорони здоров'я, є складовою медичної документації.

19.3. Документи, сформовані в електронній системі охорони здоров'я відповідно до законодавства України, мають юридичну силу нарівні з документами, оформленими на паперових носіях.

19.4. Якщо відповідно до законодавства України окремі медичні документи створюються виключно в електронній формі, їх відсутність на паперовому носії не свідчить про ненадання медичної послуги або неналежне оформлення медичної документації.

20. Персональні дані та лікарська таємниця

20.1. Виконавець здійснює обробку персональних даних, у тому числі персональних даних, що належать до спеціальних категорій (даних про стан здоров'я), відповідно до законодавства України з метою надання медичної допомоги, ведення медичної документації, функціонування електронної системи охорони здоров'я, здійснення розрахунків за надані послуги, виконання вимог законодавства та забезпечення діяльності закладу охорони здоров'я.

20.2. Здійснюючи акцепт цієї Публічної оферти, Замовник підтверджує, що йому надано можливість ознайомитися з Повідомленням про обробку персональних даних пацієнтів, що є Додатком 2 цієї Публічної оферти, та що йому зрозумілі мета, склад персональних даних, правові підстави їх обробки, права суб'єкта персональних даних і порядок їх реалізації.

20.3. У випадках, коли відповідно до законодавства України для окремих видів обробки персональних даних або окремих дій необхідне отримання окремої згоди суб'єкта персональних даних, така згода оформлюється у порядку, визначеному законодавством України.

20.4. Виконавець забезпечує збереження лікарської таємниці відповідно до законодавства України.

20.5. Передача медичної інформації третім особам допускається лише у випадках, порядку та межах, визначених законодавством України.

21. Обставини, що враховуються при оцінці належності надання медичної допомоги

21.1. При оцінці належності надання медичної допомоги враховуються всі обставини конкретного клінічного випадку, зокрема своєчасність звернення Пацієнта за медичною допомогою, повнота та достовірність інформації, наданої Пацієнтом, характер, стадія та перебіг захворювання, наявність супутніх захворювань, дотримання медичними працівниками вимог законодавства України, професійних стандартів, клінічних настанов, протоколів лікування (за їх наявності), локальних документів Виконавця, виконання або невиконання Пацієнтом медичних рекомендацій та інші обставини, що мають значення для правильного вирішення питання щодо належності надання медичної допомоги.

21.2. Сам по собі несприятливий перебіг захворювання, виникнення ускладнень, відсутність очікуваного лікувального ефекту або необхідність зміни тактики лікування не свідчать про неналежне надання медичної допомоги.

21.3. Належність надання медичної допомоги оцінюється з урахуванням медичної документації, фактичних обставин, вимог законодавства України та загальновизнаних принципів медичної практики.

22. Відповідальність сторін

22.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань сторони несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

22.2. Виконавець відповідає за належне надання медичних послуг у межах обов'язків, покладених на нього законодавством України та цією Публічною офертою.

22.3. Замовник несе відповідальність за достовірність наданої інформації, необхідної для надання медичної допомоги.

22.4. Сторона звільняється від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань, якщо доведе, що це сталося внаслідок обставин, за які вона не відповідає відповідно до законодавства України.

23. Обставини непереборної сили

23.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань, якщо це сталося внаслідок обставин непереборної сили.

23.2. До таких обставин можуть належати, зокрема, воєнні дії, терористичні акти, надзвичайні ситуації, пожежі, повені, землетруси, епідемії, рішення органів державної влади, що унеможливають виконання договору, та інші обставини, які сторони не могли передбачити або відвернути.

24. Порядок внесення змін до Публічної оферти

24.1. Виконавець має право змінювати умови цієї Публічної оферти шляхом затвердження нової редакції.

24.2. Нова редакція Публічної оферти набирає чинності з дня її оприлюднення, якщо інший строк не визначений у самій редакції.

24.3. Нова редакція застосовується до договорів, укладених після набрання нею чинності, якщо інше не передбачено законодавством України.

25. Строк дії Публічної оферти

25.1. Ця Публічна оферта набирає чинності з дня її затвердження наказом директора Виконавця та діє до її скасування або затвердження нової редакції.

26. Заключні положення

26.1. До правовідносин, не врегульованих цією Публічною офертою, застосовується законодавство України.

26.2. Якщо окреме положення цієї Публічної оферти буде визнане недійсним або таким, що не відповідає законодавству України, це не впливає на чинність інших її положень.

26.3. Ця Публічна оферта затверджується наказом директора Виконавця.

26.4. Невід'ємними додатками до цієї Публічної оферти є:

26.4.1. Прейскурант цін на послуги з медичного обслуговування населення за плату від юридичних та фізичних осіб (Додаток 1).

26.4.2. Повідомлення про обробку персональних даних пацієнтів (Додаток 2).

27. Реквізити Виконавця

**КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«КОВЕЛЬСЬКИЙ ЦЕНТР МЕДИЧНОЇ
РЕАБІЛІТАЦІЇ ТА ПАЛІАТИВНОЇ ДОПОМОГИ»
ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ**

Код за ЄДРПОУ 41181019

вул. Богдана Хмельницького, 17,

м.Ковель, Волинська область, 45002

р/р UA653052990000026005010802821

Волинське ГРУ АТ КБ «Приватбанк»,

МФО 303440

Вебсайт: <https://cmr-kovel.org.ua>

Тел.: +380 (33) 526-40-08

+380 (98) 257-80-30

Ел.пошта: cmr.kovel@gmail.com

Директор Наталія ВІСЛОГУЗОВА