

ҚОҒАМДЫҚ ҰСЫНЫС
«iClinic» медициналық орталығы» ЖШС-нің жеке тұлғаларға медициналық қызмет көрсету туралы шарт жасауға арналған

Астана қаласы

2023 жылғы 1 қазан

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осы Қоғамдық оферта (бұдан әрі – Оферта) "iClinic" медицина орталығы" ЖШС-нің (бұдан әрі – Клиника) медициналық қызметтерін алуға ниетті жеке тұлғалар мен олардың заңды өкілдеріне (бұдан әрі – Пациент) арналады және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 387 және 395-баптарына сәйкес ресімделеді.

Пациент Офертаны төмендегі әрекеттердің кез келгенін орындау арқылы акцепттеген (қабылдаған) болып есептеледі:

- Клиника call-орталығы немесе <https://iclinic.kz/> ресми сайты арқылы дәрігерге алдын ала жазылу;
- медициналық қызмет көрсетуге арналған ақпараттандырылған келісімге қол қою;
- медициналық қызметті нақты алу фактісі;
- медициналық қызмет үшін алғашқы төлемді сайт немесе Клиника кассасы арқылы төлеу;
- SMS, push-хабарлама немесе басқа электрондық хабарлама арқылы акцептке сілтеме жіберілуі.

1.2. Офертаны акцепттеу – Пациенттің осы шарттармен толық келісетінін білдіреді және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 387-бабына сәйкес медициналық қызмет көрсету туралы шарт жасалды деп есептеледі.

1.3. Бұл Оферта 2023 жылғы 1 қазаннан бастап 5 (бес) жыл мерзімге қолданылады.

1.4. Оферта Клиниканың ресми сайтында жарияланған сәттен бастап күшіне енеді.

1.5. Медициналық қызмет көрсету мекенжайы: Астана қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 37-үй.

1.6. Осы Офертада көрсетілген шарттар Клиника ұсынатын медициналық қызметтерге арналған жария шарттың құрамдас бөлігі болып табылады.

2. ШАРТТЫҢ МӘНІ

2.1. Осы Қоғамдық офертаға сәйкес Клиника Пациентке қолданыстағы денсаулық сақтау саласындағы нормативтік құқықтық актілер мен мемлекеттік лицензия негізінде медициналық қызметтер көрсетуді міндеттенеді. Ал Пациент көрсетілетін қызметтер құнын уақтылы төлеуге және қызмет сапасын қамтамасыз ететін Клиника мамандарының талаптары мен ұсыныстарын сақтауға, осы мақсат үшін қажетті ақпаратты хабарлауға міндеттенеді.

Көрсетілетін медициналық қызметтердің тізімі мен құны қызмет көрсетілген сәтте Клиниканың бағалар тізіміне сәйкес айқындалады.

2.2. Пациент көрсетілетін емдеу шараларының тиімділігіне толық кепілдік берілмейтінін және кез келген медициналық қызмет көрсету кезінде немесе кейін, жақын немесе ұзақ мерзімде асқынулар болуы мүмкін екендігіне, сондай-ақ, қолданылатын медициналық әдістердің ағза ерекшеліктеріне байланысты жанама әсерлер мен асқынуларды толық жокқа шығара алмайтындығына келіседі.

3. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТТАРЫ МЕН ТӘРТІБІ

3.1. Осы Шартты орындау барысында Пациент пен Клиника (бірге – Тараптар) Қазақстан Республикасының медициналық қызмет көрсету тәртібін реттейтін қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

3.2. Дәрігерлердің қабылдауы алдын ала жазылу арқылы жүргізіледі. Пациент қабылдауға тіркеу нүктесі (регистратура) немесе call-орталық арқылы келісе отырып, алдын ала жазылусыз да келуі мүмкін. Қабылдау ұзақтығы дәрігердің мамандығы мен қабылдау түріне байланысты (бастапқы/қайталама, қабылдау/тексеру, басқа қызметтер):

- Қабылдау ұзақтығы 20 (жиырма) минуттан 60 (алпыс) минутқа дейін болуы мүмкін (осы ауқымда әрбір нақты қабылдаудың ұзақтығын дәрігер анықтайды);

- Диагностикалық зерттеулердің ұзақтығы нақты зерттеу түріне қарай белгіленіп, 30 жұмыс күніне дейін созылуы мүмкін.

- Жазылу күнделікті Клиниканың жұмыс уақытына сәйкес кез келген күнге, бос уақытқа жүзеге асырылады (Клиниканың жұмыс уақытына және нақты дәрігердің жұмыс кестесіне байланысты).

3.3. Барлық кіріс қоңырауларды Клиниканың байланыс орталығы (call- орталығы) өңдейді. Байланыс орталығы операторларының негізгі міндеттері:

- қызметтер туралы кеңес беру;
- пациенттерге қабылдауға ең қолайлы уақытты таңдау;
- Клиника жұмысына қатысты сұрақтарға өз құзіреті шегінде жауап беру.

Клиника жұмыс істемейтін уақытта тек онлайн-өтініштер қабылданады, олар жақын арадағы байланыс орталығының бастапқы жұмыс ақытында өңделеді. Байланыс орталығымен жүргізілген барлық сөйлесулер жазылады.

3.4. Сайт арқылы жазылу. Онлайн түрде қабылдауға өтініш беру үшін сайттағы арнайы форманы толтыру қажет. Егер дәрігерге бару немесе дәрігермен онлайн кеңесу уақытына дейін 24 (жиырма төрт) сағат ішінде байланыс орталығынан қоңырау түспесе, техникалық ақау орын алуы мүмкін. Мұндай жағдайда өтінішті қайта жіберу немесе байланыс орталығына қоңырау шалу қажет. Толық ақпаратты байланыс орталығының телефондары арқылы немесе тіркеу нүктесінен алуға болады.

Клиника онлайн жазылуға арналған idocor.kz, doq.kz, dodoc.kz, 103.kz сервистердің жұмыс істеу сапасы мен дұрыстығына жауапты емес.

3.5. Егер Пациент инфекциялық аурумен келсе және бастапқы диагноз осыған сай қойылса немесе күдік болса, ол мамандандырылған медициналық ұйымға жолданады.

3.6. Пациенттерді дәрігерлердің қабылдауы Клиникада белгіленген кестеге сәйкес жүргізіледі. Дәрігерлердің қабылдау кестесі әртүрлі болуы мүмкін. Дәрігерлердің қабылдау жиілігі мен тұрақтылығын Клиника ерікті түрде белгілейді. Дәрігер басқа пациентке шұғыл медициналық көмек көрсету үшін пациенттерді қабылдауды тоқтата алады. Егер Пациент белгіленген уақыттан 10 (он) минуттан артық кешіксе, алдын ала жазылуы болса да, Клиника қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы. Егер дәрігерге алдыңғы пациентке медициналық көмек көрсетуді аяқтау үшін қосымша уақыт қажет болса, дәрігер алдын ала жазылған келесі пациенттің қабылдауын кейінге шегере алады, бірақ бұл уақыт 1 (бір) сағаттан аспауы тиіс. Егер пациенттің жағдайы ауыр немесе ауа арқылы жұғатын инфекциялық ауруы бар болса, пациентпен басқа пациенттердің байланысын азайту қажет болса, дәрігер алдын ала жазылуға қарамастан қабылдау кезегін өзгертуге құқылы. Егер дәрігердің денсаулығына байланысты қабылдауы тоқтатылса, Клиника бұл туралы жазылған пациенттерге жедел түрде хабарлайды. Бұл жағдайда Клиника дәрігердің орнын алмастыруға немесе пациенттің қандай да бір шығындарын және қолайсыздықтарын өтеуге міндетті емес.

3.7. Қауіпсіздік және тәртіпті сақтау мақсатында Клиника дәліздерінде және холлдарында аудио және бейнебақылау жүргізіледі.

3.8. Клиникаға кіру тәртібі:

3.8.1 аяқ киім жамылғысын (бахила) кию немесе ауыстырмалы аяқ киіммен кіру;

3.8.2 суық жыл мезгілінде сырт киімді гардеробқа өткізу (жылдың кез келген уақытында сырт киіммен медициналық кабинетке кіруге тыйым салынады);

3.8.3 Пациент белгіленген уақыттан 10 (он) минут бұрын келуі қажет және медициналық карта ашу үшін өзімен бірге жеке басын куәландыратын құжаты болуы тиіс. Сонымен қатар, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушысының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020, «Денсаулық сақтау саласындағы есептік құжаттамалар нысандарын және оларды толтыру жөніндегі нұсқаулықтарды бекіту туралы» бұйрығына сәйкес, Пациент өз жеке деректерін: тегі, аты-жөні, ЖСН, жасы, тұрғылықты мекенжайы және байланыс телефонын Клиника қызметкеріне растайтын құжаттарды көрсете отырып ұсынуы тиіс – бұл Клиникаға келу кезінде де, алдын ала жазылу кезінде де талап етіледі;

3.8.4 Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360 «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексінің 134-бабы 3-тармағына сәйкес, Клиникада кез келген медициналық көмек түрін алмас бұрын Пациент міндетті түрде ақпараттандырылған келісімге қол қоюы тиіс;

3.8.5 Егер Пациент келісілген уақытта қабылдауға келе алмайтын болса, ол бұл туралы Клиниканы мүмкіндігінше тез арада телефон арқылы хабардар етуге міндетті. Әрбір Пациенттің жазылуына сәйкес белгілі бір қабылдау уақыты бөлінеді. Пациенттің қабылдауға кешігу немесе кідіріс жасауы ұсынылтын қызмет сапасының төмендеуіне және келесі Пациентті қабылдаудың кешігуіне әкеп соғуы мүмкін;

3.8.6 Пациент дәрігердің шақыруымен ғана оның кабинетіне кіреді. Қабылдау жүріп жатқан кезде дәрігердің шақыруынсыз кабинетке кіруге тыйым салынады.

3.9. Клиникаға келген кезде Пациенттер мен оларды ертіп жүрген тұлғалар Клиниканың мүлкіне ұқыпты қарауы тиіс. Егер қандай да бір мүлікке (жою, бүлдіру, зақымдау және т.б.) залал келтірілсе, кінәлі тұлға келтірілген залалды Клиникаға шағым қойылған сәттен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде өз еркімен өтейді немесе әкімшілік залалды өндіріп алуды заңда белгіленген тәртіппен жүзеге асыруға құқылы.

3.10. Пациенттің Клиниканың медициналық қызметкерлерінің нұсқауларын (ұсынымдарын) орындамауы, көрсетілетін медициналық қызметтің сапасының төмендеуіне, оның уақытында аяқталмауына немесе денсаулық жағдайының нашарлауына әкеп соғуы мүмкін екені жөнінде хабардар етілген.

3.11. Егер Пациент медициналық персоналдың нұсқауларын, ұсынымдарын және тағайындамаларын бұзған жағдайда, медициналық қызмет көрсетуді тоқтату Пациенттің өміріне және айналасындағылардың денсаулығына қауіп төндірмесе, Клиника осы бұзушылық анықталған сәттен бастап осы шарттан бас тартуға құқылы. Бұл ретте іс жүзінде көрсетілген қызметтердің құны қайтарылмайды, сондай-ақ Пациенттің денсаулық жағдайының ықтимал нашарлауына Клиника жауапты емес.

3.12. Егер Пациенттің денсаулығына зиян заңға қайшы әрекеттердің немесе Пациенттің қасақана өз әрекеттерінің салдарынан келтірілді деп есептеуге жеткілікті негіздер болса, Клиника бұл жөніндегі мәліметтерді өзінің орналасқан жері бойынша Қазақстан Республикасының құқық қорғау органдарына береді.

3.13. Клиникада және оның кіреберіс аумағында алкогольдік ішімдіктер ішуге, шылым шегуге, сондай-ақ сананы және мінез-құлықты өзгертуге әкелетін кез келген басқа заттарды қабылдауға қатаң тыйым салынады. Сонымен қатар, дауыс көтеріп сөйлеуге, шулауға, есіктерді қатты жабуға, қабылдау мен манипуляциялар кезінде ұялы телефонмен сөйлесуге, Клиника қызметкерлеріне немесе онда жүрген басқа адамдарға дөрекі сөйлеуге, олардың көзінше жанжал шығаруға, қоқыс пен аяқ киім жамылығыларын (бахилаларды) еденге тастауға, Клиника ішінде жүгіріп жүруге болмайды. Пациенттің өзіне лайықсыз, дөрекі мінез көрсетуі, медициналық қызметкерлерге балағат сөздер айтуы, сондай-ақ мас күйде немесе есірткілік әсердегі жағдайда болуы Клиника әкімшілігінің пациентті бақылаудан және емдеуден бас тартуына негіз бола алады, егер бұл оның өміріне қауіп төндірмесе. Пациентті ертіп келген тұлғалардың (заңды өкілдерінен басқа) дәрігер кабинетінде болуына тек емдеуші дәрігердің рұқсатымен және оның барлық талаптары мен нұсқауларын сақтау шартымен ғана жол беріледі, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайлардан басқа.

3.14. Қазақстан Республикасы Экология, геология және табиғи ресурстар министрінің 2022 жылғы 20 мамырдағы №168 бұйрығымен бекітілген «Үй жануарларын ұстау және серуендету қағидаларын» бекіту туралы қаулысының 17-тармағының 3) тармақшасына сәйкес, Клиникаға үй жануарларын алып келуге тыйым салынады.

3.15. Клиника ғимараттарында тазалық пен тәртіп сақталуы тиіс. Қоқыс пен пайдаланылған жеке гигиена құралдары тек қоқыс жәшіктеріне тасталуы қажет, ал пайдаланылған аяқ киім жамылығылары (бахилалар) Клиниканың кіреберіс тамбурында орналасқан арнайы жәшікке тасталуы тиіс.

3.16. Жеке гигиена ережелерін сақтау.

3.17. Жедел респираторлық вирустық (тұмау және суық тию) инфекциялар эпидемиясы кезінде жеке қорғану құралдарын – респираторлық инфекциядан қорғайтын дәке немесе басқа да маскаларды пайдалану ұсынылады.

3.18. Әрбір инвазивті араласу алдында Пациент оның мәтінімен алдын ала танысып, ақпараттандырылған келісімге қол қоюға міндетті.

3.19. Клиника қызметкерлері осы Шартта көрсетілген тәртіп ережелерін сақтамаған жағдайда Пациентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.

3.20. Пациенттің денсаулық жағдайы туралы диагнозды, ағзаның жай-күйін, емдеу және алдын алу бойынша ұсынымдар мен тағайындамаларды қамтитын медициналық қорытындылар Клиниканың меншігі болып табылады. Пациент бұл медициналық қорытындыларды басқа медициналық ұйымдардың медицина қызметкерлеріне медициналық көмек алу мақсатында ұсынуға құқылы. Осы Шартқа сәйкес, Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмеген жағдайда, Пациентке немесе өзге тұлғаларға медициналық қорытындыларды бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде және интернет-коммуникация қызметтерінде жариялауға, сондай-ақ оларды үшінші тұлғаларға Клиниканың келісімінсіз көрсетуге тыйым салынады.

4. ТӨЛЕУ ТӘРТІБІ

4.1. Клиника қызметтері Пациенттерге ақылы негізде, ауру болған жағдайда - ерікті медициналық сақтандыру шеңберінде, мемлекеттік тапсырыс қаражаты есебінен немесе үшінші тұлғалардың қаржысы арқылы көрсетілуі мүмкін.

4.2. Қызметтер ақылы негізде көрсетілген жағдайда, Пациент оларды алғанға дейін Клиникаға төлем жасауға міндетті. Егер медициналық көмек көрсету барысында Клиника медициналық персоналы қосымша қызметтер тағайындаса, Пациент оларды алғаннан кейін 30 (отыз) минуттан кешіктірмей төлеуге міндеттенеді. Есеп айырысу қолма-қол ақшамен де, қолма-қол ақшасыз тәсілмен де жүргізілуі мүмкін.

4.3. Клиника клиникалық тиімділікті арттыру мақсатында келесі үш консультативтік қабылдауды қамтитын кеңес беру көмегін көрсетуге дәрігерлерді ынталандырады:

- Бастапқы қабылдау – анамнез жинау және диагностикалық тексерулер тағайындау үшін;
- Қайта қабылдау (бастапқы қабылдаудан кейін бір ай ішінде) – диагностика нәтижелерін талдау және ем тағайындау үшін;
- Қорытынды қабылдау (пациенттің жағдайына байланысты) – емнің тиімділігін бақылау және қажет болған жағдайда оны түзету үшін.

4.4. Мемлекеттік тапсырыс аясында қызмет көрсетілген жағдайда медициналық көмекті алу тәртібі Қазақстан Республикасының тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі мен міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру туралы нормативтік құқықтық актілерімен реттеледі.

4.5. Клиниканың күндізгі стационарында көрсетілетін қызметтер Пациентке міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру есебінен де, ақылы түрде де қолжетімді.

4.6. Егер күндізгі стационар қызметтері ақылы негізде алынса, бұл медициналық көмектің Пациенттің жеке бастамасымен көрсетілгенін білдіреді.

4.7. Егер қызмет ерікті медициналық сақтандыру полисі бойынша көрсетілсе, Пациент сақтандыру полисін ұсынуға міндетті.

4.8. Клиниканың қызметтері Қазақстан Республикасының 2018 жылғы 2 шілдедегі №167-VI «Валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы» Заңына сәйкес тек ұлттық валютада төленеді. Шетел валютасымен төлем жасау тек Клиника ұсынған шот бойынша банк аударымы арқылы жүзеге асырылады.

5. ОНЛАЙН-КЕҢЕС БЕРУ

5.1. Онлайн-кеңес беру — бұл цифрлық технологияларды пайдалану арқылы қашықтан көрсетілетін медициналық қызметтер.

5.2. Онлайн-кеңес беру нақты уақыт режимінде (онлайн) интернеттегі интерактивті веб-платформа (Сервис) арқылы бейнебайланыс негізінде жүзеге асырылады.

5.3. Онлайн-кеңеске жазылу Клиниканың <https://iclinic.kz/> сайтында немесе call-орталық операторлары арқылы (+7 (775) 007 5955, +7 (7172) 955 955) төлемнен кейін жүргізіледі.

5.4. Онлайн-қабылдауға жазылғаннан кейін Пациент келесі тәсілдердің бірімен төлем жасайды:

- «онлайн» — қабылдауға бірден төлем жасау;
- «клиникада» — дәрігерге бармас бұрын тіркеу нүктесінде төлеу.

5.5. Онлайн-консультацияға жазылу кезінде Пациент маманмен онлайн-кеңес беру өткізуге өз еркімен ақпараттандырылған келісім береді, ол үшін Клиниканың сайтындағы ерікті ақпараттандырылған келісім нысанының астындағы «Келісемін» деген батырманы басады. Пациент бұл келісімнің мәтінімен танысу үшін оған тіркелген файлға өтіп, оқи алады.

5.6. Пациент онлайн-кеңес беруге жазылмас бұрын, жеке деректерін өңдеуге және қорғауға өз келісімін береді. Бұл үшін ол Клиниканың сайтындағы жеке деректерді қорғау және өңдеуге келісім нысанының астындағы «Келісемін» батырмасын басады. Пациент бұл келісімнің мәтінімен танысу үшін оған тіркелген файлға өтіп, оқи алады.

5.7. Қашықтан медициналық қызмет көрсететін дәрігерлер туралы ақпарат, олардың кәсіби білімі мен біліктілігі жайлы мәліметтер Клиниканың сайтында орналастырылған.

5.8. Пациентке кеңес беру өтетін күні мен уақыты туралы хабарландыру ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы жүзеге асырылады.

5.9. Онлайн-кеңес беру Клиниканың сайтында алдын ала жазылу бойынша белгіленген уақытта басталады.

5.10. Онлайн-кеңес беру ұзақтығы Клиниканың ішкі тәртібімен реттеледі.

5.11. Пациент алдын ала жазылу бойынша онлайн-кеңес беруге кешіккен жағдайда, интернетке қосылып байланысқа шығуын күту уақыты 15 минуттан аспайды. Осы уақыт өткеннен кейін дәрігермен онлайн-байланыс тоқтатылады. Мұндай жағдайда Пациентке телефон арқылы онлайн-кеңес берудің басқа уақыты ұсынылуы мүмкін. Онлайн-кеңес беру үшін Пациент төлеген төлем қайтарылмайды.

5.12. Пациент бұрын төленген онлайн-кеңес беру қызметінен бас тартқан жағдайда, егер ол көрсетілген қызметті белгіленген уақытта ала алмайтыны туралы онлайн-кеңес беру басталуына кемінде 4 сағат қалғанда хабарласа, төленген ақша қаражаты оған осы қызметтен бас тартқаны туралы хабарлама алынған сәттен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қайтарылады.

5.13. Онлайн-кеңес беру пациенттің өміріне қауіп төндірмейтін, шұғыл және жедел медициналық көмекті қажет етпейтін, көрсетілетін көмекті белгілі бір уақытқа кейінге қалдыру оның жағдайының нашарлауына, өмірі мен денсаулығына қатер төндірмейтін аурулар мен жағдайлар кезінде жүргізіледі, соның ішінде келесі жағдайларда:

- пайда болған мәселеге қатысты алғашқы бағыт-бағдар беру, алдын ала диагноз қою және емдік-диагностикалық қызметтердің жоспарын ұсыну;

- дәрігердің алдын ала диагноз қойып, жеке қабылдау кезінде ем тағайындаған жағдайда бұрын тағайындалған емді түзету;

- дәрігердің жеке қабылдауынан кейін денсаулық жағдайын қашықтан бақылау;

- алынған анамнез, медициналық карта және зерттеу нәтижелері негізінде «екінші пікір» алу;

- алынған талдаулардың, басқа да диагностика түрлерінің, басқа медициналық ұйымдардағы тағайындаулардың нәтижелерін түсіндіру;

- бала күтімі мәселелері бойынша;

- жүктілік пен босанғаннан кейінгі алғашқы бір айдағы бақылау мәселелері бойынша (жоспарлы акушер-гинекологқа барудың орнына жүрмейді);

- анықтамалық сипаттағы ақпарат алу.

5.14. Онлайн-кеңес беру келесі жағдайларда жүргізілмейді:

- дәрігердің пациентті қашықтан қарап-тексеру және өзге де зерттеулер мен манипуляцияларды жүргізу мүмкіндігі болмағандықтан кәсіби пікір қалыптастыра алмайтын жағдайда;

- жауап беру үшін қосымша ақпарат (басқа мамандардың тексеру нәтижелері, зертханалық және аспаптық зерттеулердің нәтижелері) қажет болған жағдайда;

- оперативтік араласуларды жүргізуге қатысты медициналық көрсетілімдер немесе қарсы көрсетілімдер туралы қорытынды алу қажет болған жағдайда.

5.15. Қызмет көрсетілмей тұрып, Пациент маманға қойылған диагноздар, бұрын ауырған аурулар, қолданылған ем, қойылған диагноз, белгілі аллергиялық реакциялар, араласулар жүргізуге немесе препараттарды қабылдауға қатысты қарсы көрсетілімдер туралы ақпаратты ұсынуға міндетті.

5.16. Онлайн-кеңес бері келесілерді қамтиды:

- шағымдар мен аурудың анамнезін жинау;

- алынған деректерді талдау;
- пациентпен қажетті диагностиканы және емдеу нұсқаларын талқылау;
- пациенттің электрондық кеңес парағын толық рәсімдеу;
- рецепт жазып беру;
- кеңес беру нәтижелері мен рецептті электрондық пошта арқылы немесе мессенджер (WhatsApp) арқылы жіберу, келесі қабылдау/онлайн-қабылдау күнін белгілеу.

5.17. Маман келесі жағдайларда рецепт жазып бермейді:

- дәрілік заттарды тегін немесе жеңілдікпен алу үшін;
- құрамында есірткі заттары, психотроптық заттар, прекурсорлар және уытты заттар бар дәрілік құралдарға.

5.18. Қызмет көрсету барысында, соның ішінде бетпе-бет консультациялар мен диагностикалық тексерулердің қажеттілігі анықталған жағдайда, дәрігер пациентті диагнозды қою және (немесе) растау, нақтылау үшін қандай мамандарға жүгіну қажет екенін, ұсынылатын диагностикалау және емдеу әдістері туралы, сондай-ақ олардың тәуекелдері, салдарлары мен күтілетін нәтижелері туралы ақпараттандырады.

6. КЛИНИКАНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

6.1. Медициналық қызметтерді көрсету барысында Клиника келесі құқықтарға ие:

6.1.1. Медициналық қызметтерге ақы төленбеген жағдайда (шұғыл және кезек күттірмейтін жағдайларды қоспағанда), қызмет көрсетуді бастамауға;

6.1.2. Диагноз қою және ем жүргізу үшін қажетті медициналық қызметтердің көлемін Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі бекіткен клиникалық хаттамаларға немесе, ондай хаттамалар болмаған жағдайда, өз дәрігерлерінің кәсіби тәжірибесіне сүйене отырып, өз бетінше айқындауға;

6.1.3. Қажетті зерттеулерді жүргізу үшін басқа мамандарды және өзге медициналық орталықтардың мамандары мен жабдықтарын тартуға;

6.1.4. Осы Шартқа сәйкес, Клиниканың жұмысы, жұмыс уақыты, жаңа қызметтер мен олардың бағасы, жазылу тәртібі және басқа да мақсатты ақпараттар туралы Пациентті хабардар ету үшін байланыс құралдары (соның ішінде интернет және sms-хабарламалар) арқылы оның жеке деректерін пайдалануға;

6.1.5. Қызмет көрсетуден бас тартуға:

- Пациентте емдік-диагностикалық шараларды жүргізуге қарсы көрсетілімдер анықталған жағдайларда;

- Пациенттің Клиника ұсынымдарын сақтамаған жағдайда;

- Пациенттің көрсетілетін нақты қызмет түрлері үшін қажетті құжаттарды ресімдеуден/қол қоюдан бас тартқан жағдайда (медициналық араласуға ерікті түрде ақпараттандырылған келісім және т.б.);

- Медициналық қызметті қауіпсіз көрсету мүмкін болмаған жағдайда.

6.1.6. Пациентпен алдын ала келісу арқылы қызмет көрсету уақытын өзгертуге, жіті ауру белгілері бар Пациенттерді кезексіз қабылдауға және емдеуші дәрігерді ауыстыруға;

6.1.7. Егер Пациент қызмет көрсету уақытымен салыстырғанда 10 (он) минуттан артық кешіксе, оны қабылдауды кейінге қалдыруға немесе қабылдаудан бас тартуға;

6.1.8. Байланыс орталығының операторы Пациентпен қабылдауды растау мақсатында, қабылдау күніне дейін үш рет 1 (бір) сағаттық интервалмен (егер қабылдау 14:00-ге дейін болса — алдыңғы күні, егер 14:00-ден кейін болса — сол күні) хабарласады. Егер Пациент қабылдауды растаудан бас тартса немесе байланысқа шықпаса, Клиника SMS-хабарлама жіберу арқылы жазылымды жоюға құқылы;

6.1.9. Пациенттердің жеке деректерін сақтауға және өңдеуге, сондай-ақ оларды тұлғалық емес түрде өз қалауы бойынша пайдалануға.

6.2. Медициналық қызметтерді көрсету барысында Клиника келесі міндеттемелерді орындайды:

6.2.1. Қызметтерді Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласындағы заңнамасына және клиникалық үздік тәжірибелерге сәйкес көрсетуге;

6.2.2. Көрсетілген қызметтердің есебін жүргізуге;

6.2.3. Пациентке тегін, қолжетімді әрі шынайы ақпаратты ұсынуға, оның ішінде:

- Клиниканың орналасқан жері мен мемлекеттік тіркеу мекенжайы;
- жұмыс режимі;
- көрсетілетін медициналық қызметтердің тізімі мен олардың бағасы;
- қызмет көрсету шарттары, мамандардың біліктілігі мен сертификаттары туралы мәліметтер (осы ақпарат Клиниканың ресми сайтында орналастырылады).

6.2.4. Пациентті келесі жағдайлар туралы хабардар етуге:

- кейбір қызмет түрлерінің көрсетілмейтіндігі;
- пациентке шұғыл немесе жоспарлы стационарлық емдеуді ұйымдастыру қажеттілігі;
- белгілі бір қызмет түрлерінің қарсы көрсетілімдері мен мүмкін болатын теріс салдарлары бар екендігін;

6.2.5. Пациенттің денсаулық жағдайын көрсететін медициналық құжаттамамен тікелей танысуын қамтамасыз етуге, сондай-ақ Пациенттің немесе оның өкілінің жазбаша талабы бойынша оның денсаулық жағдайын көрсететін медициналық құжаттардың көшірмелерін беруге міндетті;

6.2.6. Пациентке ақылы медициналық қызмет көрсетуге арналған ақпараттандырылған келісімді қол қою үшін ұсынуға;

6.2.7. Пациенттің денсаулығы туралы мәліметтердің құпиялығын сақтау режимін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қамтамасыз етуге (дәрігерлік құпия және жеке деректер туралы заңнама негізінде).

7. ПАЦИЕНТТІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

7.1. Медициналық көмекке жүгінген және оны алған кезде Пациент келесі құқықтарға ие:

7.1.1. Клиника қызметкерлері мен медициналық көмек көрсетуге қатысатын басқа да тұлғалар тарапынан құрметпен және ізгілікті қарым-қатынасқа;

7.1.2. Емдеуші дәрігерінің және оған тікелей көмек көрсететін өзге де тұлғалардың тегі, аты-жөні, лауазымы, еңбек өтілі және біліктілік деңгейі туралы ақпарат алуға;

7.1.3. Санитарлық-гигиеналық және эпидемияға қарсы талаптарға сәйкес келетін жағдайларда тексеруден өту және ем қабылдауға;

7.1.4. Альтернативті мүмкіндігі болған жағдайда басқа емдеуші дәрігерге ауысуға;

7.1.5. Медициналық араласуға ерікті түрде ақпараттандырылған келісім беруге;

7.1.6. Пациент немесе оның заңды өкілі медициналық араласудан бас тартуға немесе оны тоқтатуды талап етуге құқылы (заңда көзделген жағдайларды қоспағанда). Бас тарту жағдайында Пациентке немесе оның заңды өкіліне ықтимал салдарлар қолжетімді түрде түсіндіріледі. Бас тарту салдарымен бірге медициналық құжаттамаға жазылады және Пациент (немесе оның өкілі), сондай-ақ медицина қызметкері қол қояды;

7.1.7. Клиника әкімшілігіне, қадағалаушы және бақылаушы органдарға немесе сотқа шағым түсіруге;

7.1.8. Медициналық көмекке жүгінгені, денсаулық жағдайы, диагнозы және тексеру мен емдеу кезінде алынған басқа да мәліметтердің құпия сақталуына (заңнамалық актілерде көрсетілген жағдайларды қоспағанда) және оған медициналық қызметкерлер мен т.б. тұлғалар жауапты. Пациент өз денсаулығы, қолданылатын диагностика мен емдеу әдістері туралы, сондай-ақ бұл ақпаратты кімге беруге рұқсат ететіні жөнінде шешім қабылдауға құқылы;

7.1.9. Өзінің денсаулық жағдайы туралы қолжетімді түрде ақпарат алуға, оның ішінде тексеру нәтижелері, аурудың бар-жоғы, диагнозы мен болжамы, емдеу әдістері, тәуекелдер мен салдарлар, медициналық араласу нұсқалары және ем нәтижелері жөнінде.

7.2. Пациент келесі міндеттерді орындауы тиіс:

7.2.1. Медициналық көмек көрсетуге қатысатын медицина қызметкерлеріне, өзге тұлғаларға және басқа пациенттердің құқықтарына құрметпен қарауға;

7.2.2. Өзін емдеуші медицина қызметкеріне өзінің денсаулығы туралы барынша шынайы ақпарат беруге, оның ішінде: дәрілік заттарға қарсы көрсетілімдер, аллергиялық реакциялар, бұрын ауырған немесе тұқым қуалайтын аурулар. Пациент өзінің денсаулығы туралы ақпаратты әдейі бұрмалаудың диагноз қою мен емдеудің дұрыстығына және қауіпсіздігіне кері әсер етуі мүмкін екенін түсінугі керек;

7.2.3. Емдеуші дәрігердің медициналық тағайындауларын уақтылы және дәл орындауға;
7.2.4. Медициналық көмекті көрсету барлық кезеңінде дәрігермен ынтымақтастықта болуға;
7.2.5. Осы Шарт аясында көрсетілген Клиниканың ішкі тәртіп қағидаларын сақтауға;
7.2.6. Клиника мүлкіне ұқыпты қарауға;
7.2.7. Осы Шартта көрсетілген тәртіптерді толық сақтауға;
7.2.8. Денсаулық жағдайының нашарлауы туралы өзінің емдеуші дәрігерін дереу хабардар етуге. Егер емдеуші дәрігер жоқ болса – бұл ақпаратты тіркеу бөліміне немесе бацланыс орталығына жеткізуге.

8. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

8.1. Осы Шартты орындау мақсатында және Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V «Жеке деректер және оларды қорғау туралы» Заңының 7 және 8-баптарына сәйкес Пациент Клиникаға өзінің жеке деректерін ұсынуға және оларды өңдеуге келісім береді. Мұндай деректерге мыналар жатады: тегі, аты-жөні, әкесінің аты, туған күні, жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН), тіркелген және нақты тұратын мекенжайы, байланыс деректері және басқа ақпараттар, сондай-ақ денсаулық жағдайына қатысты арнайы жеке деректер.

Бұл келісім Пациенттің жеке деректерін келесі мақсаттарда өңдеуге мүмкіндік береді: жинау, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), пайдалану, тарату (соның ішінде беру), иесіздендіру, бұғаттау, жою және қолданыстағы заңнамада рұқсат етілген басқа да әрекеттерді жүзеге асыру.

Жеке деректерді өңдеу Клиникада келесі тәсілдермен жүргізіледі: автоматтандырылған құралдарды пайдалана отырып, автоматтандырылмаған (қағаз) тәсілмен.

8.2. Тараптар осы Шартты орындау кезінде бір-бірінен алынған кез келген ақпараттың құпиялылығын сақтауға өзара міндеттеме алады.

8.3. Осы Шартта құпия деп танылған ақпаратты үшінші тұлғаларға беру немесе өзге түрде жария ету екінші Тараптың жазбаша келісімімен ғана жүзеге асырылады (Қазақстан Республикасының заңнамасында мұндай келісім талап етілмейтін жағдайларды қоспағанда).

8.4. Пациенттің немесе оның өкілінің келісімімен дәрігерлік құпияны құрайтын мәліметтер басқа тұлғаларға, оның ішінде лауазымды тұлғаларға Пациенттің мүддесі үшін (диагностика немесе емдеу мақсатында) берілуі мүмкін.

8.5. Пациенттің келісімінсіз дәрігерлік құпияны құрайтын медициналық құжаттардағы ақпаратты беру оның ерік білдіру қабілеті болмаған жағдайда немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда рұқсат етіледі.

8.6. Медициналық тексерулердің нәтижелері Пациентке тікелей немесе тіркеу кезінде көрсетілген WhatsApp нөмірі арқылы хабарланады.

8.7. Клиникада бейне және аудио жазба жүргізіледі. Пациент Офертаны акцептеу арқылы өз бейнесі мен дауыс жазбасының жеке дерек ретінде өңделуіне келісім береді.

9. ЖАУАПКЕРШІЛІК

9.1. Осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған немесе тиісті деңгейде орындамаған Тарап Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапкершілікке тартылады.

9.2. Егер Шарттың орындалмауына немесе тиісті түрде орындалмауына Пациенттің осы Шарт талаптарын бұзуы себеп болса немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер болса, Клиника жауапкершіліктен босатылады.

9.3. Егер Пациент Клиника тарапынан көрсетілген қызметтер үшін берешек болып қалса, Клиника осы берешек толық өтелгенге дейін медициналық қызмет көрсетуді тоқтатуға құқылы.

9.4. Егер Пациент Клиника медицина қызметкерлерінің ұсыныстары мен талаптарын екі немесе одан да көп рет орындамаса, Клиника осы Шартты біржақты соттан тыс тәртіпте бұзуға құқылы.

9.5. Шарт бойынша өз құқықтары бұзылды деп есептейтін Тарап қарсы Тарапқа шағым (претензия) ретінде жазбаша өтініш жолдай алады. Шағым түскен Тарап заңнамада белгіленген мерзімде жауап беруге міндетті.

9.6. Клиника келесі жағдайларда көрсетілген қызметтердің нәтижесіне жауапты емес:

- пациенттің емдеуге қатысты ұсыныстарды орындамауы және өз денсаулығына зиян келтіруге бағытталған әрекеттер жасауы;
- пациенттің талабы бойынша, бірақ медициналық көрсеткіштерсіз қызмет көрсету;
- ем жоспары Пациенттің келмегені немесе емді жалғастырудан бас тартуы себебінен орындалмаған жағдайда;
- бұрын байқалмаған аллергиялық реакциялар немесе медициналық қолдануға рұқсат етілген дәрілік заттарға төзбеушілік пайда болған жағдайда;
- Клиника қызметінен кейін үшінші тұлғалардың медициналық араласуы;
- көрсетілетін медициналық қызметтің тиімді болмауы мүмкін екенін ескерткен жағдайда, Пациент емдеуді жалғастырудан бас тартуы;
- емдеуден немесе кейбір медициналық араласулардан толық бас тарту салдарынан туындаған асқынулар үшін;
- препараттарды қолдану нәтижесінде туындаған жанама әсерлер үшін (егер өндіруші оларды аннотацияда көрсетсе);
- пациент дәрігерді бұрынғы аурулар, аллергиялық реакциялар немесе қарсы көрсетілімдер туралы хабардар етпеген болса және бұл ақпараттың болмауы қызметтің тиімсіздігіне немесе зиян келуіне әкелген жағдайда.

9.7. Өзге барлық жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапкершілікке тартылады.

9.8. Егер Пациент Клиниканың мүлкіне зиян келтірсе, ол келтірілген шығынды толық көлемде өтеуге міндетті.

10. КЛИНИКА МЕН ПАЦИЕНТ АРАСЫНДАҒЫ ДАУЛЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

10.1. Егер Пациенттің құқықтары бұзылған жағдайда, ол (немесе оның заңды өкілі) жазбаша түрде шағым (претензия) беруге құқылы. Шағым тіркеу бөлімі арқылы қабылданып, Клиника директорының қарауына жолданады. Шағымға жедел жауап алу үшін Пациентке өзінің байланыс телефонын көрсету ұсынылады.

10.2. Шағым (претензия) Клиникаға түскен сәттен бастап 15 (он бес) жұмыс күні ішінде қаралады. Шағым бойынша жауап Пациентке оның көрсеткен мекенжайына пошта арқылы жіберіледі немесе Пациенттің қалауы бойынша қолма-қол беріледі не ауызша түсіндіріледі.

10.3. Пациент барлық сұрақтар, шағымдар мен ұсыныстар бойынша Клиника директорына тікелей жүгінуіне болады.

10.4. Егер шағым Клиника әкімшілігімен қанағаттандырылса, Пациент Клиникаға төленген ақшалай қаражатты қайтаруға құқылы. Қайтару Пациент ұсынған және Қазақстан Республикасының екінші деңгейлі банктерінде ашылған есепшотқа 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде қолма-қол ақшасыз тәртіпте жүзеге асырылады.

10.5. Пациент пен Клиника арасындағы барлық даулар мен келіспеушіліктер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес медиация тәртібімен шешіледі.

11. ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАР (ФОРС-МАЖОР)

11.1. Осы Шарттың Тарабы шарт талаптарын толық немесе ішінара орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады, егер бұл жағдай шарт жасалғаннан кейін туындаған және алдын ала болжауға немесе болдырмауға болмайтын төтенше сипаттағы форс-мажорлық жағдайлардың салдары болса.

11.2. Осы Шарттың мақсаттары үшін "форс-мажор жағдайлары" деп Тараптардың бақылауынан тыс және алдын ала болжауға болмайтын оқиғалар түсініледі. Мұндай жағдайларға мыналар жатады, бірақ олармен шектелмейді: соғыс әрекеттері, табиғи апаттар, су тасқыны, өрт, жер сілкінісі, эпидемиялар, сондай-ақ мемлекеттік билік немесе басқару органдарының шешімдері.

11.3. Тараптар тараптардың төлем қабілетсіздігі форс-мажор жағдайы болып табылмайтынын мойындайды.

11.4. Тараптар форс-мажор жағдайларының салдарынан туындаған шарт талаптарының орындалмауы үшін жауап бермейді.

11.5. Егер Шартты орындау мерзімінің кешігуі форс-мажор жағдайларынан туындаған болса, Клиника шартты бұзғаны үшін жауап бермейді.

11.6. Форс-мажор жағдайлары туындаған жағдайда, Клиника 5 (бес) жұмыс күні ішінде Пациентке осы жағдайлар және олардың себептері туралы жазбаша түрде хабарлауға міндетті. Егер Пациенттен қосымша нұсқаулар келіп түспесе, Клиника Шарт бойынша өз міндеттемелерін ақылға қонымды шекте жалғастырады және форс-мажор жағдайларынан тәуелсіз шартты орындаудың балама жолдарын іздейді.

12. ТАРИФТІК САЯСАТ

12.1. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 29 қазандағы № ҚР ДСМ-170/2020 бұйрығымен бекітілген ақылы медициналық қызметтерді көрсету қағидалары мен үлгілік шарт формасына сәйкес, мемлекеттік тапсырыс аясында көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, қызметтердің құнын Клиника дербес айқындайды және ол Клиника директорының бұйрығымен бекітілетін преysкурантта тіркеледі. Клиниканың ресми сайтында жарияланған қызмет бағалары Клиниканың преysкурантындағы ақпаратпен бірдей болады.

12.2. Клиника келесі әлеуметтік санаттар бойынша жеңілдіктер бермейді: мүгедектік, зейнеткерлік жас, көп балалы ана мәртебесі.

12.3. Клиника өз қызметтерінің жекелеген түрлеріне немесе барлық қызметтерге уақытша акциялар шеңберінде жеңілдіктер ұсына алады. Бұл туралы ақпарат Клиниканың сайтында, әлеуметтік желілердегі ресми парақшаларында, тіркеу бөлімінде немесе басқа кез келген тәсілмен хабарланады. Сонымен қатар, Клиника жекелеген Пациенттердің өтініштері негізінде жеңілдік беру құқығын сақтайды. Мұндай өтініштер Клиника директорының қарауына ұсынылады.

12.4. Қазақстанда тұруға ықтиярхаты жоқ шетел азаматтары үшін Клиника қызметтердің жоғары тарифтері бар преysкурант белгілейді.

13. ТАРАПТАРДЫҢ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ МЕН ҚОЛТАҢБАЛАРЫ

13.1. Тараптар Пациенттің деректемелері ретінде дәрігердің қабылдауына жазылу кезінде өзі көрсеткен ақпаратты есептеуге ешқандай қарсылықсыз келіседі

13.2. Клиниканың деректемелері:

«ICLINIC» МЕДИЦИНАЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ» ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ
СЕРІКТЕСТІГІ

Қазақстан Республикасы, Астана қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 37

БСН 180840006250

ИИК KZ87601A141000119911 (KZT)

"Қазақстан Халық Банкі" АҚ

БИК HSBKKZKX

+7 (7172) 955 955

Директор – Калиев Данияр Елемесұлы

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на заключение договора оказания медицинских услуг физическим лицам

г. Астана

1 октября 2023 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Публичная оферта (далее - Оферта) обращена к физическим лицам, а также их законным представителям (далее – Пациенты), желающим получить медицинские услуги в ТОО «Медицинский центр «iClinic» (далее – Клиника), в порядке статей 387 и 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан. Акцепт физическими лицами, желающими принять (акцептировать) данную Оферту, совершается путем осуществления одного из следующих действий:

- осуществление предварительной записи на прием к врачу через call-центр Клиники или через официальный сайт (<https://iclinic.kz/>);
- подписания информированного согласия на получение медицинских услуг;
- фактического получения медицинских услуг;
- первой оплаты медицинских услуг через официальный сайт (www.iclinic.kz) или через кассу Клиники.
- уведомление в виде смс-сообщения, push-уведомления, иного электронного сообщения, в котором имеется ссылка для принятия акцепта.

1.2. Акцепт Оферты означает, что Пациент согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению Договора об оказании медицинских услуг в силу ст. 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1.3. Срок действия настоящей Оферты устанавливается с 1 октября 2023 года на 5 (пять) лет.

1.4. Вступает в силу с момента опубликования на сайте.

1.5. Место оказания медицинских услуг: г.Астана, ул.Мангилик Ел, 37.

1.6. Перечисленные в настоящей Оферте условия составляют условия Публичного договора оказания медицинских услуг в Клинике.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. По настоящей Публичной оферте на заключение договора оказания медицинских услуг физическим лицам (далее – Договор) Клиника обязуется оказывать Пациенту медицинские услуги, в соответствии с имеющейся у Клиники государственной лицензией на осуществление медицинской деятельности и действующими нормативными правовыми актами о здравоохранении в Республике Казахстан, а Пациент обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых услуг и выполнять требования и рекомендации специалистов Клиники, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, включая сообщение необходимых для этого сведений.

Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых пациенту, устанавливаются прейскурантом Клиники, действующим на момент оказания услуг.

2.2. Пациент соглашается с тем, что проводимое лечение не может полностью гарантировать достижение эффекта, так как при оказании медицинских услуг и после них, как в ближайшем, так и в отдаленном периоде, возможны различные осложнения, а также с тем, что используемая методика медицинской помощи не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. При исполнении настоящего Договора Пациенты и Клиника (далее – совместно именуемые Стороны) руководствуются действующим законодательством, регулирующим предоставление медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

3.2. Все приемы врачей осуществляются по предварительной записи. Пациенты могут пройти на прием к врачу без предварительной записи по согласованию с регистратурой или call-центром клиники. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр, другие услуги):

- продолжительность приема может составлять от 20 (двадцати) до 60 (шестидесяти) минут (в пределах данного диапазона продолжительность каждого конкретного приема устанавливается врачом);

- продолжительность диагностических исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять до 30 рабочих дней.

- Запись производится ежедневно в часы работы Клиники на свободное время, на любую дату (в соответствии с режимом работы Клиники и расписанием конкретного врача).

3.3. Все входящие звонки обслуживает call-центр Клиники. Основными задачами операторов call-центра являются:

- консультирование по предоставляемым услугам,
- подбор для клиентов максимально удобного времени приемов,
- ответы на все интересующие вопросы, касающиеся работы Клиники в рамках своей компетенции.

В нерабочие часы Клиники принимаются только онлайн-заявки на прием. Обработка данной информации производится в ближайшие первые рабочие часы операторов call-центра. Все разговоры с операторами call-центра записываются.

3.4. Запись на прием через сайт. Для оформления заявки на прием онлайн на сайте необходимо заполнить форму. Если в течение 24 (двадцати четырех) часов до назначенного посещения врача или онлайн-консультации с врачом Вы не получили звонок из call-центра, то, возможно, произошел технический сбой и необходимо повторно отправить заявку или позвонить по телефону в call-центр. Получение более подробной информации производится по телефонам call-центра, а также на регистратуре. Клиника не несет ответственности за исправность и качество работы таких сервисов онлайн-записи как idocor.kz, doq.kz, dodoc.kz, 103.kz.

3.5. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в специализированное медицинское учреждение.

3.6. Прием Пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Графики врачей могут различаться. Периодичность и регулярность приема врачей Клиника устанавливает произвольно. Врач вправе прервать прием Пациентов для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту. Клиника имеет право отказать пациенту в оказании услуг даже при наличии предварительной записи, если Пациент опоздал более чем на 10 (десять) минут от установленного времени. Врач может отложить предварительную запись пациента на более позднее время, если это необходимо для завершения оказания медицинской помощи предшествующему по времени пациенту, но не более, чем на 1 (один) час. Врач может изменить очередность приема пациентов даже при наличии предварительной записи, если это необходимо для приема пациента, находящегося в более тяжелом состоянии, или уменьшения контакта остальных пациентов с пациентом, страдающим от инфекционного заболевания, передающегося респираторным путем. В случае отмены приема врача по состоянию его здоровья Клиника в оперативном порядке уведомляет об этом записанных к врачу Пациентов, при этом Клиника не обязана предоставлять замену врача или компенсацию любых расходов и неудобств пациента.

3.7. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах и коридорах Клиники ведется аудио- и видеозапись.

3.8. Посещение Клиники предусматривает следующие правила:

3.8.1. при входе в Клинику Пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь;

3.8.2. в холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе, вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года;

3.8.3. пациенту необходимо подойти за 10 (десять) минут до назначенного времени, иметь при себе документ, удостоверяющий личность для формирования медицинской карты. При этом согласно приказа и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 необходимо, чтобы Пациент сообщил свои персональные данные: Ф.И.О., ИИН, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, предъявив

сотруднику Клиники подтверждающие документы – как при посещении Клиники, так и при предварительной записи;

3.8.4. согласно п. 3 ст. 134 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 7 июля 2020 года № 360 перед получением любой медицинской помощи в Клинике Пациент должен подписать информированное согласие;

3.8.5. при невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в самые короткие сроки. На каждого Пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего Пациента.

3.8.6. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3.9. Во время посещения Клиники Пациентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу Клиники. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб Клинике в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо администрация имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.

3.10. Пациент уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского персонала Клиники могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

3.11. В случае нарушения Пациентом предписаний, рекомендаций и назначений медицинского персонала Клиника имеет право отказаться от настоящего договора с момента обнаружения этих нарушений, если прекращение оказания медицинских услуг не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. При этом стоимость фактически оказанных услуг не возвращается, а Клиника не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.

3.12. В случае если имеются достаточные основания полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий или намеренных собственных действий пациента, Клиника передает сведения в правоохранительные органы Республики Казахстан по месту нахождения Клиники.

3.13. Категорически запрещается распивать спиртные напитки, курить на крыльце, а также в любых помещениях Клиники, либо принимать иные средства, вызывающие изменение сознания и поведения, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций, грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц, бросать мусор и бахилы на пол, бегать по Клинике. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, администрация Клиники оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении, если это не угрожает его жизни. Пребывание сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.14. Запрещается посещать Клинику с домашними животными согласно пп.3) пункта 17 Приказа Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 20 мая 2022 года № 168 «Об утверждении правил содержания и выгула домашних животных».

3.15. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся во входном тамбуре Клиники.

3.16. Соблюдать правила личной гигиены.

3.17. Во время эпидемий острых респираторных вирусных (простудных) инфекций рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

3.18. Перед каждым инвазивным вмешательством Пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

3.19. Персонал Клиники имеет право отказать Пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных в настоящем Договоре правил поведения.

3.20. Медицинские заключения о состоянии здоровья пациента, содержащие информацию о диагнозе, состоянии организма пациента, рекомендации и назначения для лечения и профилактики, являются собственностью Клиники. Пациент имеет право предоставлять данные медицинские заключения в целях получения медицинской помощи медицинским работникам других медицинских организаций. Настоящим Договором пациенту или иным лицам запрещено публиковать медицинские заключения пациента в средствах массовой информации, социальных медиа и службах сетевого общения, а также показывать третьим лицам без согласования с Клиникой, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

4. ОПЛАТА

4.1. Услуги Клиники могут быть получены Пациентами на платной основе, в рамках добровольного страхования на случай болезни, за счет средств государственного заказа или третьих лиц.

4.2. В случае получения услуг на платной основе Пациент обязан оплатить услуги Клиники перед их получением. В случае назначения медицинским персоналом клиники дополнительных услуг в процессе оказания медицинской помощи Пациент обязуется оплатить их не позже, чем через 30 (тридцать) минут после их получения. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.

4.3. Клиника поощряет врачей оказывать консультативную помощь, включающую в интересы клинической эффективности три консультативных приема:

- первичный – для сбора анамнеза и назначения диагностики;
- повторный (в течение месяца после первичного приема) – для анализа результатов диагностики и назначения лечения;
- заключительный (в зависимости от состояния пациента) – для контроля результативности и корректировки лечения.

4.4. В случае получения услуг за счет средств государственного заказа порядок получения медицинской помощи регулируются нормативными правовыми актами Республики Казахстан о государственном объеме бесплатной медицинской помощи и обязательном социальном медицинском страховании.

4.5. Услуги Клиники, оказываемые в дневном стационаре, могут быть получены Пациентом как за счет средств обязательного социального медицинского страхования, так и на платной основе.

4.6. Получение Пациентом услуг в дневном стационаре на платной основе означает, что медицинская помощь оказана по инициативе Пациента.

4.7. В случае получения услуг в рамках добровольного страхования на случай болезни Пациент обязан предъявить страховой полис.

4.8. Оплата услуг Клиники осуществляется только в национальной валюте Республики Казахстан согласно Закону Республики Казахстан «О валютном регулировании и валютном контроле» от 2 июля 2018 года № 167-VI. Оплата услуг Клиники в иностранной валюте осуществляется по заранее выставленному счету банковским переводом на счет Клиники.

5.ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИИ

5.1. Онлайн-консультирование – это дистанционные медицинские услуги, предоставляемые посредством цифровых технологий.

5.2. Онлайн-консультирование осуществляется дистанционно с использованием Сервиса (интерактивной веб-платформы в сети Интернет) в режиме реального времени (онлайн). Услуги оказываются с использованием видеосвязи.

5.3. Онлайн-консультирование осуществляется по предварительной онлайн записи на сайте Клиники (<https://iclinic.kz/>) или через оператора контакт – центра (+7 (775) 007 5955, +7 (7172) 955 955) после произведенной оплаты.

5.4. После осуществления записи на онлайн-консультирование Пациентом осуществляется оплата одним из способов:

- «онлайн» с оплатой предстоящего приема немедленно;

- «в клинике» с оплатой предстоящего приема непосредственно перед визитом к врачу на регистратуре в Клинике.

5.5. При записи на онлайн-консультирование Пациент дает добровольное информированное согласие на проведение онлайн-консультации специалистом, кликнув на вкладку на сайте Клиники «согласен» под формой добровольного информированного согласия, с которым он может ознакомиться кликнув на приложенный файл с данным согласием.

5.6. Пациент дает свое согласие на обработку и защиту персональных данных до записи на онлайн-консультирование, совершив клик на вкладку на сайте Клиники «согласен» под формой согласия на защиту и обработку персональных данных, с которым он может ознакомиться, кликнув на приложенный файл с данным согласием.

5.7. Информация о врачах, оказывающих дистанционные медицинские услуги, их профессиональном образовании, квалификации размещена на сайте Клиники.

5.8. Уведомление Пациента о дате и времени проведения консультации осуществляется посредством информационно-коммуникационных технологий.

5.9. Онлайн-консультирование начинается в назначенное время по предварительной записи на сайте Клиники.

5.10. Длительность онлайн-консультирования регулируется внутренним распорядком деятельности Клиники.

5.11. При опоздании Пациента на онлайн-консультирование по предварительной записи, время ожидания выхода пациента в интернет для связи не более 15 минут. По истечении этого времени онлайн-связь с врачом прекращается. Пациенту в этом случае может быть предложено по телефону иное время для онлайн-консультации. Внесенная пациентом оплата за онлайн-консультацию не возвращается.

5.12. При отказе Пациента от получения ранее оплаченной услуги по онлайн-консультированию, ему возвращается уплаченная им денежная сумма в течение 30 календарных дней с момента получения отказа в получении им данной услуги, но при условии извещения не позднее чем за 4 часа до начала онлайн-консультации о невозможности получения данной услуги в назначенное время.

5.13. Онлайн-консультирование проводится при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечёт за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью, в том числе в следующих случаях:

- оказание первичной навигации в возникшей проблеме с указанием только предварительного диагноза и плана лечебно-диагностических услуг;
- коррекции ранее назначенного лечения врачом при условии установления им предварительного диагноза и назначения лечения на личном приеме;
- дистанционного наблюдения за состоянием здоровья врачом после личного приема;
- получения «второго мнения» на основании полученного анамнеза, медицинской карты и результатов обследований;
- расшифровки полученных результатов анализов, других видов диагностики, назначений из других медицинских организаций;
- по вопросам ухода за ребенком;
- по вопросам наблюдения по беременности и первого месяца после родов (не заменяют плановые посещения врача акушера-гинеколога);
- получение информации справочного характера.

5.14. Онлайн-консультирование не проводится в следующих случаях:

- когда врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении пациента дистанционным способом;

- когда для ответа необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования);

- необходимости получения заключения о медицинских показаниях или противопоказаниях для проведения оперативных вмешательств.

5.15. Пациент до оказания услуги предоставляет специалисту информацию об установленных диагнозах, перенесенных заболеваниях, применяемом лечении, поставленном диагнозе, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, приему препаратов.

5.16. Онлайн-консультация включает:

- сбор жалоб, анамнеза заболевания;
- анализ полученных данных;
- обсуждение с пациентом необходимой диагностики и вариантов лечения;
- полное оформление электронного консультативного листа пациента;
- выписка рецепта;
- отправка результатов консультации и рецепта по электронной почте, или по мессенджеру (WhatsApp), назначение даты следующего приема/онлайн-приема.

5.17. Рецепты специалистом не выписываются на:

- получение лекарственных средств бесплатно или на льготной основе;
- лекарственное средство, содержащее наркотические средства, психотропные вещества, прекурсоры и ядовитые вещества.

5.18. При оказании услуг, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач информирует пациента о специалистах, к которым следует обратиться для постановки и (или) подтверждения и (или) уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, о рисках, их последствиях и ожидаемых результатах.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

6.1. При оказании медицинских услуг Клиника имеет право:

6.1.1. не приступать к оказанию услуг (за исключением неотложных и экстренных ситуаций) до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате медицинских услуг;

6.1.2. самостоятельно определять объем необходимых медицинских услуг, направленных на установление диагноза и лечение, руководствуясь клиническими протоколами диагностики и лечения, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Казахстан, или опытом своих врачей при отсутствии соответствующих протоколов;

6.1.3. привлекать других специалистов и специалистов других медицинских центров, а также использовать их медицинское оборудование и технику для проведения исследований, отсутствующих у Клиники;

6.1.4. на использование персональных данных пациента для информирования его с помощью средств связи (в том числе Интернета и sms-рассылок) о работе медицинского персонала Клиники, режиме работы, новых услугах, их стоимости, об изменениях порядка представления медицинских услуг, напоминания о записи на прием к врачу/ исследованию, об иных сведениях, вытекающих из деятельности Клиники, ее целей и задач, в соответствии с настоящим Договором.

6.1.5. отказать в оказании услуг:

- в случаях выявления у Пациента противопоказаний к проведению лечебнодиагностических мероприятий;

- при несоблюдении Пациентом рекомендаций Клиники;

- в случае отказа Пациента от оформления/подписания документов, являющихся необходимыми при оказании конкретных видов услуг (добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и т.п.);

- невозможности обеспечения безопасного оказания медицинской услуги;

6.1.6. изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом, принимать Пациента с симптомами острого заболевания вне очереди, заменять лечащего врача;

6.1.7. в случае опоздания Пациента более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Клиника вправе перенести или отменить запись Пациента на прием;

6.1.8. оператор call-центра Клиники звонит Пациентам с целью подтверждения приёма три раза с интервалом 1 (один) час между звонками накануне дня приёма (если приём назначен до 14.00ч.) или в день приёма до 14.00ч. (если приём назначен после 14.00ч.). В случае если Пациент

не подтвердил приём, Клиника вправе отменить запись Пациента, отправив SMS об отмене приёма;

6.1.9. хранить и обрабатывать персональные данные пациентов, использовать в обезличенном виде по своему усмотрению.

6.2. При оказании медицинских услуг Клиника обязана:

6.2.1. оказывать медицинские услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан о здравоохранении и лучшей клинической практикой;

6.2.2. вести учет оказанных услуг;

6.2.3. обеспечивать Пациента бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя:

- сведения о месте нахождения Клиники (месте его государственной регистрации);
- режиме работы;
- перечне оказываемых медицинских услуг с указанием их стоимости;
- об условиях оказания и получения этих услуг, включая сведения о квалификации и сертификации специалистов путем размещения такой информации на сайте Клиники.

6.2.4. информировать Пациента:

- о невозможности оказания каких-либо видов услуг;
- о необходимости организации экстренного или планового стационарного лечения Пациента;
- о противопоказаниях и возможных негативных последствиях оказания конкретного вида услуг.

6.2.5. обеспечивать Пациенту непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и выдавать по письменному требованию Пациента или его представителя копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента;

6.2.6. предоставлять Пациенту для подписания информированное согласие на оказание платных медицинских услуг;

6.2.7. Обеспечить режим конфиденциальности состояния здоровья Пациента в соответствии с законодательством о врачебной тайне и персональных данных.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

7.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

7.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

7.1.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, опыте работы и уровне квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

7.1.3. обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарногигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

7.1.4. перевод к другому лечащему врачу при наличии соответствующей альтернативы;

7.1.5. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

7.1.6. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником;

7.1.7. обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

7.1.8. сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

Право Пациента на конфиденциальность передаваемых им сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

7.1.9. получение в доступной для него форме имеющейся информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

7.2. Пациент обязан:

7.2.1. уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

7.2.2. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности и безопасности выставляемого диагноза, назначаемого лечения, повлиять на вероятность выздоровления.

7.2.3. своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

7.2.4. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

7.2.5. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники, указанные в рамках настоящего Договора;

7.2.6. бережно относиться к имуществу Клиники.

7.2.7. Пациент обязан соблюдать правила, изложенные в настоящем Договоре.

7.2.8. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или call-центра Клиники.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. В целях исполнения настоящего Договора в соответствии со статьями 7, 8 Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013 года № 94-V Пациент предоставляет Клинике свои персональные данные (в том числе: фамилия, имя, отчество, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер, адрес регистрации и адрес проживания, контактные данные и прочее) и дает свое согласие на обработку персоналом Клиники своих персональных данных, а также специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Пациента, в целях получения услуг, оказываемых Клиникой. Указанное согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных Пациента, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с персональными данными в соответствии с действующим законодательством. Обработка персональных данных осуществляется Клиникой следующими способами: обработка персональных данных с использованием средств автоматизации, обработка персональных данных без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка).

8.2. Стороны принимают взаимные обязательства по сохранению в тайне любой информации, полученной от другой Стороны при исполнении условий настоящего Договора.

8.3. Передача информации третьим лицам, либо иное разглашение информации, признанной настоящим договором конфиденциальной, может производиться только после получения письменного согласия второй Стороны (за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с законодательством).

8.4. С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента (за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с законодательством).

8.5. Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах Пациента и составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения Пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю, и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

8.6. Результаты медицинских обследований персоналом Клиники сообщаются пациентам либо лично, либо посредством мобильного приложения WhatsApp по номеру телефона, указанному Пациентом при регистрации.

8.7. В Клинике ведется видео- и аудиозапись. Принимая Акцепт Пациент дает согласие на обработку персональных данных (изображения, голоса).

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.2. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, причиной которого стало нарушение Пациентом условий настоящего Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

9.3. При возникновении задолженности Пациента за оказанные услуги Клиники, последняя имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных Клиникой услуг.

9.4. В случае невыполнения Пациентом 2 (двух) и более раз рекомендаций и требований медицинского персонала Клиники, последний имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

9.5. Сторона считающая, что ее права по настоящему Договору нарушены, вправе направить другой Стороне письмо с изложением своих претензий. Сторона, получившая претензию, обязана ответить на нее в установленном законом порядке.

9.6. Клиника не несет ответственности за результат предоставляемых услуг в случаях:

- несоблюдения Пациентом рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Пациента;
- предоставления услуг по настоянию Пациента без наличия медицинских показаний;
- если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или его отказа продолжить лечение;
- возникновения не отмечавшихся ранее аллергии или непереносимости на лекарственные средства и изделия медицинского назначения, разрешенные к применению;
- медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг Клиники;
- информированного отказа Пациента от продолжения лечения, если Пациент был предупрежден о том, что фактически оказываемые в этом случае медицинские услуги могут быть неэффективными;
- за дальнейшее состояние здоровья Пациента, а также за возникновение осложнений, связанных с отказом от лечения в целом либо отдельных медицинских вмешательств;
- за наступление побочных эффектов от применения лекарственных средств и препаратов, на возможность наступления которых изготовитель таких лекарственных средств и препаратов указывал в аннотации к ним;
- пациент не исполнил обязанности по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной медицинской услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у врача такой информации.

9.7. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.8. В случае причинения ущерба имуществу Клиники Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

10.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) в письменном виде, которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение директору Клиники. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) Пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

10.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию Пациента может быть вручен ему лично в согласованное время или разъяснен в устной форме.

10.3. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к директору Клиники.

10.4. В случае удовлетворения жалобы руководством Клиники Пациент имеет право на возврат денежных средств, выплаченных Клинике за оказанные услуги. Возврат осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента удовлетворения жалобы, безналичным путем на счет предоставленный Пациентом и открытый в банках второго уровня РК.

10.5. Все споры и разногласия между Пациентом и Клиникой подлежат разрешению в порядке медиации в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

11. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

11.1. Сторона Договора освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение, или ненадлежащее исполнение обязательства, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла предвидеть или предотвратить.

11.2. Для целей Договора «обстоятельства непреодолимой силы» означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: военные действия, природные или стихийные бедствия, наводнение, пожар, землетрясение, эпидемия, а также решения органов государственной власти или управления.

11.3. Стороны признают, что неплатежеспособность Сторон не является обстоятельством непреодолимой силы.

11.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом обстоятельств непреодолимой силы.

11.5. Клиника не несет ответственность за расторжение Договора в силу неисполнения его условий, если задержка с исполнением Договора является результатом обстоятельств непреодолимой силы.

11.6. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Клиника должна незамедлительно направить Пациенту письменное уведомление в течении 5 рабочих дней о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Пациента не поступает иных письменных инструкций, Клиника продолжает выполнять свои обязательства по Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от обстоятельств непреодолимой силы.

12. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА

12.1. Согласно Правилам оказания платных услуг субъектами здравоохранения и типовой формы договора по предоставлению платных медицинских услуг (помощи), утвержденных приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан № ҚР ДСМ-170/2020 от 29 октября 2020 года, стоимость услуг, за исключением услуг, оказываемых в рамках государственного заказа, определяется Клиникой самостоятельно и фиксируется в прейскуранте услуг Клиники, утверждаемом приказом директора Клиники. Информация о ценах на услуги Клиники, размещенная на официальном сайте, является всегда идентичной той информации, которая содержится в прейскуранте Клиники.

12.2. Клиника не предоставляет скидок на свои услуги по социальным основаниям: инвалидность, пенсионный возраст, многодетное материнство.

12.3. Клиника предоставляет скидки на отдельные свои услуги или на все услуги в рамках временных акций, о которых сообщает на сайте, через свои представительства в социальных сетях, на регистратуре или любым другим способом. Клиника вправе предоставлять скидки отдельным Пациентам на основании их ходатайства, которое рассматривается директором Клиники.

12.4. Клиника устанавливает повышенный прейскурант для иностранных граждан, не имеющих вида на жительство в Казахстане.

13. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

13.1. Стороны безоговорочно соглашаются, что реквизитами Пациента следует считать информацию, указанную им при записи на прием к врачу.

13.2. Реквизиты Клиники:

Товарищество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ICLINIC»

г.Астана, проспект Мангилик ел, 37

БИН 180840006250

ИИК KZ87601A141000119911 (KZT)

АО «Народный Банк Казахстана»

БИК HSBKKZKX

+ 7 7172 955 955

Директор Калиев Данияр Елемесович.