

# **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 ([www.iclinic.kz](http://www.iclinic.kz));
  - подписания информированного согласия на получение медицинских услуг;
  - фактического получения медицинских услуг;
  - первой оплаты медицинских услуг через официальный сайт ([www.iclinic.kz](http://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 прејскурантом 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 idoctor.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 интересах 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 ([www.iclinic.kz](http://www.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:

- 1) оказание первичной навигации в возникшей проблеме с указанием только предварительного диагноза и плана лечебно-диагностических услуг;
- 2) коррекции ранее назначенного лечения врачом при условии установления им предварительного диагноза и назначения лечения на личном приеме;
- 3) дистанционного наблюдения за состоянием здоровья врачом после личного приема;

- 4) получения «второго мнения» на основании полученного анамнеза, медицинской карты и результатов обследований;
- 5) расшифровки полученных результатов анализов, других видов диагностики, назначений из других медицинских организациях;
- 6) по вопросам ухода за ребенком;
- 7) во вопросам наблюдения по беременности и первого месяца после родов (не заменяют плановые посещения врача акушера-гинеколога);
- 8) 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.

**5.16.** 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.

**5.17.** Онлайн-консультация включает:

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

**5.18.** Рецепты специалистом не выписываются на:

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

**5.19.** 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 лечебно-диагностических 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.

**6.2.6.** 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;

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

**6.2.8.** 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 санитарно-гигиеническим 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 10 (десяти) рабочих дней с момента удовлетворения жалобы тем же способом, каким услуги были оплачены (наличным или безналичным путем).

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

## **11. ОБЯСТОЯТЕЛЬСТВА 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