

## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**

**На заключение договора оказания медицинских услуг физическим лицам  
г. Каскелен 16.09.2025 г.**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящим ТОО «Лечебно-диагностический центр оториноларингологии PRO-ЛОР» (далее – «Клиника») в лице Директора Ахметовой А.Н., действующее на основании Устава и лицензии на занятие медицинской деятельностью №21030807, выданной «01» ноября 2021 года, выражает намерение заключить договор на оказание платных медицинских услуг (в том числе с использованием средств телемедицины) (далее - Услуги) с любым дееспособным совершеннолетним физическим лицом «Пациент», или законным представителем несовершеннолетнего физического лица или совершеннолетнего недееспособного пациента (далее «Представитель»), на условиях настоящей оферты (далее – Договор), в порядке ст.395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

При этом если пациентом Клиники является несовершеннолетнее физическое лицо (далее «Несовершеннолетний») либо недееспособное физическое лицо (далее «Недееспособный»), законный Представитель (один из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей и иных лиц, на попечении или иждивении которых оно находится) гарантирует, что физическое лицо, сопровождающее такого пациента (Сопровождающий) во время приема/обследований/лечения является его законным представителем либо представляет интересы такого несовершеннолетнего/недееспособного пациента на законных основаниях и, соответственно, имеет право принятие на себя ответственности за жизнь и здоровье такого пациента, в том числе по вопросам медицинского вмешательства (в случае необходимости), включая, но не ограничиваясь, принимать решение о методах диагностики, лечении, медицинских вмешательствах, манипуляциях, подписывать все необходимые документы, давать согласие на оказание платных медицинских услуг, оплату таких услуг, согласие на сбор, хранение, обработку, передачу, хранение Персональных данных, выполнять все действия и формальности, связанные с таким поручением. В случае несоблюдения данного условия, ответственность за выполнение всех условий договора несет законный представитель такого Несовершеннолетнего/Недееспособного лица.

Акцепт физическими лицами (Пациентом/Представителем/Сопровождающим), желающими принять (акцептировать) данную оферту, совершается путем осуществления одного из следующих действий:

- осуществление предварительной записи на прием к врачу любым из следующих способов:

- А) call-центр Клиники
- Б) через мессенджеры Клиники
- В) на ресепшне непосредственно в Клинике

- проставления подписи в медицинской карте о согласии с условиями настоящей оферты;  
- фактического получения медицинских услуг в Клинике (в том числе получение медицинского заключения Клиники);  
- первой оплаты медицинских услуг.

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

1.3. Пациент/Представитель/Сопровождающий дает согласие на сбор, обработку, внесение, использование, хранения, передачу третьим лицам своих персональных данных и персональных данных Пациента (включая, но не ограничиваясь следующими данными: фамилия, имя, отчество (при его наличии), пол, дата рождения, индивидуальный идентификационный номер, место жительства, абонентский номер средства связи) и медицинских записей в информационных системах.

Условия настоящего договора являются одинаковыми для всех Пациентов/ Представителей/Сопровождающих. Срок действия настоящей оферты устанавливается с момента акцепта оферты на весь период действия лицензии Клиники.

1.4. Перечисленные в настоящей оферте условия составляют условия публичного договора оказания платных медицинских услуг в Клинике.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. По настоящему договору Клиника обязуется оказывать Пациенту медицинские услуги, в соответствии с имеющейся у Клиники лицензией на осуществление медицинской деятельности и действующими нормативными актами о здравоохранении в Республике Казахстан, а Пациент/Представитель/Сопровождающий обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых услуг и выполнять требования и рекомендации специалистов Клиники, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, включая сообщение необходимых для этого сведений.

Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых Пациенту, устанавливаются прейскурантом Клиники, действующим на момент оказания услуг.

2.2. Пациент/Представитель/Сопровождающий соглашается с тем, что проводимое лечение не может полностью гарантировать достижение эффекта, так как при оказании медицинских 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.

2.3 Пациент/Представитель/Сопровождающий дает согласие на видеосъемку Пациента (в том числе несовершеннолетнего) и Сопровождающего во время приема, диагностики и лечения с дальнейшей обработкой и публикацией такого видеоматериала в СМИ в информативных и рекламных целях (включая социальные сети, сайт Клиники, другие открытые источники), а также для демонстрации третьим лицам (включая презентации на медицинских конгрессах, конференциях и других мероприятиях)

## **3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

3.1. При исполнении настоящего Договора Пациент/Представитель/Сопровождающий и Клиника (далее – «Стороны») руководствуются действующим законодательством, регулирующим предоставление платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

3.2. Все приемы специалистов осуществляются только по предварительной записи.

Продолжительность приема зависит от специализации врача, видов обследования, сложности клинической ситуации и других факторов.

- продолжительность приема/обследования может составлять от 5 (пяти) до 60 (шестидесяти) минут

Продолжительность лечебных процедур/обследований составляет от 5 до 60 минут.

Продолжительность каждого конкретного приема/обследования определяется врачом, в зависимости от сложности клинической ситуации (в пределах данного диапазона);

Запись производится в часы работы Клиники на свободное время и дату (в соответствии с режимом работы Клиники и расписанием конкретного специалиста). Запись на прием производится:

- по телефону call-центра;

- мессенджеры Клиники;

- администраторами непосредственно в Клинике ( в случае свободной записи).

3.3. Все входящие звонки обслуживает call-центр Клиники. Основными задачами операторов call-центра являются: консультирование по предоставляемым услугам, подбор для Пациентов максимально удобного времени приемов, ответы на все интересующие вопросы, касающиеся работы Клиники в рамках своих компетенций.

Режим работы call – центра:

понедельник – воскресенье с 08:00 до 20:00.

В нерабочие часы Клиники онлайн заявки на прием принимаются только мессенджеры. Обработка данной информации производится в первые рабочие часы операторов call-центра Клиники.

**Все разговоры с операторами call - центра Клиники записываются.**

Актуальные телефоны размещены на официальном интернет ресурсе/странице в социальных сетях Клиники.

3.4. Клиника не несет ответственности за исправность и качество работы таких сервисов онлайн-записи как idoctor.kz, doq.kz, dodoc.kz, 103.kz и других медицинских сайтов агрегаторов.

Ознакомиться с расписанием приема специалистов можно, позвонив по телефону в call-центр Клиники.

Обращаем внимание, что расписание может быть изменено по объективным причинам. Получение более подробной информации производится по телефонам call-центра, а также на регистратуре.

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

3.6. В случае необходимости Врачом Клиники пациент направляется в профильное медицинское учреждение.

3.7. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Графики врачей могут различаться. Периодичность и регулярность приема врачей Клиника устанавливает согласно внутреннему распорядку.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании услуг даже при наличии предварительной записи, включая но не ограничиваясь следующими случаями: Пациент опоздал более чем на 10 (десять) минут от установленного времени, неявка Пациента на прием несколько раз, отмена предыдущего приема за менее 10 часов до приема, неявка Сопровождающего несовершеннолетнего Пациента, личным причинам, поломка оборудования Пациентом/Сопровождающим, конфликтные ситуации с Пациентом/Сопровождающим на предыдущих приемах/звонках и иным причинам. 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 60 минут. Врач может изменить очередность приема пациентов даже при наличии предварительной записи, если это необходимо для приема пациента, находящегося в более тяжелом состоянии, а также для уменьшения контакта остальных пациентов с пациентом, страдающим от инфекционного заболевания, передающегося респираторным путем.

3.7. В случае отмены приема врача по состоянию его здоровья или другим причинам Клиника в оперативном порядке уведомляет об этом записанных к врачу Пациентов, при этом Клиника имеет право на замену врача в случае наличия свободного времени.

В случае отмены приема врача по иным причинам, например, неработоспособность оборудования, отключение электричества и другим причинам) Клиника в оперативном порядке уведомляет об этом записанных к врачу Пациентов, при этом Клиника имеет право на перенос записи на другое время и дату в зависимости от наличия свободного времени.

3.8. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности и контроля качества оказания медицинских услуг в холлах, коридорах и консультативных кабинетах Клиники ведется видеонаблюдение с записью звука. На входе в Клинику и кабинетах имеются соответствующие предупреждения.

### 3.9. Порядок посещения Клиники:

- При входе в клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- В холодное время года Пациент и Сопровождающий должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
- При первичном обращении Пациенту и Сопровождающему необходимо подойти не позднее, чем за 10 минут до начала приема, иметь при себе документ удостоверяющий личность для формирования медицинской карты. При этом согласно приказам и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан «Правила оказания консультативно-диагностической помощи» от 28 июля 2015 года No 626 и «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения» от 23 ноября 2010 года No 907 необходимо, чтобы Пациент или Сопровождающий сообщил персональные данные Пациента: Ф.И.О., ИИН, возраст, адрес места жительства и контактный телефон – как при посещении Клиники, так и во время предварительной записи.
- Услуги Клиники являются платными. Оплату медицинских услуг необходимо производить до или сразу после приема врача (не позднее 10 минут после завершения приема/диагностики/лечения) любым удобным для Пациента/Сопровождающего способом - наличными или безналичным.
- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента/Сопровождающего/Представителя при первой возможности.
- При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в максимально возможно короткие сроки, но не позднее, чем за 10 часов до начала приема.
- Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего Пациента. В случае если пациент не отменяет запись за 10 часов до начала приема, и при этом не приходит на прием к доктору, или отменяет позже, чем за 10 часов до начала приема, Клиника оставляет за собой право взимать плату за полный прием и принимать таких пациентов повторно только с предварительной оплатой.
- 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, врач оставляет за собой право отменить или перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих Пациентов.
- Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3.10. Клиника обеспечивает сбор, обработку, хранение, передачу третьим лицам персональных данных пациента.

3.11. Во время посещения Пациенты и Сопровождающие лица обязаны бережно относиться к имуществу. В случае причинения ущерба (в том числе по неосторожности) любому виду имуществу Клиники (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) Пациент/Сопровождающий обязан возмещает причинённый ущерб (включая рыночную стоимость такого имущества, а также сопутствующие расходы, например, экспертизу, ремонт, оценку, доставку, курсовые разницы, таможенные пошлины и сборы, услуги сторонних организаций и другие сопутствующие/накладные расходы, а также возместить упущенную выгоду клиники в результате невозможности оказания услуг на период отсутствия работоспособного имущества Клиники в следствии причиненного ущерба) Клинике в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо

администрация имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.

Клиника имеет право приостановить прием и в дальнейшем отказать в оказании услуг в период с момента причинения ущерба до полного возмещения такого ущерба.

3.13. Клиника вправе привлекать к оказанию услуг третьих лиц.

3.14. Пациент/Представитель 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.

3.15. Пациент соглашается с тем, что проводимое Клиникой лечение не может полностью гарантировать достижение эффекта, так как при оказании медицинских 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.

3.16. Перед приемом Пациент/Сопровождающий обязан подписать информированное согласие на проведения диагностических исследований (в том числе эндоскопический осмотр, аудиологические исследования, лечебные процедуры и манипуляции), оперативных вмешательств. В случае неподписания такого согласия, клиника имеет право отказать оказывать медицинские услуги.

3.17. В случае нарушения Пациентом/Сопровождающим предписаний, рекомендаций и назначений врача(ей), Клиника имеет право отказать от настоящего договора с момента обнаружения этих нарушений и прекратить оказание медицинских услуг. При этом стоимость фактически оказанных услуг не возвращается, а Клиника не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.

3.18. При некорректном поведении Пациента/Представителя Пациента, в том числе домогательствах, нанесение побоев, физических увечий, применение физической силы, угрозе физической расправы/побоев, грубых или нецензурных высказываниях, оскорблениях по отношению/в адрес медицинского персонала, других пациентов и их Сопровождающих и иных лиц, находящихся в Клинике, а также нахождении Пациента/Представителя в алкогольном либо наркотическом состоянии, администрация Клиники оставляет за собой право:

А) отказать пациенту в наблюдении и лечении,

Б) обратиться к представителям Правоохранительных органов за помощью,

В) обратиться в суд за защитой прав, используя аудиозаписи разговоров, материалы видеозаписи в кабинетах и коридорах Клиники, показания Персонала и иных лиц, находящихся в Клинике.

3.19. Пребывание сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии соблюдения корректного поведения, выполнения всех его требований и указаний.

3.20. Категорически запрещается распивать спиртные напитки, курить на крыльце, а также в любых помещениях Клиники, принимать иные средства, вызывающие изменение сознания и поведения, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, разговаривать по мобильному телефону во время приема, лечебных процедур, манипуляций, в том числе в коридоре, грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц, бросать мусор и бахилы на пол, бегать по Клинике.

3.21. Во время эпидемий/карантина необходимо использовать индивидуальные средства защиты: маски или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

3.22. Персонал Клиники имеет право отказать Пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных в настоящем Договоре правил поведения.

3.23. 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/Представитель пациента имеет право предоставлять данные медицинские заключения в целях получения медицинской помощи медицинским работникам других медицинских организаций.

3.24. 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.

#### **4. ОПЛАТА**

4.1. Оплата услуг производится в полном объеме в день оказания услуги перед первичным/повторным приемом специалиста. Некоторые виды услуг оплачиваются после получения услуги (например, лор процедуры).

При получении медицинских услуг Пациент/Представитель пациента обязуется оплатить их после получения не позже, чем через 10 (десять) минут после их получения.

4.2. 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.

4.3. Оплата за оказанные медицинские услуги может быть произведена как наличными деньгами, так и безналичным способом. Клиника не оказывает услуги по договорам добровольного и обязательного страхования.

4.4. Первичный прием – это первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках одного месяца;

Повторный прием – включает в себя все повторные обращения пациента Клиники к этому же врачу-специалисту в течение этого же месяца.

Повторный прием оплачивается в таком же порядке и сумме, как и первичный прием.

4.5. Депозит. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.

Обслуживание в Клинике возможно с использованием депозита (авансового платежа). В данном случае оплата за оказанные услуги будет происходить методом списания средств с лицевого счета Пациента до их полного израсходования.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ**

5.1. При оказании медицинских услуг Клиника имеет право:

5.1.1 Не приступать к оказанию услуг, а также отказать в оказании услуг до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате медицинских услуг (в том числе полученных, но не оплаченных ранее), а также неоплаченного причиненного ущерба к имуществу Клиники согласно п.3.11 Договора.

5.1.2 Самостоятельно определять объем необходимых медицинских услуг, направленных на установление/постановку диагноза и лечение, руководствуясь клиническими протоколами диагностики и лечения, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Казахстан или опытом своих врачей.

5.1.3. Отказать в оказании услуг:

- в случаях выявления у Пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий;
- при несоблюдении Пациентом рекомендаций Клиники,
- в случае отсутствия письменного согласия Пациента на обработку его персональных данных или отзыва такого согласия, данного ранее;
- 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;

- в случаях неработоспособности необходимого для оказания услуг имущества Клиники или отсутствия условий для оказания услуг (например, отключение электроэнергии, водоснабжении и т.д.)
- пациентам, нарушившим любое из условий Договора.

5.1.4. Изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом, принимать Пациента с симптомами острого заболевания вне очереди, заменять лечащего врача.

5.1.5. В случае опоздания Пациента более чем на 5 (пять) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Клиника вправе перенести или отменить запись Пациента на прием.

5.1.6. Клиника имеет право на сбор, обработку, хранение, передачу третьим лицам персональных данных пациентов, использование в обезличенном виде по своему усмотрению.

5.1.7. Не раскрывать Пациентам/Сопровождающим и третьим лицам рецептуру растворов для проведения лечения (процедур) в Клинике.

5.1.8. Во время приема и лечения проводить видеосъемку с участием и без Пациента/Сопровождающего, а также использовать такой видеоматериал в рекламных целях, в том числе публиковать в СМИ (включая социальные сети, официальном сайте Клиники и других источниках).

5.1.9. Запрашивать обратную связь (отзывы) о работе Клиники и ее персонала, а также о результатах лечения, проводимых работниками Клиники .

5.2. При оказании медицинских услуг Клиника обязана:

5.2.1. Оказывать медицинские услуги в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основании стандартов медицинской помощи, а также лучшей клинической практикой и опытом врачей Клиники.

5.2.2. В необходимых случаях выдавать Пациенту медицинскую документацию (листок нетрудоспособности, справки в дошкольные/школьные учреждения.), а также заключения о состоянии здоровья с указанием результатов проведенных исследований и лечебных мероприятий в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.2.3. Вести учет оказанных услуг.

5.2.4. Обеспечивать Пациента бесплатной, доступной и достоверной информацией: о месте нахождения Клиники (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне оказываемых медицинских услуг, их стоимости, об условиях оказания и получения этих услуг, сведения о квалификации и сертификации специалистов по запросу.

5.2.5. 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.

5.2.6. Обеспечивать Пациенту/Сопровождающему непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и выдать по письменному требованию Пациента или его представителя копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента.

5.2.7. Обеспечить режим конфиденциальности состояния здоровья Пациента в соответствии с законодательством о врачебной тайне и персональных данных.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

6.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент/Сопровождающий имеет право на:

6.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

6.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

6.1.4. Перевод к другому лечащему врачу при наличии альтернативы и свободных записей к альтернативному врачу. Если стоимость приема у такого другого врача отличается, Пациент/Сопровождающий оплачивает стоимость приема врача, который фактически проводит прием/диагностику/лечение;

6.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

6.1.6. Пациент/Сопровождающий имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту/Сопровождающему 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/Сопровождающим, а также медицинским работником.

6.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Клиники на действия/бездействия сотрудников Клиники по номеру +77777479065.

6.1.8. 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.

Право граждан на конфиденциальность передаваемых ими сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение.

Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6.1.9. Получение в доступной для него форме имеющейся информации о состоянии своего здоровья, 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.

6.2. Пациент обязан:

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

6.2.2. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

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

6.2.3. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

6.2.4. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

6.2.5. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;

6.2.6. Бережно относиться к имуществу Клиники.

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

6.2.8. Пациент/Представитель пациента обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния здоровья Пациента. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или call-центра Клиники.

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. В целях исполнения настоящего Договора публичной оферты (предложения) в соответствии с статьями 7, 8 Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», на период действия настоящего Договора Пациент предоставляет Клинике свои персональные данные (в том числе фамилия, имя, отчество, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации и адрес проживания, контактные данные и прочее) и дает свое согласие на сбор, обработку персоналом Клиники и третьим лицам 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). При обработке персональных данных Клиника не ограничена в применении способов их обработки. Пациент выражает согласие, что в случае необходимости в целях исполнения настоящего Договора Клиника вправе предоставить персональные данные Пациента третьему лицу (в т.ч. контрагентам Клиники, дочерним и зависимым компаниям), их агентам и иным уполномоченным ими лицам.

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

7.3. 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).

7.4. 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).

7.5. Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах Пациента, 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.

7.6. Результаты медицинских обследований персоналом Клиники сообщаются пациентам либо лично, либо посредством мобильного приложения WhatsApp по номеру телефона, указанному Пациентом при регистрации.

## **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, а также невозмещенный причиненный вред имуществу согласно п 3.11 настоящего Договора Клиника имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных Клиникой услуг, а также взыскать с Пациента/Сопровождающего задолженность согласно законодательству РК. В таком случае все издержки (например, гонорар адвокатов, юристов, пошлины, оценки и другие сопутствующие расходы несет Пациент/Сопровождающий).

8.4. В случае невыполнения Пациентом два и более раз рекомендаций и требований медицинского персонала Клиникой, последний имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

8.5. 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.

8.6. Клиника не несет ответственности за результат предоставляемых услуг, за дальнейшее ухудшение состояния здоровья Пациента 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 аллергии или непереносимости препаратов, изделий медицинского назначения, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее;
  - медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг Клиникой;
  - информированного отказа Пациента от продолжения лечения, если Пациент был предупрежден о том, что фактически оказываемые в этом случае медицинские услуги могут быть неэффективными;
  - лечения в другом медучреждении;
  - за дальнейшее состояние здоровья Пациента, а также за возникновение осложнений, связанных с отказом от лечения в целом либо отдельных медицинских вмешательств;
  - за наступление от применения лекарственных средств и препаратов побочных эффектов, 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.
- 8.7. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
- 8.8. В случае причинения ущерба имуществу Клиники Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме согласно п 3.11 настоящего Договора.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

9.1. В случае нарушения прав, а также возврате оплаты за прием/обследование/лечение, Пациент либо Представитель может обращаться с претензией (жалобой) в письменном виде (с указанием ФИО пациента, ИИН, даты обращения в Клинику), которая подается Пациентом/Представителем через регистратуру или в электронном виде через WhatsApp мессенджер на номер +77777479065 и передается на рассмотрение директору Клиники. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) Пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

9.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ направляется Пациенту/Представителю пациента по почте по указанному им адресу, либо по желанию Пациента может быть вручен ему лично в согласованное время или разъяснен в устной форме.

9.3. Пациент/Представитель пациента по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к руководству Клиники (+77777479065).

#### 10. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА

10.1. Стоимость услуг, определяется Клиникой самостоятельно и фиксируется в прейскуранте услуг Клиники, утверждаемом приказом директора Клиники.

#### 14. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

14.1. Стороны безоговорочно соглашаются под реквизитами Пациента считать информацию, указанную им при оформлении Заявки.

14.2. Реквизиты Клиники:

ТОО «Лечебно-диагностический центр оториноларингологии PRO-ЛОР»

г. Каскелен, ул. Барибаева 67А

БИН 2108400003610

р/с KZ87722S000009524646

БИК CASPKZKA

Тел: +7(700)204-10-70

#### **Согласие на обработку персональных данных**

Я даю свое согласие ТОО «Лечебно-диагностический центр оториноларингологии PRO-ЛОР» (далее «Клиника»), расположенной по адресу: г. Каскелен, ул. Барибаева 67А, на сбор, обработку, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение, в том числе автоматизированные, и совершение иных действий, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите» от 21 мая 2013 года N 94-V в отношении моих персональных данных, а также персональных данных сопровождаемого мною несовершеннолетнего ребенка, предоставленных мной Клинике в целях: использования сервисов Сайта, включая, но не ограничиваясь перечисленными: услуга онлайн заказа обратного звонка, услуга онлайн записи на приём к врачу, услуга онлайн оплаты, рекламных целях и других. Клиника вправе поручить обработку персональных данных третьим лицам (при условии соблюдения режима конфиденциальности персональных данных, а также при условии, что таковое не нарушает мои законные права, интересы и положения действующего законодательства Республики Казахстан). Я согласен на предоставление мне информации и предложение услуг путем направления почтовой корреспонденции, посредством электронной почты, телефонных обращений, SMS-сообщений. Я понимаю и соглашаюсь с тем, что для прекращения использования Клиникой моих персональных данных, мне необходимо обратиться в Клинику для письменного оформления отзыва Согласия на обработку моих персональных данных.