

**Договор открытой (публичной) оферты  
на оказание платных медицинских услуг**

г. Атырау, Республика Казахстан

«15» 06 2023 года

Настоящим ТОО «Семейная клиника «Family Health Clinic»» (далее - «Клиника» или «Поставщик»), в лице директора Шомирова С.С, действующее на основании Устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности № 009815DR от 28.05.2020 года, выражает намерение заключить Договор открытой (публичной) оферты на оказание платных медицинских услуг (далее «Договор») с любым физическим лицом - с гражданами Республики Казахстан, иностранными гражданами и лицами без гражданства, а также их законным представителям, желающим получить платные медицинские услуги (далее - «Пациент» или «Заказчик», на условиях публичной оферты.

Клиника/Поставщик и Пациент/Заказчик могут совместно именоваться «Стороны» и по отдельности «Сторона».

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий Договор является публичным договором в соответствии со статьей 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – «Гражданский кодекс») и содержит оферту (далее – «Оферта»), предложенную в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса, обращенную к физическим лицам, а также их законным представителям, желающим получить платные медицинские услуги Клиники.
- 1.2. Перечисленные в настоящей Оферте условия составляют условия настоящего Договора.
- 1.3. Договор содержит все существенные условия предоставления платных медицинских услуг Клиникой.
- 1.4. Условия настоящего Договора являются одинаковыми для всех Пациентов/Заказчиков.
- 1.5. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий Договора, а также датой его заключения Пациентом является осуществление Пациентом действий по выполнению условий Договора, предусмотренных в п.1.7 Договора, в частности, получение услуг (услуги) и/или их оплата.
- 1.6. Акцепт физическими лицами, желающими принять (акцептировать) данную Оферту, совершается путем осуществления действия, указанного в пункте 1.7.3 и любого из следующих действий:

- 1.6.1. предварительная запись на прием Специалиста Клиники через call-центр Клиники;



- 1.6.2. проставления подписи в медицинской карте при регистрации в Клинике о согласии с условиями настоящей Оферты;
  - 1.6.3. письменное согласие Клинике/Поставщику на обработку своих персональных данных;
  - 1.6.4. фактического получения Медицинских услуг;
  - 1.6.5. первой оплаты Медицинских услуг.
- 1.7. Акцепт Оферты означает, что Пациент согласен со всеми положениями и условиями настоящей Оферты, и равносителен заключению договора об оказании платных медицинских услуг в силу статьи 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан.
  - 1.8. Акцепт Оферты означает ознакомление Пациента с условиями и принятием условий Договора и подтверждением заключения Пациентом Договора, размещенного на сайте Клиники/Поставщика <https://familyhc.kz> либо в регистратуре Клинике в бумажной форме.
  - 1.9. Срок действия Оферты устанавливается с «15» 06 2023 года на 5 (пять) лет.

## 2. Предмет Договора

- 2.1. Клиника/Поставщик обязуется оказывать Пациенту/Заказчику платные медицинские услуги по своему профилю деятельности в соответствии с имеющимися государственными лицензиями на осуществление медицинской деятельности и действующими нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения Республики Казахстан (далее – «Медицинские услуги») силами медицинских работников, в том числе профильными специалистами (далее – «Специалист Клиники»), а Пациент/Заказчик обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых Медицинских услуг и выполнять требования и рекомендации Специалистов Клиники, обеспечивающее качественное предоставление Медицинских услуг. Перечень и стоимость Медицинских услуг, предоставляемых Пациенту, устанавливаются прейскурантом Клиники, утверждаемом приказом директора Поставщика, действующим на момент оказания Медицинских услуг (далее – «Прейскурант»).
- 2.2. Бесплатное оказание Медицинских услуг не является предметом настоящего Договора.

## 3. Условия и порядок оказания Медицинских услуг

- 3.1. Клиника/Поставщик осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством РК:
  - Конституция Республики Казахстан;
  - Гражданский кодекс;
  - Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V (далее – «УК РК»);



- Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-V (далее - «КоАП»);
- Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 07 июля 2020 года № 360-VI (далее – «Кодекс о здоровье»);
- Предпринимательский кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V;
- Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V;
- Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс) от 25 декабря 2017 г. № 120-VI;
- Бюджетный кодекс Республики Казахстан от 04 декабря 2008 года № 95-IV;
- Закон Республики Казахстан «О разрешениях и уведомлениях» от 16 мая 2014 г. № 202-V;
- Закон «О валютном регулировании и валютном контроле» от 2 июля 2018 года № 167-VI (далее – «Закон о валютном регулировании»);
- Закон Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013г. №94-V (далее – «Закон о персональных данных»);
- Закон Республики Казахстан "О защите прав потребителей» от 4 мая 2010 г. № 274-IV;
- Закон Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» от 22 апреля 1998 г. № 220-I;
- Закон Республики Казахстан «Об обязательном социальном медицинском страховании» от 16 ноября 2015 г. № 405-V;
- Закон Республики Казахстан «О бухгалтерском учете и финансовой отчетности» от 28 февраля 2007 г. № 234-III;
- Закон Республики Казахстан «О противодействиях коррупции» от 18 ноября 2015 года №410 V;
- Закон Республики Казахстан «О языках в Республике Казахстан» от 11 июля 1997 года №151-I;
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2020 года № 672 «Об утверждении перечня гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан»;
- Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 29 октября 2020 года № КР ДСМ170/2020 г. «Об утверждении правил оказания платных услуг субъектами здравоохранения и типовой формы договора по предоставлению платных медицинских услуг (помощи)»;
- Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» от 30 октября 2020 года № КР ДСМ-175/2020 (далее – «Приказ о формах учетной документации»).

3.2. Место предоставления Медицинских услуг: г. Атырау, ул. Ондасынова 9, г. Атырау, пр. Мухтара Ауэзова 48.



- 3.3. Клиника/Поставщик оказывает Медицинские услуги по настоящему Договору в дни и часы работы, которые устанавливаются и размещается Клиникой на сайте Клиники <https://familyhc.kz>
- 3.4. С учетом пункта 3.6 Договора все приемы Специалистов Клиники осуществляются по предварительной записи: по телефону call-центра Клиники, а также на регистратуре Клиники.
- 3.5. Все разговоры с согласия, позвонившего лица, записываются операторами call-центра Клиники.
- 3.6. Пациенты могут пройти на прием к Специалисту Клиники без предварительной записи по согласованию с регистратурой или call-центром Клиники.
- 3.7. Продолжительность приема зависит от специализации Специалиста Клиники и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр, другие Медицинские услуги):
- продолжительность приема может составлять от 15 (пятнадцати) и 40 (сорока) минут в пределах данного диапазона продолжительность каждого приема устанавливается Специалистом Клиники. Продолжительность диагностических исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять до 15 (пятнадцати) рабочих дней;
  - в случае возникновения необходимости оказания неотложной помощи другому Пациенту в тяжелом состоянии, а также обследования в экстренном порядке стационарному больному, время приема может измениться;
  - прием Пациентов проводится согласно графику, установленному произвольно Клиникой. Графики Специалистов Клиники могут различаться. Специалист Клиники вправе прервать прием Пациентов для оказания неотложной медицинской помощи другому Пациенту.
- 3.8. Специалист Клиники вправе 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.
- 3.9. Клиника вправе отказать Пациенту в оказании Медицинских услуг даже при наличии предварительной записи по состоянию здоровья или в случае непредвиденного отсутствия Специалиста Клиники и других чрезвычайных обстоятельств. В этом случае Клиники (администратор, оператор call-центра) предупреждает об этом Пациента при первой возможности. При этом Клиника может, но не обязана предоставлять замену Специалиста Клиники.
- 3.10. Клиника вправе отказать Пациенту в оказании Медицинских услуг в случае несоблюдения/нарушения Правил поведения пациентов и их законных представителей



в Клинике, приведенных в Приложении 1 к настоящему Договору далее – «**Правила поведения**»).

- 3.11. При неправомерном, некорректном поведении Пациента, грубых высказываниях в адрес другого пациента, Специалистов Клиники, работников Клиники, посетителей Клиники, нахождения Пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, нарушении требований настоящего правила, администрация Клиники оставляет за собой право отказать Пациенту в наблюдении и лечении, если это не угрожает его жизни (за исключением экстренных случаев), выписать с соответствующей отметкой в больничном листе и истории болезни за нарушение режима, Правил поведения, а также вызвать мониторинговую группу, созданную уполномоченным органом по городу Атырау
- 3.12. Если Пациент опоздал более чем на 10 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному Пациенту времени для получения Медицинской услуги Специалист Клиники:
- может отложить предварительную запись Пациента на более позднее время, если это необходимо для завершения оказания Медицинской услуги предшествующему по времени Пациенту, ; в других случаях автоматически снимается с приема без возврата денежных средств
  - сократить время оказания Медицинской услуги или отменить соответствующую Медицинскую услугу, без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.
- 3.13. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах и коридорах Клиники ведется видеонаблюдение в соответствии с Правилам применения технических средств контроля, приборов наблюдения и фиксации, фото-, видеоаппаратуры, применяемых в медицинских организациях в целях обеспечения защиты прав пациентов и медицинских работников, утвержденным уполномоченным органом.
- 3.14. 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.
- 3.15. При первичном обращении за Медицинскими услугами Пациенту необходимо при себе иметь документ удостоверяющий личность, а также необходимо сообщить свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактные телефоны.
- 3.16. Условиями оказания Медицинских услуг Пациентам, направляемым **юридическими** лицами являются: наличие подписанного договора между **Клиникой и Health Clinic**



соответствующим юридическим лицом; осуществление предварительной оплаты; наличие заявки; направления; документа, удостоверяющего личность направленного пациента.

- 3.17. Условиями оказания Медицинских услуг гражданам (Пациентам) в рамках добровольного страхования, направляемым страховыми медицинскими организациями являются: наличие страхового полиса, направления медицинской организации и документа, удостоверяющего личность.
- 3.18. В случае необходимости проведения диагностических исследований (в том числе пункции, биопсия, инъекции и др.), оперативных вмешательств Пациент (или его законный представитель) обязуется подписать информированное согласие на выполнение вышеуказанных действий или отказаться от них.
- 3.19. В случае обращения Пациентов в Клинику в отношении, которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в правоохранительные органы Республики Казахстан по месту нахождения медицинской организации.
- 3.20. Пациенту необходимо подойти за 10 (десять) минут до назначенного времени приема, иметь при себе документ, удостоверяющий личность для формирования медицинских документов. При этом согласно Приказу о формах, необходимо, чтобы Пациент сообщил свои персональные данные: Ф.И.О., ИИН, возраст, адрес места жительства и контактный телефон – как при посещении Клиники, так и при предварительной записи;
- 3.21. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в самые короткие сроки не позднее за 12 часов. На каждого Пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой Медицинской услуги и привести к задержке приема следующего пациента.
- 3.22. Пациент признает, 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.
- 3.23. В случае нарушения Пациентом предписаний, рекомендаций и назначений Специалистов Клиники, 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 Медицинских услуг не возвращается, а Клиника не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.



- 3.24. Во время пандемий, эпидемий (ОРВИ и другие) рекомендуется соблюдать социальную дистанцию, использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 3.25. Перед каждым инвазивным вмешательством Пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 3.26. Медицинские заключения о состоянии здоровья Пациента, содержащие информацию о диагнозе, состоянии организма пациента, рекомендации и назначения для лечения и профилактики, являются собственностью Клиники, если были предоставлены Пациенту медицинским персоналом Клиники в часы их работы. Пациент имеет право предоставлять данные медицинского 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.
- 3.27. 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.

#### **4. Стоимость и оплата Медицинских услуг**

- 4.1. Стоимость Медицинских услуг, оказываемых Пациенту/Заказчику, определяется в соответствии с действующим на момент обращения Пациента Прейскурантом.
- 4.2. Оплата Медицинских услуг производится в кассе Клиники в полном объеме в день оказания Медицинской услуги перед первичным/повторным приемом Специалиста Клиники. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.
- 4.3. Оплата Медицинских услуг осуществляется Пациентом/Заказчиком лично (либо с его согласия иным лицом) в полном объеме в день начала оказания Медицинских услуг согласно действующему Прейскуранту.
- 4.4. В случае обоснованного отказа Пациента/Заказчика от обследования или лечения путем подачи письменного заявления на имя руководителя Клиники, сумма, внесенная за Медицинские услуги, возвращается Пациенту/Заказчику при наличии удостоверения личности Пациента и чека.



- 4.5. В случае досрочного прекращения Медицинской услуги Клиника/Поставщик выплачивает Пациенту/Заказчику разницу между оплаченной суммой и фактически оказанной услуги, за исключением случаев нарушения условий Договора Пациентом/Заказчиком.
- 4.6. Медицинские услуги Клиники могут быть получены Пациентами на платной основе, в рамках добровольного страхования на случай болезни, за счет средств государственного заказа или третьих лиц.
- 4.7. В случае назначения Специалистами Клиники дополнительных услуг в процессе оказания Медицинских услуг Пациент обязуется оплатить их после получения не позже, чем через 30 (тридцать) минут после их получения. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.
- 4.8. 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 (далее – «Г ОБМП») и обязательном социальном медицинском страховании (далее – «ОСМС»).
- 4.9. Оплата услуг Клиники осуществляется только в национальной валюте Республики Казахстан согласно статье 127 Гражданского кодекса. Оплата в иностранной валюте возможна при условии соблюдения Закона о валютном регулировании. Оплата услуг Клиники в иностранной валюте осуществляется по заранее выставленному счету банковским переводом на счет Клиники.

## **5. Права и обязанности Клиники/Поставщика**

- 5.1. При оказании Медицинских услуг Клиника/Поставщик обязан:
- 5.1.1. оказывать медицинские услуги в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о здравоохранении, с имеющимися у Клиники/Поставщика лицензиями, порядками оказания медицинской помощи и на основании стандартов медицинской помощи;
- 5.1.2. соблюдать нормативные правовые акты в сфере здравоохранения;
- 5.1.3. предоставить Пациенту/Заказчику возможность ознакомиться с Прейскурантом, действующим на период оказания Медицинских услуг по настоящему Договору;
- 5.1.4. принимать все меры для обеспечения максимального уровня удовлетворенности Пациента результатами лечения;
- 5.1.5. хранить и обрабатывать персональные данные пациентов в соответствии с Законом о персональных данных;







- 5.1.14. способствовать соблюдению норм Кодекса профессиональной этики работников здравоохранения (Специалистами Клиники и работниками Клиники).
- 5.1.15. уважительно и гуманно относиться к Пациенту/Заказчику;
- 5.1.16. оказывать Медицинские услуги качественно, с использованием современных методов диагностики и лечения, в полном объеме в соответствии с настоящим Договором;
- 5.1.17. вести учет видов, объемов, стоимости, оказанных Пациентом/Заказчиком Медицинских услуг, а также денежных средств, поступивших от него.
- 5.2. При оказании Медицинских услуг Клиника/Поставщик имеет право:
- 5.2.1. самостоятельно определять объем необходимых Медицинских услуг, направленных на установление диагноза и лечения, руководствуясь клиническими протоколами диагностики и лечения, порядками и стандартами оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Казахстан или опытом своих Специалистов Клиники при отсутствии соответствующих клинических протоколов по данным нозологиям – в соответствии с общепринятыми подходами и базой доказательной медицины по медицинским показаниям, основываясь на возможностях клинической базы.
- 5.2.2. привлекать третьих лиц (соисполнителей) для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 5.2.3. на досрочное прекращение лечения в случае невыполнения врачебных предписаний, нарушения Пациентом/Заказчиком режима, правила пребывания в Клинике, а также больничного режима;
- 5.2.4. не приступать к оказанию Медицинских услуг до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате Медицинских услуг;
- 5.2.5. отказать в оказании Медицинских 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 Медицинских услуг (добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и т.п.);
  - невозможности обеспечения безопасного оказания Медицинской услуги.
- 5.2.6. в случае отказа Пациента/Заказчика от медицинских услуг, которые могли бы, по мнению Клиники/Поставщика, уменьшить или снять опасность для здоровья



Пациента/Заказчика, получить от него соответствующую расписку об отказе от медицинской помощи, разъяснив Пациенту/Заказчику возможные последствия такого отказа для его здоровья.

- 5.2.7. изменять время оказания Медицинских услуг по предварительному согласованию с Пациентом, принимать Пациента с симптомами острого заболевания вне очереди, заменять лечащего Специалиста Клиники;
- 5.2.8. оказывать медицинскую помощь без согласия Пациента в случаях, предусмотренных Кодексом здоровья Республики Казахстан;
- 5.2.9. при возникновении задолженности Пациента за оказанные Медицинские услуги приостановить дальнейшее оказание Медицинских услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных Клиникой Медицинских услуг.

## **6. Права и обязанности Пациента/Заказчика**

### **6.1. Пациент/Заказчик обязуется:**

- 6.1.1. приходить за 10 (десять) минут до назначенного времени приема;
- 6.1.2. соблюдать Правила поведения, а также порядок и режим работы организаций Клиники, размещенные на сайте Клиники <https://familyhc.kz>;
- 6.1.3. своевременно и точно выполнять медицинские предписания, назначения и рекомендации лечащего Специалиста Клиники и соответствующих Специалистов Клиники по лечению и обследованию, оказывающих Медицинские услуги, соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники/Поставщика, лечебно-охранительный режим, правила техники безопасности и пожарной безопасности;
- 6.1.4. сотрудничать со Специалистом Клиники (медицинским персоналом) на всех этапах получения Медицинских услуг;
- 6.1.5. до окончания лечения, получаемого в рамках Медицинских услуг, не заниматься самолечением, не выполнять рекомендации и не получать лечение у целителей, врачей нетрадиционной медицины, а также врачей других медицинских организаций предварительно не согласовав свои действия со Специалистом Клиники;
- 6.1.6. уважительно относиться к Специалистам Клиники, работникам Клиники, другим лицам, участвующим в оказании Медицинских услуг, а также уважать права других пациентов;



- 6.1.7. ознакомиться с порядком и условиями предоставления Медицинских услуг по настоящему Договору и соблюдать условия и правила, предусмотренные настоящим Договором;
- 6.1.8. оплачивать стоимость Медицинских услуг до начала их оказания согласно утвержденному Прейскуранту, в порядке, определенном разделом 4 настоящего Договора, и только через кассу Клиники/Поставщика;
- 6.1.9. предоставлять Специалисту Клиники, оказывающему Медицинские услуги, необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую качественное предоставление Медицинских услуг: о состоянии своего здоровья и здоровья ближайших родственников, об имеющейся в анамнезе патологии, наследственных, перенесенных или имеющихся заболеваниях, инфекциях, операциях, о возможных противопоказаниях, в том числе к применению лекарственных средств, наличии индивидуальных особенностей организма, вредных привычек и профессиональных вредностей, аллергических реакциях. А также предоставлять данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не у Клиники/Поставщика (при их наличии) и другие все известные сведения о состоянии своего здоровья и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения;
- 6.1.10. Пациент понимает и признает, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности и безопасности выставляемого диагноза, назначаемого лечения, повлиять на вероятность выздоровления;
- 6.1.11. Пациент обязан незамедлительно извещать своего лечащего Специалиста Клиники об ухудшении состояния своего здоровья, при прохождении курса лечения о любых изменениях самочувствия, о неблагоприятных ситуациях, которых могли повлечь за собой нанесение вреда здоровью Пациента. При отсутствии лечащего Специалиста Клиники передать данную информацию работнику регистратуры или оператору call-центра Клиники.
- 6.1.12. сообщать информацию для связи (адрес электронной почты, номера телефонов, фактический адрес проживания);
- 6.1.13. в случае отказа от Медицинских услуг, которые могли бы, по мнению Специалистов Клиники, уменьшить или снять опасность для здоровья Пациента/Заказчика, дать соответствующую расписку об отказе от Медицинских услуг;



- 6.1.14. во время пандемий, эпидемий, карантина соблюдать социальную дисциплину, использовать средства защиты, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 6.2. При обращении за получением Медицинских услуг и их получении Пациент имеет право:
- 6.2.1. выбирать лечащего Специалиста Клиники из числа работающих в Клинике, на перевод к другому лечащему Специалисту Клиники при наличии соответствующей альтернативы;
- 6.2.2. на осуществление экспертизы качества проведенного лечения и обоснованности врачебных назначений.
- 6.2.3. на уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании Медицинских услуг.
- 6.2.4. в любое время проверять ход и качество Медицинских услуг, оказываемых Клиникой, не вмешиваясь в её деятельность;
- 6.2.5. требовать от Клиники/Поставщика, необходимую медицинскую информацию и подтверждающие документы о состоянии здоровья.
- 6.2.6. требовать от Клиники/Поставщика дополнительных разъяснений в отношении состояния своего здоровья, предложенных методов диагностики и лечения, если ранее предложенные объяснения были ему не понятны;
- 6.2.7. на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, опыте работы и уровне квалификации его лечащего Специалиста Клиники, Специалистов Клиники и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему Медицинской услуги;
- 6.2.8. обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 6.2.9. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 6.2.10. 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 Специалистом Клиники;



- 6.2.11. обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзорные органы или в суд;
- 6.2.12. сохранение Специалистами Клиники и работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за Медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 6.2.13. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, 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, информации (данные о возможном риске и преимуществах, предлагаемых и альтернативных методах лечения, сведения о возможных последствиях отказа от лечения, информация о диагнозе, прогнозе и плане лечебных мероприятий, а также разъяснение причин выписки его домой или перевода в другую медицинскую организацию) и независимого мнения о состоянии своего здоровья и проведение консилиума;
- 6.2.14. назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья может быть скрыта от Пациента с учетом его состояния здоровья и сообщена супругу (супруге) Пациента, его близким родственникам или законным представителям.

## 7. Конфиденциальность

- 7.1. В целях исполнения настоящего Договора в соответствии со статьями 7, 8 Закона о персональных данных 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 письменное согласие на обработку персоналом Клиники своих персональных данных, а также специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Пациента, в целях получения Медицинских 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).

- 7.2. Стороны принимают взаимные обязательства по сохранению в тайне любой информации, полученной от другой Стороны при исполнении условий настоящего Договора.
- 7.3. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам не участвующим в оказании Медицинских услуг и не использовать с целями, отличными от надлежащего исполнения обязательств по Договору, любую информацию, полученную от другой Стороны в соответствии или касательно Договора, без письменного на то согласия предоставившей Стороны, за исключением информации которая была получена получившей ее Стороной до получения ее на основании Договора;
- 7.4. 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).
- 7.5. 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).
- 7.6. Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах Пациента и составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного 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.
- 7.7. Результаты медицинских обследований, проведенные в Клинике, сообщаются Пациентам либо лично, либо посредством мобильного приложения WhatsApp по номеру телефона (по запросу Пациента), указанному Пациентом при регистрации.
- 7.8. Право Пациента на конфиденциальность передаваемых им сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность Клиники, Специалистов Клиники, работников и иных лиц, участвующих в оказании Медицинских услуг за ее разглашение.



7.9. Пациент/Заказчик, акцептируя Оферту, предусмотренную настоящим Договором, как предусмотрено в пункте 1.6 настоящего Договора, соглашается на аудио, фото и видеосъемку на территории Клиники/Поставщика, а также публикацию аудио, фото, видеоматериалов на официальном сайте Клиники/Поставщика <https://familyhc.kz>. В случае, если Пациент/Заказчик желает воспользоваться правом, предусмотренном пунктом 6.2.12 на сохранение Специалистами Клиники и работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, Пациент должен в письменной форме уведомить об этом Клинику.

## 8. Ответственность

- 8.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.2. 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.
- 8.3. Клиника/Поставщик не несет ответственности за качество оказания Медицинских услуг, в случаях предоставления Пациентом/Заказчиком неполной информации о своем здоровье в соответствии с настоящим Договором, либо вызванных медицинскими показаниями.
- 8.4. Клиника/Поставщик не несет ответственности за причиненный вред здоровью Пациента/Заказчика или за отсутствие факта его выздоровления в случае, если вышеуказанные события произошли в результате нарушения Пациентом/Заказчиком медицинских предписаний.
- 8.5. В случае невыполнения Пациентом/Заказчиком 2 (двух) и более раз рекомендаций и требований медицинского персонала Клиники, Клиника вправе право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.
- 8.6. 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.
- 8.7. Клиника не несет ответственности за результат предоставляемых Медицинских услуг в случаях:
  - несоблюдения Пациентом рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Пациента;





- предоставления Медицинских 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 Медицинских 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 Специалиста Клиники о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной Медицинской услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Специалиста Клиники такой информации.

8.8. Пациент соглашается с тем, что проводимое Клиникой 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 технология медицинской помощи не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма.

8.9. Клиника/Поставщик несет ответственность за допущенные случаи нарушения по оказанию Медицинских услуг:

- 8.9.1. оказание Медицинских услуг ненадлежащего объема и качества;
- 8.9.2. взимание платы с Пациента/Заказчика за услуги, входящие в ГОБМП и ОСМС;
- 8.9.3. взимание двойной платы за оказание одной и той же Медицинской услуги (за счет средств Пациента и бюджетных средств).

8.10. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы или других форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, эпидемии, военные действия, забастовки, принятие компетентными органами соответствующих решений и т.п.), препятствующих выполнению обязательств по настоящему договору.



- 8.11. За воспрепятствование законной деятельности медицинских и (или) фармацевтических работников, нарушение режима карантина, санитарных правил и гигиенических нормативов, административные правонарушения, посягающие на общественный порядок и нравственность в Республике Казахстан предусмотрены штрафные санкции и ответственность в соответствии со ст. 80-1, 434, 441 ч. 1, 476 КоАП РК и ст. 304 УК РК.
- 8.12. Пациент/Заказчик несет ответственность за несвоевременную оплату и/или неуплату за оказанные Медицинские услуги и за фактически оказанный объем медицинской помощи.
- 8.13. В случае причинения ущерба любому имуществу Клиники (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) Пациентом, его законным представителем или сопровождающими лицами, лицо, причинившее ущерб, добровольно возмещает причиненный ущерб в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления соответствующей претензии, либо администрация Клиники вправе взыскивать ущерб в установленном законом порядке.
- 8.14. В остальных случаях Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

### **1. Изменение условий Договора**

- 1.1. Условия настоящего Договора и, соответственно, Оферты могут быть изменены Клиникой/Поставщиком в одностороннем порядке. Изменения в Договоре публикуются на сайте Клиники/Поставщика <https://familyhc.kz>, а также на бумажном носителе, находящемся в регистратуре Клиники.
- 1.2. Изменения вступают в силу с момента их публичного размещения. При разночтении редакций, приоритет имеет редакция, находящаяся в регистратуре Клиники.

### **2. Срок действия Договора**

- 2.1. Настоящий Договор вступает в силу со дня его публичного размещения и действует до 15 июня 2028 года, а в частности до момента исполнения Сторонами своих обязательств или расторжения Договора.

### **3. Порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций**

- 3.1. Определение порядка рассмотрения случаев (событий) медицинского инцидента, их учет и анализ осуществляется на основании приказа, утвержденного уполномоченным органом в области здравоохранения.
- 3.2. 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 руководителя Клиники. Для оперативного получения



ответа на претензию (жалобу) Пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона в службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы. Обращение рассматривается в порядке в соответствии с приказом.

- 3.3. Претензия (жалоба) рассматривается в течение от 3 (трех) до 20 (двадцати) 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.
- 3.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям может обратиться также к руководству Клиники.
- 3.5. В случае удовлетворения жалобы руководством Клиники Пациент имеет право на возврат денежных средств, выплаченных Клинике за оказанные Медицинские услуги. Возврат осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента удовлетворения жалобы тем же способом, каким Медицинские услуги были оплачены (наличным или безналичным путем).
- 3.6. Стороны обязуются решать все возникшие по настоящему Договору споры путем переговоров Сторон и/или их представителей, а также процедурой медиации. Все неурегулированные Сторонами споры в рамках выполнения настоящего Договора разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством.

#### **4. Тарифная политика**

- 4.1. Стоимость Медицинских услуг, за исключением услуг, оказываемых в рамках государственного заказа, определяется Клиникой самостоятельно и фиксируется в Прейскуранте. Информация о ценах на Медицинские услуги Клиники, размещенная на сайте Клиники <https://familyhc.kz>, является всегда идентичной той информации, которая содержится в Прейскуранте Клиники.
- 4.2. Клиника не предоставляет скидок на Медицинские услуги по социальным основаниям: инвалидность, пенсионный возраст, многодетное материнство.
- 4.3. Клиника предоставляет скидки на отдельные Медицинские услуги или на все услуги в рамках временных акций, о которых сообщает на сайте Клиники <https://familyhc.kz>, через свои представительства в социальных сетях, на регистратуре или любым другим способом. Клиника вправе предоставлять скидки отдельным Пациентам на основании их ходатайства с подтверждающими официальными документами, которые рассматривается директором Клиники.



## 5. Форс-мажор

- 5.1. Сторона 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.
- 5.2. Для целей Договора "форс-мажор" означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: война, военные действия, природные или стихийные бедствия, наводнение, пожар, землетрясение, пандемия, эпидемия, а также решения органов государственной власти или управления.
- 5.3. Стороны признают, что неплатежеспособность Сторон не является форс-мажорным обстоятельством.
- 5.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом форс-мажорных обстоятельств.
- 5.5. Клиника/Поставщик не несет ответственность за выплату неустоек или расторжение Договора в силу неисполнения его условий, если задержка с исполнением Договора является результатом форс-мажорных обстоятельств.
- 5.6. При возникновении форс-мажорных обстоятельств Клиника/Поставщик должен незамедлительно направить Пациенту/Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Пациента/Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Клиника/Поставщик продолжает выполнять свои обязательства по Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

## 6. Прочие условия

- 6.1. Не вступая в противоречие с условиями Оферты, Пациент/Заказчик и Клиника/Поставщик вправе в любое время оформить договор на оказание платных Медицинских услуг в форме письменного двухстороннего документа.
7. В случае невыполнения обязательств в установленные Договором сроки Сторона обязана в течение 1 (одного) рабочего дня известить другую Сторону о наступлении обстоятельств, связанных с невыполнением, а по их прекращении – также о прекращении обстоятельств. При этом срок исполнения обязательств по Договору может быть продлен Сторонами соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства и их последствия.



## 8. Заключительные положения

- 8.1. Настоящий Договор заключен путем акцепта Пациентом/Заказчиком Оферты и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств. Клиника/Поставщик оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты или отозвать Оферту в любой момент по своему усмотрению, при обязательном уведомлении Пациента/Заказчика в срок, не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента вступления в силу изменений или отзыва Оферты.
- 8.2. Пациент/Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений в Оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Сторонами Договор, и эти изменения в Договор вступают в силу одновременно с вступлением в силу таких изменений в Оферте. Пациент/Заказчик подтверждает, что обладает всеми законными правами и полномочиями, необходимыми для заключения Договора и акцепта Оферты, содержащейся в нем.
- 8.3. Оформление Пациентом/Заказчиком Медицинских услуг после внесения изменений в Договор (в Оферту) однозначно понимается Клиникой/Поставщиком и Пациентом/Заказчиком как согласие с внесенными изменениями.
- 8.4. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью. В случае противоречий и (или) несоответствий между текстами приложений и настоящим Договором, текст Договора имеет преимущественную силу.
- 8.5. Настоящий Договор составлен на государственном и русском языках. В случае противоречий и (или) несоответствия между версиями Договора на этих языках, версия Договора на государственном языке имеет преимущественную силу.



## Приложение 1

к Договору открытой (публичной) оферты

на оказание платных медицинских услуг

от «15»июня 2023 г.

### **Правила поведения пациентов и их законных представителей**

#### **в Клинике**

1. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах помещений Клиники ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение. Все разговоры с операторами call-центра медицинского центра записываются.
2. Посещение Клиники предусматривает следующие правила:
  - 2.1. При входе в Клинику рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
  - 2.2. В холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
  - 2.3. Пациент входит в кабинет Специалиста Клиники по его приглашению. Запрещается входить в кабинет Специалиста Клиники без приглашения, когда там идет прием.
  - 2.4. Пребывание сопровождающих лиц (кроме законных представителей Пациента) в кабинете допускается только с разрешения лечащего Специалиста Клиники и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
  - 2.5. Все посетители помещений Клиники (Пациент, законные представители, сопровождающие лица) обязаны соблюдать правила личной гигиены.
  - 2.6. 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 в фойе помещений Клиники.
  - 2.7. Во время пандемий, эпидемий соблюдать социальную дисциплину, использовать средства защиты, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
  - 2.8. Во время посещения помещений Клиники Пациентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу Клиники.
  - 2.9. За не сданные на хранение личные вещи, драгоценности, телефон, деньги Клиника ответственности не несет.
3. Категорически запрещается:
  - 3.1. нецензурно выражаться, грубить Специалистам Клиники и работникам Клиники или иным лицам, находящимся в помещениях Клиники, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
  - 3.2. во время пандемии, эпидемии, режима карантина, введения чрезвычайного положения в организации здравоохранения снимать на видео,
  - 3.3. проводить несанкционированное аудиозапись, фото, видео съемки



- 3.4. кричать, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверью;
- 3.5. разговаривать по телефону во время приема и манипуляций;
- 3.6. бросать мусор и бахилы на пол, бегать в помещениях Клиники;
- 3.7. выступать в роли торгового представителя или заниматься торговлей чем-либо;
- 3.8. распивать спиртные напитки, курить на крыльце, а также в любых помещениях Центра, либо принимать иные средства, вызывающие изменение сознания и поведения;

Нарушением считается:

- грубое и неуважительное отношение к Специалистам Клиники, другим работникам Клиники и другим пациентам или иным лицам;
  - нарушение прав и законных интересов других пациентов;
  - неявка или несвоевременная явка на прием к Специалисту Клиники или на процедуру;
  - несоблюдение рекомендаций Специалиста Клиники;
  - невыполнение требований Специалистов Клиники при выполнении ими различных процедур;
  - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
  - курение в помещении и на территории Клиники (Запрещено!) (пп.2 п.5 статьи 110 Кодекса здоровья);
  - нахождение на территории Клиники в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.
4. Клиника не несет ответственности за несданные на хранение ценные вещи Пациентов, из законных представителей и иных посетителей Клиники.



## Приложение 2

к Договору открытой (публичной) оферты

на оказание платных медицинских услуг

от «15» июня 2023 г.

### Обратная связь

Мы очень благодарны своим пациентам за обратную связь о нашей работе, а также за внесение предложений по улучшению обслуживания в Клинике.

Каждое обращение рассматривается руководством Клиники в индивидуальном порядке с обязательным ответом в течение 10 (десяти) рабочих дней.

Оставить отзывы о работе команды Специалистов Клиники, а также высказать свои пожелания и предложения можно любым удобным способом:

- на сайте Клиники <https://familyhc.kz> (раздел «Отзывы»);
- в Клинике:
  - книга отзывов и предложений, размещенная на регистратуре поликлиники и посту отделения травматологии стационара;
  - ящик отзывов и предложений, размещенный напротив регистратуры поликлиники и на каждом этаже стационарных отделений;
- по электронной почте ([info@familyhc.kz](mailto:info@familyhc.kz) с пометкой «Отзывы и предложения»).

Социальные страницы Клиники:

- инстаграм - [@familyhealthclinic](https://www.instagram.com/familyhealthclinic)

Так же Пациент по всем вопросам и предложениям может обратиться к руководителю клиники, а также к руководителям структурных подразделений по медицинской части и регистратуры:

Директор- Шомиров Сайын Сигуатович

Заместитель директора –Турсынбекова Камшат Джаркинбековна

