

Ақылы медициналық қызмет көрсетуге ашық (жария) оферта шарты

Қазақстан Республикасы, Алматы қ.

«01» маусым 2021 жыл

1.1. Осы жария офертасы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387 және 395 - баптарының тәртібінде «ХАК медициналық орталығы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігіне ақылы медициналық көмек алуға жүгінген жеке тұлғаларға және олардың заңды өкілдеріне ұсынылады.

1.2. Оферта акцепті Пациент/Тапсырыс беруші осы ұсыныстың барлық ережелерімен келіскенін және Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387-бабының күшінде медициналық қызмет көрсету туралы келісім-шарт жасасқанмен тең.

1.3. Осы офертада көрсетілген жағдайлар «ХАК медициналық орталығы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінде медициналық көмек көрсету жария келісім-шартының шарттарын қамтиды.

1.4. «ХАК медициналық орталығы, бұдан әрі «Клиника және/не Қызмет беруші» деп аталатын, бас директор В.О.Ким атынан, Жарғы және медициналық қызметпен айналысу лицензиясы негізінде әрекет етуші, кез-келген жеке тұлғамен – Қазақстан Республикасының азаматы, шет ел азаматтары және азаматтығы жоқ тұлғалармен, бұдан әрі «Пациент және/не Тапсырыс беруші» деп аталатын, осы оферта шартында (бұдан әрі-Шарт) ақылы медициналық қызмет көрсету жөніндегі келісім шарт жасауға ниет білдіреді.

1.5. Осы офертаның мерзімі 2021 жылғы «01» маусымнан бастап бес жылға белгіленді.

1.6. Осы шарт жария оферта-шарты болып табылады және ақылы медициналық қызмет көрсетудің барлық ерекше ережелерін қамтиды.

1.7. Шарттың жағдайлары барлық Пациенттер/Тапсырыс берушілер үшін бірдей болып табылады.

1.8. Пациент/Тапсырыс берушінің шарт жағдайларын орындау әрекеттері, әрі қызметті (қызметтерді) алуы және (не) оларды төлеуі осы шарт жағдайларының акцепті (қабылдау) толық әрі бұлтарыссыз болғанын куәландырады, сондай-ақ шартты жасасу күні болып табылады.

1.9. Осы офертаны қабылдауға (акцептілеу) ниет көрсеткен жеке тұлғалармен акцепт мына әрекеттердің бірін жүзеге асыру жолымен жасалады:

- call-орталық арқылы маманның қабылдауына алдын ала жазылу;
- осы офертаның жағдайларымен келісімі туралы медициналық картаға қол қою;
- іс жүзінде медициналық қызметті алуы;
- медициналық қызметтің бірінші төлемі.

Келісім шарттың мәні

2.1. Жеке тұлғаларға медициналық қызмет көрсету келісім шартына осы Жария офертасы бойынша (бұдан әрі - Шарт) Клиника/Қызмет беруші өзінің қызмет бейінінде медициналық қызметпен айналысу мемлекеттік лицензиясына және Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласындағы қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерге сәйкес Пациентке/Тапсырыс берушіге ақылы медициналық қызмет көрсетуге міндеттенеді, ал Пациент/Тапсырыс беруші көрсетілетін медициналық қызметтің құнын уақтылы төлеуге және Медициналық орталық мамандарының сапалы медициналық қызметті қамтамасыз ететін ұсынымдары мен талаптарын орындауға міндеттенеді. Медициналық қызметтердің тізбесі мен бағасы Медициналық орталықтың қызмет көрсету кезіндегі қолданыстағы бағалар тізімімен белгіленеді.

2.2. Тегін медициналық қызметтерді көрсету осы шарттың мәні болып табылмайды.

3. Қызмет көрсету тәртібі мен жағдайы.

3.1. Клиника/Қызмет беруші өзінің қызметін Қазақстан Республикасының күшіндегі мына заңнамаларына сәйкес жүзеге асырады:

- Қазақстан Республикасының Конституциясы;
- Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі;
- Қазақстан Республикасының «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы кодексі» 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI ҚРЗ;
- Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексі 2015 жылғы 29 қазандағы № 375-V ҚРЗ;
- Қазақстан Республикасының Еңбек Кодексі 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V ҚРЗ;
- Қазақстан Республикасының Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы Кодексі (Салық кодексі) 2017 жылғы 25 желтоқсандағы № 120-VI ҚРЗ;
- Қазақстан Республикасының Бюджет кодексі Қазақстан Республикасының 2008 жылғы 4 желтоқсандағы N 95-IV Кодексі;
- Қазақстан Республикасының «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Заңы 2014 жылғы 16 мамырдағы № 202-V ҚРЗ;
- Қазақстан Республикасының «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V Заңы;
- Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы;
- Қазақстан Республикасының «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» 1998 жылғы 22 сәуірдегі N 220-I Заңы;
- Қазақстан Республикасының «Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру туралы» Заңы 2015 жылғы 16 қарашадағы № 405-V ҚРЗ;
 - Қазақстан Республикасының «Бухгалтерлік есеп пен қаржылық есептілік туралы» 2007 жылғы 28 ақпандағы № 234-III Заңы;
 - Қазақстан Республикасының «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Заңы 2015 жылғы 18 қарашадағы № 410-V ҚРЗ;
 - Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы тіл туралы» 1997 жылғы 11 шілдедегі N 151 Заңы;
 - Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемінің тізбесін бекіту және кейбір шешімдерінің күші жойылды деп тану туралы» 2020 жылғы 16 қазандағы № 672 қаулысы;
 - Қазақстан Республикасы «Денсаулық сақтау министрінің Денсаулық сақтау субъектілерінің ақылы қызметтер көрсету қағидаларын және ақылы медициналық көрсетілетін қызметтер (көмек) ұсыну жөніндегі шарттың үлгілік нысанын бекіту туралы» 2020 жылғы 29 қазандағы № ҚР ДСМ-170/2020 бұйрығы.

3.2. Медициналық қызметтерді көрсету орны: Алматы қаласы, Өтеген батыр көшесі. 11/1; Алматы қаласы, Өтеген батыр көшесі, 11А, т.е.ғ., 1а.

3.3. Қызмет көрсету кезінде және одан кейін, жақын не кейінірек уақыттарда түрлі асқынулардың болу мүмкіндігі болғандықтан, сондай-ақ медициналық көмектің қолданылатын технологиялары ағзаның биологиялық ерекшеліктері жағжайында асқынулар мен кері әсерлердің пайда болуын толық жоққа шығара алмайтындықтан, Пациент медициналық орталықта жүргізілген ем толық нәтижеге жетуге кепілдік бермейтіндігімен келіседі.

3.4. Клиника/Тапсырыс берушіге медициналық көмекті осы келісім шарт бойынша, Пациентке/ Тапсырыс берушіге хабарланатын, әкімшілік белгілеген жұмыс күні мен уақытында көрсетеді.

3.5. Барлық дәрігерлердің қабылдаулары Клиниканың сайты: <http://www.hakmedical.kz> және (не) call- орталықтың телефоны бойынша, сондай-ақ Медициналық орталықтың тіркеу орнында алдын ала жазылу арқылы жүзеге асырылады.

3.6. Операторлармен барлық әңгімелер жазылады.

3.7. Пациенттер алдын ала жазылусыз да клиниканың call- орталығы немесе тіркеу орнымен келісім бойынша дәрігердің қабылдауына өте алады. Қабылдау уақытының ұзақтығы дәрігердің мамандандырылуы мен қабылдаудың түріне (бірінші/қайта қабылдау/ тексеру, тағы басқа қызметтер) байланысты:

- қабылдау уақытының ұзақтығы 15 (он бес) минуттан 40 (қырық) минутқа дейін осы диапазон шегінде әр қабылдаудың ұзақтығын дәрігер белгілейді.

Диагностикалық зерттеулер уақытының ұзақтығы зерттеудің нақты түріне байланысты және 15 (он бес) жұмыс күніне дейін болуы мүмкін.

- ауыр халдегі өзге пациентке жедел жәрдем көрсету жағдайы орын алса, сондай-ақ стационар пациентіне шұғыл түрде тексеру/зерттеу жүргізу қажет болса, дәрігердің пациентті қабылдау уақыты өзгеруі мүмкін.
- дәрігерлердің Пациенттерді қабылдауы Медициналық орталықтың ерікті түрде белгілеген кестесіне сәйкес жүргізіледі. Дәрігерлердің кестесі әр түрлі болуы мүмкін. Өзге Пациентке жедел жәрдем көрсету үшін Дәрігер қабылдау жүргізуді тоқтатуға құқылы.
- егер Пациент алдын ала жазылып, белгіленген уақыттан он бес (15) минуттан артық кешіксе, Медициналық орталық оған қызмет көрсетуден бас тартуға құқығы бар. Дәрігер алдын ала жазылу уақытын кейінірек уақытқа қалдыра алады, егер де медициналық көмек көрсетуді алдыңғы уақытта аяқтау керек болса, бірақ бір сағаттан аспауы тиіс. Егер одан да ауыр халдегі өзге пациентті қабылдау қажет болса не респираторлық жолмен берілетін жұқпалы аурумен зардап шегетін пациент пен өзге пациенттердің қарым-қатынасын азайту үшін дәрігер, алдын ала жазылу бар болса да, қабылдау кезегін өзгерте алады. Дәрігердің денсаулық жағдайы бойынша дәрігердің қабылдауы алынып тасталса Клиника дәрігерге жазылған Пациентке осы жайлы шұғыл түрде хабарлайды, бұл жерде Клиника дәрігерді алмастыруды ұсынуға міндетті емес.

3.8. Тәртіпті сақтау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін Орталықтың холлдары мен дәліздерінде Қазақстан Республикасының құзырлы органы бекіткен, пациенттер мен медицина қызметкерлерінің құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету мақсатында медициналық ұйымдарда қолданылатын техникалық бақылау құралдарын, байқау және тіркеу аспаптарын, фото-, бейнеаппаратураларды қолдану қағидаларына сәйкес бейнебақылау жүргізіледі.

3.9. Медициналық орталыққа пациент жұқпалы аурумен жүгінген жағдайда, жұқпалы аурудың алғашқы диагнозы қойылған кезде не оған күдік болса пациент мамандандырылған медициналық мекемеге жіберіледі.

- пациенттің өзімен бірге жеке куәлігі болуы тиіс, өзінің жеке деректерін: аты, тегі, әкесінің аты, жасы, тұрғылықты мекенжайы мен байланыс телефондарын хабарлауы керек;
- қызметтің төлемі алдын ала төленуі тиіс, төлем қолма- қол ақшамен не банк карточкасының көмегімен Клиника/Қызмет берушінің есепайыру шотына аудару арқылы орталықтың кассасында жүзеге асырылады;
- заңды тұлғалар жіберген азаматтарға (пациенттерге) медициналық қызмет көрсету жағдайы болып қол қойылған келісім-шарттың болуы, алдын ала төлем жасауы, өтінімнің болуы, жолдама, жолданылған адамның жеке тұлғасын кәландыратын құжат болып табылады;
- сақтандыру медициналық ұйымдары жолдаған сақтандырылған азаматтарға (пациенттерге) медициналық қызмет көрсету жағдайы болып сақтандыру полисі, жолдама және жеке тұлғасын куәландыратын құжат болып табылады.
- күтпеген және өзге де төтенше жағдайда дәрігердің болмауы кезінде call- орталықтың маманы (әкімші) пациентті осы жайлы бірінші мүмкіндікте хабардар етеді.
- пациент келісілген уақытқа келе алмаған жағдайда, медициналық орталыққа мүмкіндігінше қысқа мерзімде хабарлайды.

3.10. Пациент/Тапсырыс беруші медициналық қызмет алу үшін белгіленген уақыттан кешіккен жағдайда, Клиника/Қызмет беруші, төленген ақыны қайтарусыз не қайта

есептеусіз, медициналық қызмет көрсету уақытын қысқартуға немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырмауға құқығы бар.

3.11. Диагностикалық зерттеулер жүргізу қажет болған жағдайда (соның ішінде пункция, биопсия, инъекция және т.б.), операциялық араласулар кезінде Пациент (не оның заңды өкілі) жоғарыда көрсетілген қызметтерді орындау немесе олардан бас тарту үшін хабардар етілген пациенттің ерікті түрдегі келісіміне қол қояды.

3.12. Пациенттер Медициналық орталыққа жүгінген кезде құқыққа қарсы әрекеттер нәтижесінде денсаулығына залал келді деп есептейтін жеткілікті негіздемелер болса, Медициналық орталық Қазақстан Республикасының құқық қорғау органдарына медициналық орталықтың орналасу мекенжайы бойынша мәліметтерді береді.

3.13. Пациент белгіленген уақыттан 10 (он) минут бұрын келуі, медициналық құжаттарды қалыптастыру үшін өзімен бірге жеке тұлғаны куәландыратын құжаты болуы тиіс.

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. «Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы» 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығына сәйкес Пациент өзінің жеке деректерін: аты, тегі, әкесінің аты, ЖСН, жасы, тұрғылықты мекенжайы мен байланыс телефондарын-Клиникаға келгенде де, әрі алдын ала жазылуда да хабарлауы қажет.

3.14. Келісілген уақытқа келу мүмкіндігі болмаса Пациент Клиникаға ең қысқа мерзім ішінде телефон арқылы хабарлайды. Әрбір Пациентке жазбаға сәйкес қабылдаудың белгілі уақыты бөлінеді. Кешігу, қабылдауды кешіктіру көрсетілетін қызметтің сапасын төмендетуі мүмкін және келесі Пациентті қабылдауды кешіктіреді.

3.15. Пациент дәрігердің кабинетіне оның шақыруы бойынша кіреді. Кабинетте қабылдау жүріп жатса шақырусыз кіруге болмайды.

3.16. Пациент Клиниканың медициналық персоналы берген нұсқамаларды (ұсынымдарды) сақтамауы көрсетілетін медициналық қызметтің сапасын төмендететіндігі, мерзімінде аяқталуына кедергі келтіретіндігі немесе денсаулық жағдайына теріс әсер ететіндігі туралы хабардар.

3.17. Пациент медициналық персонал берген ұйғарымдарды, ұсынымдар мен тағайындауларды бұзған жағдайда, осы бұзушылықтар анықталған уақыттан бастап, егер медициналық қызметті тоқтату Пациенттің өміріне және басқалардың денсаулығына қауіп тудырмаса, Клиника осы келісім-шарттан бас тартуға құқығы бар. Бұл кезде нақты көрсетілген қызметтің төлемі қайтарылмайды, ал Клиника Пациенттің денсаулық жағдайының нашарлауы мүмкін болуына жауаптылықта болмайды.

3.18. Жеке гигиена ережелерін сақтау.

3.19. Эпидемия (ЖРВИ және басқа) әлеуметтік ара қашықтықты сақта, жеке қорғану құралдарын қолдану: респираторлық инфекциядан қорғануға арналған марлы не өзге таңғыш, ұсынылады.

3.20. Әрбір инвазивті араласудың алдында Пациент хабардар етілген пациенттің ерікті түрдегі келісіміне, оның мәтінін алдын ала оқып, танысып, қол қояды.

3.21. Егер Пациенттің диагнозы, ағзасының жағдайы, емдеу мен алдын алу үшін ұсыныстар мен тағайындаулар жөніндегі ақпараттарды құрайтын денсаулық жағдайы жөніндегі медициналық қортындылар пациентке клиниканың персоналымен жұмыс уақытында берілсе Клиниканың меншігі болып табылады. Пациент медициналық көмек алу мақсатында медициналық қорытынды деректерін өзге медициналық ұйымдардың медициналық қызметкерлеріне ұсынуға құқығы бар. Пациентке не өзге тұлғаларға Пациенттің медициналық қорытындыларын Клиниканың келісімінсіз, егер Қазақстан республикасының заңнамасымен өзгеше көзделмеген болса, бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде, медиа, желілік байланыс қызметтерінде жариялауға, сондай-ақ үшінші тұлғаға көрсетуге Осы Шартпен тыйым салынады.

3.22. Клиника қызметкері осы Шартта көрсетілген іс-әрекет тәртіптері сақталмаған жағдайда Пациентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқығы бар.

3.23. Пациенттер мен оларды сүйемелдеушілер Клиникаға келген кезде Клиниканың мүлкіне ұқыпты қарауы тиіс. Мүліктің кез-келген түріне залал келтірілген жағдайда (жою, бүлдіру, зиян келтіру және т.б.) айыпты келтірілген зиянның орнын талап қойылған сәттен бастап өз еркімен 7 (жеті) жұмыс күн мерзім ішінде толтырады немесе оны әкімшіліктің айыптыдан заңмен көзделген тәртіпте өндіріп алуға құқығы бар.

4. Төлем тәртібі

4.1. Қызметтердің төлемі қызмет көрсетілетін күні маманның бірінші/қайта қабылдауына дейін кассада толық мөлшерде жүргізіледі. Есепайырысу қолма-қол ақша немесе қолма-қол ақшасыз төлем арқылы жүргізіледі.

4.2. Пациентке/Тапсырыс берушіге көрсетілетін қызметтердің құны Пациент/Тапсырыс беруші жүгінген сәтте қолданыстағы, Клиника/Қызмет беруші бекіткен ақылы медициналық қызметтердің Бағалар тізіміне сәйкес белгіленеді.

4.3. Медициналық қызметтердің құнын толық көлемде қызмет көрсету басталатын күні қолданыстағы Бағалар тізіміне сәйкес Пациент/Тапсырыс беруші өзі (немесе оның келісімімен өзге тұлға) төлейді.

4.4. Пациент/Тапсырыс беруші тексерілуден не емделуден Клиника басшысының атына жазбаша өтініш беру арқылы негізді бас тартқан жағдайда, медициналық қызметтер үшін төленген сома Пациенттің жеке куәлігі мен төлем түбіртегі бар болса қайтарылады.

4.5. Қызмет көрсету мерзімінен бұрын тоқтатылған жағдайда Клиника/Қызмет беруші Пациентке/Тапсырыс берушіге, Шарт жағдайларының бұзылуын қоспағанда, нақты көрсетілген қызмет құны мен төленген соманың арасындағы айырмасын төлейді.

4.6. Клиника қызметтері Пациенттерге ақылы негізде, науқастану жағдайларына ерікті сақтандыру, мемлекеттік тапсырыс шеңберінде не үшінші тұлғаның есебінен көрсетіледі.

4.7. Қызметтерді ақылы негізде алу жағдайында Пациент Клиниканың қызметтерін оларды алудың алдында төлеуге міндетті. Медициналық көмек көрсету барысында клиниканың медициналық персоналы қосымша қызметтер тағайындаған жағдайда Пациент қызметтер көрсетілгеннен кейін 30 (отыз) минуттан кешіктірмей төлеуге міндетті. Есепайырысу қолма-қол ақша немесе қолма-қол ақшасыз төлем арқылы жүргізіледі.

4.8. Қызметтерді мемлекеттік тапсырыс есебінен алған жағдайда медициналық көмекті алу тәртібі Қазақстан Республикасының тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемінің тізбесін бекіту және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі туралы нормативтік құқықтық актілерімен реттеледі.

4.9. Қызметтерді науқастану жағдайларына ерікті сақтандыру шеңберінің есебінен алған кезде Пациент сақтандыру полисін көрсетуге міндетті.

4.10. Клиника қызметтерінің төлемі Қазақстан Республикасының 2018 жылғы 2 шілдедегі № 167-VI ҚРЗ «Валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы» Заңына сәйкес тек Қазақстан Республикасының ұлттық валютасымен жүзеге асырылады.

5. Клиниканың/Қызмет берушінің міндеттері мен құқықтары

5.1. Медициналық қызметтерді көрсетуде Клиника/Қызмет беруші міндетті:

5.1.1. Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау жөніндегі қолданыстағы заңнамасына, Клиниканың/Қызмет берушінің лицензияларына, медициналық көмек көрсету қағидаларына сәйкес және медициналық көмек көрсету стандарттарының негізінде медициналық қызметтер көрсетуге;

5.1.2. Денсаулық сақтау саласындағы нормативтік құқықтық актілерді сақтауға;

5.1.3. Пациентке/Тапсырыс берушіге осы Шарт бойынша медициналық көмек көрсету кезеңіне қолданыстағы Бағалар тізіммен танысуға мүмкіндік беруге;

5.1.4. Тапсырыс берушінің емдеу нәтижелерімен қанағаттанушылығының ең жоғары деңгейін қамтамасыз ету үшін барлық шараларды қабылдауға;

5.1.5. Ауруларды диагностикалау мен емдеудің клиникалық хаттамаларына сәйкес аталған нозологиялар бойынша хаттамалар болмаған кезде – жалпыға бірдей қабылданған тәсілдерге және дәлелді базаға сәйкес медициналық көрсетілімдер бойынша медициналық қызметтер көрсетуді қамтамасыз етуге;

5.1.6. Егер ақылы медициналық қызметтерді ұсыну кезінде кенеттен болған қатты аурулар, жай-күйлер, асқынулар, созылмалы аурулар кезінде пациенттің өміріне қауіпті жою үшін шұғыл көрсетілімдер бойынша қосымша медициналық қызметтерді ұсыну қажет болған жағдайда, "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 7 шілдедегі Кодексіне (бұдан әрі – Кодекс) сәйкес медициналық көмекті ақы алмай ұсынууды қамтамасыз етуге;

5.1.7. Пациентті Клиниканың орналасқан жері (мемлекеттік тіркелім орны), жұмыс кестесі, құнын көрсете отырып, ақылы медициналық қызметтердің тізбесін, медициналық қызметтерді көрсету және оларды алу шарттары, ақылы медициналық қызметтер ұсынуға қатысатын медицина қызметкерлері, олардың кәсіптік білімі мен біліктілігі туралы мәліметтерді қамтитын тегін, көрнекі және дұрыс ақпаратпен, осындай ақпараттарды Клиниканың сайтына орналастыру жолымен, қамтамасыз етуге;

5.1.8. Пациенттерді хабарландыруға:

- қызметтердің қандай да бір түрін көрсету мүмкін еместігі жөнінде;
- Пациентке шұғыл немесе жоспарлы стационарлық көмекті ұйымдастыру қажеттілігі туралы;
- қызметтердің нақты бір түрін көрсетуге қарсы көрсетілім және болуы мүмкін теріс салдары туралы.

5.1.9. Пациенттің денсаулық жағдайын мәлімдейтін медициналық құжаттамалармен тікелей танысуын қамтамасыз ету және Пациенттің немесе оның заңды өкілінің жазбаша талап етуі бойынша құжаттамалардың көшірмесін беруге;

5.1.10. Пациент/Тапсырыс беруші медициналық қызмет алуға жүгінген кезде дәрігерлік құпия және жеке деректер жөніндегі заңнама талаптарына сәйкес оның денсаулық жағдайы туралы құпиялылық режимін қамтамасыз етуге;

5.1.11. Пациентке/Тапсырыс берушіге Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес медициналық құжаттамаларды, сондай-ақ жүргізілген зерттеулер мен емдеу шараларын көрсете отырып, оның денсаулық жағдайы туралы қорытынды беруге;

5.1.12. Өз аумағында медициналық қызметтерді көрсету кезінде қажетті санитариялық-гигиеналық және эпидемияға қарсы тәртіптерді сақтауға;

5.1.13. Қызметкерлердің ар-намыс кодексін сақтауларына ықпал етуге;

5.1.14. Пациентпен/Тапсырыс берушімен қатынаста құрмет пен сабырлық танытуға;

5.1.15. Пациент/Тапсырыс беруші осы шарттың 4-бөлімімен белгіленген тәртіпте ақшаны салғаннан кейін, осы шартқа сәйкес толық көлемде, диагностика мен емдеудің заманауи тәсілдерін қолдана отырып, сапалы медициналық қызмет көрсетуге;

5.1.16. Пациентке/Тапсырыс берушіге көрсетілген медициналық қызметтің түрі, көлемі, құны, сондай-ақ одан түскен ақша қаражатының есебін жүргізуге;

5.2. Медициналық қызмет көрсетуде Клиниканың/Қызмет берушінің құқығы:

5.2.1. Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі бекіткен ауруларды диагностикалау мен емдеудің клиникалық хаттамаларды, медициналық көмек көрсету стандарттары мен қағидаларды басшылыққа ала отырып немесе ауруларды диагностикалау мен емдеудің клиникалық хаттамаларына сәйкес аталған нозологиялар бойынша хаттамалар болмаған кезде – жалпыға бірдей қабылданған тәсілдерге және медицинаның медициналық көрсетілімдер бойынша клиникалық база мүмкіндіктеріне негізделген дәлелді базасына сәйкес өзінің дәрігерлерінің машығына сүйене отырып, көрсетілетін қажетті медициналық қызметтің көлемін өзі белгілеуге;

5.2.2. Осы Шарт бойынша өзінің міндеттерін орындау үшін үшінші тұлғаларды (бірлесіп орындаушыларды) тартуға;

5.2.3. Пациент/Тапсырыс беруші дәрігерлік ұйғарымдарды орындамаған, Клиникада болу ережелерін, режимін, сондай-ақ ауруханалық режимді бұзған жағдайда емдеуді мерзімінен бұрын тоқтатуға.

5.2.4. Міндеттерін Шартта белгіленген мерзімдерде орындамаса, екінші жақ жағдайдың орын алғанын, ол аяқталса – жағдайдың тоқталуы жайлы бір күннің ішінде хабардар етуге міндетті. Осылай бола тұра Шарт бойынша міндеттерді орындау мерзімі Тараптармен сондай жағдай мен оның салдары болған аралықтағы уақытқа барабар мерзімге ұзартылуы мүмкін.

5.2.5. Пациент медициналық қызметтердің төлемі бойынша міндеттерін орындағанға дейін қызметтерді көрсетуді бастамауға;

5.2.6. Қызметтерді көрсетуден бас тарту жағдайлары:

- Пациентте емдеу-диагностикалау шараларын жүргізуге қарсы көрсетілімдер анықталса;
- Пациент Клиниканың ұсыныстарын орындамаса;
- Пациент нақты бір қызмет түрін көрсетуге қажетті болып табылатын құжаттарды (медициналық араласуға Пациент хабардар етілген пациенттің ерікті түрдегі келісімі және т.б.) рәсімдеуден/ оларға қол қоюдан бас тартса;
- көрсетілетін медициналық қызметтің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мүмкін болмаса.

5.2.7. Пациент/Тапсырыс беруші Клиниканың пікірі бойынша Пациенттің денсаулығы үшін қауіптілікті азайтуы немесе жоюы мүмкін қызметтен бас тартқан жағдайда, Пациентке/Тапсырыс берушіге осы бас тартудан оның денсаулығы үшін болуы мүмкін салдар туралы түсіндіре отырып, одан медициналық көмектен бас тартуы жөніндегі тиісті қолхат алуға:

5.2.8. Асқынған аурудың белгілері бар Пациентті кезектен тыс қабылдау үшін, Пациентпен алдын ала келісе отырып, қызмет көрсету уақытын өзгерту, емдеуші дәрігерді ауыстыруға;

5.2.9. Пациент қызметті алуға белгіленген уақыттан 10 (он) минуттан артық кешіксе, Клиника пациенттің қабылдауға жазылуын алып тастауға немесе ауыстыруға;

5.2.10. Өз қалауы бойынша Пациенттің жеке деректерін тұлғасыз түрде сақтауға және өңдеуге құқығы бар.

5.2.11. Денсаулық Кодексінде көзделген жағдайларда Пациенттің келісімінсіз медициналық көмек көрсетуге.

6. Пациент/Тапсырыс беруші міндетті:

6.1.1. «Медициналық орталығы ХАК» ЖШС белгіленген жұмыс режимі мен тәртібін айқындайтын қағидаларды сақтауға;

6.1.2. Медициналық ұйғарымдарды, емдеуші дәрігердің және медициналық қызмет көрсететін тиісті мамандардың емдеу мен тексеріп-қарау бойынша тағайындаулары мен ұсыныстарын уақтылы және тура орындау, медициналық көмек алу кезінде медициналық ұйымның ішкі тәртіптеме қағидаларын сақтауға, емдеу-қорғау режимдерін, қауіпсіздік техникасы және өрт қауіпсіздігі ережелерін сақтауға;

6.1.3. Медициналық қызмет көрсетудің барлық кезеңдерінде дәрігермен, медицина персоналымен ынтымақтастықта болуға;

6.1.4. Осы Шарттың қолданылуы уақытында дәрігерімен өзінің әрекеттерін алдын ала келіспей өзге медициналық ұйымдардың дәрігерлерінің емдеулерін алмауға, өзін өзі емдеумен айналыспауға, емшілердің, дәстүрлі емес медицина дәрігерлерінің ұсыныстарын орындамауға, емдерін алмауға;

6.1.5. Медициналық қызметтер ұсынуға қатысатын медициналық қызметкерлер мен өзге тұлғаларға құрметпен қарауға, сондай-ақ өзге пациенттердің құқықтарын құрметтеуге;

6.1.6. Осы шарт бойынша ұсынылатын ақылы медициналық қызметтерді көрсеті тәртібі мен жағдайларымен танысуға;

6.1.7. Клиника/Қызмет беруші бекіткен Бағалар тізіміне сәйкес, осы шарттың сәйкес 4 - бөлімімен айқындалған тәртіпте Клиниканың/Қызмет берушінің кассасы арқылы медициналық қызмет көрсету басталмай тұрып олардың құнын төлеуге;

6.1.8. Клиникаға/Қызмет берушіге сапалы медициналық қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін: өзінің денсаулық жағдайы және жақын туыстарының денсаулығы, тарихында тұқымқуалаушылық патологияның бар болуы, бұрын ауырған немесе қазіргі ауруы, жұқпалы аурулар, ота, қарсы көрсетілімдер, соның ішінде дәрілік заттарды қабылауға, ағзасының жеке ерекшеліктері, кәсіби зияндылық, жағымсыз қылықтарының бар болуы, аллергиялық серпілістері туралы барлық қажетті және дұрыс ақпаратты беруге;

6.1.9. Пациент өзінің денсаулығы туралы ақпаратты қасакана бұрмалау қойылған диагноздың, тағайындалатын емнің негізділігін көрсететіндігін және сауығу болжауына әсер ететіндігін білуі тиіс.

6.1.10. Пациент денсаулық жағдайы нашарлаған жағдайда өзінің емдеуші дәрігеріне дереу хабардар етуге, емдеу курсынан өту кезінде өзін өзі сезінудің кез-келген өзгерістері туралы, денсаулығына залал келтірілуі мүмкін оқыс оқиға орын алған жағдайда дәрігерді дереу хабардар етуге;

6.1.11. Емдеуші дәрігер болмаған жағдайда аталған мәліметті Клиниканың тіркеу орнының немесе call- орталығының қызметкеріне хабарлау

6.1.12. Байланыс мәліметтерін (электрондық поштасы, телефон нөмірлері, тұрғылықты мекенжайы) хабарлау.

6.1.13. Клиниканың/Қызмет берушінің дәрігерінің пікірі бойынша Пациенттің/Тапсырыс берушінің денсаулығы үшін қауіптілікті жоюы не азайтуы мүмкін қызметтен бас тартқан жағдайда, медициналық көмектен бас тартуы туралы тиісті қолхат жазып беру;

6.1.14. Пациент/Тапсырыс беруші қызметті алудың тағайындалған уақытына қатысты 15 (он бес) минуттан артық уақытта келмеген және/немесе кешіккен жағдайда Клиника/Қызмет беруші қызметті алу мерзімін ауыстыру немесе қызметті тоқтату құқығын өзіне қалдырады;

6.1.15. Пациент/Тапсырыс беруші өзінің денсаулығы жайлы мәліметті жасырған немесе толық бермеген жағдайда Клиника/Қызмет беруші емдеу нәтижесі үшін жауаптылықта болмайды;

6.1.16. Эпидемия, карантин кезінде әлеуметтік ара қашықтықты сақтау, қорғану құралдарын пайдалану, респираторлық инфекциядан қорғануға арналған мәрлі не өзге де таңғыштарды тағу.

6.1.17. Пациент/Тапсырыс беруші осы Шартта көзделген тәртіптерді сақтауға міндетті.

6.2. Пациент/Тапсырыс беруші медициналық көмекке жүгіну және оны алу кезіндегі құқықтары:

6.2.1. ақылы бөлімшеде (палатада) жұмыс істейтіндер қатарынан емдеуші дәрігерді таңдауға немесе тиісті балама болған жағдайда басқа емдеуші дәрігерге ауысуға;

6.2.2. жүргізілген емнің сапасы мен дәрігерлік тағайындаулардың негізділігіне сараптаманы жүзеге асыруға;

6.2.3. орталықтың медицина қызметкерлерінің, медициналық көмек көрсетуге қатысатын басқа да тұлғалардың тарапынан құрметті және адамгершілік қарым-қатынастарға;

6.2.4. Клиника/Қызмет беруші көрсететін қызметтің сапасы мен барысын кез-келген уақытта, оның қызметіне араласпай, тексеру жүргізуге;

6.2.5. Клиникадан/Қызмет берушіден денсаулық жағдайын растайтын құжаттар мен медициналық мәліметтерді талап етуге;

6.2.6. Егер алдында ұсынылған түсіндірулер оған түсініксіз болса, өзінің денсаулық жағдайына, диагностикалау және емдеу тәсілдеріне қатысты қосымша түсіндірулер талап етуге;

6.2.7. Өзінің емдеуші дәрігері және өзіне медициналық көмек көрсетуге тікелей қатысатын өзге тұлғалардың аты, тегі, әкесінің аты, лауазымы, жұмыс машығы және біліктілік деңгейі туралы мәлімет алуға;

6.2.8. санитариялық-гигиеналық және эпидемияға қарсы талаптарға сәйкес келетін тексеріп-қараудан өтуге, емделуге;

6.2.9. заң актілеріне сәйкес медициналық араласуға хабардар етілген пациенттің ерікті түрдегі келісіміне;

6.2.10. Заңмен көзделген жағдайларды қоспағанда, Пациент не оның заңды өкілі медициналық араласудан бас тартуға немесе оның тоқтатылуын талап етуге құқығы бар. Медициналық араласудан бас тартқан жағдайда Пациентке не оның заңды өкіліне болуы ықтимал салдары туралы қол жетімді түрде түсіндірілуі тиіс. Медициналық араласудан бас тарту болуы ықтимал салдары көрсетіле отырып, медициналық құжаттамада жазбамен рәсімделеді, оған Пациент не оның заңды өкілі, сондай-ақ медициналық қызметкер қол қояды.

6.2.11. Сотқа, бақылау және/немесе қадағалау органдарына, Клиниканың лауазымды тұлғаларына, Пациенттерді қолдау және ішкі сараптама қызметіне шағыммен жүгінуге;

6.2.12. Клиника қызметкерлері оның медициналық көмекке жүгінуі туралы дәйекті, тексеріп қарау мен емдеу кезінде мәлім болған оның денсаулық жағдайы, диагнозы туралы және өзге де мәліметтерді, заңнамалық актілермен көзделген жағдайларды қоспағанда, құпиялылықта сақтауларына;

6.2.13. Пациенттің құпиялылыққа құқығы, медициналық көмекке жүгіну және медициналық көмекті алу кезінде медициналық жұмысшылар мен басқа тұлғаларға берілген мәліметтерді, сондай-ақ дәрігерлік құпияны құрайтын ақпараттарды жария ету медициналық жұмысшылар мен басқа тұлғалардың жауаптылығын тудырады.

6.2.14. Пациентке қолданылатын диагностика және емдеудің тәсілдері, балама емдеу әдістерінің ықтимал тәуекелі мен артықшылықтары туралы деректер, тексеріп қарау нәтижелері, аурудың болуы, оның диагнозы мен болжамы, медициналық араласудың ықтимал тәуекелшіліктері, олардың салдары, емделуден бас тартудың ықтимал салдары туралы мәліметтер, диагноз, емдік іс-шаралардың болжамы мен жоспары туралы ақпарат, сондай-ақ оны үйіне шығару немесе басқа медициналық ұйымға ауыстыру себептерінің түсіндірмесі) және тәуелсіз пікір алуға және консилиум өткізілуіне, өз денсаулығының жай-күйі туралы толық ақпаратты қолжетімді нысанда алуға.

6.2.15. Пациент өз денсаулығының жай-күйі туралы ақпаратты хабарлау қажет болатын адамды тағайындай алады. Денсаулығының жай-күйі туралы ақпарат пациенттен оның денсаулығының жай-күйі ескеріле отырып, жасырылуы және пациенттің жұбайына (зайыбына), оның жақын туыстарына немесе заңды өкілдеріне хабарлануы мүмкін.

7. Құпиялылық

7.1. Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының 7, 8-баптарына сәйкес осы Шартты орындау мақсатында Пациент Клиникаға өзінің жеке деректерін береді (оның ішінде: аты, тегі, әкесінің аты, туған күні, жеке тұлғаны куәландыратын құжаттың деректері, жеке сәйкестендіру коды, тіркелген және тұрғылықты мекенжайы, байланыс деректері және басқа) және өзінің денсаулық жағдайына қатысты жеке деректерді, сондай-ақ арнайы жеке деректерін Клиника көрсететін қызметтерді алу мақсатында, Клиника қызметкерлерінің өңдеуіне өзінің келісімін береді. Көрсетілген келісім, жоғарыда көрсетілген мақсатқа жету үшін, мына: жинақтау, жүйелеу, топтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), қолдану, тарату (соның ішінде беру), бұғаттау, жою, сондай-ақ қолданыстағы заңнамаға сәйкес жеке деректермен кез-келген өзге әрекеттерді жүзеге асыруды шектемеулерді қоса алғанда, пациенттің жеке деректеріне қатысты кез-келген әрекетті жүзеге асыруға беріледі. Жеке деректерді өңдеуді Клиника мына жолдармен жүзеге асырады: жеке деректерді автоматтандыру құралдарын қолдану арқылы өңдеу, жеке деректерді автоматтандыру құралдарын қолданусыз өңдеу (автоматтандырылмаған өңдеу).

7.2. Тараптар осы Шартты орындау кезінде бір-бірінен алынған кез-келген мәліметтерді құпия сақтауға өзара міндеттемелерді қабылдайды.

7.3. Осы Шарттың, оған қосымша келісім шарттардың, қосымшалардың қағидалары, оларды орындауға қатысты мәліметтер мен құжаттамалар құпия болып табылады.

7.4. Тараптар оларға осы Шарт бойынша міндеттерді орындауға тікелей қатысушылар ғана жіберілуін қамтамасыз етеді.

7.5. Шартқа сәйкес не оған қатысты алынған кез-келген мәліметті, Тараптан шарт негізінде алуға дейін алынған мәліметті қоспағанда, ұсынатын Тараптың оған жазбаша келісімінсіз, қызметтерді көрсетуге қатыспайтын үшінші тұлғаларға жария етпеуге, осы Шарт бойынша міндеттердің тиесілі орындалуынан айырмашылығы бар мақсатта қолданбауға міндеттенеді.

7.6. Мәліметті үшінші тұлғаға беру немесе осы Шартпен құпия деп танылған мәліметті жария ету екінші Тараптың жазбаша келісімін алғаннан кейін ғана жүзеге асырылады (заңға сәйкес ондай келісімді талап етпейтін жағдайларды қоспағанда).

7.7. Дәрігерлік құпияны құрайтын мәліметті Пациенттің тексерілу және емделу мүдделерінде өзге тұлғаларға, соның ішінде лауазымды тұлғаларға беруге Пациенттің не оның өкілінің келісімімен жол беріледі (заңға сәйкес ондай келісімді талап етпейтін жағдайларды қоспағанда).

7.8. Пациенттің медициналық құжаттамаларын және дәрігерлік құпияны құрайтын мәліметті өзге тұлғаларға, соның ішінде лауазымды тұлғаларға Пациенттің не оның өкілінің келісімінсіз беруге жағдайына байланысты өзінің еркін білдіруге қабілетсіз Пациентті тексеріп-қарау, емдеу мақсатында және Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген өзге жағдайларда жол беріледі.

7.9. Медициналық тексеріп-қараулардың нәтижелері Клиника қызметкерлерімен Пациенттердің жеке өзіне немесе тіркелу кезінде Пациент өзі көрсеткен телефон номері бойынша WhatsApp мобильдік қосымшасының көмегімен (Пациенттің сұрауы бойынша) хабарланады.

7.10. Жеке деректерді өңдеуге Пациенттің/Тапсырыс берушінің келісімі

7.10.1. Пациент/Тапсырыс беруші осы Шартқа қол қойғанда оның жағдайларын қабылдайды және Клиникаға/Қызмет берушіге өзінің жеке деректерін өңдеуге өзінің келісімін береді.

7.10.2. Пациент/Тапсырыс беруші осы Шартқа қол қойғанда Клиника аумағында аудио, фото,- бейне- түсірілімге, сондай-ақ аудио, фото,- бейнематериалдарды Клиниканың ресми сайтында жария келіседі.

7.10.3. Мен осы медициналық қызмет көрсету жария Шартының жағдайларымен таныстым және шарттарын қабылдаймын. Өзімнің қолыммен және ақылы медициналық қызметтерді төлеумен Клиниканың/Қызмет берушінің [http:// www.hakmedical.kz](http://www.hakmedical.kz) сайтына орналастырылған ақылы медициналық қызметті көрсетуге жария Шартты жасасқанымды растаймын.

8. Жауапкершілік

8.1. Осы Шартта көзделген міндеттемелерді орындамаған немесе тиісті орындамаған жағдайда тараптар Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауапты болады.

8.2. Клиника осы Шарттың орындалмағаны немесе тиісті орындалмағанына Пациенттің Шарт жағдайларын бұзуы, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделген өзге де негіздемелер себеп болса, жауапкершіліктен босатылады.

8.3. Көрсетілген қызметтер үшін Пациенттің қарызы пайда болған жағдайда, Пациент көрсетілген қызметтер төлемдерін толық төлегенге дейін Клиника ары қарай қызмет көрсетуді тоқтатуға құқығы бар.

8.4. Пациент/Тапсырыс беруші осы Шарттың 3.2.2.- тармағына сәйкес өзінің денсаулық жағдайы туралы немесе медициналық көрсетілімдер бойынша пайда болған мәліметті толық бермесе Клиника/Қызмет беруші көрсетілетін медициналық қызметтер сапасы үшін жауаптылықта болмайды.

8.5. Пациент/Тапсырыс берушінің денсаулығына зиян келтірілгені немесе денсаулығының қалпына келу дәйегі болмағаны үшін, егер бұл жайттар Пациент/Тапсырыс берушінің медициналық ұйғарымдарды бұзу нәтижелерінен орын алса, Клиника/Қызмет беруші жауаптылықта болмайды.

8.6. Пациент/Тапсырыс беруші медициналық қызметкерлердің талаптарын және ұйғарымдарды 2 (екі) не одан артық орындамаған жағдайда, Клиника/ Қызмет беруші осы Шартты біржақты тәртіпте соттан тыс тоқтатуға құқығы бар.

8.7. Тарап осы Шарт бойынша өзінің құқықтары бұзылды деп есептесе, екінші тарапқа өзінің талаптарын баяндап хат жазуға құқылы.

8.8. Клиника көрсетілетін қызметтердің нәтижесі үшін мына жағдайларда жауаптылықта болмайды:

- емдеу бойынша ұсынымдарды орындамау және Пациенттің денсаулығының нашарлауына бағытталған әрекеттерді жасау;

- медициналық көрсетілім болмаған кезде Пациенттің талап етуімен қызмет көрсетілсе;

- Пациенттің келмеуі себебінен емдеу жоспары орындалмаса немесе оның емдеуді жалғастырудан бас тартуы;

- бұған дейін белгілі болмаған аллергия немесе қолдануға рұқсат етілген дәрілік өнімге не медициналық тағайындау бұйымдарына төзбеушілік болған жағдайда;

- Клиника қызмет көрсеткеннен кейін үшінші тұлғалардың медициналық араласуы;

- егер нақты көрсетілген медициналық қызметтер осы жағдайда тиімсіз болуы мүмкін екендігі туралы Пациентке ескертілсе, Пациенттің емдеуді жалғастыруға хабардар етілген бас тартуы;

- Пациенттің ары қарайғы денсаулық жағдайы, жалпы емделуден бас тартуына немесе жеке медициналық араласуларға байланысты асқынулардың пайда болуы;

- дәрілік заттардың мен өнімдерді қабылдаудан, сондай дәрілік заттар мен өнімдерді дайындаушы оларға аннотацияда көрсеткен жанама әсерлердің болуы;

- Пациент аллергиялық серпілістер, ауырған аурулары, қарама- қарсылықтар туралы ескерту бойынша міндеттемелерін орындамауы, егер көрсетілген қызметтің тиімсіздігі немесе келтірілген зиян дәрігерде осындай мәліметтің болмауы салдарынан болса.

8.9. Клиника/Қызмет беруші ақылы медициналық қызметтер көрсету бойынша бұзушылық жағдайларына жол бергені үшін жауапты болады:

- 1) медициналық қызметтерді тиісті көлемде және сапада көрсетпеу;

- 2) ТМККК-ға және МӘМС кіретін қызметтер үшін Пациенттен/Тапсырыс берушіден ақы алу;

- 3) нақ сол медициналық қызметті көрсеткені үшін екі рет ақы алу (пациент қаражатының және бюджет қаражатының есебінен).

8.10. Тараптар осы шарт бойынша өз міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамағаны үшін, егерде бұл осы шарт бойынша міндеттемердің орындалуына бөгет келтіретін еңсерілмейтін күш салдары немесе форс-мажорлық жағдаяттардың нәтижесі болып табылса (табиғи немесе дүлей апаттар, эпидемия, соғыс қимылдары, ереуілдер, уәкілетті органдар қабылдаған тиісті шешімдер, және тағы басқалар.)

8.11. Медицина және (немесе) фармацевтика қызметкерлерінің заңды қызметіне кедергі келтіру, карантин режимін, санитариялық және гигиеналық норматив ережелерін бұзу, қоғамдық тәртіп пен адамгершілікке қол сұғушылық болып табылатын әкімшілік бұзушылық үшін Қазақстан Республикасының ӘҚБТК 80-1, 434, 1-б 441, 476 және ҚР ҚК 304-баптарына сәйкес жауапкершілік пен айыппұл салу көзделген.

8.12. Пациент/Тапсырыс беруші Клиникаға/Қызмет берушіге нақты көрсетілген медициналық көмек көлемінің шығындарын уақтылы өтемегені үшін жауаптылықта болады.

8.13. Тапсырыс беруші тарапынан Медициналық қызметтерді төлеу шарттары бұзылған жағдайда Қызмет беруші тұрақсыздық айыбын ұстап қалу шаралары қарастырылуы мүмкін.

8.14. Клиника мүлкіне зиян келтірілген жағдайда Пациент келтірілген залалды толығымен уақтылы өтейді.

8.15. Осы Шартта көзделмеген барлық жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.

9. Шарт жағдайларын өзгерту

9.1. Осы Шарттың жағдайларын Клиника/Қызмет беруші біржақты тәртіпте өзгертуі мүмкін. Шарттағы өзгертулер Клиниканың/Қызмет берушінің Интернеттегі сайтында, сондай-ақ Клиниканың тіркеу орнында қағаз нұсқасында жарияланады. Өзгертулер олар жария орналастырылған сәттен бастап күшіне енеді. Редакцияның оқылуы екі түрлі болса Орталықтың тіркеу орнындағы редакция басымдыққа ие болады.

10. Шарттың қолданылу мерзімі

10.1. Осы ашық жария шарты оны жария орналастырған күннен бастап күшіне енеді және 2026 жылдың 01 маусымына дейін қолданыста болады, атап айтқанда Тараптар міндеттерін орындағанға немесе шартты бұзғанға дейін.

11. Даулы жағдайлар мен дауларды шешу тәртібі

11.1. Медициналық қақтығыс (оқиғаларды) жағдайларды қарау тәртібі, оларды есепке алу және талдау денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган бекіткен бұйрық негізінде жүзеге асырылады.

11.2. Пациенттің құқығы бұзылған жағдайда, өзі (не заңды өкілі) тіркеу орны арқылы Клиника басшысының қарауына берілетін хат түріндегі талабымен (шағымымен) жүгіне алады. Талапқа (шағымға) шұғыл жауап алу үшін Пациентке Пациенттерді қолдау және ішкі сараптама Қызметіне өзінің байланыс телефонының номерін қалдыру ұсынылады. Талап (шағым) бұйрыққа сәйкес тәртіпте қаралады.

11.3. Пациент барлық мәселелер бойынша, шағым немесе ұсыныспен Пациенттерді қолдау және ішкі сараптама Қызметіне, сондай-ақ Клиника басшысына жүгіне алады.

11.4. Талап (шағым) Клиника оны алған сәттен 3 (үш) күннен 20 (жиырма) жұмыс күні аралығындағы уақытта қаралады. Талапқа (шағымға) жауап жазбаша түрде Пациентке өздері көрсеткен мекенжай бойынша пошта арқылы немесе Пациенттің қалауы бойынша келісілген уақытта оның өз қолына берілуі не ауызша түрде түсіндірілуі мүмкін.

11.5. Клиника басшылығы шағымды қанағаттандырған жағдайда Пациенттің көрсетілген қызметтер үшін Клиникаға төлеген ақшасын қайтарып алуына құқығы бар. Қайтару шағымды қанағаттандырған сәттен бастап 10 (он) жұмыс күн ішінде қызметтер қандай жолмен төленді (ақшалай қолма-қол не қолма-қол емес) дәл сондай жолмен жүзеге асырылады.

11.6. Тараптар осы Шарт бойынша пайда болған барлық даулар тараптардың және/не олардың сенімді өкілдерінің келіссөздері арқылы, сондай-ақ медиация процедурасымен шешуге міндеттенеді. Осы шартты орындау шеңберіндегі тараптармен реттелмеген даулар ҚР заңнамасымен белгіленген тәртіппен шешіледі.

12. Тарифтік саясат

12.1. Қызметтердің бағасы, мемлекеттік тапсырыс шеңберінде көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, Клиниканың өзінің еркімен айқындалады және Клиниканың бас директорының бұйрығымен бекітілген қызметтердің бағалар тізімімен тұрақтандырылады. Клиниканың ресми сайтына орналастырылған қызметтердің бағалары туралы ақпарат әрқашан Клиниканың бағалар тізіміндегі ақпаратпен бірдей болып табылады.

12.2. Клиника өзінің қызметтеріне мүгедектік, зейнеткерлік жас, көпбалалы ана әлеуметтік негіздеделері бойынша жеңілдік ұсынбайды.

12.3. Клиника өзінің сайтында, сенімді өкілдері арқылы әлеуметтік желілерде, тіркеу орнында немесе кез-келген басқа жолдармен хабарлайтын өзінің жеке қызметтеріне не барлық қызметтерге уақытша акция шеңберінде жеңілдіктер ұсынады. Клиника жеке Пациенттерге олардың ресми құжаттармен расталған, Клиниканың бас директорының қарауына берілген өтінімі негізінде жеңілдік ұсынуға құқығы бар.

13. Форс-мажор

13.1. Егер Шарт талаптарының бөлшектей не толық орындалмауы осы Шартты жасасқаннан кейін пайда болған төтенше жағдаяттардың нәтижесінде, Тарап алдын ала білуі не оны жоюы мүмкін болмаған, еңсерілмейтін күш жағдайларының салдары болып табылса, Тараптар ол үшін жауапкершіліктен босатылады.

13.2. Шарт мақсаттары үшін "форс-мажор" Тараптардың бақылауына бағынбайтын және күтпеген сипаттағы оқиғаны білдіреді. Мұндай оқиғалар мыналарды қамти алады, бірақ тек олар ғана емес: соғыс не соғыс қимылдары, табиғи немесе дүлей апаттар, су басу, өрт, жер сілкінісі, індеттің таралуы, сондай-ақ мемлекеттік билік немесе басқару органдарының шешімдері.

13.3. Тараптар төлеу қабілетсіздігі форс-мажорлық жағдаят болып табылмайтынын қабылдайды.

13.4. Тараптар Шарт жағдайларының орындалмауы форс-мажорлық жағдаяттың нәтижесі болып табылса жауапты болмайды.

13.5. Егер Шартты орындауды кешіктіру форс-мажорлық жағдаяттардың нәтижесі болып табылса, Клиника/Қызмет беруші Шарт талаптарының орындалмауына байланысты тұрақсыздық айыбын төлеуге немесе оны бұзуға жауапты болмайды.

13.6. Форс-мажорлық жағдаяттар туындаған кезде Өнім беруші тез арада Тапсырыс берушіге осындай жағдаяттар мен олардың себептері туралы жазбаша хабарлама жіберуге тиіс. Егер Тапсырыс берушіден басқа жазбаша нұсқаулықтар келіп түспесе, Өнім беруші Шарт бойынша өз міндеттерін мүмкіндігінше орындауды жалғастырады және форс-мажорлық жағдаяттарға байланысты емес Шартты орындаудың баламалы тәсілдерін іздейді.

14. Өзге жағдайлар

14.1. Пациент/Тапсырыс беруші мен Клиника/Қызмет беруші, Оферта жағдайларына қарсылық келтірмей, кез-келген уақытта ақылы медициналық қызмет көрсетуге жазбаша екіжақты құжат түрінде шарт ресімдеуге құқықтары бар.

15. Қорытынды ережелер

15.1. Осы Шарт Пациент/ Тапсырыс беруші Клиниканың/Қызмет берушінің ашық офертасын акцептілеу жолымен (ұсынысын қабылдауымен) жасалады және Тараптар өз міндеттемелерін толық орындағанға дейін қолданыста болады. Клиника/ Қызмет беруші өзгертулер күшіне енгенге немесе офертаны қайтарып алуға дейін Пациентті/Тапсырыс берушіні 5 (бес) жұмыс күні ішіндегі мерзімде міндетті түрде хабардар ете отырып, өз қалауы бойынша оферта жағдайларына өзгерту енгізуге немесе офертаны кері қайтарып алуға құқығы бар.

15.2. Пациент/Тапсырыс беруші офертаға өзгеріс енгізу осы өзгерістердің Тараптардың арасында жасалған және қолданыстағы шартқа енгізілетіндігімен келіседі және оны қабылдайды және шартқа енгізілген өзгерістер офертаға енгізілген осындай өзгерістермен бірдей уақытта күшіне енеді. Осымен Пациент/Тапсырыс беруші Шартты жасасуға қажетті барлық заңды құқықтары мен өкілеттігін білетіндігін растайды.

15.3. Пациент/Тапсырыс берушінің қызметті Шартқа (жария офертаға) өзгеріс енгізілгеннен кейін ресімдеуін Клиника/Қызмет беруші мен Пациент/Тапсырыс беруші енгізілген өзгерістермен келісу деп сөзсіз түсінеді.

15.4. Осы Шарттың жағдайларын Клиника/Қызмет беруші біржақты өзгерте алады. Өзгеріс Шартта және Интернетте Клиниканың/Қызмет берушінің сайтында және/немесе Клиниканың/Қызмет берушінің орналасқан жері бойынша қағаз нұсқасында жарияланады. Өзгерістер олар жария орналастырылған сәттен бастап күшіне енеді.

15.5. Осы Шартта көзделмеген барлық жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алады.

16. Тараптардың мекенжайлары мен деректемелері:

16.1. Тараптар Пациент/Тапсырыс беруші дәрігердің қабылдауына және қаралып-тексерілуге жазылу кезінде көрсеткен мәліметтер Пациенттің/Тапсырыс берушінің деректемелері деп есептелу керек екендігіне сөзсіз келіседі.

Пациент/Тапсырыс беруші

Клиника/Қызмет беруші

«Медициналық орталығы ХАК» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

Заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, 050062,

Алматы қаласы, Әуезов ауданы, Өтеген батыр көшесі, 11/1 үй

БСН 010940000529

ЖСК KZ79856000000194705 (KZT)

БСК КСJBKZKX

АҚ «Банк ЦентрКредит»

Тел/факс: +7 727 227 36 36

e-mail: info@hakmedical.kz

Пациенттер мен олардың заңды өкілдерінің медициналық орталықта болуына қатысты қағидалар

1. Медициналық орталықта тәртіптің сақталуын және қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында медициналық орталықтың холлдарында бейнебайқау және (немесе) аудио-, және жазба жүргізіледі.

1.2. Call- орталықтың операторларымен барлық әңгімелер жазылады.

2. Клиникаға келу кезінде мына ережелер белгіленеді:

2.1. Клиникаға кірерде бахила немесе ауысымдық аяқ киім кию ұсынылады.

2.2. Суық уақытта пациент сыртқы киімдерін киім ілу орнына қалдыруы тиіс.

2.3. Әр пациентке жазылуға сәйкес қабылдаудың нақты уақыты белгіленген. Кешігу немесе қабылдауды кешіктіру көрсетілетін қызметтің сапасын төмендетуі және келесі пациентті қабылдауды кешіктіруі мүмкін. Қабылдау уақытының 30 % артық уақытқа кешіккен жағдайда, егер келесі пациенттердің мүддесін бұзбай, уақытты ұзарту мүмкіндігі болмаса, дәрігердің қабылдауды ауыстыруға құқығы бар.

2.4. Пациент дәрігердің кабинетіне оның шақыруымен ғана кіреді. Дәрігердің кабинетіне, онда қабылдау жүріп жатқанда, шақырусыз кіруге тыйым салынады.

2.5. Сүйемелдеуші тұлғалардың (заңды өкілдерінен басқа) кабинетке кіруіне, қолданыстағы заңнамамен белгіленген жағдайларды қоспағанда, емдеу дәрігерінің рұқсатымен ғана және оның барлық талаптары мен нұсқауларын орындаған жағдайда жол беріледі.

2.6. Барлық келушілер (Пациент, заңды өкілдері, сүйемелдеуші тұлғалар) жеке гигиена ережелерін сақтауға міндетті.

2.7. Медициналық орталықтың ғимараттарында тазалық пен тәртіп сақтаулары тиіс. Қоқыс, қолданылған жеке гигиена заттары қоқысқа арналған жәшікке тасталуы тиіс, қолданылған бахила Орталықтың кіре берісінде тұрған арнайы жәшікке салынады.

2.8. Эпидемия кезінде әлеуметтік ара қашықтықты сақтау, қорғану құралдарын пайдалану, респираторлық инфекциядан қорғануға арналған мәрлы не өзге де таңғыштарды тағу.

2.9. Медициналық орталыққа келу кезінде пациенттер және оларды сүйемелдеуші тұлғалар медициналық орталықтың мүлкіне мұқият қараулары тиіс.

2.10. Баяндалған мінез-құлық, жүріс-тұрыс қағидаларын сақтамаған жағдайда медициналық орталықтың қызметкерлері Пациентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқығы бар.

2.11. Сатауға өткізілмеген жеке заттарға, зергерлік бұйымдар, телефон, ақша үшін клиника жауапты болмайды.

2.12. Мүліктің кез-келген түріне зиян келтірілген жағдайда (бүліну, жою, зақымдау және т.б.) талап қойылған сәттен бастап айыпты 7 (жеті) жұмыс күні ішінде өз еркімен келтірілген зиянның орнын толтырады (қалпына келтіреді) немесе медициналық орталықтың әкімшілігі оны заңмен белгіленген тәртіпте айыптыдан өндіріп алуға құқығы бар.

3. Мыналарға қатаң тыйым салынады:

- былапыт сөздермен сөйлеуге, анайы сөздер айтуға, медициналық орталықтағы қызметкерлерге және өзге де тұлғаларға дөрекілік танытуға немесе олармен өзге тұлғалардың қатысуымен қарым-қатынасты талқылауға;

- эпидемия, карантин режимі, төтенше жағдай енгізілген уақытта денсаулық сақтау ұйымында бейнебаянға түсіруге;

- рұқсатсыз аудио, фото, бейнебаянға түсірілім жүргізуге;
- айқайлауға, қатты сөйлеуге, шулауға, есікті қатты жабуға;
- қабылдау және манипуляция кезінде телефонмен сөйлесуге;
- қоқыс және бахиланы еденге тастауға, Орталықтың ішінде жүгіруге;
- сауда өкілі ретінде әрекет етуге немесе саудамен айналысуға;
- алкогольдік сусындар ішуге, темекі шегуге, мінез-құлық пен санада өзгеріс тудыратын заттарды қабылдауға.

Мыналар бұзушылық болып есептеледі:

- қызметкерлерге және өзге пациенттерге немесе өзге тұлғаларға дәрекі және сыйламаушылық қатынас;
- басқа пациенттердің құқығы мен заңды мүдделелерін бұзу;
- дәрігердің қабылдауына немесе процедураға келмеу не кешігіп келу;
- дәрігердің ұсынымын орындамау;
- әр түрлі процедураларды орындау кезінде медициналық қызметкердің талаптарын орындамау;
- дәрілік заттарды өзінің қалауы бойынша қабылдау;
- аурухана ғимаратында және оның аумағында шылым шегу (**Тыйым салынады!**) (Денсаулық кодексінің 110-бабы 5- т. 2- тт.)
- аурухана аумағында нашақорлық немесе алкогольдік масаңдық жай-күйде болу.

Сақтауға өткізілмеген құнды заттар үшін аурухана әкімшілігі жауаптылықта болмайды.

Пациент құқық және тәртіп бұзушылық жасаса, өзге пациентке немесе медициналық қызметкерге дәрекілік танытса, алкогольдік не нашақорлық жағдайда болса, осы қағиданың талаптарын бұзса, Орталықтың әкімшілігі, егер бұл оның өміріне қауіп төндірмесе (жедел жағдайды қоспағанда), пациентті бақылау және оны емдеуден бас тарту құқығын өзіне қалдырады, ауру тарихында Пациенттің жүріс-тұрыс ережесін, режимді бұзу туралы белгімен ауруханадан шығаруға, сондай-ақ Алматы қаласының уәкілетті органы құрған мониторинг тобын шақыруға құқығы бар.

Кері байланыс

Біз өзіміздің Тұтынушыларымызға біздің жұмысымыз жайлы кері байланысы, сондай-ақ Клиникада қызмет көрсетуді жақсарту жөніндегі ұсыныстары үшін алғысымызды білдіреміз!

Әр бір жүгіну Клиниканың басшылығымен 10 (он) жұмыс күні ішінде міндетті түрде жауап берумен жеке тәртіпте қаралады.

Клиника мамандары жөніндегі пікіріңізді, сондай-ақ өздеріңіздің тілектеріңіз бен ұсыныстарыңызды кез-келген өзіңізге қолайлы мына жолдармен қалдыруға болады:

- Орталықтың сайтында: <http://www.hakmedical.kz> («Пікірлер» бөлімі);
- Клиникада:
- Емхананың тіркеу орнында және стационардың жарақатты емдеу бөлімшесінің бекетінде орналастырылған пікірлер мен ұсыныстар кітаптарында;
- Емхананың тіркеу орнынның қарама-қарсысында және әр қабаттағы стационарлық бөлімшелерде орнатылған пікірлер мен ұсыныстарға арналған жәшікке;
- Электрондық пошта арқылы (info@hakmedical.kz «Пікірлер мен ұсыныстар» белгісімен).

Орталықтың әлеуметтік парақтары:

- <https://www.facebook.com/hakmedical>
- инстаграм - @hak_medical

Сондай-ақ Пациент өзінің сұрақтарымен Клиника басшысына, Пациентті қолдау және ішкі сараптама Қызметіне (бұдан әрі - ПҚІСҚ) және (немесе) тіркеу орнының, медициналық бөлім бойынша құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүгіне алады:

Диагностикалық бөлімнің меңгерушісі – Таиров Азат Вакасович
Травматология бөлімінің меңгерушісі – Али Адил Ерманаұлы
Реабилитология бөлімінің меңгерушісі – Ли Александр Борисович
Хирургия бөлімінің меңгерушісі – Ерманов Ернар Жоламанұлы
Анестезиология и реаниматология бөлімінің меңгерушісі- Лямин Игорь Николаевич
Операциялық блок меңгерушісі – Каржанов Куаныш Миканович
Неврология бөлімінің меңгерушісі – Оразалиева Гульдана Ержановна
Гинекология бөлімінің меңгерушісі (стационар) – Байназарова Алиса Алмасбековна
Гинекология бөлімінің меңгерушісі (АЕК) - Боданова Дана Курманалиевна
Мейіргерлік іс жөніндегі басшы – Карташян Елена Ивановна, ПҚІСҚ қатысушы
Ақылы бөлімнің үлкен мейіргері – Игілікова Гүлназ Есболқызы
Бюджеттік бөлімнің үлкен мейіргері - Хусаинова Мехригуль Рустамовна
Амбулаториялық – емханалық көмек бойынша тіркеу орнының меңгерушісі - Аширова Наталья Николаевна