

ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

г.Алматы

29 мая 2025 года

Настоящий Договор на оказание платных медицинских услуг является официальным предложением (публичной офертой) **ТОО «Almaty Sema Hospital»** (далее - Клиника) в лице Директора Арзыкуловой А.М., действующей на основании Устава, и согласно статьям 389 и 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан содержат в себе все существенные условия оказания медицинских услуг Клиникой.

В соответствии с пунктом 3 статьи 396 Гражданского кодекса Республики Казахстан в случае принятия физическим лицом изложенных ниже условий, такое лицо становится Пациентом. Настоящий Договор в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан должен быть принят Пациентом путем присоединения к Договору в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок.

Заключение Договора, то есть принятие его условий (акцепт) осуществляется путем оплаты стоимости медицинских услуг и/или подписания пациентом информированного согласия на оказание платных медицинских услуг, форма которого предоставляется Клиникой Пациенту до получения медицинских услуг.

1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с настоящим Договором Клиника оказывает Пациенту платные медицинские услуги согласно утвержденному Клиникой прейскуранту медицинских услуг, размещенному на его сайте по адресу <https://semahospital.kz> либо в Клинике у стойки ресепшн. Медицинские услуги оказываются согласно профилю деятельности Клиники в соответствии с его государственной лицензией.

1.2. Медицинские услуги оказываются по следующему адресу: Республика Казахстан, город Алматы, ул. Наурызбай батыра, 31.

1.3. Бесплатное предоставление медицинских услуг не является предметом настоящего Договора.

1.4. 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 Клиники, информация о которых размещена на сате Клиники либо может быть получена по телефону в регистратуре Клиники.

2.2. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи через веб сайт Клиники <https://semahospital.kz> и/или по телефону call-центра и/или на регистратуре Клиники. Прием Пациента без предварительной записи осуществляется по согласованию с регистратурой. Все разговоры с операторами call-центра записываются.

2.3. Пациент соглашается с тем, что проводимое Клиникой 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 осложнения, а также с тем, что используемая технология медицинской помощи не может полностью исключить вероятность возникновения побочных эффектов и осложнений, обусловленных биологическими особенностями организма человека.

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

- прием Пациента врачами проводится согласно графику, установленному Клиникой. Графики врачей могут различаться. Продолжительность приема может составлять от 15 (пятнадцати) и 40 (сорока) минут. В пределах данного диапазона продолжительность каждого приема устанавливается врачом.

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, находящемуся в тяжелом состоянии, время приема может измениться.

- Клиника 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 1 (один) час. Клиника 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 Клиника в оперативном порядке уведомляет об этом записанных к врачу пациентов, при этом Клиника не обязана заменять врача.

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

2.7. 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.

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

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

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

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

2.12. В Клинике ведется аудио, видеонаблюдение в коридорах, зоне ресепшн и иных общих зонах с целью обеспечения безопасности пациентов, посетителей, персонала Клиники, разрешения возникающих спорных ситуаций и для иных законных целей.

2.13. 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 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 Клиникой, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан

3. Порядок оплаты

3.1. Пациент оплачивает медицинские услуги по ценам, указанным в Прейскуранте, действующем на дату оказания услуг.

3.2. Оплата медицинских услуг осуществляется Пациентом в порядке предварительной оплаты способами, предусмотренными пунктом 3.3. Договора. В отдельных случаях с разрешения Клиники оплата услуг может производиться по факту их оказания. В случае если в результате оказания медицинских услуг Пациенту понадобится получение дополнительных услуг, такие услуги подлежат оплате по факту их оказания согласно прейскуранту Поставщика.

3.3. Оплата медицинских услуг Пациентом осуществляться в наличном порядке путем внесения денег в кассу с соблюдением требований законодательства РК о наличном расчете, либо в безналичном порядке путем перечисления денег на банковский счет Клиники, указанный в настоящем Договоре. Клиника выдает Пациенту документ установленного образца, подтверждающего факт оплаты. Обязательство по оплате может быть исполнено за Пациента третьим лицом.

4. Обязанности сторон

4.1. Клиника 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) по письменному требованию Пациента предоставлять ему счет-фактуру в установленные налоговым законодательством РК сроки;
- 4) обеспечить соблюдение и хранение тайны медицинского работника на условиях, установленных законодательством РК;
- 5) нести иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

4.2. Пациент обязан:

- 1) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники, указанные в приложении к настоящему Договору, а также обеспечить их соблюдение сопровождающими лицами и посетителями. С правилами внутреннего распорядка Пациент дополнительно может ознакомиться на сайте Клиники либо в регистратуре;
- 2) своевременно в сроки, установленные Договором, информировать Клинику об отказе в получении услуги или части услуг (не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа);
- 3) своевременно производить оплату оказанных услуг в порядке, предусмотренном Договором;
- 4) проявлять в общении с медицинскими работниками Клиники уважение и такт;
- 5) сообщать медицинскому персоналу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, неукоснительно выполнять все предписания/назначения лечащего врача и медицинского персонала Клиники;
- 6) бережно относиться к имуществу Клиники, 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;
- 7) своевременно информировать Клинику 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;
- 8) предоставить лечащему врачу и при необходимости иному медицинскому персоналу Клиники 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. Клиника 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;

9) 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 Клиники;

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

11) не совершать действий, нарушающих права других пациентов;

12) в период получения медицинских услуг в Клинике 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 Клиники;

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

5. Права сторон

5.1. Пациент имеет право:

1) выбора лечащего врача из числа работающих в Клинике;

2) на осуществление за свой счет экспертизы качества проведенного лечения и обоснованности врачебных назначений;

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

4) 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;

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

6) 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;

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

8) назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья;

9) в одностороннем порядке отказаться от получения услуг и расторгнуть Договор, при условии предварительного письменного уведомления Клиники не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до предполагаемой даты расторжения Договора, при условии произведения полной оплаты фактически оказанных Услуг. 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 Клиники.

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

5.2. 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 Клиники, как со стороны Пациента, так и сопровождающих его лиц, небрежного и грубого использования Пациентом/сопровождающими его лицами имущества Клиники, а также невыполнения врачебных предписаний Пациентом, при опоздании на прием более чем на 15 (пятнадцать) минут. При этом стоимость оплаченных в порядке предварительной оплаты услуг подлежит возврату Клиникой Пациенту за вычетом стоимости фактически оказанных услуг (в случае если услуги были оплачены в порядке предварительной оплаты), суммы понесенных Клиникой расходов. Также Клиника оставляет за собой право удержать из возвращаемой суммы 10% от суммы внесенной предварительной оплаты;

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. При этом Клиника обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней осуществить возврат оплаченных Пациентом денежных средств за вычетом стоимости фактически оказанных Клиникой услуг (в случае если услуги были оплачены в порядке предварительной оплаты);

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

7) 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;

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

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

6. Ответственность сторон

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором, стороны несут ответственность в соответствии настоящим Договором, а в части им не предусмотренной в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.2. Клиника несет ответственность за допущенные случаи нарушения по оказанию платных медицинских услуг:

1) оказание медицинских услуг ненадлежащего объема и качества;

2) взимание двойной платы за оказание одной и той же медицинской услуги.

6.3. Пациент несет ответственность за несвоевременную оплату стоимости услуг.

6.4. В случае нарушения Пациентом условий оплаты по Договору Клиника вправе требовать выплаты пени в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый календарный день, просрочки. Применение к Пациенту

неустойки не освобождает пациента от выполнения обязанностей, предусмотренных Договором, в том числе от оплаты оказанных Услуг.

6.5. В случае отказа Пациента от получения услуг согласно подпункту 9) пункта 5.1. Договора и если подобный отказ не связан с наступлением форс-мажорных обстоятельств либо при отсутствии на то уважительных причин, подтвержденных документально, Клиника обязуется вернуть Пациенту стоимость оплаченных в порядке предварительной оплаты медицинских услуг в течение 7 (семи) рабочих дней. При этом стоимость оплаченных в порядке предварительной оплаты услуг подлежит возврату Клиникой Пациенту за вычетом стоимости фактически оказанных услуг (в случае если услуги были оплачены в порядке предварительной оплаты), суммы понесенных Клиникой расходов. Также Клиника оставляет за собой право удержать из возвращаемой суммы 10% от суммы внесенной предварительной оплаты.

6.6. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные Пациентом, сопровождающими его лицами, при посещении Клиники. Все оставленные Пациентом, сопровождающими его лицами вещи в помещениях Клиники будут по возможности возвращены Пациенту при его обращении в Клинику в разумные сроки (семь календарных дней), при этом Клиника освобождается от какой-либо ответственности по обеспечению их хранения и сохранности.

6.7. 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.

7.6. Клиника 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 Клиникой 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 РК, за исключением случаев, когда пациент заблаговременно уведомил Клинику 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);
- 6) в случае досрочного прекращения оказания Услуг по Договору по инициативе Пациента, либо досрочного прекращения оказания Услуг по Договору по инициативе Клиники в случаях, предусмотренных Договором;
- 7) в случае если Пациент настаивает на конкретном методе лечения, отличном от предложенного Клиникой, 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) в случае отказа Пациента от дополнительных медицинских услуг по Договору;
- 10) за любые отрицательные последствия, наступившие в связи с оказанием Пациенту медицинских услуг третьими лицами (вне помещения Клиники), не связанными с Клиникой никакими договорными правоотношениями, а также за последствия от приема лекарственных препаратов либо БАДов, принимаемых Пациентом без назначения лечащего врача Клиники (самостоятельно).

7. Форс-мажор

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

7.2. Клиника не несет ответственность за выплату неустоек или расторжение Договора в силу неисполнения его условий, если задержка с исполнением Договора является результатом форс-мажорных обстоятельств.

7.3. Для целей договора "форс-мажор" означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: военные действия, природные или стихийные бедствия и другие.

8. Изменение и расторжение Договора

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

9. Персональные данные

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

9.2. Клиника не вправе обрабатывать персональные данные Пациента без достаточных на то правовых оснований, поэтому Клиника 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 Клиники, 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) Клиника 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 Клиники для целей разрешения спорных ситуаций, процесса улучшения качества услуг, а также для учебных целей;

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

9.4. Пациент соглашается с тем, что Клиника вправе передавать персональные данные Пациента третьим лицам, привлекаемым Клиникой для оказания услуг Пациенту, Клинике, привлекаемым Клиникой врачам, оказывающим консультативную помощь персоналу Клиники, ассистентам врачей, привлекаемым врачами, при условии принятия такими лицами обязательств по обеспечению конфиденциальности полученных данных. Такие третьи лица будут обязаны защищать информацию Пациента независимо от страны своего расположения. Клиника будет стараться представить третьим лицам минимальный объем персональных данных, необходимый только для оказания качественных медицинских услуг Пациенту.

9.5. Клинике 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

Клиника также может раскрывать персональные данные Пациента, если определит, что такое раскрытие необходимо или уместно в целях поддержания правопорядка или иных общественно важных случаях. Клиника также может раскрывать персональные данные, если определит, что раскрытие необходимо для целей защиты деятельности Клиники или ее пациентов. Дополнительно в случае реорганизации, слияния или продажи Клиника может передать любую или всю собираемую персональную информацию соответствующему третьему лицу.

9.6. Пациент соглашается с тем, что Клиника 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 медицинскими услугами, 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 Клиникой 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 Клиники, улучшение качества медицинских услуг.

10. Порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций

10.1. Определение порядка рассмотрения случаев (событий) медицинского инцидента, их учет и анализ осуществляется на основании приказа, утвержденного уполномоченным органом в области здравоохранения.

10.2. В случае нарушения прав Пациента последний (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) в письменном виде, которая подается через регистратуру Клиники и передается на рассмотрение руководителю Клиники.

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

10.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям может обратиться в Службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы, а также к руководителю Клиники.

11. Заключительные положения

11.1. 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). Несмотря на это, получая услуги в Клинике, Пациент выражает намерение и согласие получить медицинскую помощь на платной основе.

11.2. 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 Клиникой третьих лиц в процессе оказания Услуг по Договору не рассматривается как передача права и обязанностей по настоящему Договору таким третьим лицам.

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

12. Реквизиты Клиники

TOO “Almaty Sema Hospital”

050000, Республика Казахстан г.Алматы, ул. Наурызбай батыра, 31

Тел: +7(727)339 66 66, факс 278 00 66

БИН 170 340 006 409

БИК КСJBKZKX кбе17

ИИК KZ 648562203115839230

АО «Банк Центр Кредит»

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка

ТОО «Almaty Sema Hospital»

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка **ТОО «Almaty Sema Hospital»** (далее — «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РК в сфере здравоохранения, поведение пациента и сопровождающих их лиц во время нахождения в **Медицинском центре Almaty Sema Hospital** (далее — «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах Клиники ведутся аудио- и видеонаблюдение.

Все разговоры с операторами call-центра Клиники записываются.

Правила посещения Клиники:

1. При посещении Клиники в зависимости от погодных условий и решения администрации Клиники необходимо надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
2. В холодное время года верхняя одежда должна быть оставлена в гардеробе либо иных специально отведенных для хранения верхней одежды местах. Вход в верхней одежде на прием к врачам, проведение лабораторных и иных исследований запрещен.
3. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.
4. Вход на прием к врачу осуществляется только по приглашению врача. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения во время приема другого пациента.
5. Пребывание сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете лечащего врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
6. Все посетители (пациент, законные представители, сопровождающие лица) обязаны соблюдать правила личной гигиены.
7. 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 Клиники.
8. Во время эпидемий все пациенты обязаны соблюдать социальную дисциплину, использовать средства защиты, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
9. Во время посещения Клиники пациентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов.

10. Курение, употребление спиртных напитков, наркотических средств, психотропных и токсических веществ в Клинике запрещено.
11. Появление в Клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи, запрещено.
12. На приеме у лечащего врача либо при проведении иных исследований мобильный телефон пациента, а также сопровождающих его лиц, должен быть переведен в беззвучный режим, либо выключен. Разговоры по телефону во время оказания медицинских услуг не допускаются, за исключением случаев необходимости получения дополнительной информации для ее передачи лечащему врачу.
13. Фото и видеосъемка в кабинете врача либо при проведении процедур допускается только с предварительного разрешения лечащего врача, либо медицинского персонала Клиники, проводящего соответствующую процедуру.
14. При обращении в Клинику пациент должен предъявить администратору Клиники документ, удостоверяющий его личность для идентификации.
15. Пациент и сопровождающего его лица должны бережно относиться к имуществу Клиники, других пациентов и в случае причинения вреда такому имуществу возместить его за свой счет.
16. Персонал Клиники имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.
17. Клиника не несет ответственности за ценные вещи пациентов, в том числе оставленные в карманах верхней одежды в гардеробе либо иных специально отведенных для хранения верхней одежды местах.

При обращении за медицинской помощью в Клинику **пациент обязан:**

1. соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок.
2. исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
3. выполнять требования и предписания лечащего врача;
4. соблюдать рекомендуемую врачом диету;
5. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
6. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
7. уважительно относиться к медицинскому персоналу, не использовать ненормативную лексику, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

При нарушении Правил пациенту может быть отказано в оказании медицинской помощи.