

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

Республика Казахстан, г.Алматы

«01» июня 2021 года.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая публичная оферта обращена к физическим лицам, а также их законным представителям, желающим получить платные медицинские услуги (Пациентам) в Товариществе с ограниченной ответственностью «Медицинский центр ХАК», в порядке статей 387 и 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1.2. Акцепт оферты означает, что Пациент согласен со всеми положениями настоящего предложения, и равносителен заключению Договора об оказании медицинских услуг в силу статьи 387 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

1.3. Перечисленные в настоящей оферте условия составляют условия публичного договора оказания платных медицинских услуг в Медицинском центре «ХАК».

1.4. Настоящим ТОО «Медицинский центр ХАК», именуемое в дальнейшем «Клиника и/ или Поставщик», в лице генерального директора Ким В.О., действующее на основании Устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности, выражает намерение заключить договор на оказание платных медицинских услуг с любым физическим лицом - с гражданами Республики Казахстан, иностранными гражданами и лицами без гражданства, именуемым в дальнейшем «Пациент и/ или Заказчик», на условиях настоящей оферты (далее «Договор»).

1.5. Срок действия настоящей оферты устанавливается с «01» июня 2021 года на 5 (пять) лет.

1.6. Настоящий договор является публичным договором-офертой и содержит все существенные условия предоставления платных медицинских услуг.

1.7. Условия настоящего договора являются одинаковыми для всех Пациентов/Заказчиков.

1.8. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного договора, а также датой заключения договора является осуществление Пациентом/Заказчиком действий по выполнению условий договора, в частности, получение услуг (услуги) и/или их оплата.

1.9. Акцепт физическими лицами, желающими принять (акцептировать) данную оферту, совершается путем осуществления одного из следующих действий:

- предварительная запись на прием специалиста через call-центр;
- проставления подписи в медицинской карте о согласии с условиями настоящей оферты;
- фактического получения медицинских услуг;
- первой оплаты медицинских услуг.

## 2. Предмет договора

2.1. По настоящей Публичной оферте на заключение договора оказания медицинских услуг физическим лицам (Далее - Договор) Клиника/Поставщик обязуется оказывать Пациенту/Заказчику платные медицинские услуги (далее по тексту – медицинские услуги) по своему профилю деятельности в соответствии с имеющимися государственными лицензиями на осуществление медицинской деятельности и действующими нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения Республики Казахстан, а Пациент/Заказчик обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых услуг и выполнять требования и рекомендации специалистов Медицинского центра, обеспечивающее качественное предоставление медицинских услуг. Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых пациенту, устанавливаются прейскурантом Медицинского центра, действующим на момент оказания услуг.

2.2. Бесплатное оказание медицинских услуг не является предметом настоящего договора.

### **3. Условие и порядок оказания услуг.**

**3.1.** Клиника/Поставщик осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством РК:

- Конституция Республики Казахстан;
- Гражданский кодекс Республики Казахстан;
- Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 07 июля 2020 г. № 360-VI;
- Предпринимательский кодекс Республики Казахстан от 29 октября 2015 года № 375-V;
- Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V;
- Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс) от 25 декабря 2017 г. № 120-VI;
- Бюджетный кодекс Республики Казахстан от 04 декабря 2008 г. № 95-IV;
- Закон Республики Казахстан "О разрешениях и уведомлениях" от 16 мая 2014 г. № 202-V;
- Закон Республики Казахстан "О персональных данных и их защите" от 21 мая 2013г.№94-V;
- Закон Республики Казахстан "О защите прав потребителей" от 4 мая 2010 г. № 274-IV;
- Закон Республики Казахстан "О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью" от 22 апреля 1998 г. № 220-I;
- Закон Республики Казахстан "Об обязательном социальном медицинском страховании" от 16 ноября 2015 г. № 405-V;
- Закон Республики Казахстан "О бухгалтерском учете и финансовой отчетности" от 28 февраля 2007 г. № 234-III;
- Закон Республики Казахстан «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 г. №410 V;
- Закон Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан" от 11 июля 1997г. №151-I;
- Постановление Правительства Республики Казахстан от 16 октября 2020 года № 672 «Об утверждении перечня гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан»
- Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 29 октября 2020 года № ҚР ДСМ-170/2020 г. «Об утверждении правил оказания платных услуг субъектами здравоохранения и типовой формы договора по предоставлению платных медицинских услуг (помощи)».

3.2. Место предоставления медицинских услуг: г. Алматы, ул. Утеген батыра, дом 11/1, г. Алматы, ул. Утеген батыра, дом 11А, н.п.1 а.

3.3. Пациент соглашается с тем, что проводимое медицинским центром 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.

3.4. Клиника/Поставщик оказывает услуги по настоящему договору в дни и часы работы, которые устанавливаются администрацией и доводятся до сведения Пациента/Заказчика

3.5. Все приемы врачей осуществляются по предварительной записи: через сайт Клиники <http://www.hakmedical.kz> и (или) по телефону call-центра, а также на регистратуре Медицинского центра.

3.6. Все разговоры с операторами call-центра записываются.

3.7. Пациенты могут пройти на прием к врачу без предварительной записи по согласованию с регистратурой или call-центром клиники. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр, другие услуги):

- 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 оказания неотложной помощи другому пациенту в тяжелом состоянии, а также обследования в экстренном порядке стационарному больному, время приема может измениться.

- прием Пациентов врачами проводится согласно графику, установленному произвольно Медицинским центром. Графики врачей могут различаться. Врач вправе прервать прием Пациентов для оказания неотложной медицинской помощи другому Пациенту.

Медицинский центр имеет право отказать Пациенту в оказании услуг даже при наличии предварительной записи, если Пациент опоздал более чем на 15 (пятнадцать) минут от установленного времени. Врач может отложить предварительную запись пациента на более позднее время, если это необходимо для завершения оказания медицинской помощи предшествующему по времени пациенту, но не более, чем на 1 (один) час. Врач может 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 предоставлять замену врача.

3.8. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах и коридорах Центра ведется видеонаблюдение в соответствии с Правилам применения технических средств контроля, приборов наблюдения и фиксации, фото-, видеоаппаратуры, применяемых в медицинских организациях в целях обеспечения защиты прав пациентов и медицинских работников, утвержденным уполномоченным органом.

3.9. В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в специализированное медицинское учреждение.

- пациенту при себе иметь документ удостоверяющий личность, необходимо сообщить свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактные телефоны.

- оплату услуг необходимо производить предоплатой, оплата осуществляется в кассе центра, как за наличный расчет так и с помощью банковской карты на расчетный счет Клиники/Поставщика.

- условиями оказания медицинских услуг гражданам (пациентам), направляемых юридическими лицами являются: наличие подписанного договора; осуществление предварительной оплаты; наличие заявки; направления; документа, удостоверяющего личность направленного пациента.

- условиями оказания медицинских услуг застрахованным гражданам (пациентам), направляемым страховыми медицинскими организациями являются: наличие страхового полиса, направления и документа удостоверяющего личность.

- в случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, специалист call-центра (администратор) предупреждает об этом пациента при первой возможности.

- при невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить медицинский центр по телефону в возможно короткие сроки.

3.10. В случае опоздания Пациента/Заказчика к назначенному времени для получения медицинской Услуги, Клиника/Поставщик оставляет за собой право на сокращение времени оказания медицинской услуги или полную отмену услуги, без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.

3.11. В случае необходимости проведения диагностических исследований (в том числе пункции, биопсия, инъекции и др.), оперативных вмешательств Пациент (или его законный представитель) обязуется подписать информированное согласие на выполнение вышеуказанных действий или отказаться от них.

3.12. В случае обращения пациентов в Медицинский центр в отношении, которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский центр передает сведения в правоохранительные органы Республики Казахстан по месту нахождения медицинской организации.

3.13. Пациенту необходимо подойти за 10 (десять) минут до назначенного времени, иметь при себе документ, удостоверяющий личность для формирования медицинских документов. При этом согласно приказу и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020, необходимо, чтобы Пациент сообщил свои персональные данные: Ф.И.О., ИИН, возраст, адрес места жительства и контактный телефон – как при посещении Клиники, так и при предварительной записи;

3.14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в самые короткие сроки. 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.

- 3.15. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 3.16. Пациент уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского персонала Клиники могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.
- 3.17. В случае нарушения Пациентом предписаний, рекомендаций и назначений медицинского персонала, Клиника имеет право отказаться от настоящего договора с момента обнаружения этих нарушений, если прекращение оказания медицинских услуг не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. При этом стоимость фактически оказанных услуг не возвращается, а Клиника не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.
- 3.18. Соблюдать правила личной гигиены.
- 3.19. Во время эпидемий (ОРВИ и другие) рекомендуется соблюдать социальную дистанцию, использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 3.20. Перед каждым инвазивным вмешательством Пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
- 3.21. Медицинские заключения о состоянии здоровья пациента, содержащие информацию о диагнозе, состоянии организма пациента, рекомендации и назначения для лечения и профилактики, являются собственностью Клиники, если были предоставлены пациенту медицинским персоналом Клиники в часы их работы. Пациент имеет право предоставлять данные медицинского заключения в целях получения медицинской помощи медицинским работникам других медицинских организаций. Настоящим Договором пациенту или иным лицам запрещено публиковать медицинские заключения пациента в средствах массовой информации, социальных медиа и службах сетевого общения, а также показывать третьим лицам без согласования с Клиникой, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.
- 3.22. Персонал Клиники имеет право отказать Пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных в настоящем Договоре правил поведения.
- 3.23. Во время посещения Клиники Пациентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу Клиники. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб Клинике в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо администрация имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.

#### **4. Оплата**

- 4.1. Оплата услуг производится в кассе в полном объеме в день оказания услуги перед первичным/повторным приемом специалиста. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.
- 4.2. Стоимость платных медицинских услуг, оказываемых Пациенту/Заказчику, определяется в соответствии с действующим на момент обращения Пациента Прейскурантом платных медицинских услуг, утвержденным Клиникой/Поставщиком.
- 4.3. Оплата медицинских услуг осуществляется Пациентом/Заказчиком лично (либо с его согласия иным лицом) в полном объеме в день начала оказания услуг согласно действующему Прейскуранту.
- 4.4. В случае обоснованного отказа Пациента/Заказчика от обследования или лечения путем подачи письменного заявления на имя руководителя Клиники, сумма, внесенная за медицинские услуги, возвращается Пациенту/Заказчику при наличии удостоверения личности Пациента и чека.
- 4.5. В случае досрочного прекращения услуги Клиника/Поставщик выплачивает Пациенту/Заказчику разницу между оплаченной суммой и фактически оказанной услуги, за исключением случаев нарушения условий Договора Пациентом/Заказчиком.
- 4.6. Услуги Клиники могут быть получены Пациентами на платной основе, в рамках добровольного страхования на случай болезни, за счет средств государственного заказа или третьих лиц.

4.7. В случае получения услуг на платной основе Пациент обязан оплатить услуги Клиники перед их получением. В случае назначения медицинским персоналом клиники дополнительных услуг в процессе оказания медицинской помощи Пациент обязуется оплатить их после получения не позже, чем через 30 (тридцать) минут после их получения. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.

4.8. В случае получения услуг за счет средств государственного заказа порядок получения медицинской помощи регулируются нормативными правовыми актами Республики Казахстан о государственном объеме бесплатной медицинской помощи и обязательном социальном медицинском страховании.

4.9. В случае получения услуг в рамках добровольного страхования на случай болезни Пациент обязан предъявить страховой полис.

4.10. Оплата услуг Клиники осуществляется только в национальной валюте Республики Казахстан согласно Закону Республики Казахстан «О валютном регулировании и валютном контроле» от 2 июля 2018 года № 167-VI. Оплата услуг Клиники в иностранной валюте осуществляется по заранее выставленному счету банковским переводом на счет Клиники.

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

### **5.1. При оказании медицинских услуг Клиника/Поставщик обязан:**

5.1.1. Оказывать медицинские услуги в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о здравоохранении, с имеющимися у Клиники/Поставщика лицензиями, порядками оказания медицинской помощи и на основании стандартов медицинской помощи;

5.1.2. Соблюдать нормативные правовые акты в сфере здравоохранения;

5.1.3. Предоставить Пациенту/Заказчику возможность ознакомиться с Прейскурантом, действующим на период оказания медицинских услуг по настоящему договору;

5.1.4. Принять все меры для обеспечения максимального уровня удовлетворенности Пациента результатами лечения;

5.1.5. 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;

5.1.6. обеспечить предоставление медицинской помощи без взимания платы в случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях, хронических заболеваниях в соответствии с Кодексом Республики Казахстан от 7 июля 2020 года "О здоровье народа и системе здравоохранения" (далее – Кодекс);

5.1.7. обеспечить Пациента бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о месте нахождения Клиники (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне оказываемых медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях оказания и получения этих услуг, включая сведения о квалификации и сертификации специалистов путем размещения такой информации на сайте Клиники;

5.1.8. Информировать Пациента:

- о невозможности оказания каких-либо видов услуг;

- о необходимости организации экстренного или планового стационарного лечения Пациента;

- о противопоказаниях и возможных негативных последствиях оказания конкретного вида услуг.

5.1.9. Обеспечить Пациенту непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и выдавать по письменному требованию Пациента или его законного представителя копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента;

5.1.10. Обеспечить режим конфиденциальности при обращении Пациента/Заказчика за медицинскими услугами о состоянии его здоровья в соответствии с требованиями законодательства о врачебной тайне и персональных данных;

5.1.11. Выдавать пациенту медицинскую документацию, а также заключения о состоянии здоровья с указанием проведенных исследований и лечебных мероприятий в соответствии с законодательством республики Казахстан.

- 5.1.12. Поддерживать необходимый санитарно-гигиенический и противоэпидемический порядок на своей территории при оказании медицинских услуг;
- 5.1.13. Способствовать соблюдению норм Кодекса чести персоналом.
- 5.1.14. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту/Заказчику;
- 5.1.15. Оказывать медицинские услуги качественно, с использованием современных методов диагностики и лечения, в полном объеме в соответствии с настоящим договором после внесения Пациентом/Заказчиком денежных средств в порядке, определенном разделом 4 настоящего договора, и предоставления документов, подтверждающих оплату;
- 5.1.16. Вести учет видов, объемов, стоимости, оказанных Пациентом/Заказчиком медицинских услуг, а также денежных средств, поступивших от него.

## **5.2. При оказании медицинских услуг Клиника/Поставщик имеет право:**

- 5.2.1. Самостоятельно определять объем необходимых медицинских услуг, направленных на установление диагноза и лечения, руководствуясь клиническими протоколами диагностики и лечения, порядками и стандартами оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Казахстан или опытом своих врачей при отсутствии соответствующих клинических протоколов по данным нозологиям – в соответствии с общепринятыми подходами и базой доказательной медицины по медицинским показаниям основываясь на возможностях клинической базы.
- 5.2.2. Привлекать третьих лиц (соисполнителей) для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.
- 5.2.3. На досрочное прекращение лечения в случае невыполнения врачебных предписаний, нарушения Пациентом/Заказчиком режима, правила пребывания в Клинике, а также больничного режима.
- 5.2.4. В случае невыполнения обязательств в установленные договором сроки, сторона обязана в течение 1 дня известить другую сторону о наступлении обстоятельств, а по их прекращении – также о прекращении обстоятельств. При этом, срок исполнения обязательств по договору может быть продлен Сторонами соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства и их последствия.
- 5.2.5. Не приступать к оказанию услуг до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате медицинских услуг;
- 5.2.6. Отказать в оказании услуг:
- в случаях выявления у Пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий;
  - при несоблюдении Пациентом рекомендаций Клиники;
  - в случае отказа Пациента от оформления/подписания документов, являющихся необходимыми при оказании конкретных видов услуг (добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и т.п.);
  - невозможности обеспечения безопасного оказания медицинской услуги.
- 5.2.7. В случае отказа Пациента/Заказчика от услуг, которые могли бы, по мнению Клиники/Поставщика, уменьшить или снять опасность для здоровья Пациента/Заказчика, получить от него соответствующую расписку об отказе от медицинской помощи, разъяснив Пациенту/Заказчику возможные последствия такого отказа для его здоровья.
- 5.2.8. Изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом, принимать Пациента с симптомами острого заболевания вне очереди, заменять лечащего врача;
- 5.2.9. В случае опоздания Пациента более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Клиника вправе перенести или отменить запись Пациента на прием;
- 5.2.10. Хранить и обрабатывать персональные данные пациентов, использовать в обезличенном виде по своему усмотрению.
- 5.2.11. Оказывать медицинскую помощь без согласия пациента в случаях, предусмотренных Кодексом здоровья Республики Казахстан.

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

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

6.1.1. Соблюдать правила, установленные в ТОО «Медицинский центр ХАК», определяющие порядок и режим работы;

6.1.2. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания, назначения и рекомендации лечащего врача и соответствующих специалистов по лечению и обследованию, оказывающих медицинские услуги, соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники/Поставщика, лечебно-охранительный режим, правила техники безопасности и пожарной безопасности;

6.1.3. Сотрудничать с врачом (медицинским персоналом) на всех этапах оказания медицинской помощи.

6.1.4. В течение действия настоящего договора не заниматься самолечением, не выполнять рекомендации и не получать лечение у целителей, врачей нетрадиционной медицины, а так же врачей других медицинских организаций предварительно не согласовав свои действия с врачом;

6.1.5. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.

6.1.6. Ознакомиться с порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг по настоящему договору;

6.1.7. Оплачивать стоимость медицинских услуг до начала их оказания согласно утвержденному Клиникой/Поставщиком Прейскуранту, в порядке, определенном разделом 4 настоящего договора, и только через кассу Клиники/Поставщика;

6.1.8. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую качественное предоставление медицинских услуг: о состоянии своего здоровья и здоровья ближайших родственников, об имеющейся в анамнезе патологии, наследственных, перенесенных или имеющихся заболеваниях, инфекциях, операциях, о возможных противопоказаниях, в том числе к применению лекарственных средств, наличии индивидуальных особенностей организма, вредных привычек и профессиональных вредностей, аллергических реакциях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности и безопасности выставляемого диагноза, назначаемого лечения, повлиять на вероятность выздоровления. А также предоставлять данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не у Клиники/Поставщика (при их наличии) и другие все известные сведения о состоянии своего здоровья и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения.

6.1.9. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

6.1.10. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья, при прохождении курса лечения сообщать лечащему врачу о любых изменениях самочувствия, незамедлительно информировать врача о неблагоприятных ситуациях, которых могли повлечь за собой нанесение вреда своему здоровью;

6.1.11. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или call-центра Клиники.

6.1.12. Сообщать информацию для связи (адрес электронной почты, номера телефонов, фактический адрес проживания);

6.1.13. В случае отказа от услуг, которые могли бы, по мнению врачей Клиники/Поставщика, уменьшить или снять опасность для здоровья Пациента/Заказчика, дать соответствующую расписку об отказе от медицинской помощи;

6.1.14. В случае неявки и/или опоздания Пациента/Заказчика более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному времени получения услуги, Клиника/Поставщик оставляет за собой право на перенос срока получения услуги или отмену услуги.

6.1.15. В случае сокрытия или предоставления неполной информации о своем здоровье ответственность за результат лечения Клиника/Поставщик не несет;

6.1.16. Во время эпидемий, карантина соблюдать социальную дисциплину, использовать средства защиты, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

6.1.17. Пациент обязан соблюдать правила, изложенные в настоящем Договоре.

## **6.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:**

- 6.2.1. Выбрать лечащего врача из числа работающих в платном отделении (палате), на перевод к другому лечащему врачу при наличии соответствующей альтернативы;
- 6.2.2. На осуществление экспертизы качества проведенного лечения и обоснованности врачебных назначений.
- 6.2.3. На уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- 6.2.4. В любое время проверять ход и качество услуг, оказываемых Клиникой/Поставщиком, не вмешиваясь в его деятельность;
- 6.2.5. Требовать от Клиники/Поставщика, необходимую медицинскую информацию и подтверждающие документы о состоянии здоровья.
- 6.2.6. Потребовать от Клиники/Поставщика дополнительных разъяснений в отношении состояния своего здоровья, предложенных методов диагностики и лечения, если ранее предложенные объяснения были ему не понятны.
- 6.2.7. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, опыте работы и уровне квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 6.2.8. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 6.2.9. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 6.2.10. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником;
- 6.2.11. Обращение с жалобой в Службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы, к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- 6.2.12. Сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 6.2.13. Право Пациента на конфиденциальность передаваемых им сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение.
- 6.2.14. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения, информации (данные о возможном риске и преимуществах, предлагаемых и альтернативных методах лечения, сведения о возможных последствиях отказа от лечения, информация о диагнозе, прогнозе и плане лечебных мероприятий, а также разъяснение причин выписки его домой или перевода в другую медицинскую организацию) и независимого мнения о состоянии своего здоровья и проведение консилиума.
- 6.2.15. Пациент может назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья может быть скрыта от пациента с учетом его состояния здоровья и сообщена супругу (супруге) пациента, его близким родственникам или законным представителям.

## **7. Конфиденциальность**

7.1. В целях исполнения настоящего Договора в соответствии со статьями 7, 8 Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013 года № 94-V Пациент предоставляет Клинике свои персональные данные (в том числе: фамилия, имя, отчество, дата



рождения, данные документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер, адрес регистрации и адрес проживания, контактные данные и прочее) и дает свое согласие на обработку персоналом Клиники своих персональных данных, а также специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Пациента, в целях получения услуг, оказываемых Клиникой. Указанное согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных Пациента, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с персональными данными в соответствии с действующим законодательством. Обработка персональных данных осуществляется Клиникой следующими способами: обработка персональных данных с использованием средств автоматизации, обработка персональных данных без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка).

7.2. Стороны принимают взаимные обязательства по сохранению в тайне любой информации, полученной от другой Стороны при исполнении условий настоящего Договора.

7.3. Положения настоящего Договора, дополнительные соглашения и приложения к нему, документация и информация, связанная с его исполнением являются конфиденциальными.

7.4. Стороны обеспечивают допуск к ним только лиц, непосредственно участвующих в исполнении обязательств по Договору.

7.5. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам не участвующим в оказании Услуг и не использовать с целями, отличными от надлежащего исполнения обязательств по Договору, любую информацию, полученную от другой Стороны в соответствии или касательно Договора, без письменного на то согласия предоставившей Стороны, за исключением информации которая была получена получившей ее Стороной до получения ее на основании Договора;

7.6. Передача информации третьим лицам, либо иное разглашение информации, признанной настоящим договором конфиденциальной, может производиться только после получения письменного согласия второй Стороны (за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с законодательством).

7.7. С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента (за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с законодательством).

7.8. Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах Пациента и составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения Пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю, и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

7.9. Результаты медицинских обследований персоналом Клиники сообщаются пациентам либо лично, либо посредством мобильного приложения WhatsApp по номеру телефона (по запросу Пациента), указанному Пациентом при регистрации.

## **7.10. Согласие Пациента/Заказчика на обработку персональных данных**

7.10.1. Пациент/Заказчик, подписывая данный Договор, принимает его условия и дает согласие Клинике/Поставщику на обработку своих персональных данных,

7.10.2. Пациент/Заказчик, подписывая данный Договор, соглашается на аудио, фото и видеосъемку на территории Клиники/Поставщика, а также публикацию аудио, фото, видеоматериалов на официальном сайте Клиники/Поставщика.

7.10.3. Я ознакомлен(а) с условиями и принимаю условия Публичного договора на оказание медицинских услуг. Своей подписью и оплатой платных медицинских услуг подтверждаю заключение Публичного договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного на сайте Клиники/Поставщика <http://www.hakmedical.kz>.

## **8. Ответственность**

8.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

8.2. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, причиной которого стало нарушение Пациентом условий настоящего Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.

8.3. При возникновении задолженности Пациента за оказанные услуги Клиники, последняя имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных Клиникой услуг.

8.4. Клиника/Поставщик не несет ответственности за качество оказания медицинских услуг, в случаях предоставления Пациентом/Заказчиком неполной информации о своем здоровье в соответствии с п. 3.2.2. договора, либо вызванных медицинскими показаниями.

8.5. Клиника/Поставщик не несет ответственности за причиненный вред здоровью Пациента/Заказчика или за отсутствие факта его выздоровления в случае, если вышеуказанные события произошли в результате нарушения Пациентом/Заказчиком медицинских предписаний.

8.6. В случае невыполнения Пациентом/Заказчиком 2 (двух) и более раз рекомендаций и требований медицинского персонала Клиники, последний имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

8.7. Сторона считающая, что ее права по настоящему Договору нарушены, вправе направить другой Стороне письмо с изложением своих претензий. Сторона, получившая претензию, обязана ответить на нее в установленном законом порядке.

8.8. Клиника не несет ответственности за результат предоставляемых услуг в случаях:

- несоблюдения Пациентом рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Пациента;
- предоставления услуг по настоянию Пациента без наличия медицинских показаний;
- если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или его отказа продолжить лечение;
- возникновения не отмечавшихся ранее аллергии или непереносимости на лекарственные средства и изделия медицинского назначения, разрешенные к применению;
- медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг Клиники;
- информированного отказа Пациента от продолжения лечения, если Пациент был предупрежден о том, что фактически оказываемые в этом случае медицинские услуги могут быть неэффективными;
- за дальнейшее состояние здоровья Пациента, а также за возникновение осложнений, связанных с отказом от лечения в целом либо отдельных медицинских вмешательств;
- за наступление побочных эффектов от применения лекарственных средств и препаратов, на возможность наступления которых изготовитель таких лекарственных средств и препаратов указывал в аннотации к ним;
- пациент не исполнил обязанности по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной медицинской услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у врача такой информации.

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

- 1) оказание медицинских услуг ненадлежащего объема и качества;
- 2) взимание платы с Пациента/Заказчика за услуги, входящие в ГОБМП и ОСМС;
- 3) взимание двойной платы за оказание одной и той же медицинской услуги (за счет средств пациента и бюджетных средств).

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

8.11. За воспрепятствование законной деятельности медицинских и (или) фармацевтических работников, нарушение режима карантина, санитарных правил и гигиенических нормативов, административные правонарушения, посягающие на общественный порядок и нравственность в Республике Казахстан предусмотрены штрафные санкции и ответственность в соответствии со ст. 80-1, 434, 441 ч. 1, 476 КоАП РК и ст. 304 УК РК.

- 8.12. Пациент/Заказчик несет ответственность за несвоевременное возмещение затрат Клинику/Поставщику за фактически оказанный объем медицинской помощи.
- 8.13. В случае нарушения условий оплаты медицинских услуг со стороны Пациента/Заказчика Клиникой/Поставщиком могут быть предусмотрены меры удержания неустойки.
- 8.14. В случае причинения ущерба имуществу Клиники Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.
- 8.15. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

## **9. Изменение условий договора**

9.1. Условия настоящего договора могут быть изменены Клиникой/Поставщиком в одностороннем порядке. Изменения в договоре публикуются в Интернете на сайте Клиники/Поставщика, а также на бумажном носителе, находящемся в регистратуре Клиники. Изменения вступают в силу с момента их публичного размещения. При разночтении редакций, приоритет имеет редакция, находящаяся в регистратуре Центра.

## **10. Срок действия договора.**

10.1. Настоящий договор публичной оферты вступает в силу со дня его публичного размещения и действует до 01 июня 2026 года, а в частности до момента исполнения Сторонами своих обязательств или расторжения договора.

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

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

11.2. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) в письменном виде, которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение руководителя Клиники. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) Пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона в службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы. Обращение рассматривается в порядке в соответствии с приказом.

11.3. Претензия (жалоба) рассматривается в течение от 3 (трех) до 20 (двадцати) рабочих дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию Пациента может быть вручен ему лично в согласованное время или разъяснен в устной форме.

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

11.5. В случае удовлетворения жалобы руководством Клиники Пациент имеет право на возврат денежных средств, выплаченных Клинике за оказанные услуги. Возврат осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента удовлетворения жалобы тем же способом, каким услуги были оплачены (наличным или безналичным путем).

11.6. Стороны обязуются решать все возникшие по настоящему договору споры путем переговоров сторон и/или их представителей, а также процедурой медиации. Все неурегулированные сторонами споры в рамках выполнения настоящего договора разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством РК.

## **12. Тарифная политика**

12.1. Стоимость услуг, за исключением услуг, оказываемых в рамках государственного заказа, определяется Клиникой самостоятельно и фиксируется в прейскуранте услуг Клиники, утверждаемом приказом генерального директора Клиники. Информация о ценах на услуги

Клиники, размещенная на официальном сайте, является всегда идентичной той информации, которая содержится в прейскуранте Клиники.

12.2. Клиника не предоставляет скидок на свои услуги по социальным основаниям: инвалидность, пенсионный возраст, многодетное материнство.

12.3. Клиника предоставляет скидки на отдельные свои услуги или на все услуги в рамках временных акций, о которых сообщает на сайте, через свои представительства в социальных сетях, на регистратуре или любым другим способом. Клиника вправе предоставлять скидки отдельным Пациентам на основании их ходатайства с подтверждающими официальными документами, которые рассматривается генеральным директором Клиники.

### **13. Форс-мажор**

13.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение, или ненадлежащее исполнение обязательства, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла предвидеть или предотвратить.

13.2. Для целей договора "форс-мажор" означает событие, неподвластное контролю Сторон, и имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: война, военные действия, природные или стихийные бедствия, наводнение, пожар, землетрясение эпидемия, а также решения органов государственной власти или управления.

13.3. Стороны признают, что неплатежеспособность Сторон не является форс-мажорным обстоятельством.

13.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом форс-мажорных обстоятельств.

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

13.6. При возникновении форс-мажорных обстоятельств Клиника/Поставщик должен незамедлительно направить Пациенту/Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Пациента/Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Клиника/Поставщик продолжает выполнять свои обязательства по Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

### **14. Прочие условия.**

14.1. Не вступая в противоречие с условиями Оферты, Пациент/Заказчик и Клиника/Поставщик вправе в любое время оформить договор на оказание платных медицинских услуг в форме письменного двухстороннего документа.

### **15. Заключительные положения**

15.1. Настоящий Договор заключен путем акцепта Пациентом/Заказчиком публичной оферты Клиники/Поставщика и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств. Клиника/Поставщик оставляет за собой право внести изменения в условия оферты или отозвать оферту в любой момент по своему усмотрению, при обязательном уведомлении Пациента/Заказчика в срок, не позднее 5 (пяти) рабочих дней до момента вступления в силу изменений или отзыва оферты.

15.2. Пациент/Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений в оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Сторонами Договор, и эти изменения в Договор вступают в силу одновременно с вступлением в силу таких изменений в оферте. Настоящим Пациент/Заказчик подтверждает, что обладает всеми законными правами и полномочиями, необходимыми для заключения Договора.

15.3. Оформление Пациентом/Заказчиком услуг после внесения изменений в Договор (в публичную оферту) однозначно понимается Клиникой/Поставщиком и Пациентом/Заказчиком как согласие с внесенными изменениями.

15.4. Условия настоящего договора могут быть изменены Клиникой/Поставщиком в одностороннем порядке. Изменения в договоре публикуются и в Интернете на сайте Клиники/Поставщика и/или на бумажном носителе по месту нахождения Клиники/Поставщика. Изменения вступают в силу с момента их публичного размещения.

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

### **Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинском центре**

1. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах медицинского центра ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение.
- 1.1. Все разговоры с операторами call-центра медицинского центра записываются.
- 2. Посещение Клиники предусматривает следующие правила:**
- 2.1. При входе в Клинику рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.2. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
- 2.3. 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 30 % времени приема, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.
- 2.4. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.5. Пребывание сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 2.6. Все посетители (пациент, законные представители, сопровождающие лица) обязаны соблюдать правила личной гигиены.
- 2.7. В помещениях Медицинского центра 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 Медицинского центра.
- 2.8. Во время эпидемий соблюдать социальную дисциплину, использовать средства защиты, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 2.9. Во время посещения медицинского центра пациентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу медицинского центра.
- 2.10. Персонал Медицинского центра имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.
- 2.11. За не сданные на хранение личные вещи, драгоценности, телефон, деньги клиника ответственности не несет.
- 2.12. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб медицинскому центру в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо администрация медицинского центра имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.
- 3. Категорически запрещается:**
  - нецензурно выражаться, грубить персоналу Медицинского центра или иным лицам, находящимся в Медицинском центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
  - во время эпидемии, режима карантина, введения чрезвычайного положения в организации здравоохранения снимать на видео,
  - проводить несанкционированное аудиозапись, фото, видео съемки;
  - кричать, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверью;
  - разговаривать по телефону во время приема и манипуляций;
  - бросать мусор и бахилы на пол, бегать по Центру;
  - выступать в роли торгового представителя или заниматься торговлей чем-либо;
  - распивать спиртные напитки, курить на крыльце, а также в любых помещениях Центра, либо принимать иные средства, вызывающие изменение сознания и поведения;

**Нарушением считается:**

- грубое и неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам или иным лицам;
- нарушение прав и законных интересов других пациентов;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- невыполнение требований медицинского персонала при выполнении ими различных процедур;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- курение в помещении и на территории больницы (**Запрещено!**) (пп.2 п.5 статьи 110 Кодекса здоровья);
- нахождение на территории больницы в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

**За не сданные на хранение ценные вещи администрация больницы ответственности не несет.**

**Персонал Клиники имеет право отказать пациенту в оказании медицинской помощи в случае несоблюдения изложенных правил поведения.**

При неправомерном, некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес другого пациента, медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, нарушении требований настоящего правила, администрация Центра оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении, если это не угрожает его жизни (за исключением экстренных случаев), выписать с соответствующей отметкой в больничном листе и истории болезни за нарушение режима, правил поведения Пациента, а также вызвать мониторинговую группу, созданной уполномоченным органом по городу Алматы.

### **Обратная связь**

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

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

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

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

#### **Социальные страницы Центра:**

- <https://www.facebook.com/hakmedical>
- инстаграм - @hak\_medical

Так же Пациент по всем вопросам и предложениям может обратиться в Службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы (далее - СППВЭ) и (или) к руководителю клиники, а также к руководителям структурных подразделений по медицинской части и регистратуры:

Заведующий диагностического отделения – Таиров Азат Вакасович  
Заведующий травматологическим отделением – Али Адил Ерманаұлы  
Заведующий отделением реабилитологии – Ли Александр Борисович  
Заведующий отделением хирургии – Ерманов Ернар Жоламанұлы  
Заведующий отделением анестезиологии и реаниматологии - Лямин Игорь Николаевич  
Заведующий операционным блоком – Каржанов Куаныш Миканович  
Заведующий отделением неврологией – Оразалиева Гульдана Ержановна  
Заведующая отделением гинекологии (стационар) – Байназарова Алиса Алмасбековна  
Заведующая отделением гинекологии (АПП) - Боданова Дана Курманалиевна  
Руководитель по сестринскому делу – Карташян Елена Ивановна, участник СППВЭ  
Старшая медицинская сестра платного отделения – Игілікова Гүлназ Есболқызы  
Старшая медицинская сестра бюджетного отделения - Хусаинова Мехригуль Рустамовна  
Заведующая регистрацией по амбулаторно-поликлинической помощи - Аширова Наталья Николаевна