

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Настоящий Договор на оказание медицинских услуг является публичным договором оферты, который регулирует отношение между ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №13» акимата города Астана в дальнейшем именуемое «Поликлиника», в лице директора Ажетовой Жанерке Рахимбаевны, действующей на основании Устава, и Пациентом, законным представителем, действующим в интересах пациента, в дальнейшем именуемые «Пациент» с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона» или как указано выше.

Настоящий Договор в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан должен быть принят Пациентом в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок. Условия настоящего договора являются одинаковыми для всех Пациентов/Представителей Пациентов.

Заключение Договора и свидетельства полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий настоящего договора, является момент осуществления Пациентом/ представителем Пациента действий по выполнению одного из условий договора, в частности:

- осуществление записи на прием к врачу через регистратуру, call-центр Поликлиники, мобильное приложение «DamuMed» или через портал «EGOV»;
- фактического получения медицинских услуг в Поликлиники.

1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с настоящим Договором Поликлиника оказывает Пациенту (законным представителем, действующим в интересах пациента) медицинские услуги в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования. Медицинские услуги оказываются согласно профилю деятельности Поликлиники в соответствии с ее лицензией.

1.2. Медицинские услуги оказываются по следующему адресу: Республика Казахстан, город Астана, проспект Тәуелсіздік, здание 11/2, проспект Абылай хана, здание 1, улица А. Иманова, д. №44, н.п. 5, проспект Ш. Құдайбердіұлы, д. 2Б, н.п. 1 и н.п. 3.

1.3. Предоставление медицинских услуг несовершеннолетним осуществляется только в присутствии законных представителей несовершеннолетних либо иных уполномоченных лиц, действующих на основании соответствующей нотариально удостоверенной доверенности.

2. Правила и условия оказания услуг

2.1. Оказание медицинских услуг по настоящему Договору осуществляться в дни и часы работы Поликлиники, информация о которых размещена на сайте Поликлиники либо может быть получена по телефону в регистратуре Поликлиники.

2.2. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи по телефону call- центр Поликлиники, и/или мобильное приложение «DamuMed», и/или через портал «EGOV» и/или на регистратуре Поликлиники.

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

2.4. Продолжительность приема врачей Поликлиники зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр, другие услуги):

- прием Пациента врачами проводится согласно графику, установленному Поликлиникой. Графики врачей могут различаться. Продолжительность приема может составлять от 15 (пятнадцати) минут до 1,5 (полтора) часа.

- в случае возникновения необходимости оказания неотложной помощи другому Пациенту, находящемуся в тяжелом состоянии, время приема может измениться.

- Поликлиника имеет право сократить время приема либо отказать Пациенту в оказании услуг даже при наличии предварительной записи при опоздании Пациента на 15 (пятнадцать) минут и более от установленного времени. Предварительная запись может быть отложена на более позднее время, если это необходимо для завершения оказания медицинской помощи предшествующему по времени Пациенту, но не более, чем на 40 (сорок) минут. Поликлиника 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. В случае отмены приема врача по состоянию его здоровья Поликлиника в оперативном порядке уведомляет об этом записанных к врачу пациентов, при этом Поликлиника не обязана заменять врача.

2.5. В случае обращения в Поликлинику Пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, Пациент по усмотрению Поликлиники может быть направлен в специализированное медицинское учреждение.

2.6. Пациент обязуется прийти на прием к врачу не менее чем за десять минут до назначенного времени, иметь при себе документ, удостоверяющий личность для формирования медицинских документов.

2.7. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Поликлинику по телефону в самые короткие сроки, но не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа.

2.8. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения во время приема другого пациента.

2.9. Во время эпидемий (ОРВИ и другие) рекомендуется соблюдать социальную дистанцию, использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

2.10. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг в случае несоблюдения изложенных в настоящем Договоре и внутренних документах Поликлиники правил поведения.

2.11. В Поликлинике ведется видеонаблюдение в коридорах, зоне ресепшн и иных общих зонах с целью обеспечения безопасности пациентов, посетителей, персонала Поликлиники, разрешения возникающих спорных ситуаций и для иных законных целей.

2.12. Медицинские заключения о состоянии здоровья Пациента, содержащие информацию о диагнозе, состоянии организма Пациента, рекомендации и назначения для лечения и профилактики, являются собственностью Поликлиники, если были предоставлены Пациенту медицинским персоналом в часы их работы.

Пациент вправе 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 Поликлиникой, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

3. Обязанности сторон

Поликлиника обязана:

- 1) обеспечить оказание медицинских услуг в соответствии с клиническими протоколами диагностики и лечения заболеваний, при отсутствии клинических протоколов по данным нозологиям – в соответствии с общепринятыми подходами и базой доказательной медицины по медицинским показаниям;
- 2) принять все меры для обеспечения максимального уровня удовлетворенности Пациента результатами лечения;
- 3) обеспечить соблюдение и хранение тайны медицинского работника на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан;
- 4) соблюдать конфиденциальность состояния здоровья Пациента в соответствии с законодательством о врачебной тайне и персональных данных;
- 5) информировать Пациента о противопоказаниях и возможных негативных последствиях оказания конкретного вида услуг;
- 6) обеспечить Пациента/Представителя пациента бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о месте нахождения Поликлиники, режима работы, перечне оказываемых медицинских услуг, об условиях оказания этих услуг, включая сведения о квалификации специалистов.

1.2. Пациент обязан:

- 1) соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники, а также обеспечить их соблюдение сопровождающими лицами и посетителями;
- 2) своевременно в сроки, установленные Договором, информировать Поликлинику об отказе в получении услуги или части услуг не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа;
- 3) проявлять в общении с медицинскими работниками Поликлиники уважение и такт;
- 4) сообщать медицинскому персоналу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, неукоснительно выполнять все предписания/назначения лечащего врача и медицинского персонала Поликлиники;
- 5) бережно относиться к имуществу Поликлиники, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи. В случае причинения вреда имуществу и/или оборудованию (медицинского и/или немедицинского назначения) Пациентом или сопровождающими его лицами/посетителями, Пациент обязан возместить его стоимость, а также убытки в полном объеме;
- 6) своевременно информировать Поликлинику об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и/или лечения, а также о возникновении/наличии заболеваний, представляющих опасность для Пациента/окружающих, либо подозрений на них, сообщать лечащему врачу о любых изменениях

самочувствия, незамедлительно информировать врача о неблагоприятных ситуациях, которых могли повлечь за собой нанесение вреда своему здоровью;

7) предоставить лечащему врачу и при необходимости иному медицинскому персоналу Поликлиники информацию и документы (при наличии), характеризующие состояние его здоровья, сообщить о перенесенных ранее заболеваниях, о наличии аллергических реакций и противопоказаний, а также другую информацию, необходимую для составления курса лечения и качественного оказания Услуг, предотвращения наступления вредных последствий для здоровья. Поликлиника освобождается от любой ответственности в случае непредставления такой информации или предоставления неверной, неполной, ложной информации Пациентом, связанной с оказанием ему Услуг, а также иной информации, влияющей на качественное и безопасное оказание Услуг;

8) при наличии претензий к качеству оказываемых Услуг, в том числе проведенным обследованиям, консультациям специалистов, лечению и прочее в тот же или на следующий день в письменной форме информировать о данном факте лечащего врача и/или руководителя Поликлиники;

9) не осуществлять самостоятельного лечения в период действия настоящего Договора без назначения лечащего врача;

10) не совершать действий, нарушающих права других пациентов;

11) в период получения медицинских услуг в Поликлинике 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 с лечащим врачом Поликлиники;

12) выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

4. Права сторон

4.1. Пациент имеет право:

1) выбора лечащего врача из числа работающих в Поликлинике;

2) получать квалифицированную медицинскую помощь в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Республики Казахстан;

3) на получение в доступной форме информации о состоянии здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, диагнозе и о прогнозе заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

4) на достойное обращение в процессе профилактики, диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;

5) на получение 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 в доступной для Пациента форме) и независимого мнения о состоянии своего здоровья и проведение консилиума;

6) на получение информации о своих правах и обязанностях, оказываемых услугах, стоимости услуг, назначаемом лекарственном средстве, медицинских работниках, оказывающих ему медицинские услуги;

7) в одностороннем порядке отказаться от получения услуг и расторгнуть Договор, при условии предварительного письменного уведомления Поликлиники не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемой даты расторжения Договора. Такой отказ от дальнейшего получения Услуг с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинских документах и подписывается Пациентом либо его законным представителем и компетентным медицинским работником Поликлиники.

8) на реализацию иных прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

4.2. Клиника имеет право:

1) отказать в предоставлении услуг либо досрочно прекратить лечение и расторгнуть Договор в одностороннем порядке в любом из следующих случаев: в случае нарушения Пациентом/сопровождающими его лицами правил внутреннего распорядка, грубого и неуважительного отношения к медицинскому персоналу Поликлиники, как со стороны Пациента, так и сопровождающих его лиц, небрежного и грубого использования Пациентом/сопровождающими его лицами имущества Поликлиники, а также невыполнения врачебных предписаний Пациентом;

2) при необходимости и без предварительного согласия Пациента привлекать для оказания Услуг по Договору третьих лиц (сторонних специалистов любого профиля, консультантов с соблюдением требований действующего законодательства Республики Казахстан (в том числе в дистанционном режиме);

3) в случае выявления у Пациента непрофильных заболеваний (отдельных видов инфекций, венерические заболевания, туберкулез, психические и т.д.) отказать в оказании медицинских услуг, расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке и направить Пациента в профильное медицинское учреждение;

4) производить замену лечащего врача в случае отсутствия возможности оказания услуг врачом, выбранным Пациентом (отпуск, пребывание в командировке, на больничном и т.д.);

5) осуществлять сбор, обработку и использование персональных данных Пациента, вносить их в свою базу данных (в том числе медицинские), а также сведения о поставленном диагнозе, проводимом обследовании, лечении и его результатах, хранить указанные данные в течение сроков, предусмотренных

законодательством Республики Казахстан, предоставлять (раскрывать) указанные сведения по запросам органов и лиц, имеющих право на получение указанных сведений, в соответствии с законодательством Республики Казахстан, а также на раскрытие указанных сведений третьим лицам, привлекаемым Поставщиком для оказания Услуг по Договору;

б) осуществлять аудио и видеосъемку непосредственно процесса оказания Услуг для учебных целей, повышения качества оказания медицинских услуг при условии получения на то предварительного письменного согласия Пациента;

7) на достойное обращение к медицинскому и иному персоналу Поликлиники в процессе профилактики, диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;

8) на реализацию иных прав, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

5. Ответственность сторон

5.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Сторонами своих обязательств по Договору все споры и разногласия разрешаются в порядке переговоров. В случае невозможности урегулирования спора путем переговоров спор подлежит разрешению в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.2. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные Пациентом, сопровождающими его лицами, при посещении Поликлиники. Все оставленные Пациентом, сопровождающими его лицами вещи в помещениях Поликлиники будут по возможности возвращены Пациенту при его обращении в Поликлинику, при этом Поликлиника освобождается от какой-либо ответственности по обеспечению их хранения и сохранности.

5.3. Поликлиника не несет ответственности в следующих случаях:

1) за качество расходных материалов и лекарственных препаратов, приобретенных Пациентом у третьих лиц, и за последствия их использования;

2) за любые отрицательные последствия, наступившие в связи с наличием у Пациента заболеваний, которые не были учтены Поликлиникой при оказании Услуг в связи с тем, что они не были указаны (сообщены) Пациентом или его представителем;

3) нарушение либо невыполнение Пациентом предписаний и рекомендаций лечащего врача;

4) возникновение у Пациента аллергической реакции либо индивидуальной непереносимости на препараты, вакцины либо материалы, разрешенные к применению на территории Республики Казахстан, за исключением случаев, когда пациент заблаговременно уведомил Поликлинику о наличии аллергии на указанные препараты либо материалы;

5) в случае возникновения в период оказания услуг либо после каких – либо изменений в состоянии здоровья Пациента, которые связаны с воздействием медицинских препаратов на организм Пациента (побочное действие от препарата);

б) в случае досрочного прекращения оказания Услуг по Договору по инициативе Пациента, либо досрочного прекращения оказания Услуг по Договору по инициативе Поликлиники в случаях, предусмотренных Договором;

7) в случае если Пациент настаивает на конкретном методе лечения, отличном от предложенного Поликлиники, и выразил согласие на принятие ответственности за любые отрицательные последствия;

8) в случае ухудшения состояния здоровья Пациента, если оно не связано с оказываемыми Услугами, либо, в случае если ухудшение наступило в связи с ранее озвученными Пациенту рисками, с которыми он был ознакомлен и согласен со всеми последствиями;

9) за любые отрицательные последствия, наступившие в связи с оказанием Пациенту медицинских услуг третьими лицами (вне помещения Поликлиники), не связанными с Поликлиникой никакими договорными правоотношениями, а также за последствия от приема лекарственных препаратов либо БАДов, принимаемых Пациентом без назначения лечащего врача Поликлиники (самостоятельно).

6. Форс-мажор обстоятельства

6.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом наступления или действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств).

6.2. Поликлиника не несет ответственность за расторжение Договора в силу неисполнения его условий, если задержка с исполнением Договора является результатом форс-мажорных обстоятельств.

6.3. Для целей договора "форс-мажор" означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер.

7. Изменение и расторжение Договора

7.1. Условия настоящего Договора могут быть изменены Поликлиникой в одностороннем порядке в любое время. Изменения в договор публикуются на интернет-сайте Поликлиники. Изменения вступают в силу по истечении 30 (тридцати) дней с момента их публичного размещения Поликлиникой на своем интернет-сайте. Пациент самостоятельно несет ответственность за отслеживание актуальной версии Договора.

8. Персональные данные

8.1. Совершением акцепта настоящего Договора Пациент дает согласие на сбор, обработку, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), сортировку, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение его персональных данных Поликлиникой. Поликлиника собирает только те Персональные данные, которые Пациент предоставляет добровольно. Персональные данные предоставляются Пациентом при получении медицинских услуг.

8.2. Поликлиника не вправе обрабатывать персональные данные Пациента без достаточных на то правовых оснований, поэтому Поликлиника обрабатывает информацию только для следующих целей:

1) фамилия, имя и отчество (при наличии) Пациента, индивидуальный идентификационный номер (ИИН), мобильный телефон Пациента, адрес регистрации и проживания Пациента - для идентификации Пациента как получателя медицинских услуг, для его регистрации в базе данных Поликлиники, для записи на прием к врачу, для оказания медицинских услуг.

2) номер мобильного телефона, адрес электронной почты – для направления результатов анализов и иных исследований.

3) Поликлиника может использовать Персональные данные Пациента для внутренних целей, таких как: проведение аудита, обучения, анализ данных и различных исследований в целях улучшения качества услуг, а также взаимодействия с Пациентом.

4) сведения о поставленном диагнозе, проводимом обследовании, лечении и его результатах – для надлежащего оказания медицинских услуг.

5) аудио и/или видео съемка посещения Пациентом Поликлиники для целей разрешения спорных ситуаций, процесса улучшения качества услуг, а также для учебных целей;

8.3. Персональные данные Пациента не передаются каким-либо третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором и/или применимым законодательством Республики Казахстан.

8.4. Пациент соглашается с тем, что Поликлиника вправе передавать персональные данные Пациента третьим лицам, привлекаемым Поликлиникой для оказания услуг Пациенту, привлекаемым Поликлиникой врачам, оказывающим консультативную помощь персоналу Поликлиники, при условии принятия такими лицами обязательств по обеспечению конфиденциальности полученных данных. Такие третьи лица будут обязаны защищать информацию Пациента независимо от страны своего расположения.

8.5. Поликлинике может быть необходимо - в соответствии с законом, судебным порядком, в судебном разбирательстве и/или на основании публичных запросов или запросов от государственных органов на территории или вне территории страны оказания услуг - раскрыть персональные данные Пациента. Поликлиника также может раскрывать персональные данные Пациента, если определит, что такое раскрытие необходимо или уместно в целях поддержания правопорядка или иных общественно важных случаях. Поликлиника также может раскрывать персональные данные, если определит, что раскрытие необходимо для целей защиты деятельности Поликлиники или ее пациентов. Дополнительно в случае реорганизации, слияния или продажи Поликлиника может передать любую или всю собираемую персональную информацию соответствующему третьему лицу.

8.6. Пациент соглашается с тем, что Поликлиника вправе привлекать третьих лиц для надлежащего оказания услуг Пациенту, участия в процессе осмотра, консультирования, обсуждения тактики лечения либо решения иных необходимых вопросов для улучшения качества оказываемых мне медицинских услуг, и в связи с этим дает согласие на такое участие третьих лиц при оказании услуг Пациенту. Также пациент уведомлен о том, что в процесс оказания Услуг Поликлиникой может осуществляться аудио, видеосъемка процесса оказания Услуг. Такая аудио, видеосъемка осуществляется с предварительного согласия Пациента и исключительно в учебных целях для обучения, повышения квалификации специалистов Поликлиники, улучшение качества медицинских услуг.

9. Порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций

9.1. Стороны обязуются в первую очередь разрешать все споры, разногласия или претензии, возникающие из настоящего договора, путем переговоров.

9.2. При невозможности достижения взаимного согласия, споры решаются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

9.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

10. Заключительные положения

10.1. Акцептуя настоящий Договор, Пациент подтверждает, что он уведомлен о порядке получения медицинской помощи на территории Республики Казахстан, а также о возможности получения медицинской помощи в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования (если такая возможность предусмотрена исходя из специфики заболевания).

10.2. Все остальное, что не урегулировано настоящим Договором, регулируется законодательством Республики Казахстан. Ни одна из сторон не имеет право передавать свои обязательства по настоящему Договору третьей стороне без письменного согласия на то другой стороны. Привлечение Поликлиникой третьих лиц в процессе оказания Услуг по Договору не рассматривается как передача права и обязанностей по настоящему Договору таким третьим лицам.

10.3. Настоящий Договор вступает в силу со дня его акцепта Пациентом и действует до момента исполнения всех обязательств сторон по настоящему Договору.