Жеке тұлғаларға медициналық қызметтер көрсету шартын жасасуға ЖАРИЯ ОФЕРТА

Каскелен қ. 16.09.2025 ж.

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1. Осымен «PRO-ЛОР оториноларингологияның емдеу-диагностикалық орталығы» ЖШС (бұдан әрі – «Клиника») директор А. Н. Ахметова атынан Жарғы және 01.11.2021 жылғы берілген №21030807 медициналық қызметпен айналысуға арналған лицензия негізінде әрекет ете отырып осы оферта талаптарында (бұдан әрі – Шарт), Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 395-бабы тәртібінде «Пациент» кез келген әрекетке қабілетті кәмелетке толған жеке тұлғамен немесе кәмелетке толмаған жеке тұлғаның немесе кәмелетке толған әрекетке қабілетсіз Пациенттің заңды өкілімен (бұдан әрі - «Өкіл») ақылы медициналық қызметтер көрсетуге (оның ішінде телемедицина құралдарын пайдалана отырып) шарт жасасуға ниет білдіреді.

Бұл ретте егер Клиниканың Пациенті кәмелетке толмаған жеке тұлға (бұдан әрі - «Кәмелетке толмаған») не әрекетке қабілетсіз жеке тұлға (бұдан әрі - «Әрекетке қабілетсіз») болып табылса, заңды Өкіл (ата-анасының, асырап алушыларының, қорғаншыларының, қамқоршыларының және қамқорлығында немесе асырауында болатын өзге де тұлғалардың бірі) қабылдау/тексеру/емдеу кезінде осындай Пациентпен ілесіп жүретін жеке тұлғаның (Ілесіп жүрушінің) оның заңды өкілі болып табылатынына не осындай кәмелетке толмаған/әрекетке қабілетсіз Пациенттің мүдделерін заңды негіздерде білдіретініне кепілдік береді тиісінше, мұндай Пациенттің өмірі мен денсаулығы үшін, оның ішінде диагностика, емдеу, медициналық араласулар, манипуляциялар әдістері туралы шешім қабылдауды қоса алғанда, бірақ онымен шектелмей, медициналық араласу (қажет болған жағдайда) мәселелері бойынша жауапкершілікті өз мойнына алуға, барлық қажетті құжаттарға қол қоюға, ақылы медициналық қызметтер көрсетуге, осындай қызметтерге ақы төлеуге келісім беруге, дербес деректерді жинауға, сақтауға, өңдеуге, беруге, сақтауға келісім беруге, осындай тапсырмаға байланысты барлық іс-әрекеттер мен рәсімділіктерді орындауға құқығы бар. Осы шарт сақталмаған жағдайда шарттың барлық талаптарының орындалуына осындай Кәмелетке толмаған/ Әрекетке қабілетсіз тұлғаның заңды өкілі жауапты болады.

Осы офертаны қабылдауға (акцептеуге) ниет білдірген жеке тұлғалардың (Пациенттің/Өкілдің/Ілесіп жүрушінің) акцепті мынадай әрекеттердің бірін жүзеге асыру жолымен жасалады:

- келесі әдістердің кез келгенімен дәрігердің қабылдауына алдын ала жазылуды жүзеге асыру:
  - А) Клиниканың call-орталығы
  - Б) Клиниканың мессенджерлері арқылы
  - В) тікелей Клиникада ресепшнде
- осы офертаның шарттарымен келісу туралы медициналық картаға қол қою;
- Клиникада медициналық қызметтерді нақты алу (оның ішінде Клиниканың медициналық қорытындысын алу;
- медициналық қызметтерге алғашқы төлем.

1.2. Оферта акцепті Пациенттің/Өкілдің/Ілесіп жүрушінің осы ұсыныстың барлық ережелерімен келісетінін және Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 387-бабына сәйкес Медициналық қызметтер көрсету туралы шарт жасасуға тең екенін білдіреді.

1.3. Пациент/Өкіл/Ілесіп жүруші өзінің дербес деректерін және Пациенттің (келесі деректерді қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей: тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), жынысы, туған күні, жеке сәйкестендіру нөмірі, тұрғылықты жері, байланыс құралының абоненттік нөмірі) дербес деректерін және ақпараттық жүйелердегі медициналық жазбаларды жинауға, өңдеуге, енгізуге, пайдалануға, сақтауға, үшінші тұлғаларға беруге келісім береді.

Осы Шарттың талаптары барлық Пациенттер/Өкілдер/Ілесіп жүрушілер үшін бірдей болып табылады. Осы офертаның қолданылу мерзімі офертаны акцептеген сәттен бастап Клиника лицензиясының бүкіл қолданылу кезеңіне белгіленеді.
1.4. Осы офертада көрсетілген шарттар Клиникада ақылы медициналық қызметтер көрсетудің жария шартының талаптарын құрайды.

2. **ШАРТТЫҢ МӘНІ**

2.1. Осы Шарт бойынша Клиника Пациентке Клиникадағы медициналық қызметті жүзеге асыруға арналған лицензияға және Қазақстан Республикасында денсаулық сақтау туралы қолданыстағы нормативтік актілерге сәйкес медициналық қызметтер көрсетуге міндеттенеді, ал Пациент/Өкіл/Ілесіп жүруші көрсетілетін қызметтердің құнын уақтылы төлеуге және медициналық қызметтерді сапалы көрсетуді қамтамасыз ететін Клиника мамандарының талаптары мен ұсынымдарын, соның ішінде осы үшін қажетті мәліметтерді хабарлауды орындауға міндеттенеді.
Пациентке көрсетілетін медициналық қызметтердің тізбесі мен құны қызмет көрсету сәтінде қолданыстағы Клиниканың прейскурантымен белгіленеді.
2.2. Пациент/Өкіл/Ілесіп жүруші жүргізіліп жатқан емдеу әсерге қол жеткізуге толық кепілдік бере алмайтындығымен келіседі, өйткені медициналық қызмет көрсету кезінде және одан кейін жақын және алыс кезеңде әртүрлі асқынулар болуы мүмкін, сондай-ақ, қолданылатын медициналық көмек технологиясы ағзаның биологиялық ерекшеліктеріне байланысты жанама әсерлер мен асқынулардың ықтималдығын толығымен жоққа шығара алмайтындығымен келіседі.
2.3 Пациент/Өкіл/Ілесіп жүруші Пациентті (оның ішінде кәмелетке толмаған тұлғаны) және Ілесіп жүрушіні қабылдау, диагностикалау және емдеу кезінде бейнетүсірілімге, сондай-ақ осындай бейнематериалды ақпараттық және жарнамалық мақсаттарда (әлеуметтік желілерді, Клиника сайтын, басқа да ашық көздерді қоса алғанда) БАҚ-та одан әрі өңдеп және жариялай отырып, сондай-ақ үшінші тұлғаларға (медициналық конгрестерде, конференцияларда және басқа да іс-шараларда презентацияларды қоса алғанда) көрсету үшін келісім береді.

3. ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ШАРТТАРЫ МЕН ТӘРТІБІ

3.1.Осы Шартты орындау кезінде Пациент/Өкіл/Ілесіп жүруші және Клиника (бұдан әрі – «Тараптар») медициналық мекемелердің халыққа ақылы медициналық қызметтер көрсетуді реттейтін қолданыстағы заңнаманы басшылыққа алады.
3.2. Мамандардың барлық қабылдаулары тек алдын ала жазылу бойынша жүзеге асырылады.
Қабылдау ұзақтығы дәрігердің мамандануына, тексеру түрлеріне, Клиникалық жағдайдың күрделілігіне және басқа факторларға байланысты.
- қабылдау/тексеру ұзақтығы 5 (бес) минуттан 60 (алпыс) минутқа дейін болуы мүмкін
Емдеу процедураларының/тексерулердің ұзақтығы 5-тен 60 минутқа дейін құрауы мүмкін.
Әрбір нақты қабылдаудың/тексерудің ұзақтығын дәрігер Клиникалық жағдайдың күрделілігіне байланысты (осы диапазон шегінде) айқындайды;
Жазу Клиниканың жұмыс уақытында бос уақыты мен күніне (Клиниканың жұмыс режиміне және нақты маманның кестесіне сәйкес) жүргізіледі. Қабылдауға жазылу келесідей жүргізіледі:
- call-орталықтың телефоны бойынша;
- Клиника мессенджерлері;
- әкімшілермен тікелей Клиникада (еркін жазылу жағдайда).
3.3. Барлық кіріс қоңырауларға Клиниканың call-орталығы қызмет көрсетеді. Call-орталық операторларының негізгі міндеттері: ұсынылатын қызметтер бойынша кеңес беру, Пациенттер үшін қабылдаудың ең қолайлы уақытын таңдау, өз құзыреті шегінде Клиниканың жұмысына қатысты барлық қызықтыратын сұрақтарға жауап беру болып табылады.

Call-орталықтың жұмыс режимі:
дүйсенбі – жұма 09.00-ден 17:00-ге дейін.

Клиниканың жұмыс емес сағаттарында онлайн өтінімдерді тек мессенджерлер қабылдайды. Бұл ақпаратты өңдеу Клиниканың call-орталығы операторларының бірінші жұмыс сағаттарында жүргізіледі.
Клиниканың call-орталығының операторларымен барлық әңгімелер жазылады.
Өзекті телефондар Клиниканың әлеуметтік желілеріндегі ресми интернет-ресурсында/парақшасында орналастырылған.
3.4. Клиника idoctor.kz, doq.kz, dodoc.kz, 103.kz және агрегаторлардың басқа медициналық сайттары сияқты онлайн-жазылу қызметтерінің жарамдылығы мен жұмыс сапасы үшін жауап бермейді.
Сіз Клиниканың call-орталығына қоңырау шалу арқылы мамандардың қабылдау кестесімен таныса аласыз.
Кестені объективті себептермен өзгертуге болатындығын ескеріңіз.
Толығырақ ақпарат алу call-орталықтың телефондары арқылы, сондай-ақ тіркеу бөлімінде жүргізіледі.
3.5. Өздеріне қатысты құқыққа қайшы әрекеттер нәтижесінде олардың денсаулығына зиян келтірілді деп пайымдауға жеткілікті негіздер бар Пациенттер жүгінген жағдайда Клиникалар мәліметтерді медициналық ұйымның орналасқан жері бойынша Қазақстан Республикасының Құқық қорғау органдарына береді.
3.6. Қажет болған жағдайда Клиниканың Дәрігері Пациентті бейінді медициналық мекемеге жібереді.
3.7. Клиника дәрігерлерінің Пациенттерді қабылдауы кестеге сәйкес жүргізіледі. Дәрігерлердің кестесі әртүрлі болуы мүмкін. Клиника дәрігерлерді қабылдаудың жиілігі мен жүйелілігін ішкі тәртіпке сәйкес белгілейді.
Дәрігер шұғыл медициналық көмек көрсету үшін Пациенттерді қабылдауды тоқтатуға құқылы.
Клиника Пациентке келесі жағдайларды қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей, алдын ала жазылған жағдайда да қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы: Пациент белгіленген уақыттан 10 (он) минуттан артық кешігіп келді, Пациенттің бірнеше рет келмеуі, қабылдаудан 10 сағаттан аз уақыт бұрын алдыңғы қабылдауды тоқтату, кәмелетке толмаған Пациенттің Ілесіп жүрушісі жеке себептеріне байланысты келмеуі, Пациенттің/Ілесіп жүрушінің кінәсінен жабддықтың бұзылуы, Пациентпен/Ілесіп жүрушімен байланысты алдыңғы қабылдауларда/қоңырауларда жанжалды жағдайлар және өзге де себептер.
Дәрігер Пациенттің алдын ала жазылуын, егер бұл уақыт алдындағы Пациентке медициналық көмек көрсетуді аяқтау үшін қажет болса, бірақ 60 минуттан аспайтын уақытқа кейінге қалдыруы мүмкін. Дәрігер Пациенттерді қабылдау тәртібін, тіпті егер олар алдын ала жазылса да, егер бұл ауыр күйдкгі Пациентті қабылдау үшін қажет болса немесе респираторлық жұқпалы аурумен ауыратын Пациентпен басқа Пациенттердің байланысын азайту үшін қажет болса, өзгертуі мүмкін.
3.7. Дәрігердің қабылдауы оның денсаулығына немесе басқа себептерге байланысты жойылған жағдайда Клиника бұл туралы дәрігерге жазылған Пациенттерді жедел түрде хабардар етеді, бұл ретте Клиника оның бос уақыты болған жағдайда басқа дәрігерге ауыстыруға құқылы.
Өзге себептер бойынша, мысалы, жабдықтың жұмыс істемеуі, электр қуатының үзілуі және басқа да себептер бойынша дәрігердің қабылдауы тоқтатылған жағдайда, Клиника бұл туралы дәрігерге жазылған Пациенттерді жедел тәртіппен хабардар етеді, бұл ретте Клиниканың бос уақыттың болуына байланысты жазбаны басқа уақытқа және күнге ауыстыруға құқығы бар.
3.8. Емхананың залдарында, дәліздерінде және консультативтік кабинеттерінде медициналық қызмет көрсету тәртібін сақтау және қауіпсіздігін қамтамасыз ету және

сапасын бақылау үшін дыбысты жазумен бейнебақылау жүргізіледі. Клиника мен кабинеттерге кіре берісте тиісті ескертулер бар.
3.9. Емханаға бару тәртібі

- Клиникаға кірген кезде Пациентке бахилы кию немесе ауыспалы аяқ киімге ауыстыру ұсынылады
- Суық мезгілде Пациент пен Ілесіп жүруші сыртқы киімді гардеробта қалдыруы керек. Медициналық кабинетке сырт киіммен жылдың кез келген уақытында кіруге тыйым салынады.
- Алғашқы жүгінген кезде Пациент пен Ілесіп жүруші қабылдау басталғанға дейін 10 минуттан кешіктірмей келіп, медициналық картаны қалыптастыру үшін өзімен бірге жеке басын куәландыратын құжаты болуы қажет. Бұл ретте Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м. а. 2015 жылғы 28 шілдедегі №626 «Консультациялық-диагностикалық көмек көрсету қағидалары» және 2010 жылғы 23 қарашадағы №907 «Денсаулық сақтау ұйымдарының бастапқы медициналық құжаттама нысандарын бекіту туралы» бұйрықтарына сәйкес Пациент немесе Ілесіп жүруші Пациенттің дербес деректерін хабарлауы қажет: Т. А. Ә., ЖСН, жасы, тұрғылықты мекенжайы және байланыс телефоны – Клиникаға барған кезде де, алдын ала жазылу кезінде де.
- Клиниканың қызметтері ақылы. Медициналық қызметтерге ақы төлеуді дәрігер қабылдағанға дейін немесе одан кейін бірден (қабылдау/диагностика/емдеу аяқталғаннан кейін 10 минуттан кешіктірмей) Пациентке/Ілесіп жүрушіге ыңғайлы кез келген тәсілмен - қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз жүргізу қажет.
- Дәрігер күтпеген жерден келмеген жағдайда немесе басқа да төтенше жағдайларда әкімші бұл туралы Пациентті/Өкілді/Ілесіп жүрушіні бірінші мүмкіндікте хабардар етеді.
- Егер қабылдауға келісілген уақытта келу мүмкін болмаса, Пациент Клиникаға телефон арқылы мүмкіндігінше қысқа мерзімде, бірақ қабылдау басталғанға дейін 10 сағаттан кешіктірмей хабарлауға міндеттенеді.
- Кешігу және қабылдаудың кідіріс көрсетілетін қызметтің сапасын төмендетіп, келесі Пациентті қабылдаудың кешігуіне әкелуі мүмкін. Егер Пациент қабылдау басталғанға дейін 10 сағат бұрын жазудан бас тартпаса және бұл ретте дәрігердің қабылдауына келмесе немесе қабылдау басталғанға дейін 10 сағаттан кешірек жазудан бас тартса, Клиника толық қабылдау үшін ақы алу және мұндай Пациенттерді тек алдын ала төлеммен қайта қабылдау құқығын өзіне қалдырады.
- Әр Пациентке жазбаға сәйкес белгілі бір қабылдау уақыты беріледі. Кешігу және қабылдаудың кідіріс көрсетілетін қызметтің сапасын төмендетіп, келесі Пациентті қабылдаудың кешігуіне әкелуі мүмкін. Пациент кешігіп қалған жағдайда, дәрігер кейінгі Пациенттердің мүдделерін бұзбай оны ұзартуға мүмкіндігі болмаса, қабылдауды тоқтату немесе кейінге қалдыру құқығын өзіне қалдырады.
- Пациент дәрігердің кабинетіне оның шақыруы бойынша ғана кіреді. Қабылдау кезінде дәрігердің кабинетіне шақырусыз кіруге тыйым салынады.

3.10. Клиника Пациенттің дербес деректерін жинауды, өңдеуді, сақтауды, үшінші тұлғаларға беруді қамтамасыз етеді.
3.11. Бару кезінде Пациенттер мен Ілесіп жүрушілер мүлікке ұқыпты қарауға міндетті. Клиника мүлкінің кез келген түріне (оның ішінде абайсызда) залал келтірілген жағдайда (жою, бүліну, зақымдау және т.б.) Пациент/Ілесіп жүруші Клиникаға келтірілген залалды (мұндай мүліктің нарықтық құнын, сондай-ақ сараптама, жөндеу, бағалау, жеткізу, бағамдық айырмашылықтар, кедендік баждар мен алымдар, бөгде ұйымдардың қызметтері және басқа да ілеспе/үстеме шығыстарды қоса алғанда, келтірілген залал салдарынан Клиниканың жұмыс істейтін мүлкі болмаған кезеңде қызмет көрсету мүмкін результатестігі нәтижесінде Клиниканың жоғалған пайдасын өтеуге) талап қойылған сәттен бастап 7 (жеті) жұмыс күні ішінде өтеуге міндетті не әкімшіліктің оны заңда белгіленген тәртіппен кінәліден өндіріп алуға құқығы бар.

Клиника залал келтірілген кезден бастап осындай залал толық өтелгенге дейінгі кезеңде қабылдауды тоқтата тұруға және одан әрі қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.
3.13. Клиника қызмет көрсетуге үшінші тұлғаларды тартуға құқылы.
3.14. Пациентке/Өкілге Клиниканың медициналық персоналының нұсқауларын (ұсынымдарын) сақтамау көрсетілетін медициналық қызметтің сапасын төмендетуі, оны мерзімінде аяқтау мүмкін еместігі немесе денсаулық жағдайына теріс әсер етуі мүмкін екендігі туралы хабарланды.
3.15. Пациент жүргізіліп жатқан емдеу әсерге қол жеткізуге толық кепілдік бере алмайтындығымен келіседі, өйткені медициналық қызмет көрсету кезінде және одан кейін жақын және алыс кезеңде әртүрлі асқынулар болуы мүмкін, сондай-ақ, қолданылатын медициналық көмек технологиясы ағзаның биологиялық ерекшеліктеріне байланысты жанама әсерлер мен асқынулардың ықтималдығын толығымен жоққа шығара алмайтындығымен келіседі.
3.16. Қабылдау алдында Пациент/Ілесіп жүруші диагностикалық зерттеулер (оның ішінде эндоскопиялық тексеру, аудиологиялық зерттеулер, емдеу рәсімдері мен манипуляциялар), хирургиялық араласулар жүргізуге ақпараттандырылған келісімге қол қоюға міндетті. Мұндай келісімге қол қойылмаған жағдайда Клиника медициналық қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.
3.17. Пациент/Ілесіп жүруші дәрігердің нұсқамаларын, ұсынымдарын және тағайындауларын бұзған жағдайда, Клиника осы бұзушылықтар анықталған сәттен бастап осы шарттан бас тартуға және медициналық қызметтер көрсетуді тоқтатуға құқылы. Бұл ретте нақты көрсетілген қызметтердің құны қайтарылмайды, ал Клиника Пациенттің денсаулық күйінің ықтимал нашарлауы үшін жауап бермейді.
3.18. Пациенттің/Пациенттің өкілінің лайықсыз мінез-құлқы, оның ішінде алымсақтық, ұрып-соғу, дене жарақатын салу, физикалық күшін қолдану, физикалық зорлық-зомбылық көрсету/ ұрып-соғу қорқыту, дөрекі немесе балағат сөздер айту, медициналық персоналына, басқа Пациенттерге және олардың Ілесіп жүрушілеріне және Клиникадағы өзге де адамдарға қатысты/оларға қатысты қорлау кезінде, сондай-ақ Пациенттің / Өкілдің алкогольдік немесе есірткілік мас болуы кезінде, Клиника әкімшілігі мыналар үшін құқықты өзіне қалдырады:
А) Пациентті бақылау мен емдеуден бас тарту,
Б) көмек алу үшін Құқық қорғау органдарының өкілдеріне жүгіну,
В) әңгімелесулердің аудиожазбаларын, Клиниканың кабинеттері мен дәліздеріндегі бейнетіркеу материалдарын, Клиникадағы персонал мен өзге де адамдардың айғақтарын пайдалана отырып, құқықтарды қорғау үшін сотқа жүгінуге құқылы.
3.19. Ілесіп жүрушінің (Пациенттің заңды өкілдерінен басқа) кабинетте болуына емдеуші дәрігердің рұқсатымен және тиісті мінез-құлық сақталған, оның барлық талаптары мен нұсқаулары орындалған жағдайда ғана жол беріледі.
3.20. Алкогольді ішімдіктерді ішуге, кіреберісте, сондай-ақ Клиниканың кез келген үй-жайларында темекі шегуге, сана мен мінез-құлықтың өзгеруіне әкелетін өзге де құралдарды қабылдауға, қабылдау, емдеу процедуралары, манипуляциялар кезінде, оның ішінде дәлізде қатты сөйлесуге, шу шығаруға, есіктерді қағуға, ұялы телефонмен сөйлесуге, Клиника қызметкерлеріне немесе Клиникадағы басқа адамдарға дөрекілік көрсетуге немесе олармен басқа адамдардың көзінше қарым-қатынасты анықтауға, қоқыс пен бахилаларды еденге лақтыруға, Клиникада жүгіруге қатаң тыйым салынады.
3.21. Эпидемия/карантин кезінде жеке қорғаныс құралдарын қолдану қажет: респираторлық инфекциядан қорғауға арналған маскалар немесе басқа таңғыштар.
3.22. Клиника персоналы осы Шартта баяндалған мінез-құлық ережелері сақталмаған жағдайда Пациентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы.
3.23. Диагноз туралы ақпаратты, Пациенттің ағзасының жай-күйін, емдеу және алдын алу үшін ұсынымдар мен тағайындауларды қамтитын Пациенттің денсаулық күйі туралы медициналық қорытындылар, егер Пациентке Клиниканың медициналық қызметкерлері

олардың жұмыс уақытында берген болса, Клиниканың меншігі болып табылады. Пациент/Пациенттің өкілі басқа медициналық ұйымдардың медицина қызметкерлеріне медициналық көмек алу мақсатында осы медициналық қорытындыларды ұсынуға құқылы.
3.24. Осы Шартта Пациентке немесе өзге де адамдарға, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше белгіленбесе, Пациенттің медициналық қорытындыларын бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік медиа және желілік байланыс қызметтерінде жариялауға, сондай-ақ Клиникамен келіспей үшінші тұлғаларға көрсетуге тыйым салынады.

4. ТӨЛЕМ

4.1. Қызметтерге ақы төлеу маманның бастапқы/қайта қабылдау алдында қызмет көрсетілген күні толық көлемде жүргізіледі. Қызметтің кейбір түрлері қызметті (мысалы, Лор процедуралары) алғаннан кейін төленеді.
Медициналық қызметтерді алған кезде Пациент/Пациенттің өкілі оларды алғаннан кейін оларды алғаннан кейін 10 (он) минуттан кешіктірмей төлеуге міндеттенеді.
4.2. Клиниканың қызметтеріне ақы төлеу Қазақстан Республикасының 2018 жылғы 2 шілдедегі №167-VI «Валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы» Заңына сәйкес Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана жүзеге асырылады.
4.3. Көрсетілген медициналық қызметтерге ақы төлеу қолма-қол ақшамен де, қолма-қол ақшасыз тәсілмен де жүзеге асырылуы мүмкін, Клиника ерікті және міндетті сақтандыру шарттары бойынша қызмет көрсетпейді.
4.4. Бастапқы қабылдау – бұл бір айдың ішінде белгілі бір маман дәрігерге алғашқы жүгіну; Қайта қабылдау – Клиника Пациентінің сол ай ішінде сол маман дәрігерге барлық қайталанған өтініштерін қамтиды.
Қайта қабылдау бастапқы қабылдау сияқты тәртіпте және сомада төленеді.
4.5. Депозит. Есеп айырысуды қолма-қол ақшамен де, қолма-қол ақшасыз тәсілмен де жасауға болады.
Клиникада қызмет көрсету депозитті (аванстық төлемді) пайдалану арқылы мүмкін болады. Бұл жағдайда көрсетілген қызметтер үшін төлем Пациенттің жеке шотынан қаражатты олар толық жұмсалғанға дейін есептен шығару әдісімен жүргізілетін болады.

5. КЛИНИКАНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

5.1. Медициналық қызмет көрсету кезінде Клиника құқылы:
5.1.1 5.1.1 Шарттың 3.11 тармағына сәйкес Пациент медициналық қызметтерге (оның ішінде алынған, бірақ бұрын төленбеген) ақы төлеу жөніндегі міндеттемелерін, сондай-ақ Клиника мүлкіне өтелмеген залалды өтемейінше қызметтерді көрсетуді бастамауға немесе қызмет көрсетуден бас тарту.
5.1.2 Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі бекіткен диагностика мен емдеудің Клиникалық хаттамаларын немесе өз дәрігерлерінің тәжірибесін басшылыққа ала отырып, диагноз орнату/қоюға және емдеуге бағытталған қажетті медициналық қызметтердің көлемін дербес айқындау.
5.1.3. Қызмет көрсетуден бас тарту:

- Пациентте емдеу-диагностикалық іс-шараларды жүргізуге қарсы көрсетілімдер анықталған жағдайларда;
- егер Пациент Клиниканың ұсынымдарын сақтамаса,
- Пациенттің дербес деректерін өңдеуге жазбаша келісімі болмаған немесе бұрын берілген осындай келісімді кері қайтарып алу болған жағдайда;
- Пациент нақты қызмет түрлерін көрсету кезінде қажетті құжаттарды ресімдеуден/қол қоюдан бас тартқан жағдайда (медициналық араласуға ерікті түрде хабардар етілген келісім және т. б.);
- медициналық қызметті қауіпсіз көрсетуді қамтамасыз ету мүмкін еместігі кезінде;

- қызмет көрсету үшін қажетті Клиниканың мүлкі жұмыс істемеген немесе қызмет көрсету үшін жағдайлар болмаған жағдайларда (мысалы, электр энергиясын, сумен жабдықтауды және т. б. ажырату)
- Шарт талаптарының кез келгенін бұзған Пациенттерге.

5.1.4. Қызмет көрсету уақытын Пациентпен алдын ала келісім бойынша өзгерту, кезектен тыс жіті ауру белгілері бар Пациентті қабылдау, емдеуші дәрігерді ауыстыру.
5.1.5. Пациент тағайындалған Пациентке қызмет алу уақытына қатысты 5 (бес) минуттан артық кешіккен жағдайда, Клиника Пациентті қабылдауға жазуды ауыстыруға немесе тоқтатуға құқылы.
5.1.6. Клиника Пациенттердің дербес деректерін жинауға, өңдеуге, сақтауға, үшінші тұлғаларға беруге, өз қалауы бойынша иесіздендірілген түрде пайдалануға құқылы.
5.1.7. Пациенттерге/Ілесіп жүрушілерге және үшінші тұлғаларға Клиникада емдеу (процедуралар) жүргізуге арналған ерітінділердің рецептурасын ашпау.
5.1.8. Қабылдау және емдеу кезінде Пациенттің/Ілесіп жүрушінің қатысуымен және қатысуынсыз бейнетүсірілім жүргізу, сондай-ақ осындай бейнематериалды жарнамалық мақсаттарда пайдалану, оның ішінде БАҚ-та (әлеуметтік желілерді, Клиниканың ресми сайтында және басқа да дереккөздерде) жариялау.
5.1.9. Клиниканың және оның қызметкерлерінің жұмысы туралы, сондай-ақ Клиника қызметкерлері жүргізетін емдеу нәтижелері туралы кері байланыс (пікірлер) сұрау.
5.2. Медициналық қызмет көрсету кезінде Клиника міндетті:
5.2.1. Медициналық қызметтерді медициналық көмек көрсету тәртібіне сәйкес және медициналық көмек стандарттарының негізінде, сондай-ақ Клиника дәрігерлерінің үздік Клиникалық дағдысы мен тәжірибесіне сәйкес көрсету.
5.2.2. Қажет болған жағдайларда Пациентке медициналық құжаттама (еңбекке жарамсыздық парағы, мектепке дейінгі/мектеп мекемелеріне анықтамалар), сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жүргізілген зерттеулер мен емдеу іс-шараларының нәтижелерін көрсете отырып, денсаулық күйі туралы қорытындылар беру.
5.2.3. Көрсетілген қызметтердің есебін жүргізу.
5.2.4. Пациентті тегін, қолжетімді және дәйекті ақпаратпен қамтамасыз ету: Клиниканың орналасқан жері (оны мемлекеттік тіркеу орны), жұмыс режимі, көрсетілетін медициналық қызметтердің тізбесі, олардың құны, осы қызметтерді көрсету және алу шарттары туралы, сұраныс бойынша мамандардың біліктілігі мен сертификаты туралы мәліметтер.
5.2.5. Пациентті хабардар ету:
- қызметтердің қандай да бір түрлерін көрсетудің мүмкін еместігі туралы,
- Пациентті шұғыл немесе жоспарлы стационарлық емдеуді ұйымдастыру қажеттілігі туралы,
- қызметтің нақты түрін көрсетудің қарсы көрсетілімдері мен ықтимал теріс салдары туралы.

5.2.6. Пациентке/Ілесіп жүрушіге оның денсаулығының жай-күйін көрсететін медициналық құжаттамамен тікелей танысуды қамтамасыз ету және Пациенттің немесе оның Өкілінің жазбаша талабы бойынша Пациенттің денсаулық күйін көрсететін медициналық құжаттардың көшірмелерін беру.
5.2.7. Дәрігерлік құпия және дербес деректер туралы заңнамаға сәйкес Пациенттің денсаулық күйінің құпиялылық режимін қамтамасыз ету.

6. ПАЦИЕНТТІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

6.1. Медициналық көмекке жүгінген және оны алған кезде Пациент/Ілесіп жүруші мыналарға құқылы:
6.1.1. Клиника қызметкерлері мен медициналық көмек көрсетуге қатысатын басқа да адамдар тарапынан құрметпен және ізгілікпен қарау;
6.1.2. Оның емдеуші дәрігерінің тегі, аты, әкесінің аты, лауазымы және оған медициналық көмек көрсетуге тікелей қатысатын басқа да адамдар туралы ақпарат алу;

6.1.3. Санитариялық-гигиеналық және эпидемияға қарсы талаптарға сәйкес келетін жағдайларда тексеру және емдеу;
6.1.4. Балама дәрігердің қабылдауына балама және қолжетімді жазбалар болса, басқа емдеуші дәрігерге ауыстыру. Егер мұндай басқа дәрігердің қабылдауына жазылу құны әртүрлі болса, Пациент/Ілесіп жүруші қабылдауды/диагностиканы/емдеуді нақты жүргізетін дәрігердің қабылдау құнын төлейді;
6.1.5. Пациенттің заңнамалық актілерге сәйкес медициналық араласуға ерікті ақпараттандырылған келісімі;
6.1.6. Пациент/Ілесіп жүруші, Заңда көзделген жағдайларды қоспағанда, медициналық араласудан бас тартуға немесе оны тоқтатуды талап етуге құқылы.
Медициналық араласудан бас тартқан кезде Пациентке/Ілесіп жүрушіге ол үшін қолжетімді нысанда ықтимал салдарлар түсіндірілуі тиіс.
Ықтимал салдарын көрсете отырып, медициналық араласудан бас тарту медициналық құжаттамаға жазбамен ресімделеді және Пациент/Ілесіп жүруші, сондай-ақ медицина қызметкері қол қояды.
6.1.7. ... нөмірі бойынша Клиника қызметкерлерінің әрекеттеріне/әрекетсіздігіне Клиниканың лауазымды тұлғаларға шағыммен жүгіну;
6.1.8. Заң актілерінде көзделген жағдайларды қоспағанда, Клиника қызметкерлерінің медициналық көмекке жүгіну фактісі, денсаулық күйі, диагнозы туралы ақпаратты және оны тексеру және емдеу кезінде алынған өзге де мәліметтерді құпия сақтауы.
Азаматтардың медициналық көмекке жүгіну және алу кезінде беретін мәліметтерінің, сондай-ақ медициналық құпияны құрайтын өзге де мәліметтердің құпиялылығына құқығы медицина қызметкерлерінің және басқа адамдардың оны жария еткені үшін жауапкершілігін туындатады.
Өз денсаулығының жай-күйі, қолданылатын диагностика және емдеу әдістері туралы, сондай-ақ оның денсаулық жағдайы туралы ақпарат берілуі мүмкін адамдарды таңдау туралы оған қолжетімді нысанда толық ақпарат алу;
6.1.9. Тексеру нәтижелері, аурудың болуы, оның диагнозы мен болжамы, емдеу әдістері, олармен байланысты қауіп, медициналық араласудың ықтимал нұсқалары, олардың салдары және жүргізілген емдеу нәтижелері туралы мәліметтерді қоса алғанда, өз денсаулығының жай-күйі туралы қолда бар ақпаратты ол үшін қолжетімді нысанда алу.
6.2. Пациент міндетті:
6.2.1 Медицина қызметкерлеріне, медициналық көмек көрсетуге қатысатын басқа адамдарға құрметпен қарау, сондай-ақ басқа Пациенттердің құқықтарын құрметтеу;
6.2.2. Медициналық көмек көрсететін адамға өз денсаулығының жай-күйі туралы, оның ішінде дәрілік заттарды қолдануға қарсы көрсетілімдер, аллергиялық реакциялар, бұрын бастан өткерген және тұқым қуалайтын аурулар туралы өзіне белгілі анық ақпарат беру;
Пациент өзінің денсаулығы туралы ақпараттың саналы түрде бұрмалануы қойылған диагноздың, тағайындалған емнің дұрыстығына әсер етуі және қалпына келу ықтималдығына әсер етуі мүмкін екенін білуі керек.
6.2.3. Емдеуші дәрігердің медициналық нұсқамалары мен ұсынымдарын уақтылы және дәл орындау;
6.2.4. Медициналық көмек көрсетудің барлық кезеңдерінде дәрігермен ынтымақтасу;
6.2.5. Клиниканың Пациенттері үшін ішкі тәртіп ережелерін сақтау;

6.2.6. Клиниканың мүлкіне ұқыпты қарау.

6.2.7. Пациент осы Шартта жазылған ережелерді сақтауға міндетті.
6.2.8. Пациент /Пациенттің өкілі емделушінің денсаулығының нашарлауы туралы өзінің емдеуші дәрігеріне дереу хабарлауға міндетті. Емдеуші дәрігер болмаған жағдайда осы ақпаратты тіркеу орнының немесе Клиниканың call-орталығының қызметкеріне беру.

7. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

7.1. «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V Заңының 7, 8-баптарына сәйкес осы жария оферта (ұсыныс) шартын орындау мақсатында, осы Шарттың қолданылу кезеңінде Пациент Клиникаға өзінің дербес деректерін (оның ішінде тегі, аты, әкесінің аты, туған күні, жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, тіркеу мекенжайы және тұрғылықты мекенжайы, байланыс деректері және т. б.) ұсынады және Клиника көрсететін қызметтерді алу мақсатында Клиника персоналының және үшінші тұлғаларға өзінің дербес деректерін, сондай-ақ Пациенттің денсаулық жағдайына қатысты арнайы дербес деректерді жинауға, өңдеуге өзінің келісімін береді. Көрсетілген келісім Пациенттің жоғарыда көрсетілген мақсаттарға қол жеткізу үшін қажетті дербес деректеріне қатысты, шектеусіз қоса алғанда, кез келген іс-қимылды жүзеге асыруға беріледі: жинау, жүйелеу, жинақтау, сақтау, нақтылау (жаңарту, өзгерту), пайдалану, тарату (оның ішінде беру), иесіздендіру, бұғаттау, жою, сондай-ақ қолданыстағы заңнамаға сәйкес дербес деректермен кез келген өзге де әрекеттерді жүзеге асыру. Дербес деректерді өңдеуді Клиника мынадай тәсілдермен жүзеге асырады: автоматтандыру құралдарын пайдалана отырып дербес деректерді өңдеу, автоматтандыру құралдарын пайдаланбай дербес деректерді өңдеу (автоматтандырылмаған өңдеу). Дербес деректерді өңдеу кезінде Клиника оларды өңдеу әдістерін қолданумен шектелмейді. Пациент қажет болған жағдайда осы Шартты орындау мақсатында Клиника Пациенттің дербес деректерін үшінші тұлғаға (оның ішінде Клиниканың контрагенттеріне, еншілес және тәуелді компанияларға), олардың агенттеріне және олар уәкілеттік берген өзге де адамдарға беруге құқылы екендігіне келісімін білдіреді.

7.2. Тараптар осы Шарттың талаптарын орындау кезінде екінші Тараптан алынған кез келген ақпаратты құпия сақтау жөнінде өзара міндеттемелер қабылдайды.

7.3. Ақпаратты үшінші тұлғаларға беру не осы Шартта құпия деп танылған ақпаратты өзге де жария ету екінші Тараптың жазбаша келісімін алғаннан кейін ғана (заңнамаға сәйкес мұндай келісімді талап етпейтін жағдайларды қоспағанда) жүргізілуі мүмкін.

7.4. Пациенттің немесе оның өкілінің келісімімен дәрігерлік құпияны құрайтын мәліметтерді басқа адамдарға, оның ішінде лауазымды тұлғаларға Пациентті тексеру және емдеу мүддесі үшін беруге жол беріледі (заңнамаға сәйкес мұндай келісімді талап етпейтін жағдайларды қоспағанда).

7.5. Пациенттің немесе оның өкілінің келісімінсіз дәрігерлік құпияны құрайтын Пациенттің медициналық құжаттарында қамтылған ақпаратты ұсынуға өзінің жай-күйіне байланысты өз еркін білдіруге қабілетсіз Пациентті тексеру және емдеу мақсатында және Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де жағдайларда жол беріледі.

7.6. Клиника қызметкерлерінің медициналық тексерулерінің нәтижелері Пациенттерге жеке немесе WhatsApp мобильді қосымшасы арқылы Пациенттің тіркеу кезінде көрсеткен телефон нөмірі арқылы хабарланады

8. ЖАУАПКЕРШІЛІК

8.1. Осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған тарап Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.

8.2. Клиника Пациенттің осы Шарттың талаптарын бұзуына себеп болған осы Шартты орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де негіздер бойынша жауаптылықтан босатылады.

8.3. Клиниканың көрсетілген қызметтері үшін Пациенттің берешегі, сондай-ақ осы Шарттың 3.11-тармағына сәйкес мүлікке өтелмеген келтірілген зиян туындаған кезде Клиниканың осы Шарт бойынша қызметтерді одан әрі көрсетуді Клиника көрсеткен қызметтерге Пациент толық төлегенге дейін тоқтата тұруға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Пациенттен/Ілесіп жүрушіден берешекті өндіріп алуға құқығы бар. Бұл жағдайда барлық шығындар (мысалы, адвокаттардың, заңгерлердің ақысы, баждар, бағалар және басқа да байланысты шығындар Пациентке/Ілесіп жүрушіге жүктеледі.

8.4. Пациент Клиниканың медициналық персоналдың ұсынымдары мен талаптарын екі немесе одан да көп рет орындамаған жағдайда, соңғысы осы Шартты біржақты соттан тыс тәртіппен бұзуға құқылы.
8.5. Осы Шарт бойынша оның құқықтары бұзылды деп есептейтін Тарап екінші Тарапқа өзінің талаптарын баяндай отырып хат жіберуге құқылы. Талап алған Тарап оған Заңда белгіленген тәртіппен жауап беруге міндетті.
8.6. ***Клиника көрсетілетін қызметтердің нәтижесі үшін, келесі жағдайларда Пациенттің денсаулық жағдайының одан әрі нашарлауы үшін жауап бермейді:***
• Пациенттің емделу жөніндегі ұсынымдарды сақтамауы және Пациенттің денсаулығының нашарлауына бағытталған өзге де іс-әрекеттер жасауы;

- Пациенттің талабы бойынша медициналық көрсетілімдерсіз қызмет көрсету
- егер емдеу жоспары Пациенттің келмеуіне немесе емдеуді жалғастырудан бас тартуына байланысты орындалмаса;
- бұрын байқалмаған, қолдануға рұқсат етілген препараттарға, медициналық мақсаттағы бұйымдарға аллергия немесе төзбеушілік туындауы;
- Клиника қызмет көрсеткеннен кейін үшінші тұлғалардың медициналық араласуы;
- егер Пациентке бұл жағдайда іс жүзінде көрсетілетін медициналық қызметтер тиімсіз болуы мүмкін екендігі туралы ескертілсе, Пациенттің емдеуді жалғастырудан ақпараттандырылған бас тартуы;
- басқа медициналық мекемеде емделу;
- Пациенттің денсаулығының одан әрі жай-күйі үшін, сондай-ақ жалпы емдеуден немесе жекелеген медициналық араласудан бас тартуға байланысты асқынулардың пайда болуы үшін;
- осындай дәрілік заттар мен препараттарды дайындаушы оларға аннотацияда көрсеткен жанама әсерлері бар дәрілік заттар мен препараттарды қолданудан басталуы үшін;

  • Егер көрсетілген медициналық қызметтің тиімсіздігі немесе келтірілген зиян дәрігердің мұндай ақпараттың болмауының салдары болса, Пациент дәрігерге бұрынғы аурулар, аллергиялық реакциялар, қарсы көрсетілімдер туралы хабарлау жөніндегі міндеттерді орындамады.

8.7. Басқа жағдайларда Тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапты болады.
8.8. Клиниканың мүлкіне залал келтірілген жағдайда Пациент келтірілген залалды осы Шарттың 3.11-тармағына сәйкес толық көлемде өтеуге міндетті.

9. КЛИНИКА МЕН ПАЦИЕНТ АРАСЫНДАҒЫ ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЙЛАРДЫ ШЕШУ ТӘРТІБІ

9.1. Құқықтар бұзылған, сондай-ақ қабылдау/тексеру/емдеу үшін төлем қайтарылған жағдайда Пациент не Өкіл Пациент/Өкіл тіркеу бөлімі арқылы немесе электрондық түрде +77777479065 нөмірі бойынша WhatsApp мессенджер арқылы нөмірге беретін жазбаша түрде (Пациенттің аты-жөнін, ЖСН, Клиникаға жүгінген күнін көрсете отырып) талаппен (шағыммен) жүгіне алады және ол Клиника директорының қарауына беріледі. Талапқа (шағымға) жедел жауап алу үшін Пациентке байланыс телефонының нөмірін қалдыру ұсынылады.
9.2. Талап (шағым) оны Клиника алған сәттен бастап 20 (жиырма) жұмыс күні ішінде қаралады. Талапқа (шағымға) жауап Пациентке/Пациенттің өкіліне ол көрсеткен мекенжай бойынша пошта арқылы жіберіледі не Пациенттің қалауы бойынша оған келісілген уақытта жеке өзі тапсырылуы немесе ауызша нысанда түсіндірілуі мүмкін.
9.3. Пациент/Пациенттің өкілі барлық мәселелер, шағымдар мен ұсыныстар бойынша Клиника басшылығына (+77777479065) жүгіне алады.
10. ТАРИФТІК САЯСАТ
10.1. Қызметтердің құнын Клиника дербес айқындайды және Клиника директорының бұйрығымен бекітілетін Клиника қызметтерінің прейскурантында тіркеледі.

10.2. Клиника өзінің жеке қызметтеріне немесе уақытша акциялар шеңберінде барлық қызметтерге жеңілдіктер ұсынуға құқылы, олар туралы сайтта, әлеуметтік желілердегі өкілдіктері арқылы, тіркеу бөлімі немесе кез келген басқа тәсілмен хабарлайды. Клиника Клиника директоры қарайтын жекелеген Пациенттерге жеңілдіктер беруге құқылы.

14. ТАРАПТАРДЫҢ ДЕРЕКТЕМЕЛЕРІ МЕН ҚОЛДАРЫ

14.1. Тараптар Өтінімді ресімдеу кезінде өзі көрсеткен ақпаратты Пациенттің деректемелерімен санауға сөзсіз келіседі.

14.2. Клиника деректемелері:

«PRO-ЛОР оториноларингологияның емдеу-диагностикалық орталығы» ЖШС
Қазақстан Республикасы
Қаскелен қ., Барибаев к-сі 67А
БСН 2108400003610
е/ш KZ87722S000009524646
БСК CASPKZKA
Тел: +7(700)204-10-70

Дербес деректерді өңдеуге келісім

Мен Қаскелен қаласы, Барибаев көшесі, 67А үй мекенжайында орналасқан «PRO-ЛОР оториноларингологияның емдеу-диагностикалық орталығы» ЖШС-не Сайттың сервистерін пайдалану мақсатында, соның ішінде, бірақ тізімделгендермен шектелмей: кері қоңырауға онлайн тапсырыс беру қызметі, дәрігердің қабылдауына онлайн жазылу қызметі, онлайн төлем қызметі, жарнамалық мақсаттар және басқаларға қатысты менің дербес деректеріме, сондай-ақ менімен бірге жүретін кәмелетке толмаған баланың «PRO-ЛОР Оториноларингология емдеу-диагностикалық орталығы» (бұдан әрі – «Клиника») ұсынған дербес деректеріне қатысты жинауға, өңдеуге, жазуға, жүйелеуге, жинақтауға, сақтауға, нақтылауға (жаңартуға, өзгертуге), алуға, пайдалануға, иесіздендіруге, бұғаттауға, жоюға және құртуға, оның ішінде автоматтандырылғандарға және 2013 жылғы 21 мамырдағы №94-V «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген өзге де әрекеттерді жасауға өз келісімімді беремін. Дербес деректерді өңдеуді Клиника дербес деректерді өңдеу саясатында көзделген тәртіппен және шарттарда жүзеге асырады. Клиника дербес деректерді өңдеуді үшінші тұлғаларға тапсыруға құқылы (дербес деректердің құпиялылық режимі сақталған жағдайда, сондай-ақ менің заңды құқықтарымды, мүдделерімді және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерін бұзбаған жағдайда). Маған пошта хат-хабарларын жіберу, электрондық пошта, телефон арқылы өтініштер, SMS-хабарламалар арқылы ақпарат беруге және қызметтерді ұсынуға келісемін. Менің дербес деректерімді Клиника пайдалануды тоқтату үшін менің дербес деректерімді өңдеуге келісімді кері қайтарып алуды жазбаша ресімдеу үшін Клиникаға жүгіну керек екенін түсінемін және келісемін.