

ПОРЯДОК

надання послуг медичного он-лайн інформування

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ І ПОНЯТЬ:

Виконавець – Медичний центр ТЗОВ «ПОВНОДІЛ».

Замовник – фізична особа, або її законний представник, яка звернулась до Виконавця з метою отримання Послуг.

Консультант – лікар, що перебуває з Виконавцем у трудових відносинах і безпосередньо надає Послуги Замовнику.

Медичне он-лайн інформування (надалі – «Послуги») – комплекс інформаційних та роз'яснювальних заходів, пов'язаних з інформуванням Замовника щодо будь яких питань, які викликали чи можуть виникнути у процесі надання Замовнику медичних послуг, та які надаються Виконавцем відповідно до цього Порядку. Послуги НЕ Є медичними послугами, медичною допомогою, чи послугою телемедицини в розумінні термінології Основ законодавства України про охорону здоров'я від 19.11.1992р. №2801-ХІІ (надалі – «Основи»), носять виключно інформаційний та роз'яснювальний характер, спрямований на поширення наукових та медичних знань серед населення (абз. «в» ч. 1 ст. 78 Основ), та в жодному разі не можуть бути потрактовані як надання медичної допомоги (медичних послуг). Перелік Послуг, їх вартість та інша інформація щодо них викладені на Сайті Виконавця <https://veselka.clinic/>.

Сайт – офіційний інтернет сайт Виконавця <https://veselka.clinic/>.

Персонал – інші (медичні і немедичні) працівники Виконавця, що беруть участь в наданні Послуг.

Персональний кабінет – спеціалізований інформаційний функціонал, розміщений на Сайті Виконавця, за допомогою якого Замовник, який є пацієнтом (його законним представником) Виконавця, має доступ до своїх (свого підопічного) медичних даних, які сформовані в результаті надання Замовнику медичних послуг Виконавцем.

Порядок – Порядок надання послуг медичного он-лайн консультування, що затверджений Наказом Медичного директора Медичного центру ТЗОВ «ПОВНОДІЛ».

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок є внутрішнім нормативним актом Виконавця, яким встановлюється механізм і правила надання Послуг з метою належної організації процесу їх надання Замовнику.

1.2. Дія цього Порядку поширюється на Консультантів, Персонал та Замовника в частині його прав і обов'язків, що впливають зі змісту цього Порядку.

Порядок надання послуг медичного он-лайн інформування

1.3. В усьому, що не передбачено вимогами цього Порядку, учасники надання Послуг керуються нормами чинного законодавства України, що застосовується до відповідних правовідносин.

2. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ

2.1. Реєстрація для отримання Послуг здійснюється Замовником через Сайт та/або мобільний за стосунок Виконавця, де Замовник має зареєстрований доступ до свого Персонального кабінету та/або контакт-центр Виконавця.

2.2. При реєстрації Замовник повинен вказати такі дані: прізвище, ім'я та по батькові, дату народження, контактний телефон, адресу електронної пошти. Якщо Послуга надається щодо неповнолітнього, то Замовником додатково вказується П.І.Б. законного представника.

2.3. При реєстрації Замовник повинен обрати і вказати зручний канал комунікації, який використовуватиметься для надання Послуг, з числа тих, які пропонуються Виконавцем, а також зручний час для отримання Послуг з поміж тих часових проміжків, які пропонуються Виконавцем.

2.4. Під час реєстрації Замовник зобов'язаний ознайомитися з цим Порядком, Офертою послуг медичного он-лайн інформування, Пам'яткою пацієнта, надати згоду на збір і обробку персональних даних та підтвердити факт ознайомлення і надання згоди на обробку персональних даних, проставивши позначку у відповідному полі.

2.5. По завершенні реєстрації Замовник повинен очікувати зворотного зв'язку від Персоналу Виконавця для підтвердження реєстрації та уточнення деталей і часу надання Послуг.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТИ

3.1. Оплата Послуг здійснюється Замовником авансовим (попереднім) платежем шляхом безготівкового перерахування повної вартості відповідної Послуги згідно Прейскуранту цін Виконавця у національній валюті України на банківський рахунок Виконавця за допомогою сервісу онлайн-платежів з використанням платіжних засобів, доступ до яких забезпечено на Сайті або мобільному за стосунку Виконавця, та відповідно до правил платіжної системи чи банківських переказів.

3.2. Вартість Послуг, що надаються Виконавцем Замовнику, визначається у відповідності до Прейскуранту цін Виконавця, що розміщений на Сайті Виконавця та є чинним (актуальним) на дату оплати Замовником відповідних Послуг.

3.3. Замовник повинен здійснити оплату не пізніше ніж за дві години до часу початку надання Послуг, і при необхідності пред'явити Консультанту та/або Персоналу Виконавця підтверджуючий документ в електронній формі (квитанція про оплату, тощо) перед початком надання Послуг.

3.4. У випадках, передбачених цим Порядком, або законодавством про захист прав споживачів, оплата повертається Замовнику за його письмовою заявою протягом 10-ти робочих днів від дати отримання заяви на банківський (картковий) рахунок Замовника, вказаний у заяві.

3.5. Підставами для повернення сплачених Виконавцем коштів за Послуги є:

Порядок надання послуг медичного он-лайн інформування

- відмова Замовника від надання Послуг, подана ним не пізніше ніж за годину до початку їх надання згідно визначеного і погодженого часу надання Послуг;
- неможливість надання Виконавцем Послуг в призначений час і визначеним Консультантом через непередбачувані обставини (хвороба, термінове відрядження Консультанта, та інші невідкладні випадки, що спричинили відсутність Консультанта), якщо Замовник не бажає перенести надання Послуги на іншу дату і час;
- встановлення Консультантом в перші хвилини надання Послуг недоцільності подальшого їх надання через явні ознаки стану здоров'я Замовника (дитини або підопічного Замовника), які вимагають невідкладного безпосереднього звернення за медичною допомогою, в тому числі екстреною;
- інші підстави, передбачені чинним законодавством про захист прав споживачів.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ УЧАСНИКІВ ПОСЛУГ

4.1. Виконавець зобов'язаний:

- надавати Замовнику своєчасно, якісно та в повному обсязі Послуги у відповідності до цього Порядку та інших умов, які стосуються Послуг і опубліковані на Сайті;
- надавати Замовнику всю необхідну інформацію, пов'язану з наданням Послуг;
- повідомляти Замовника про настання будь яких обставин, що унеможливають надання Послуг;
- здійснювати запис Замовника у погоджені дату та час надання Послуг на підставі відповідного звернення Замовника;
- виконувати інші обов'язки, що кореспондують з правами Замовника, впливають з вимог цього Порядку та інших умов, які стосуються Послуг і опубліковані на Сайті.

4.2. Виконавець має право:

- змінити вартість Послуг, повідомивши Замовника про такі зміни шляхом розміщення інформації на Сайті або іншим доступним способом. При цьому нові ціни вступають в силу з моменту їх опублікування на Сайті Виконавця, однак нові ціни не застосовуються до Замовника, який оплатив Послуги за цінами, які діяли до набуття чинності новими;
- припинити в односторонньому порядку надання Послуг Замовнику у випадках (зокрема, але не виключно): при наявності протипоказань, визначених Консультантом; при встановленні Консультантом необхідності проведення безпосереднього прийому у закладі охорони здоров'я Виконавця та надання Замовнику медичної допомоги; при наявності побажань чи вимог Замовника до способу та обсягу Послуг, які можуть бути розцінені Консультантом як недопустимі, неможливі чи неефективні; в інших випадках на розсуд Консультанта з повідомленням Замовника та обґрунтуванням причин відмови;
- відмовити у наданні Послуг Замовнику при наданні Замовником неповних та/або недостовірних даних про свою особу, а також у разі наявності заборгованості Замовника перед Виконавцем за надані послуги;
- реалізовувати інші права, що кореспондують з обов'язками Замовника, та впливають з вимог цього Порядку та інших умов, які стосуються Послуг і опубліковані на Сайті.

4.3. Замовник зобов'язаний:

Порядок надання послуг медичного он-лайн інформування

- зареєструватися на надання Послуг згідно умов цього Порядку, погодити із Виконавцем дату та час надання Послуг та здійснити оплату Послуг;
- під час реєстрації та під час надання Послуг повідомити точні та достовірні особисті та контактні дані для проведення належної ідентифікації Замовника та належного надання Послуг Консультантом. Сторони визнають достовірними та належними особисті контактні дані (в тому числі номер телефону) Замовника, що зазначені ним в Особистому кабінеті на Сайті Виконавця чи мобільному застосунку Виконавця, а також при зверненні Замовника до Виконавця за телефоном;
- надавати на запит Консультанта повну і достовірну інформацію про стан здоров'я Замовника (дитини чи підопічного Замовника), наявні симптоми, специфічні реакції на лікарські засоби, в тому числі результати лабораторних, інструментальних, функціональних, рентгенологічних обстежень (аналізи, протоколи УЗД, кардіограми, МРТ, КТ, тощо) при їх наявності;
- зв'язатися із Виконавцем з метою отримання послуг у погоджені дату та час;
- приймати належним чином надані Виконавцем Послуги, зокрема чітко дотримуватися рекомендацій Консультанта;
- у разі замовлення Послуг для своєї дитини чи підопічного, забезпечити супровід та присутність дитини чи підопічного в процесі надання послуг;
- отримувати доступ до свого Особистого кабінету на Сайті Виконавця або мобільного застосунку Виконавця виключно шляхом авторизації з використанням логінів та паролів;
- зберігати конфіденційність отриманої інформації та не передавати відповідні логіни та паролі третім особам, а в разі недотримання вимог щодо збереження самостійно нести відповідальність за розголошення такої конфіденційної інформації третім особам;
- НЕ ВИМАГАТИ від Консультанта вчинення дій, які виходять за встановлені цим Порядком рамки Послуг та суперечать їх суті, зокрема, але не виключно, НЕ вимагати встановлення діагнозу і призначення лікування;
- бути ввічливим і тактовним під час спілкування з Консультантом в процесі надання Послуг, поважати його честь, гідність і ділову репутацію.

4.4. Замовник має право:

- вимагати від Виконавця своєчасного та якісного надання Послуг відповідно до умов їх надання, передбачених цим Порядком, Офертою послуг медичного он-лайн інформування, Пам'яткою пацієнта;
- ознайомлюватись з усією необхідною інформацією, пов'язаною з наданням Послуг, шляхом звернення до Виконавця за каналами комунікації, вказаними на Сайті або мобільному застосунку Виконавця;
- вимагати надання Виконавцем письмового підтвердження наданих Послуг, яке надається Виконавцем в довільній формі через електронні канали комунікації;
- відмовитись від отримання Послуг та/або перенести надання Послуги на іншу дату і час, погоджені з Виконавцем;
- вимагати повернення сплачених за Послуги коштів з підстав, передбачених цим Порядком та/або чинним законодавством про захист прав споживачів;

Порядок надання послуг медичного он-лайн інформування

- на забезпечення з боку Виконавця належного захисту персональних даних та конфіденційної інформації Замовника, яку він передає Виконавцю в рамках надання Послуг.

4.5. Консультант має право:

- надавати Послуги у відповідності до вимог, передбачених цим Порядком;
- запитувати у Замовника повну і достовірну інформацію про стан здоров'я Замовника, наявні симптоми, специфічні реакції на лікарські засоби, в тому числі результати лабораторних, інструментальних, функціональних, рентгенологічних обстежень (аналізи, протоколи УЗД, кардіограми, МРТ, КТ, тощо) при їх наявності;
- використовувати наукову медичну літературу при наданні Послуг та демонструвати її Замовнику;
- рекомендувати Замовнику, якщо Послуги надаються із застосуванням відеозв'язку, продемонструвати відповідні частини тіла або здійснення їх фото фіксації і подальшого надіслання світлин Консультанту, на яких є відповідні клінічні прояви певної патології, для надання науково-медичної інформації та роз'яснення вказаних проявів;
- на повагу з боку Замовника до своєї честі, гідності та ділової репутації;
- відмовитися від надання Послуг, якщо: Замовник під час надання Послуг ставить вимогу щодо встановлення діагнозу і призначення лікування; Замовник не надає необхідної інформації та відомостей, необхідність надання яких передбачена цим Порядком та іншими умовами надання Послуг; Консультантом встановлено в перші хвилини надання Послуг недоцільність подальшого їх надання через явні ознаки стану здоров'я Замовника (дитини або підопічного Замовника), які вимагають невідкладного безпосереднього звернення за медичною допомогою, в тому числі екстреною; Замовник принижує честь, гідність і ділову репутацію Консультанта, порушує загальноприйняті норми етики та моралі;
- реалізовувати інші права, передбачені цим Порядком, зокрема користуватися певними правами Виконавця, які безпосередньо стосуються (дотичні) до здійснення Консультантом своїх функцій, та/або нормами чинного законодавства.

4.6. Консультант зобов'язаний:

- НЕ застосовувати під час надання Послуг методів профілактики, діагностики, лікування і реабілітації щодо Замовника (його дитини чи підопічного), не встановлювати діагнозів і не призначати (коригувати) лікування;
- перед наданням Послуг уточнити чи ознайомився Замовник з умовами Оферти послуг медичного он-лайн інформування, Пам'яткою пацієнта і чи зрозумілі Замовнику умови, викладені у цих документах, та, за потреби, повторно в усній формі роз'яснити Замовнику суть та порядок надання Послуг;
- дотримуватися обмежень, встановлених чинним законодавством про охорону здоров'я та Етичним кодексом лікаря України, затвердженого рішенням Української Медичної Ради протокол № 18 від 27 січня 2006 р. і X-тим з'їздом Всеукраїнського лікарського об'єднання (Євпаторія 24-27 вересня 2009р.);

Порядок надання послуг медичного он-лайн інформування

- при наданні Послуг послуговуватися і посилатися виключно на дані, які містяться в належних джерелах медичної науки і доказової медицини;
- дотримуватися вимог медичної етики і деонтології, бути тактовним та ввічливим при спілкуванні із Замовником;
- у разі встановлення явних ознак стану здоров'я Замовника (дитини або підопічного Замовника), які вимагають невідкладного безпосереднього звернення за медичною допомогою, в тому числі екстреною, наполегливо рекомендувати звернутися за такою медичною допомогою і, в разі невідкладного стану Замовника (дитини або підопічного Замовника) надавати відповідні рекомендації щодо поведінки і дій Замовника до приїзду бригади екстреної медичної допомоги;
- повідомити лікуючого лікаря Замовника (дитини або підопічного Замовника) про дані, отримані під час надання Послуг, якщо у цьому є необхідність, і якщо лікуючий лікар Замовника працює в закладі охорони здоров'я Виконавця, а Замовник перебуває в такого лікаря під амбулаторним спостереженням, для прийняття таким лікарем відповідних оперативних рішень та вжиття заходів, спрямованих на покращення стану здоров'я Замовника (дитини або підопічного Замовника);
- на вимогу Замовника надати рекомендації за результатом надання Послуг у письмовій довірливій формі в електронному вигляді;
- у разі здійснення -відео, -аудіо фіксації процесу надання Послуг, заздалегідь попередити Замовника про її здійснення і отримати згоду Замовника, в тому числі письмову, на здійснення такої фіксації;
- дотримуватися вимог щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації Замовника та даних, що становлять предмет медичної (лікарської) таємниці;
- дотримуватися інших вимог, що встановлені цим Порядком та/або чинним законодавством.

5. ТЕХНІЧНЕ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Послуги, передбачені цим Порядком, надаються через програмно-інформаційні комплекси Виконавця – портал <https://portal-doctor.eleks.com/>, а також з використанням засобів телефонії.

5.2. Вибір конкретного та зручного для Замовника каналу комунікації, перелік яких визначений Виконавцем до застосування при наданні Послуг, відбувається в момент реєстрації Замовника відповідно до Розділу 2 цього Порядку.

5.3. Виконавець не несе відповідальність за якість зв'язку під час надання Послуг через низьку швидкість та/або перевантаженість інтернет-трафіку, який надається відповідним провайдером Замовнику. Зі свого боку Виконавець гарантує, що ним, на межі своєї балансової належності апаратних засобів забезпечення інтернет-трафіку та згідно умов постачання Інтернет послуг відповідним провайдером, забезпечено належну швидкість трафіку, який дозволяє безперебійну роботу відповідних програмних засобів електронної комунікації.

6. ІНШІ УМОВИ

Порядок надання послуг медичного он-лайн інформування

6.1. Кожна із Сторін (Замовник, Виконавець, Консультант, Персонал) зобов'язана забезпечити сувору конфіденційність інформації, отриманої від іншої Сторони при наданні Послуг. Передача зазначеної інформації третім особам, її опублікування або розголошення будь яким іншим способом допускається лише за письмовим погодженням обох Сторін, крім випадків, передбачених цим Порядком та чинним законодавством України.

6.2. Виконавець не несе відповідальності за розголошення інформації, наданої Замовником під час надання Послуг, якщо таке розголошення сталося внаслідок обставин, які не залежали від волі Виконавця та не могли бути передбачені чи убезпечені ним (зокрема, внаслідок хакерських атак, зловмисного перехоплення інформаційних даних Сайту Виконавця та програмних засобів електронної комунікації, розміщення конфіденційної інформації Замовником на зовнішніх інформаційних ресурсах та/або веб-сайтах тощо).

6.3. В процесі надання Послуг чи за підсумком їх надання, Виконавцем і Консультантом НЕ оформляються і не надаються Замовнику жодні форми первинної облікової медичної документації, встановлені чинним законодавством, і не вносяться жодні медичні записи в медичну документацію, яка заведена (оформлена) на Замовника (дитини або підопічного Замовника) у Виконавця, крім випадків надсилання Замовником в процесі надання Послуг результатів лабораторних, інструментальних, УЗД, рентгенологічних обстежень, які проведені в інших закладах охорони здоров'я, і щодо яких у Виконавця/Консультанта не виникає обґрунтованих підозр щодо їх автентичності та достовірності.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Цей порядок набуває чинності від дати його затвердження Виконавцем і підлягає публікації на Сайті у розділі «Офіційні документи» не пізніше наступного робочого дня від дня набуття чинності. Для Замовника Порядок є чинним від дати його публікації на Сайті.

7.2. Цей Порядок діє протягом невизначеного строку, але у всякому випадку до моменту його зміни чи скасування.

7.3. Недійсність окремих положень цього Порядку, встановлена в судовому порядку, не спричиняє недійсності Порядку в цілому.

7.4. Зміни і доповнення до цього Порядку вносяться шляхом викладення Порядку в новій редакції з подальшим затвердженням у той самий спосіб, що й цей Порядок.

Медичний директор

М.М. Тузяк