

Ақылы медициналық қызметтерді көрсетуге

арналған ашық (жария) оферта шарты

Қазақстан Республикасы, Атырау қаласы

«19» 06 2023 жыл

Осы арқылы «Family Health Clinic «Отбасылық клиникасы» ЖШС (бұдан әрі – «**Клиника**» немесе «**жеткізуші**»), директор Шомиров С.С атынан , 28.05.2020 жылғы, №_009815DR медициналық қызметті жүзеге асыруға жарғы мен лицензия негізінде әрекет ететін, жария оферта шарттарында кез келген жеке тұлғамен - Қазақстан Республикасының азаматтарымен, шетел азаматтарымен және азаматтығы жоқ адамдармен, сондай-ақ ақылы медициналық қызметтер алуға ниет білдірген олардың заңды өкілдерімен ақылы медициналық қызметтер (бұдан әрі – «**Пациент**» немесе «**Тапсырыс беруші**») көрсетуге арналған Ашық оферта шартын (бұдан әрі «**Шарт**») жасасуға ниет білдіреді.

Клиника / Жеткізуші және Пациент / Тапсырыс беруші бірлесіп «**Тараптар**» және жеке «**Тарап**» деп аталуы мүмкін.

1. Жалпы ережелер

- 1.1. Осы Шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің (бұдан әрі – «**Азаматтық кодекс**») 387 – бабына сәйкес жария шарт болып табылады және Азаматтық кодекстің 395-бабына сәйкес ұсынылған, жеке тұлғаға, сондай-ақ клиниканың ақылы медициналық қызметтерін алғысы келетін олардың заңды өкілдеріне жүтінген Офертаны (бұдан әрі – «**Оферта**») қамтиды.
- 1.2. Осы Офертада аталған шарттар осы Шарттың талаптарын құрайды.
- 1.3. Шартта клиниканың ақылы медициналық қызметтерді көрсетуі үшін барлық маңызды шарттар қамтылған.
- 1.4. Осы Шарттың талаптары барлық пациенттер/тапсырыс берушілер үшін бірдей болып табылады.
- 1.5. Шарт талаптарының толық және сөзсіз акцептінің (қабылдануының) куәлігі, сондай-ақ пациент оны жасасқан күні пациенттің Шарттың 1.7-тармағында көзделген Шарт талаптарын орындау жөніндегі іс-қимылдарды жүзеге асыруы, атап айтқанда, қызметтер (қызметтерді) алу және/немесе оларға ақы төлеу болып табылады.
- 1.6. Осы Офертті қабылдауға (акцептеуге) тілек білдірген тұлғалардың акцепті 1.7.3 тармағында көрсетілген әрекетті және келесі әрекеттердің кез келгенін орындау арқылы жүзеге асырылады:
 - 1.6.1. клиниканың call-орталығы арқылы клиника маманын қабылдауға алдын ала жазылу;



- 1.6.2. осы Офертаның шарттарымен келісу бойынша Клиникада тіркелу кезінде медициналық кітапшаға қол қою;
- 1.6.3. клиникаға/Жеткізушіге өзінің дербес деректерін өңдеуге жазбаша келісім;
- 1.6.4. медициналық қызметтерді нақты алу;
- 1.6.5. медициналық қызметтерге алғашқы төлем.
- 1.7. Офертаны акцептеу Пациенттің осы Офертаның барлық талаптарымен келісетінін білдіреді және Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387-бабына сәйкес ақылы медициналық қызметтерді көрсету туралы шарт жасасумен бірдей.
- 1.8. Оферта акцепті пациентті Шарттың талаптарымен және шарттың қабылдануымен таныстыру және пациенттің клиника/өнім берушінің сайтында орналастырылған шарт жасасуын растауды білдіреді <https://familyhc.kz> немесе тіркеу бөлімінде клиникада қағаз түрінде.
- 1.9. Офертаның қолданылу мерзімі «19» .06. 2023 жылдан бастап 5 (бес) жылға белгіленеді.

2. Шарттың мәні

- 2.1. Клиника / Жеткізуші Пациентке / Тапсырыс берушіге медициналық қызметті жүзеге асыруға қолда бар мемлекеттік лицензияларға және Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау саласындағы қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге (бұдан әрі – «**медициналық қызметтер**») сәйкес өзінің қызмет бейіні бойынша Медициналық қызметкерлердің, оның ішінде бейінді мамандардың (бұдан әрі – «**Клиника маманы**») күштерімен ақылы медициналық қызметтер көрсетуге міндеттенеді – ал Пациент Тапсырыс беруші көрсетілетін медициналық қызметтердің құнын уақтылы төлеуге және медициналық қызметтердің сапалы көрсетілуін қамтамасыз ететін клиника мамандарының талаптары мен ұсынымдарын орындауға міндеттенеді. Пациентке көрсетілетін медициналық қызметтердің тізбесі мен құны медициналық қызметтер көрсету сәтінде қолданыста болатын өнім берушінің бас директорының бұйрығымен бекітілетін клиниканың прейскурантымен (бұдан әрі – «**Прейскурант**») белгіленеді.
- 2.2. Медициналық қызметтерді тегін көрсету осы Шарттың мәні болып табылмайды.

3. Медициналық қызмет көрсету шарттары мен тәртібі

- 3.1. Клиника / Жеткізуші өз қызметін ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес жүзеге асырады:
- Қазақстан Республикасының Конституциясы;
 - Азаматтық кодекс;
 - Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 3 шілдедегі № 226-V Қылмыстық кодексі (бұдан әрі – «**ҚР ҚК**»);
 - Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 5 шілдедегі № 235-V Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексі (бұдан әрі – «**ӘҚБТК**»);



- «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI Кодексі (бұдан әрі – «Денсаулық сақтау кодексі»);
- Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 29 қазандағы № 375-V Кәсіпкерлік кодексі;
- Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V Еңбек кодексі;
- «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасының Кодексі (Салық кодексі) 2017 жылғы 25 желтоқсандағы № 120-VI;
- Бюджетный кодекс Республики Казахстан от 04 декабря 2008 года № 95-IV;
- «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 16 мамырдағы № 202-V Заңы;
- «Валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы» 2018 жылғы 2 шілдедегі № 167-VI заң (бұдан әрі – «валюталық реттеу туралы Заң»);
- «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V Қазақстан Республикасының заңы (бұдан әрі – «Дербес деректер туралы Заң»);
- «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы;
- «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша серіктестіктер туралы» Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 22 сәуірдегі № 220-I Заңы;
- «Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 16 қарашадағы № 405-V Заңы;
- «Бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілік туралы» 2007 жылғы 28 ақпандағы № 234-III Қазақстан Республикасының Заңы;
- «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 18 қарашадағы №410 V Заңы;
- «Қазақстан Республикасындағы тіл туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 11 шілдедегі №151-I Заңы;
- «Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемінің тізбесін бекіту және Қазақстан Республикасы Үкіметінің кейбір шешімдерінің күші жойылды деп тану туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2020 жылғы 16 қазандағы № 672 қаулысы;
- «Денсаулық сақтау субъектілерінің ақылы қызметтер көрсету қағидаларын және ақылы медициналық қызметтер (көмек) ұсыну жөніндегі шарттың үлгілік нысанын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 29 қазандағы № ҚР ДСМ170 / 2020 бұйрығы;
- «Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығы (бұдан әрі – «есепке алу құжаттамасының нысандары туралы бұйрық»).

3.2. Медициналық қызмет көрсету орны: Атырау қаласы, Ондасынов көшесі 9, Атырау қаласы, Мұхтар Әуезов даңғылы 48.



- 3.3. Клиника/ Жеткізуші осы Келісімге сәйкес жұмыс күндері мен сағаттарында клиника белгілейтін және Клиниканың <https://familyhc.kz> сайтында орналастыратын медициналық қызметтерді көрсетеді.
- 3.4. Шарттың 3.6-тармағын ескере отырып, клиника мамандарының барлық қабылдаулары алдын ала жазылу бойынша: клиниканың call-орталығының телефоны бойынша, сондай-ақ клиниканың тіркелімінде жүзеге асырылады.
- 3.5. Қоңырау шалған адамның келісімімен барлық сөйлесулерді клиниканың call-орталығының операторлары жазады.
- 3.6. Пациенттер тіркеушімен немесе клиниканың call-орталығымен келісе отырып, алдын ала жазылусыз клиника маманымен кездесуге бара алады.
- 3.7. Қабылдау ұзақтығы клиника маманының мамандануына және қабылдау түріне байланысты (бастапқы/қайталама, қабылдау/тексеру, басқа да медициналық қызметтер):
- қабылдау ұзақтығы осы диапазонда 15 (он бес) пен 40 (қырық) минут аралығында болуы мүмкін, әрбір қабылдаудың ұзақтығы емхана маманы белгілейді. Диагностикалық зерттеулердің ұзақтығы зерттеудің нақты түріне байланысты және 15 (он бес) жұмыс күніне дейін болуы мүмкін;
 - жағдайы ауыр басқа Науқасқа шұғыл көмек көрсету, сондай-ақ стационарлық науқасты шұғыл тексеру қажет болған жағдайда, қабылдау уақыты өзгеруі мүмкін;
 - Пациенттерді қабылдау Клиника белгілеген кесте бойынша жүзеге асырылады. Клиника мамандарының кестелері әртүрлі болуы мүмкін. Емхана маманы басқа Пациентке шұғыл медициналық көмек көрсету үшін Пациенттерді қабылдауды тоқтатуға құқылы.
- 3.8. Клиника маманы алдын ала жазылу болған кезде де пациенттерді қабылдау кезектілігін өзгертуге құқылы, егер бұл неғұрлым ауыр жағдайдағы пациентті қабылдау үшін қажет болса немесе қалған пациенттердің респираторлық жолмен берілетін инфекциялық аурудан зардап шегетін пациентпен байланысын азайту үшін.
- 3.9. Клиника пациентке денсаулық жағдайы бойынша алдын ала жазылу болған кезде немесе клиника маманы күтпеген жерден болмаған және басқа да төтенше жағдайлар кезінде де медициналық қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы. Бұл жағдайда клиникалар (әкімші, call-орталықтың операторы) бұл туралы пациентті бірінші мүмкіндікте ЕСКЕРТЕДІ. Бұл ретте Клиника маманын ауыстыруды ұсынуы мүмкін, бірақ міндетті емес.
- 3.10. Емхана осы Шартқа 1-қосымшада келтірілген Емханадағы пациенттерге және олардың заңды өкілдеріне қатысты мінез-құлық ережелерін сақтамаған/бұзған жағдайда Пациентке медициналық қызметтерді көрсетуден бас тартуға құқылы. (бұдан әрі «Тәртіп ережелері»).



- 3.11. Пациенттің заңсыз, дұрыс емес мінез-құлқы, басқа пациентке, клиника мамандарына, клиника қызметкерлеріне, клиникаға келушілерге дөрекі сөздер, пациенттің алкогольдік не есірткілік жағдайда болуы, осы Ереженің талаптарын бұзуы кезінде клиника әкімшілігі, егер бұл оның өміріне қауіп төндірмесе (шұғыл жағдайларды қоспағанда), пациентке бақылау мен емдеуден бас тарту құқығын өзіне қалдырады, режимді, мінез-құлық ережелерін бұзғаны үшін ауру парағына және ауру тарихына тиісті белгі қойып жазып беру, сондай-ақ мониторингтік топты шақыру, Атырау қаласы бойынша уәкілетті орган құрған.
- 3.12. Науқасқа медициналық қызмет көрсетуге жоспарланған уақытқа қатысты пациент 10 (он) минуттан артық кешігіп қалса, емхана маманы:
- пациенттің алдын ала жазылуын, егер бұл уақыт бойынша алдыңғы пациентке медициналық қызмет көрсетуді аяқтау үшін қажет болса, ал басқа жағдайда қабылдауға 10 минуттан артық кешіккен жағдайда қабылдаудан автоматты түрде алынып тасталынады және төленген ақша кері қайтарылмайды;
 - медициналық қызмет көрсету уақытын қысқарту немесе оны төлеуге жұмсалған ақшалай қаражатты қайтармай не қайта есептемей, тиісті медициналық қызметтің күшін жою.
- 3.13. Тәртіпті сақтау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін клиниканың залдары мен дәліздерінде уәкілетті орган бекіткен пациенттер мен медицина қызметкерлерінің құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету мақсатында медициналық ұйымдарда қолданылатын техникалық бақылау құралдарын, бақылау және тіркеу аспаптарын, фото-бейнеаппаратураны қолдану қағидаларына сәйкес бейнебақылау жүргізіледі.
- 3.14. Инфекциялық ауруы бар пациент клиникаға жүгінген және инфекциялық аурудың бастапқы диагнозы немесе оған күдік анықталған жағдайда Пациент мамандандырылған медициналық мекемеге жіберіледі.
- 3.15. Медициналық қызметтерге алғашқы жүгінген кезде пациент өзімен бірге жеке басын куәландыратын құжатты алып жүруі қажет, сондай-ақ өзінің жеке деректерін: Т.А.Ә., жасы, тұрғылықты мекен-жайы және байланыс телефондары туралы хабарлауы қажет.
- 3.16. Заңды тұлғалар жіберетін пациенттерге медициналық қызмет көрсету шарттары: клиника мен тиісті заңды тұлға арасында қол қойылған шарттың болуы; алдын ала төлемді жүзеге асыру; өтінімнің; жолдаманың; жіберілген пациенттің жеке басын куәландыратын құжаттың болуы болып табылады.
- 3.17. Сақтандыру медициналық ұйымдары жіберетін ерікті сақтандыру шенберінде Азаматтарға (пациенттерге) медициналық қызметтер көрсету шарттары: сақтандыру



полисінің, медициналық ұйымның жолдамасының және жеке басын куәландыратын құжаттың болуы болып табылады.

- 3.18. Диагностикалық зерттеулер (оның ішінде пункция, биопсия, инъекция және т.б.), хирургиялық араласулар жүргізу қажет болған жағдайда Пациент (немесе оның заңды өкілі) жоғарыда көрсетілген әрекеттерді орындауға ақпараттандырылған келісімге қол қоюға немесе олардан бас тартуға міндеттенеді.
- 3.19. Пациенттер құқыққа қайшы әрекеттер нәтижесінде денсаулығына зиян келтірілді деп пайымдауға жеткілікті негіздері бар клиникаға жүгінген жағдайда, Клиника мәліметтерді медициналық ұйымның орналасқан жері бойынша Қазақстан Республикасының Құқық қорғау органдарына береді.
- 3.20. Науқас тағайындалған қабылдау уақытынан 10 (он) минут бұрын келуі керек, медициналық құжаттарды қалыптастыру үшін өзімен бірге жеке басын куәландыратын құжаты болуы керек. Бұл ретте нысандар туралы бұйрыққа сәйкес Пациент өзінің жеке деректерін: Т.А.Ә., ЖСН, жасы, тұрғылықты мекен – жайы және байланыс телефоны-емханаға барған кезде де, алдын ала жазылу кезінде де хабарлауы қажет;
- 3.21. Егер қабылдауға келісілген уақытта келу мүмкін болмаса, Пациент клиниканы телефон арқылы ең қысқа мерзімде 12 сағаттан кешіктірмей хабардар етуге міндеттенеді. Әр пациентке жазбаға сәйкес белгілі бір қабылдау уақыты беріледі. Кешігу және кешіктіру көрсетілетін медициналық қызметтің сапасын төмендетіп, келесі науқасты қабылдаудың кешігуіне әкелуі мүмкін.
- 3.22. Пациент Клиниканың медициналық персоналының нұсқауларын (ұсынымдарын) сақтамау көрсетілетін Медициналық қызметтің сапасын төмендетуі, оны уақытында аяқтау мүмкін еместігін немесе денсаулық жағдайына кері әсерін тигізуі мүмкін екенін мойындайды.
- 3.23. Пациент клиника мамандарының нұсқамаларын, ұсынымдарын және тағайындауларын бұзған жағдайда, егер медициналық қызмет көрсетуді тоқтату пациенттің өміріне және айналасындағылардың денсаулығына қауіп төндірмесе, Клиника осы бұзушылықтар анықталған сәттен бастап осы шарттан бас тартуға құқылы. Бұл ретте нақты көрсетілген медициналық қызметтердің құны қайтарылмайды, ал Клиника пациенттің денсаулық жағдайының ықтимал нашарлауы үшін жауап бермейді.
- 3.24. Пандемия, эпидемия (ЖРВИ және басқалар) кезінде әлеуметтік қашықтықты сақтау, жеке қорғаныс құралдарын қолдану ұсынылады: респираторлық инфекциядан қорғауға арналған дәке немесе басқа таңғыштар.
- 3.25. Әрбір инвазивті араласудан бұрын Пациент оның мәтінін зерттегеннен кейін ақпараттандырылған келісімге қол қоюға міндетті.



- 4.6. Клиниканың медициналық қызметтерін пациенттер ақылы негізде, ауру жағдайында ерікті сақтандыру шеңберінде, мемлекеттік тапсырыс немесе үшінші тарап қаражаты есебінен ала алады.
- 4.7. Клиника мамандары медициналық қызметтер көрсету процесінде қосымша қызметтер тағайындаған жағдайда Пациент оларды алғаннан кейін 30 (отыз) минуттан кешіктірмей төлеуге міндеттенеді. Есеп айырысуды қолма-қол ақшамен де, қолма-қол ақшасыз тәсілмен де жасауға болады.
- 4.8. Көрсетілетін қызметтерді мемлекеттік тапсырыс қаражаты есебінен алған жағдайда медициналық көмек алу тәртібі Қазақстан Республикасының тегін медициналық көмектің Мемлекеттік көлемі (бұдан әрі – «ТМҚК») және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру (бұдан әрі – «МӘМС») туралы Нормативтік құқықтық актілерімен реттеледі.
- 4.9. Клиниканың қызметтеріне ақы төлеу Азаматтық кодекстің 127-бабына сәйкес Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана жүзеге асырылады. Шетел валютасымен төлеу валюталық реттеу туралы Заң сақталған жағдайда мүмкін болады. Клиниканың қызметтеріне шетел валютасымен ақы төлеу алдын ала қойылған шот бойынша клиниканың шотына банктік аударым арқылы жүзеге асырылады.

5. Клиниканың/жеткізушінің құқықтары мен міндеттері

5.1. Медициналық қызмет көрсету кезінде Клиника / жеткізуші міндетті:

- 5.1.1. Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау туралы қолданыстағы заңнамасына сәйкес, клиникада/жеткізушіде бар лицензиялармен, медициналық көмек көрсету тәртібімен және медициналық көмек стандарттарының негізінде медициналық қызметтер көрсетуге;
- 5.1.2. Денсаулық сақтау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді сақтауға;
- 5.1.3. пациентке / Тапсырыс берушіге осы Шарт бойынша Медициналық қызметтер көрсету кезеңінде қолданылатын Прейскурантпен танысуға мүмкіндік беруге;
- 5.1.4. Пациенттің емдеу нәтижелерімен қанағаттануының максималды деңгейін қамтамасыз ету үшін барлық шараларды қабылдауға;
- 5.1.5. «Дербес деректер туралы» Заңға сәйкес пациенттердің дербес деректерін сақтау және өңдеу;
- 5.1.6. ауруларды диагностикалау мен емдеудің клиникалық хаттамаларына сәйкес, осы нозологиялар бойынша клиникалық хаттамалар болмаған кезде – медициналық айғақтар бойынша жалпыға бірдей қабылданған тәсілдер мен дәлелді медицина базасына сәйкес медициналық қызметтер көрсетуді қамтамасыз етуге;



- 5.1.7. егер медициналық қызметтер көрсету кезінде денсаулық туралы Кодекске сәйкес кенеттен өткір аурулар, жай-күйлер, өршулер, созылмалы аурулар кезінде пациенттің өміріне төнетін қатерді жою үшін шұғыл көрсетілімдер бойынша қосымша медициналық қызметтер көрсету талап етілсе, ақы алынбай медициналық көмек көрсетуді қамтамасыз етуге;
- 5.1.8. пациентті клиниканың орналасқан жері (оны мемлекеттік тіркеу орны), жұмыс режимі, көрсетілетін медициналық қызметтер тізбесі туралы, олардың құнын көрсете отырып, осы қызметтерді көрсету және алу шарттары туралы, клиника мамандарының біліктілігі мен сертификатталуы туралы мәліметтерді қоса алғанда, тегін, қолжетімді және дәйекті ақпаратпен қамтамасыз ету <https://familyhc.kz>;
- 5.1.9. науқасты хабардар етуге:
- медициналық қызметтердің кез келген түрін көрсету мүмкін еместігі туралы;
 - Науқасты жедел немесе жоспарлы стационарлық емдеуді ұйымдастыру қажеттілігі туралы;
 - медициналық қызметтің белгілі бір түрін көрсетудің қарсы көрсетілімдері мен ықтимал теріс салдары туралы.
- 5.1.10. Пациентті оның денсаулығының жай-күйін көрсететін медициналық құжаттамамен тікелей таныстыруға және Пациенттің немесе оның заңды өкілінің жазбаша өтініші бойынша Пациенттің денсаулық жағдайын көрсететін медициналық құжаттардың көшірмелерін беруге;
- 5.1.11. Пациент/Тұтынушы медициналық құпия және дербес деректер туралы заңнаманың талаптарына сәйкес денсаулығының жай-күйі туралы медициналық қызметтерге жүгінген кезде құпиялылықты қамтамасыз етуге;
- 5.1.12. Пациентке медициналық құжаттаманы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүргізілген зерттеулер мен емдеу шараларын көрсететін денсаулық жағдайы туралы қорытындылар беруге.
- 5.1.13. медициналық қызметтер көрсету кезінде өз аумағында қажетті санитарлық-гигиеналық және эпидемияға қарсы тәртіпті сақтауға;
- 5.1.14. емхана мамандары мен емхана қызметкерлерінің денсаулық сақтау қызметкерлерінің кәсіби этика кодексінің нормаларын сақтауына ықпал етуге.
- 5.1.15. Пациентке/Тұтынушыға құрметпен және адамгершілікпен қарауға;
- 5.1.16. осы Келісімге сәйкес толық көлемде диагностика мен емдеудің заманауи әдістерін пайдалана отырып, Медициналық қызметтерді жоғары сапада көрсетуге;



- 5.1.17. Пациент/медициналық қызмет көрсетуге тапсырыс беруші көрсеткен түрлердің, көлемдердің, шығындардың, сондай-ақ одан алынған қаражаттың есебін жүргізуге.
- 5.2. Медициналық қызмет көрсету кезінде Клиника / жеткізушінің құқығы бар:
- 5.2.1. диагностика мен емдеудің клиникалық хаттамаларын, Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі бекіткен медициналық көмек көрсетудің тәртібі мен стандарттарын немесе осы нозологиялар бойынша тиісті клиникалық хаттамалар болмаған кезде – медициналық айғақтар бойынша жалпыға бірдей қабылданған тәсілдер мен дәлелді медицина базасына сәйкес өз клиникасы мамандарының тәжірибесін басшылыққа ала отырып, диагноз қоюға және емдеуге бағытталған қажетті медициналық қызметтердің көлемін дербес айқындауға, клиникалық базаның мүмкіндіктеріне сүйене отырып.
- 5.2.2. осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін орындау үшін үшінші тұлғаларды (бірлесіп орындаушыларды) тартуға.
- 5.2.3. дәрігерлік нұсқамалар орындалмаған, пациент/Тапсырыс беруші режимді, клиникада болу ережесін, сондай-ақ аурухана режимін бұзған жағдайда емдеуді мерзімінен бұрын тоқтатуға;
- 5.2.4. пациент медициналық қызметтерге ақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді орындаған сәтке дейін медициналық қызметтер көрсетуге кіріспеуге;
- 5.2.5. медициналық қызмет көрсетуден бас тартуға:
- пациентте емдеу-диагностикалық іс-шараларды жүргізуге қарсы көрсетілімдер анықталған жағдайларда;
 - егер пациент клиниканың ұсынымдарын сақтамаса;
 - пациент медициналық қызметтердің нақты түрлерін көрсету кезінде қажетті құжаттарды ресімдеуден/қол қоюдан бас тартқан жағдайда (медициналық араласуға ерікті түрде ақпараттандырылған келісім және т. б.);
 - медициналық қызметті қауіпсіз қамтамасыз ету мүмкін еместігі.
- 5.2.6. пациент/Тапсырыс беруші клиниканың/жеткізушінің пікірі бойынша пациенттің/Тапсырыс берушінің денсаулығына қауіпті азайтуы немесе алып тастауы мүмкін медициналық қызметтерден бас тартқан жағдайда, пациентке/Тапсырыс берушіге мұндай бас тартудың оның денсаулығына ықтимал салдарын түсіндіре отырып, одан медициналық көмектен бас тарту туралы тиісті қолхат алуы мүмкін.



- 5.2.7. пациентпен алдын ала келісім бойынша Медициналық қызмет көрсету уақытын өзгертуге, кезектен тыс жіті ауру белгілері бар пациентті қабылдауға, емхананың емдеуші маманын ауыстыруға;
- 5.2.8. Қазақстан Республикасының Денсаулық Кодексінде көзделген жағдайларда пациенттің келісімінсіз медициналық көмек көрсетуге;
- 5.2.9. көрсетілген медициналық қызметтер үшін пациенттің берешегі туындаған кезде осы Шарт бойынша Медициналық қызметтер көрсетуді клиника көрсеткен медициналық қызметтерге пациент толық ақы төлегенге дейін тоқтата тұруға.

6. Пациенттің/Тапсырыс берушінің құқықтары мен міндеттері

6.1. Пациент / Тапсырыс беруші міндеттенеді:

- 6.1.1. белгіленген қабылдау уақытынан 10 (он) минут бұрын келуге;
- 6.1.2. Клиниканың <https://familyhc.kz> сайтында орналастырылған Тәртіп ережелерін; сондай-ақ Клиника ұйымдарының жұмыс тәртібі мен режимін сақтауға;
- 6.1.3. емхананың емдеуші маманының және медициналық қызмет көрсететін емхананың тиісті мамандарының медициналық нұсқамаларын, тағайындаулары мен ұсынымдарын уақтылы және дәл орындау, емхананың/жеткізушінің ішкі тәртіп ережелерін, емдеу-қорғау режимін, техника қауіпсіздігі және өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтауға;
- 6.1.4. медициналық қызметтерді алудың барлық кезеңдерінде клиника маманымен (медициналық персоналмен) ынтымақтасуға;
- 6.1.5. Медициналық қызмет шеңберінде алынған емделу мерзімі аяқталғанға дейін өз іс-әрекеттерін клиника маманымен алдын ала келіспей, өзін-өзі емдеумен айналыспауға, ұсынымдарды орындамауға және емшілерден, баламалы медицина дәрігерлерінен, сондай-ақ басқа медициналық ұйымдардың дәрігерлерінен алдын ала жазылусыз ем алмауға;
- 6.1.6. клиника мамандарына, клиника қызметкерлеріне, медициналық қызмет көрсетуге қатысатын басқа адамдарға құрметпен қарауға, сондай-ақ басқа пациенттердің құқықтарын құрметтеуге;
- 6.1.7. осы Шарт бойынша Медициналық қызмет көрсету тәртібі мен шарттарымен танысуға және осы Шартта көзделген шарттар мен ережелерді сақтауға;
- 6.1.8. медициналық қызметтердің құнын осы Шарттың 4-бөлімінде айқындалған тәртіппен бекітілген преискурантқа сәйкес оларды көрсету басталғанға дейін және тек клиника/жеткізушінің кассасы арқылы төлеуге;



- 6.1.9. медициналық қызметтерді көрсететін клиника маманына медициналық қызметтерді сапалы ұсынуды қамтамасыз ететін қажетті және дұрыс ақпаратты ұсыну: өзінің денсаулығы мен жақын туыстарының денсаулығы туралы, анамнезінде бар патология, тұқым қуалайтын, өткен немесе бар аурулар, инфекциялар, операциялар, ықтимал қарсы көрсетілімдер, оның ішінде дәрілік заттарды қолдануға, жеке ерекшеліктерінің болуы туралы дене, жаман әдеттер мен кәсіби зияндар, аллергиялық реакциялар. Сондай-ақ клиникада/жеткізушіде жүргізілмеген мамандардың алдын ала зерттеулері мен консультацияларының деректерін (олар болған жағдайда) және өз денсаулығының жай-күйі және емдеу барысына әсер етуі мүмкін өзге де факторлар туралы барлық белгілі мәліметтерді ұсынуға;
- 6.1.10. Науқас өзінің денсаулығы туралы ақпараттың саналы түрде бұрмалануы қойылған диагноздың, тағайындалған емнің дұрыстығы мен қауіпсіздігіне әсер етіп, қалпына келу ықтималдығына әсер етуі мүмкін екенін түсінеді және мойындайды;
- 6.1.11. Науқас емхананың емдеуші маманына өзінің денсаулығының нашарлауы туралы, емдеу курсынан өту кезінде әл-ауқатының кез келген өзгерістері туралы, пациенттің денсаулығына зиян келтіруі мүмкін қолайсыз жағдайлар туралы дереу хабарлауға міндетті. Клиниканың емдеуші маманы болмаған кезде осы ақпаратты тіркеу орнының қызметкеріне немесе клиниканың call-орталығының операторына беруге міндетті.
- 6.1.12. байланыс үшін ақпарат беру (электрондық пошта мекенжайы, телефон нөмірлері, тұрғылықты жерінің нақты мекенжайы);
- 6.1.13. клиника мамандарының пікірінше, пациенттің/Тапсырыс берушінің денсаулығына қауіпті азайтуы немесе алып тастауы мүмкін медициналық қызметтерден бас тартқан жағдайда, медициналық қызметтерден бас тарту туралы тиісті қолхат береді;
- 6.1.14. пандемия, эпидемия, карантин кезінде әлеуметтік тәртіпті сақтауға, қорғаныс құралдарын, дәкелерді немесе респираторлық инфекциялардан қорғауға арналған басқа таңғыштарды қолдануға.
- 6.2. Медициналық қызметтерге жүгіну және алу кезінде пациенттің құқығы бар:
- 6.2.1. клиникада жұмыс істейтіндердің ішінен клиниканың емдеуші маманын тиісті балама болған жағдайда клиниканың басқа емдеуші маманына ауыстыру үшін таңдауға;



- 6.2.2. жүргізілген емнің сапасына және дәрігерлік тағайындаулардың негізділігіне сараптаманы жүзеге асыруға.
- 6.2.3. клиника қызметкерлері мен медициналық қызмет көрсетуге қатысатын басқа да адамдар тарапынан құрметпен және ізгілікпен қарауға.
- 6.2.4. кез келген уақытта клиника көрсететін медициналық қызметтердің барысы мен сапасын оның қызметіне араласпай тексеруге;
- 6.2.5. клиникадан/жеткізушіден қажетті медициналық ақпаратты және денсаулық жағдайы туралы растайтын құжаттарды талап етуге.
- 6.2.6. егер бұрын ұсынылған түсініктемелер оған түсініксіз болса, клиникадан/жеткізушіден денсаулық жағдайына, диагностика мен емдеудің ұсынылған әдістеріне қатысты қосымша түсініктеме талап етуге;
- 6.2.7. клиниканың емдеуші маманының, клиника мамандарының және оған медициналық қызмет көрсетуге тікелей қатысатын басқа да адамдардың тегі, аты, әкесінің аты, лауазымы, жұмыс тәжірибесі және біліктілік деңгейі туралы ақпарат алуға;
- 6.2.8. санитариялық-гигиеналық және эпидемияға қарсы талаптарға сәйкес келетін жағдайларда тексеруге және емдеуге;
- 6.2.9. заңнамалық актілерге сәйкес медициналық араласуға ерікті түрде негізделген келісім;
- 6.2.10. заңда көзделген жағдайларды қоспағанда, медициналық араласудан бас тарту немесе оны тоқтатуды талап ету. Медициналық араласудан бас тартқан кезде пациентке немесе оның заңды өкіліне ол үшін қолжетімді нысанда ықтимал салдарлар түсіндірілуге тиіс. Ықтимал салдарын көрсете отырып, медициналық араласудан бас тарту медициналық құжаттамаға жазбамен ресімделеді және оған пациент не оның заңды өкілі, сондай-ақ клиника маманы қол қояды;
- 6.2.11. клиниканың лауазымды адамдарына, сондай-ақ бақылаушы және / немесе қадағалау органдарына немесе сотқа шағыммен жүгінуге;
- 6.2.12. заң актілерінде көзделген жағдайларды қоспағанда, клиника мамандары мен клиника қызметкерлерінің медициналық қызметке жүгіну фактісі, денсаулық жағдайы, диагнозы және оны тексеру мен емдеу кезінде алынған өзге де мәліметтер туралы ақпаратты құпия сақтауы;
- 6.2.13. тексеру нәтижелері, аурудың бар-жоғы, оның диагнозы мен болжамы, емдеу әдістері, олармен байланысты қауіп-қатер, медициналық араласудың ықтимал нұсқалары, олардың салдары мен жүргізілген емдеу нәтижелері туралы мәліметтерді қоса алғанда, өзінің денсаулығының жай-күйі, қолданылатын



диагностика және емдеу әдістері туралы толық ақпаратты ол үшін қолжетімді нысанда алу, Ақпарат (ықтимал тәуекел және артықшылықтары, ұсынылатын және балама емдеу әдістері, емдеуден бас тартудың ықтимал салдары туралы ақпарат, диагноз, емдеу шараларының болжамы мен жоспары туралы ақпарат, сондай-ақ оны үйіне шығарудың немесе басқа медициналық ұйымға ауыстырудың себептерін түсіндіру) және өз денсаулығының жай-күйі туралы тәуелсіз пікірді түсіндіру және консилиум өткізу;

6.2.14. денсаулық жағдайы туралы ақпарат беру керек адамды тағайындауға. Денсаулық жағдайы туралы ақпарат пациенттен оның денсаулық жағдайын ескере отырып жасырылуы және пациенттің жұбайына (зайыбына), оның жақын туыстарына немесе заңды өкілдеріне хабарлануы мүмкін.

7. Құпиялылық

- 7.1. Осы Шартты орындау мақсатында Дербес деректер туралы Заңның 7, 8-баптарына сәйкес Пациент клиникаға өзінің дербес деректерін (оның ішінде: Тегі, Аты, Әкесінің Аты, туған күні, жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, жеке сәйкестендіру нөмірі, тіркеу мекенжайы және тұрғылықты мекен-жайы, Байланыс деректері және т. б.) ұсынады және өзінің жеке басын куәландыратын құжатты клиника көрсететін медициналық қызметтерді алу мақсатында клиника персоналының өзінің дербес деректерін, сондай-ақ пациенттің денсаулық жағдайына қатысты арнайы дербес деректерді өңдеуге жазбаша келісімі. Көрсетілген келісім жоғарыда аталған мақсаттарға қол жеткізу үшін қажетті Пациенттің жеке деректеріне қатысты кез келген әрекеттерді жүзеге асыру үшін беріледі, оның ішінде шектеусіз: жинау, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), пайдалану, тарату (беруді қоса алғанда), иесіздандыру, бұғаттау, жою, сондай-ақ қолданыстағы заңнамаға сәйкес жеке деректермен кез келген басқа әрекеттерді жүзеге асыру. Дербес деректерді өңдеуді Клиника келесі тәсілдермен жүзеге асырады: автоматтандыру құралдарын пайдалана отырып дербес деректерді өңдеу, автоматтандыру құралдарын қолданбай дербес деректерді өңдеу (автоматтандырылмаған өңдеу).
- 7.2. Тараптар осы Шарттың талаптарын орындау барысында екінші Тараптан алынған кез келген ақпаратты құпия сақтау бойынша өзара міндеттемелерді қабылдайды.
- 7.3. Тараптар медициналық қызметтерді көрсетуге қатыспайтын үшінші тұлғаларға жария етпеуге және Шарт бойынша міндеттемелерді тиісінше орындаудан басқа мақсаттарда басқа Тараптан Шартқа сәйкес немесе оған қатысты алынған кез келген ақпаратты жария етпеуге міндеттенеді. Шарттың негізінде оны алғанға дейін алған Тарап алған ақпаратты қоспағанда, ұсынушы Тараптың жазбаша келісімі;



- 7.4. Ақпаратты үшінші тұлғаларға беру не осы Шартта құпия деп танылған ақпаратты өзге де жария ету екінші Тараптың жазбаша келісімін алғаннан кейін ғана (заңнамаға сәйкес мұндай келісімді талап етпейтін жағдайларды қоспағанда) жүргізілуі мүмкін.
- 7.5. Пациенттің немесе оның өкілінің келісімімен дәрігерлік құпияны құрайтын мәліметтерді басқа адамдарға, оның ішінде лауазымды адамдарға пациентті тексеру және емдеу мүддесі үшін беруге жол беріледі (заңнамаға сәйкес мұндай келісімді талап етпейтін жағдайларды қоспағанда).
- 7.6. Пациенттің медициналық құжаттарында қамтылған және дәрігерлік құпияны құрайтын ақпаратты пациенттің немесе оның заңды өкілінің келісімінсіз өзінің жай-күйіне байланысты өз еркін білдіруге қабілетсіз пациентті тексеру және емдеу мақсатында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда беруге жол беріледі.
- 7.7. Клиникада жүргізілген медициналық тексерулердің нәтижелері пациенттерге жеке немесе WhatsApp мобильді қосымшасы арқылы пациенттің тіркеу кезінде көрсеткен телефон нөмірі (пациенттің сұрауы бойынша) арқылы хабарланады.
- 7.8. Пациенттің медициналық көмекке жүгіну және алу кезінде өзі беретін мәліметтердің, сондай-ақ дәрігерлік құпияны құрайтын өзге де ақпараттың құпиялылығына құқығы оны жария еткені үшін клиниканың, клиника мамандарының, қызметкерлердің және медициналық қызметтер көрсетуге қатысатын өзге де адамдардың жауаптылығын тудырады.
- 7.9. Пациент/Тапсырыс беруші осы Шарттың 1.6-тармағында көзделгендей осы Шартта көзделген Ұсынысты қабылдау арқылы Клиника/жеткізуші аумағында аудио, фото және бейне түсірілімге, сондай-ақ аудио, фото, бейне материалдар клиниканың/жеткізушінің <https://familyhc.kz> ресми сайтында Пациент/Тапсырыс беруші 6.2.12 тармақта көзделген оның медициналық көмекке жүгінгені туралы ақпаратты емхана мамандары мен клиника қызметкерлерінің құпия сақтау құқығын пайдаланғысы келген жағдайда, Пациент бұл туралы Емхананы жазбаша түрде хабардар етуге міндетті.

8. Жауапкершілік

- 8.1. Осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған тарап Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.
- 8.2. Клиника Пациенттің осы Шарт талаптарын бұзуынан туындаған, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген басқа да негіздер бойынша осы Шартты орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады.



- 8.3. Пациент/Тапсырыс беруші осы Шартқа сәйкес өзінің денсаулығы туралы толық емес ақпарат берген не медициналық айғақтардан туындаған жағдайларда Клиника/жеткізуші медициналық қызметтер көрсету сапасы үшін жауапты болмайды.
- 8.4. Клиника/Жеткізуші емделушінің/Тапсырыс берушінің медициналық талаптарды бұзуы нәтижесінде жоғарыда аталған оқиғалар орын алған жағдайда пациенттің/Тапсырыс берушінің денсаулығына келтірілген зиян үшін немесе оның сауығу фактісінің жоқтығы үшін жауапты емес.
- 8.5. Егер Пациент/Тапсырыс беруші Клиниканың медициналық қызметкерлерінің ұсыныстары мен талаптарын 2 (екі) немесе одан да көп рет орындамаса, Клиника осы Шартты соттан тыс біржақты тәртіпте бұзуға құқылы.
- 8.6. Осы Келісім бойынша құқықтары бұзылды деп есептейтін Тарап екінші Тарапқа өз талаптарын білдіретін хат жіберуге құқылы. Талапты қабылдаған тарап оған заңда белгіленген тәртіпшен жауап беруге міндетті.
- 8.7. Клиника келесі жағдайларда көрсетілген медициналық қызметтердің нәтижесіне жауапты емес:
- пациенттің емделу жөніндегі ұсынымдарды сақтамауы және пациенттің денсаулығының нашарлауына бағытталған өзге де іс-әрекеттер жасауы;
 - пациенттің талабы бойынша медициналық көрсетілімдерсіз медициналық қызмет көрсету;
 - егер емдеу жоспары пациенттің келмеуіне немесе емдеуді жалғастырудан бас тартуына байланысты орындалмаса;
 - қолдануға рұқсат етілген дәрілік заттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдарға бұрын байқалмаған аллергия немесе төзімсіздік пайда болуы;
 - клиниканың медициналық қызметтерін көрсеткеннен кейін үшінші тұлғалардың медициналық араласуы;
 - егер пациентке бұл жағдайда іс жүзінде көрсетілген медициналық қызмет тиімсіз болуы мүмкін екендігі туралы ескертілген болса, пациенттің емдеуді жалғастырудан хабардар бас тартуы;
 - пациенттің денсаулығының одан әрі жай-күйі үшін, сондай-ақ жалпы емдеуден немесе жекелеген медициналық араласудан бас тартуға байланысты асқынулардың пайда болуы үшін;
 - осындай дәрілік заттар мен препараттарды дайындаушы оларға аннотацияда көрсеткен дәрілік заттар мен препараттарды қолданудың жанама әсерлерінің басталуы үшін;
 - емделуші емхана маманына бұрынғы аурулары, аллергиялық реакциялары, қарсы көрсетілімдері туралы хабарлау міндетін орындамаған, егер көрсетілген медициналық қызметтің тиімсіздігі немесе келтірілген зиян емхана маманында мұндай ақпараттың болмауының салдары болса.
- 8.8. Пациент клиника жүргізетін емдеу әсерге қол жеткізуге толық кепілдік бере алмайтындығымен келіседі, өйткені медициналық қызмет көрсету кезінде және одан



- кейін жақын және алыс кезеңде әртүрлі асқынулар болуы мүмкін, сондай-ақ қолданылатын медициналық көмек технологиясы жанама әсерлер мен асқынулардың ықтималдығын толығымен жоққа шығара алмайды, ағзаның биологиялық ерекшеліктеріне байланысты.
- 8.9. Клиника/Жеткізуші медициналық қызметтерді көрсету кезіндегі бұзушылықтар үшін жауапты:
- 8.9.1. сәйкес емес көлемде және сападағы медициналық қызметтерді көрсету;
- 8.9.2. ТМККК және МӘМС-ке кіретін қызметтер үшін пациенттен/Тапсырыс берушіден ақы алу;
- 8.9.3. бір медициналық қызметті көрсеткені үшін екі есе ақы алу (пациенттің қаражаты мен бюджет қаражаты есебінен).
- 8.10. Егер бұл орындамау еңсерілмейтін күштің немесе басқа да форс-мажорлық мән-жайлардың (дүлей зілзалалар, эпидеттер, әскери іс-қимылдар, ереуілдер, құзыретті органдардың осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға кедергі келтіретін тиісті шешімдер қабылдауы және т.б.) салдары болып табылса, Тараптар осы Шарт бойынша өз міндеттемелерін ішінара немесе толық орындамағаны не тиісінше орындамағаны үшін жауапкершіліктен босатылады.
- 8.11. Медициналық және (немесе) фармацевтикалық қызметкерлердің заңды қызметіне кедергі келтіргені, карантин режимін, санитарлық ережелер мен гигиеналық нормативтерді бұзғаны, қоғамдық тәртіп пен имандылыққа қол сұғатын әкімшілік құқық бұзушылықтар үшін Қазақстан Республикасында ҚР ӘҚБтК-нің 80-1, 434, 441-баптарына, 1, 476-баптарына және ҚР ҚК-нің 304-бабына сәйкес айыппұл санкциялары мен жауапкершілігі көзделген.
- 8.12. Пациент/Тапсырыс беруші көрсетілген Медициналық қызметтерге және нақты көрсетілген медициналық көмектің көлеміне төлемді уақтылы төлемегені үшін жауапты болады.
- 8.13. Пациент, оның заңды өкілі немесе еріп жүретін адамдар клиниканың кез келген мүлкіне (жойылуы, бүлінуі, зақымдануы және т.б.) залал келтірген жағдайда, залал келтірген адам тиісті талап қойылған сәттен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде келтірілген залалды өз еркімен өтейді не клиника әкімшілігі залалды заңда белгіленген тәртіппен өндіріп алуға құқылы.
- 8.14. Басқа жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.

1. Шарт талаптарын өзгерту



1.1. Осы Келісімнің шарттарын және тиісінше Ұсынысты Клиника/Жеткізуші біржақты тәртіппен өзгерте алады. Шартқа енгізілген өзгерістер Клиниканың/Жеткізушінің <https://familyhc.kz> сайтында, сондай-ақ Клиника тізілімінде орналасқан қағаз жеткізгіште жарияланады.

1.2. Өзгерістер жалпыға ортақ жарияланған сәттен бастап күшіне енеді. Басылымдарда сәйкессіздіктер болған жағдайда, Клиника тізілімінде орналасқан басылым басымдыққа ие болады.

2. Шарттың әрекет ету мерзімі

2.1. Осы Шарт көпшілікке жарияланған күнінен бастап күшіне енеді және 2028 жылдың маусымның 19 –на дейін, атап айтқанда, Тараптар өз міндеттемелерін орындағанға немесе Шартты бұзғанға дейін жарамды.

3. Даулар мен жанжалды жағдайларды шешу тәртібі

3.1. Медициналық инцидент туралы істерді (оқиғаларды) қарау, оларды есепке алу және талдау тәртібін айқындау денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган бекітетін бұйрық негізінде жүзеге асырылады.

3.2. Пациенттің құқықтары бұзылған жағдайда ол (оның заңды өкілі) жазбаша түрде талап-арыз (шағым) бере алады, ол қабылдау арқылы беріледі және Емхана басшысына беріледі. Талап-арызға (шағымға) жауапты жедел алу үшін пациентке пациентті қолдау қызметі мен ішкі сараптама үшін байланыс телефон нөмірін қалдыру ұсынылады. Шағым бұйрыққа сәйкес тәртіпте қаралады.

3.3. Шағым Клиникаға келіп түскен күннен бастап 3 (үш) күннен 20 (жиырма) жұмыс күні ішінде қаралады. Шағымға жазбаша жауап Пациентке ол көрсеткен мекенжай бойынша пошта арқылы жіберіледі немесе Пациенттің өтініші бойынша оған келісілген уақытта жеке тапсырылуы немесе ауызша түсіндірілуі мүмкін.

3.4. Барлық сұрақтар, шағымдар мен ұсыныстар бойынша пациент Клиника басшылығына да хабарласа алады.

3.5. Шағым Клиника басшылығымен қанағаттандырылған жағдайда, Пациент көрсетілген медициналық қызметтер үшін Клиникаға төленген қаражатты қайтаруға құқылы. Қайтару шағым қанағаттандырылған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде Медициналық қызметтерге ақы төленгендей (қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз) жүргізіледі.

3.6. Тараптар осы Шарт бойынша туындайтын барлық дауларды Тараптар және/немесе олардың өкілдері арасындағы келіссөздер арқылы, сондай-ақ медиация тәртібімен шешуге міндеттенеді. Осы Шартты іске асыру шеңберінде Тараптармен шешілмеген барлық даулар заңнамада белгіленген тәртіппен шешіледі.



4. Тарифтік саясат

- 4.1. Мемлекеттік тапсырыс бойынша көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, медициналық қызметтердің құнын Емхана дербес белгілейді және Прейскурантта белгіленеді. Клиниканың <https://familyhc.kz> сайтында орналастырылған Клиниканың медициналық қызметтерінің бағасы туралы ақпарат әрқашан Клиниканың Прайс-парақшасындағы ақпаратпен бірдей.
- 4.2. Клиника әлеуметтік негіздер бойынша Медициналық қызметтерге жеңілдіктер бермейді: мүгедектік, зейнеткерлік жас, көп балалы ана.
- 4.3. Клиника уақытша акциялар шеңберінде жеке медициналық қызметтерге немесе барлық қызметтерге жеңілдіктер ұсынады, бұл туралы клиниканың сайтында хабарлайды <https://familyhc.kz>, әлеуметтік желілердегі, тіркеудегі немесе кез келген басқа тәсілдегі өкілдіктері арқылы. Клиника жекелеген пациенттерге олардың қолдаухаты негізінде клиниканың бас директоры қарайтын растайтын ресми құжаттармен жеңілдіктер беруге құқылы.

5. Форс-мажор

- 5.1. Тарап міндеттемені ішінара немесе толық орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін, егер бұл шарт жасалғаннан кейін тарап болжай алмайтын немесе алдын ала алмайтын төтенше сипаттағы мән-жайлар нәтижесінде туындаған еңсерілмейтін күш мән-жайларының салдары болып табылса, жауапкершіліктен босатылады.
- 5.2. Келісімнің мақсаттары үшін «форс-мажор» Тараптардың бақылауынан тыс және күтпеген сипаттағы оқиғаны білдіреді. Мұндай оқиғалар мыналарды қамтуы мүмкін, бірақ олармен шектелмейді: соғыс, соғыс қимылдары, табиғи апаттар, су тасқыны, өрттер, жер сілкінісі, пандемия, эпидемиялар, сондай-ақ мемлекеттік органдардың немесе үкіметтің шешімдері.
- 5.3. Тараптар Тараптардың төлем қабілетсіздігі форс-мажорлық жағдай болып табылмайтынын мойындайды.
- 5.4. Тараптар Шарт талаптарын орындамау форс-мажорлық мән-жайлардың салдары болса, жауапты емес.
- 5.5. Егер Шартты орындауды кешіктіру форс-мажорлық мән-жайлардың нәтижесі болып табылса, Клиника/Жеткізуші тұрақсыздық айыбын төлеуге немесе оның талаптарын орындамауына байланысты Шартты бұзуға жауапты болмайды.
- 5.6. Форс-мажорлық мән-жайлар туындаған кезде Клиника/Жеткізуші пациентке Тапсырыс берушіге осындай мән-жайлар және олардың себептері туралы жазбаша хабарлама жіберуге тиіс. Егер пациенттен / Тапсырыс берушіден өзге жазбаша нұсқаулар түспесе,



Клиника / Жеткізуші Шарт бойынша өз міндеттемелерін қаншалықты орынды болса, орындауды жалғастырады және форс-мажорлық жағдайларға байланысты емес шартты орындаудың баламалы тәсілдерін іздестіреді.

6. Басқа шарттар

- 6.1. Офертаның талаптарына қайшы келмей, Пациент / Тапсырыс беруші және Клиника / Жеткізуші кез келген уақытта жазбаша екі жақты құжат нысанында ақылы медициналық қызметтер көрсетуге арналған шартты ресімдеуге құқылы.
7. Міндеттемелер шартта белгіленген мерзімдерде орындалмаған жағдайда, Тарап 1 (бір) жұмыс күні ішінде екінші Тарапқа орындамауға байланысты мән –жайлардың басталғаны туралы, ал олар тоқтатылғаннан кейін-мән-жайлардың тоқтатылғаны туралы хабарлауға міндетті. Бұл ретте тараптар шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін осындай мән-жайлар мен олардың салдарлары қолданылған уақытқа сәйкес ұзартуы мүмкін.

8. Қорытынды ережелер

- 8.1. Осы Шарт пациент / Тапсырыс беруші Офертаны акцептеу жолымен жасалды және Тараптар өзіне қабылдаған міндеттемелерді толық орындағанға дейін қолданылады. Клиника/Жеткізуші Оферта шарттарына өзгерістер енгізу немесе Оферта күшіне енгенге немесе Оферта кері қайтарылғанға дейін 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде пациентке / Тапсырыс берушіге міндетті түрде хабарланған кезде өз қалауы бойынша кез келген сәтте Оферта кері қайтарып алу құқығын өзіне қалдырады.
- 8.2. Пациент/Тапсырыс беруші Офертаға өзгерістер енгізу Тараптар арасында жасалған және жарамды Шартқа осы өзгерістерді енгізуге әкеп соғатынымен келіседі және мойындайды және Шартқа бұл өзгерістер Офертадағы осындай өзгерістердің күшіне енуімен бір мезгілде күшіне енеді. Пациент/Тапсырыс беруші Шартты жасасуға және онда қамтылған Ұсынысты қабылдауға қажетті барлық заңды құқықтары мен өкілеттіктері бар екенін растайды.
- 8.3. Шартқа (Офертаға) өзгерістер енгізілгеннен кейін пациенттің/Тапсырыс берушінің медициналық қызметтерді ресімдеуін клиника/жеткізуші және пациент/Тапсырыс беруші енгізілген өзгерістермен келісім ретінде анық түсінеді.
- 8.4. Осы Шартқа барлық қосымшалар оның ажырамас бөлігі болып табылады. Қосымшалар мәтіндері мен осы Шарт арасында қайшылықтар және (немесе) сәйкессіздіктер болған жағдайда, шарт мәтінінің басым күші болады.
- 8.5. Осы Шарт мемлекеттік және орыс тілдерінде жасалды. Шарттың осы тілдердегі нұсқалары арасында қайшылықтар және (немесе) сәйкессіздіктер болған жағдайда шарттың мемлекеттік тілдегі нұсқасы басым күшке ие болады.



Ақылы медициналық қызметтер көрсетуге

арналған ашық (жария) оферта шартына

1-қосымша

«19» 06.2023 ж.

**Клиникадағы пациенттер мен олардың заңды өкілдерінің
мінез-құлық ережелері**

1. Тәртіпті сақтау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін Емхана үй-жайларының залдарында дыбыс және (немесе бейне) бақылау жүргізіледі. Медициналық орталықтың байланыс орталығының операторларымен барлық әңгімелер жазылады.
2. Клиникаға бару келесі ережелерді көздейді:
 - 2.1. Клиникаға кірген кезде аяқ киімге жамылғы кию немесе аяқ киімді ауыстыру ұсынылады.
 - 2.2. Суық мезгілде Науқас гардеробта сыртқы киімді қалдыруы керек. Жылдың кез келген уақытында медициналық кабинетке сырт киіммен кіруге тыйым салынады.
 - 2.3. Науқас емхана маманының кабинетіне шақыруымен кіреді. Қабылдау болған кезде емхана маманының кабинетіне шақырусыз кіруге тыйым салынады.
 - 2.4. Қолданыстағы заңнамада көзделген жағдайларды қоспағанда, ілесіп жүретін адамдар (пациенттің заңды өкілдерін қоспағанда) кабинетте емхананың емдеуші Маманының рұқсатымен және оның барлық талаптары мен нұсқауларын орындаған жағдайда ғана бола алады.
 - 2.5. Клиниканың үй-жайына келетін барлық келушілер (пациент, заңды өкілдері, ілеспе адамдар) жеке гигиена ережелерін сақтауға міндетті.
 - 2.6. Клиниканың үй-жайлары таза және жинақы болуы керек. Қоқыстарды, пайдаланылған жеке гигиеналық құралдарды тек қоқыс жәшіктеріне тастау керек, қолданылған аяқ киім жабындары емхана ғимаратының фойесінде орналасқан арнайы қоқыс жәшігіне салынады.
 - 2.7. Пандемия, эпидемия кезінде әлеуметтік тәртіпті сақтаңыз, респираторлық инфекциялардан қорғайтын қорғаныс құралдарын, дәке немесе басқа таңғыштарды қолданыңыз.
 - 2.8. Емхананың үй-жайына барған кезде Пациенттер және олармен бірге жүретін адамдар Емхана мүлкіне қамқорлық жасауы керек.
 - 2.9. Сақтауға тапсырылмаған жеке заттар, зергерлік бұйымдар, телефон, ақша үшін Клиника жауап бермейді.
3. Қатаң тыйым салынады:
 - 3.1. дөрекі сөздерді қолдануға, емхана мамандарына және емхана қызметкерлеріне немесе емхана аумағындағы басқа адамдарға дөрекі сөйлеуге немесе басқа адамдардың көзінше олармен мәселені шешуге;
 - 3.2. пандемия, эпидемия, карантин режимі, денсаулық сақтау ұйымдарында төтенше жағдай енгізілген кезде бейнежазбаға түсіруге;
 - 3.3. рұқсат етілмеген дыбыс жазу, фото, бейне түсіру жүргізуге;



- 3.4. айқайлауға, қатты сөйлесуге, шу шығаруға, есікті тарсылдатуға;
- 3.5. қабылдау және манипуляция кезінде телефонмен сөйлесуге;
- 3.6. қоқыс пен аяқ киім жабындарын еденге тастауға, емхананың үй-жайларын айналып жүгіруге;
- 3.7. сату өкілі ретінде әрекет ету немесе кез келген нәрседе сауда жасау;
- 3.8. алкогольді ішімдіктерді ішу, кіреберісте, сондай-ақ Орталықтың кез келген үй-жайларында темекі шегу немесе сана мен мінез-құлықтың өзгеруіне әкелетін өзге де құралдарды қабылдауға;

Бұзушылық деп саналады:

- емхана мамандарына, емхананың басқа қызметкерлеріне және басқа пациенттерге немесе басқа адамдарға дөрекі және құрметтемеушілікпен қарау;
 - басқа пациенттердің құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу;
 - емхана маманының қабылдауына немесе рәсімге келмеу немесе уақтылы келмеу;
 - емхана маманының ұсыныстарын орындамау;
 - әртүрлі процедураларды орындау кезінде клиника мамандарының талаптарын сақтамау;
 - дәрілік препараттарды өз қалауы бойынша қабылдау;
 - үй ішінде және емхана аумағында темекі шегу (Тыйым салынған!) (Денсаулық кодексінің 110-бабы 5-тармағының 2-тармағы);
 - клиника аумағында алкогольдік және есірткілік мас күйінде болу.
4. Клиника пациенттердің, заңды өкілдерінің және клиникаға өзге де келушілердің сақтауға берілмеген бағалы заттары үшін жауапты болмайды.



