

АҚЫЛЫ МЕДИЦИНАЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ШАРТЫ (ЖАРИЯ ОФЕРТА)

Алматы қ.

2025 жылдың 29 мамыр

Осы Ақылы медициналық қызметтер көрсету шарты «**Burc Medical (Бурч Медикал)**» ЖШС-нің (бұдан әрі - Клиника) атынан Жарғы негізінде әрекет ететін Директоры М.Р. Қайырбаевтың ресми ұсынысы (жария офертасы) болып табылады және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 389- және 395-баптарына сәйкес Клиниканың медициналық қызметтерді көрсетуінің барлық елеулі талаптарын қамтиды.

Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 369-бабының 3-тармағына сәйкес жеке тұлға төмендегі шарттарды қабылдаған жағдайда мұндай тұлға Пациентке айналады. Осы Шарт Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабына сәйкес Пациент тарапынан қандай да бір шарттарсыз, шығарып тастауларсыз және ескертпелерсіз Шартқа бүтіндей қосылу жолымен қабылдануы тиіс.

Шартты жасасу, яғни оның талаптарын қабылдау (акцепт) медициналық пациенттің қызметтердің құнын төлеу және/немесе ақылы медициналық қызметтердің көрсетілуіне нысанын Клиника Пациентке медициналық қызметтерді алғанға дейін беретін ақпараттандырылған келісімге қол қоюы жолымен жүзеге асырылады.

1. Шарттың мәні

1.1. Осы Шартқа сәйкес Клиника Пациентке ақылы медициналық қызметтерді Клиниканың бекіткен медициналық қызметтердің прейскурантына сәйкес көрсетеді, прейскурант <https://semahospital.kz> мекенжайы бойынша Клиниканың сайтында немесе Клиникада ресепшн үстелінің жанында орналасады. Медициналық қызметтер Клиника қызметінің профиліне сәйкес оның мемлекеттік лицензиясы бойынша көрсетіледі.

1.2. Медициналық қызметтер келесі мекенжай бойынша көрсетіледі: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Наурызбай батыр к., 31.

1.3. Медициналық қызметтерді тегін көрсету осы Шарттың мәні болып табылмайды.

1.4. Медициналық қызметтерді кәмелетке толмағандарға көрсету тек кәмелетке толмағандардың заңды өкілдерінің не тиісті нотариалдық куәландырылған сенімхаттың негізінде әрекет ететін өзге өкілетті тұлғалардың қатысуымен жүзеге асырылады.

2. Қызметтерді көрсету ережелері мен шарттары

2.1. Осы Шарт бойынша медициналық қызметтерді көрсету Клиниканың жұмыс күндері мен сағаттарында жүзеге асырылады, олар туралы ақпарат Клиниканың сайтында орналастырылған немесе Клиниканың тіркеу бөлімінен телефон арқылы алуға болады.

2.2. Медициналық қызметтер <https://semahospital.kz> веб-сайты арқылы және/немесе Клиниканың call-орталығының телефоны бойынша және/немесе тіркеу бөлімінде алдын ала жазылу бойынша көрсетеді. Пациентті алдын ала жазылусыз қабылдау тіркеу бөлімімен келісу бойынша жүзеге асырылады. Call-орталықтың операторларымен барлық сөйлесулер жазылады.

2.3. Пациент қызметтерді көрсету кезінде және олардан кейін таяу уақытта да, көп уақыттан кейін де әртүрлі асқынулар болуы мүмкін болғандықтан, Клиниканың жүргізетін емінің нәтижеге қол жеткізуді толықтай кепілдендіре алмайтынымен, сондай-ақ қолданылатын медициналық көмек технологиясының адам ағзасының биологиялық ерекшеліктеріне байланысты жанама әсерлердің және асқынулардың туындау ықтималдығын толықтай жоққа шығара алмайтынымен келіседі.

2.4. Клиника дәрігерлерінің қабылдау уақыты дәрігердің мамандануына және қабылдау түріне (бірінші/қайталама, қабылдау/қарап тексеру, өзге қызметтер) байланысты:

- дәрігерлердің Пациентті қабылдауы Клиника тарапынан белгіленген кестеге сәйкес жүргізіледі. Дәрігерлердің кестелері әртүрлі болуы мүмкін. Қабылдау ұзақтығы 15 (он бес) және 40 (қырық) минуттан көп уақытты құрауы мүмкін. Берілген диапозонның шегінде әрбір қабылдаудың ұзақтығын дәрігер белгілейді.

Диагностикалық зерттеулердің ұзақтығы зерттеудің нақты түріне байланысты және 15 (он бес) жұмыс күніне дейін құрауы мүмкін.

- ауыр халде жатқан өзге Пациентке жедел көмек көрсету қажеттігі туындаған жағдайда қабылдау уақыты өзгеруі мүмкін.

- Пациент белгіленген уақыттан 15 (он бес) минутқа және одан көп кешіккен жағдайда Клиника қабылдау уақытын қысқартуға немесе тіпті алдын ала жазылу бар болса да, Пациентке қызметтерді көрсетуден бас тартуға құқылы. Егер уақыты бойынша бұрын келген Пациентке медициналық көмек көрсетуді аяқтау үшін қажет болса, алдын ала жазылу кешірек, алайда 1 (бір) сағаттан аспайтын уақытқа шегіндіріле алады. Егер ауырырақ күйдегі пациентті қабылдау үшін немесе қалған пациенттердің респираторлық жолмен берілетін инфекциялық аурумен ауыратын пациентпен контактісін азайту үшін қажет болса, Клиника пациенттерді қабылдау ретін тіпті алдын ала жазылу болған жағдайда да өзгертуге құқылы. Денсаулық жағдайына байланысты дәрігердің қабылдауы болмай қалған жағдайда Клиника бұл туралы жедел түрде дәрігерге жазылған пациенттерге хабарлайды, бұл ретте Клиника дәрігерді алмастыруға міндетті емес.

2.5. Клиникаға инфекциялық ауруы бар Пациент жүтінген және инфекциялық аурудың бастапқы диагнозы қойылған немесе инфекциялық ауру бар деген күдік болған жағдайда Клиниканың шешімі бойынша Пациент мамандандырылған медициналық мекемеге жіберілуі мүмкін.

2.7. Пациент дәрігердің қабылдауына белгіленген уақыттан кемінде он минут бұрын келуге, өзімен бірге медициналық құжаттарды толтыру үшін қажетті жеке басын куәландыратын құжат ала келуге міндеттенеді.

2.8. Қабылдауға келісілген уақытта келуге мүмкіндігі болмаған жағдайда Пациент Клиникаға ең қысқа мерзім ішінде, алайда кемінде 24 (жиырма төрт) сағат бұрын телефон арқылы хабарлауға міндеттенеді.

2.9. Пациент дәрігердің кабинетіне оның шақыруы бойынша кіреді. Басқа пациентті қабылдау кезінде дәрігердің кабинетіне шақырусыз кіруге тыйым салынады.

2.10. Эпидемиялар (ЖРВИ және басқалар) кезінде әлеуметтік арақашықтықты сақтауға, жеке қорғаныш құралдарын: респираторлық инфекциялардан қорғауға арналған дәкелі немесе басқа таңғыштарды қолдануға кеңес беріледі.

2.11. Осы Шартта және Клиниканың ішкі құжаттарында айтылған іс-әрекет ережелерін сақтамаған жағдайда Пациентке медициналық қызметтерді көрсетуден бас тартылуы мүмкін.

2.12. Клиникада дәліздерде, ресепшн аймағында және өзге де жалпы аймақтарда пациенттердің, келушілердің, Клиника персоналының қауіпсіздігін қамтамасыз ету, туындайтын даулы жағдайларды шешу және өзге де заңды мақсаттар үшін аудио, бейне бақылау жүргізіледі.

2.13. Пациенттің диагнозы, ағзасының күйі, емдеуге және профилактикаға арналған ұсынымдар мен тағайындаулары туралы ақпараты бар пациенттің денсаулық жағдайы туралы медициналық қорытындылар, егер медициналық персонал бұларды Пациентке өздерінің жұмыс уақытында берген болса, Клиниканың меншігі болып табылады. Пациент медициналық көмек алу мақсатында бұл медициналық қорытындылардың басқа медициналық ұйымдардың медициналық жұмыскерлеріне беруге құқылы. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгесі белгіленбеген болса, осы Шарт арқылы Пациентке немесе өзге тұлғаларға Клиникамен келіспестен Пациенттің медициналық қорытындысын бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік медиаларда және желілік қарым-қатынас қызметтерінде жариялауға, сондай-ақ үшінші тұлғаларға көрсетуге тыйым салынады.

3. Ақы төлеу тәртібі

3.1. Пациент медициналық қызметтердің ақысын қызметтердің көрсетілу күнінде әрекет ететін Прейскурантта көрсетілген бағалар бойынша төлейді.

3.2. Медициналық қызметтердің ақысын төлеуді Пациент Шарттың 3.3. тармағында қарастырылған тәсілдермен алдын ала төлеу тәртібімен жүзеге асырады. Өзге жағдайларда Клиниканың рұқсатымен қызметтердің ақысын төлеу олардың көрсетілу дерегі бойынша жүргізіле алады. Егер медициналық қызметтерді көрсетудің нәтижесінде Пациентке қосымша қызметтер алу қажет болса, мұндай қызметтердің ақысы олардың көрсетілу дерегі бойынша Клиниканың прейскурантына сәйкес төленуі тиіс.

3.3. Пациенттің медициналық қызметтердің ақысын төлеуі ҚР қолма-қол есеп айырысу туралы заңнамасының талаптары сақтала отырып, Клиниканың кассасына ақша салу жолымен қолма-қол төлеу тәртібімен немесе Клиниканың осы Шартта көрсетілген банктік шотына ақша аудару жолымен қолма-қол ақшасыз тәртіппен жүзеге асырыла алады. Клиника Пациентке төлем дерегін растайтын белгіленген үлгідегі құжатты береді. Төлеу бойынша міндеттемені Пациенттің атынан үшінші тұлға орындай алады.

4. Тараптардың міндеттері

4.1. Клиника міндетті:

- 1) ауруларды диагностикалаудың және емдеудің клиникалық хаттамаларына сәйкес, клиникалық хаттамалар болмаған жағдайда нозология деректері бойынша – медициналық көрсетілімдер бойынша жалпы қабылданған тәсілдерге және дәлелді медицина базасына сәйкес медициналық қызметтердің көрсетілуін қамтамасыз етуге;
- 2) Пациенттің емдеу нәтижелеріне қанағаттануының максималды деңгейін қамтамасыз етуге бағытталған барлық шараларды қолдануға;
- 3) Пациенттің жазбаша талап етуі бойынша оған ҚР салық заңнамасында белгіленген мерзімде шот-фактура ұсынуға;
- 4) ҚР заңнамасында белгіленген шарттармен медициналық қызметкердің құпиясының ұсталуын және сақталуын қамтамасыз етуге;
- 5) осы Шартта және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында қарастырылған өзге де міндеттерді көтеруге.

4.2. Пациент міндетті:

- 1) Осы Шарттың қосымшасында көрсетілген Клиниканың ішкі тәртіптемесінің ережелерін сақтауға, сондай-ақ ілесіп жүретін тұлғалардың және келушілердің оларды сақтауын қамтамасыз етуге. Ішкі тәртіптеме ережелерімен Пациент қосымша Клиниканың сайтында немесе тіркеу бөлімінде таныса алады;
- 2) Шартта белгіленген мерзімде Клиникаға қызметтерді немесе қызметтердің бір бөлігін алудан бас тартуы туралы уақтылы (кемінде 24 (жиырма төрт) сағат бұрын) хабарлауға;
- 3) көрсетілген қызметтердің ақысын Шартта қарастырылған тәртіппен уақтылы төлеуге;
- 4) Клиниканың медициналық қызметкерлерімен сөйлесу барысында сыйластық және сыпайылық танытуға;
- 5) медициналық персоналға диагноз қою және ауруды емдеу үшін қажетті бүкіл ақпаратты хабарлауға, Клиниканың емдеуші дәрігерінің және медициналық персоналының барлық ұйғарымдарын/тағайындамаларын мүлтіксіз орындауға;
- 6) Клиниканың мүлігін ұқыпты ұстауға, медициналық көмек алуы кезінде медициналық персоналмен ынтымақтасуға. Пациент немесе оған ілесіп жүретін тұлғалар/келушілер мүлікке және/немесе жабдықтарға (медициналық және/немесе медициналық емес мақсаттағы) зиян келтірген жағдайда Пациент оның құнын, сондай-ақ шығындарды толық көлемде өтеп беруге міндетті;
- 7) диагностикалау және/немесе емдеу барысындағы өзінің денсаулық жағдайының өзгерісі туралы, сондай-ақ Пациентке/айналадағыларға үшін қауіп төндіретін аурулардың немесе оларға күдіктің пайда болуы/бар болуы туралы Клиникаға уақтылы хабарлауға, емдеуші дәрігерге көңіл-күйінің кез келген өзгерістері туралы айтуға, дәрігерге өзінің денсаулығына зиян келтіруге алып келуі мүмкін келеңсіз жағдайлар туралы кідірместен хабарлауға;
- 8) емдеуші дәрігерге және қажет болса, Клиниканың өзге медициналық персоналына өзінің денсаулығының күйін сипаттайтын ақпаратты және құжаттарды (бар болса) ұсынуға, бұған дейін ауырған аурулары, аллергиялық реакциялардың және қарсы көрсетілімдердің болуы туралы, сондай-ақ емдеу курсына құрастыру және Қызметтерді сапалы түрде көрсету үшін, денсаулыққа зиянды салдарлардың туындауының алдын алу үшін қажетті өзге де ақпаратты хабарлауға. Пациент өзіне Қызметтердің көрсетілуімен байланысты мұндай ақпаратты ұсынбаған немесе дұрыс емес, толық емес, жалған ақпаратты, сондай-ақ Қызметтердің сапалы және

қауіпсіз көрсетілуіне ықпал ететін өзге де ақпаратты ұсынған жағдайда Клиника кез келген жауапкершіліктен босатылады;

9) көрсетіліп жатқан Қызметтердің сапасына, соның ішінде жүргізілген тексерулерге, мамандардың кеңес берулеріне, емдеуге және тағы басқаларға шағымдары болған жағдайда дәл сол күні немесе келесі күні жазбаша түрде бұл дерек туралы емдеуші дәрігерге және/немесе Клиника басшысына хабарлауға;

10) осы Шарттың әрекет ету кезеңінің ішінде емдеуші дәрігердің тағайындауынсыз өз бетінше емделу әрекеттерін жасамауға;

11) өзге пациенттердің құқықтарын бұзатын іс-әрекеттер жасамауға;

12) Клиникада медициналық қызметтер алу кезеңінде өз іс-әрекетін Клиниканың емдеуші дәрігерімен алдын ала келіспестен өзін-өзі емдеумен айналыспауға, емшілердің, дәстүрлі емес медицина дәрігерлерінің, сондай-ақ өзге медициналық ұйымдардың дәрігерлерінің ұсынымдарын орындамауға және олардан ем қабылдамауға,

13) Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Шартта қарастырылған өзге де міндеттерді орындауға.

5. Тараптардың құқықтары

5.1. Пациент құқылы:

1) Клиникада жұмыс істейтіндердің қатарынан емдеуші дәрігерді таңдауға;

2) өз есебінен жүргізілген емдеудің сапасына және дәрігерлік тағайындамалардың негізділігіне сараптама жүргізуге;

3) Қазақстан Республикасының аумағында рұқсат етілген диагностикалау, профилактикалық және емдеу әдістеріне қойылатын талаптарға сәйкес білікті медициналық көмек алуға;

4) денсаулық жағдайы туралы ақпаратты, соның ішінде медициналық тексерудің нәтижелері, аурудың диагнозы мен болжамы, медициналық көмек көрсету әдістері, онымен байланысты тәуекелдер, медициналық араласулардың ықтимал түрлері, оның салдарлары және медициналық көмек көрсетудің нәтижелері туралы ақпаратты қолжетімді формада алуға;

5) профилактика, диагностика, емдеу жүргізу барысында өзімен лайықты қарым-қатынастың жасалуына, өзінің мәдени және жеке тұлғалық құндылықтарына құрметпен қаралуына;

6) өзінің денсаулығының күйі туралы ақпарат (Пациентке қолжетімді формада ықтимал тәуекел және артықшылықтар, ұсынылатын және баламалы емдеу әдістері туралы деректер, емдеуден бас тартудың ықтимал салдарлары туралы мәліметтер, диагноз, болжам және емдеу шараларының жоспары туралы ақпарат) және тәуелсіз пікір алуға және консилиумның өткізілуіне;

7) өзінің құқықтары мен міндеттері, көрсетіліп жатқан қызметтер, ақылы қызметтердің құны, тағайындалған дәрілік құрал, өзіне медициналық қызметтер көрсетіп жатқан медициналық қызметкерлер туралы ақпарат алуға;

8) өзінің денсаулық жағдайы туралы ақпарат хабарлануы тиіс тұлғаны тағайындауға;

9) Шартты бұзудың болжалды күніне дейін 24 (жиырма төрт) сағаттан кешіктірмей Клиникаға алдын ала жазбаша хабарлама беру шартымен, іс жүзінде көрсетілген Қызметтердің ақысын толық төлеу шартымен біржақты тәртіппен қызметтерді алудан бас тартуға және Шартты бұзуға. Қызметтерді әрмен қарай алудан мұндай бас тарту ықтимал салдарлары көрсетіле отырып медициналық құжаттардағы жазба арқылы рәсімделеді және оған Пациент не оның заңды өкілі және Клиниканың құзырлы медициналық қызметкері қол қояды.

10) Қазақстан Республикасының заңнамасында қарастырылған өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

5.2. Клиника құқылы:

1) төмендегі жағдайлардың кез келгенінде қызметтерді көрсетуден бас тартуға немесе емдеуді мерзімінен бұрын тоқтатуға және Шартты мерзімінен бұрын бұзуға: Пациент/оған ілесіп жүретін тұлғалар ішкі тәртіптеме ережелерін бұзған, Пациенттің тарапынан да, оған ілесіп жүретін тұлғалар тарапынан да Клиниканың медициналық персоналына дөрекі және әдепсіз қарым-қатынас көрсетілген, Пациент/оған ілесіп жүретін тұлғалар Клиниканың мүлігін ұқыпсыз және оғаш пайдаланған, сондай-ақ Пациент дәрігердің ұйғарымдарын орындамаған, қабылдауға 15 (он бес) минуттан артық кешіккен жағдайда. Бұл ретте нақты көрсетілген қызметтердің құнын (егер қызметтердің құны алдын ала төлем тәртібімен төленген болса), Клиниканың шеккен шығыстарының сомасын шегере отырып қызметтердің алдын ала төлемі тәртібімен төленген құнын Клиника Пациентке қайтаруы тиіс. Сондай-ақ Клиника қайтарылатын сомадан алдын ала төленген соманың 10%-ын ұстап қалу құқығын өзіне қалдырады;

2) қажет болса және Пациенттің алдын ала келісімінсіз Шарт бойынша Қызметтерді көрсетуге үшінші тұлғаларды (Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарын сақтай отырып кез келген профильді бөтен мамандарды, кеңесшілерді, соның ішіне қашықтықтан істеу режимінде) жұмылдыруға;

3) Пациентте профильді емес аурулар (инфекциялардың кейбір түрлері, соз аурулары, туберкулез, психикалық және т.с.с. аурулар) анықталған жағдайда медициналық қызметтерді көрсетуден бас тартуға, осы Шартты біржақты тәртіппен бұзуға және Пациентті профильді медициналық мекемеге жолдауға. Бұл ретте Клиника 10 (он) жұмыс күнінің ішінде Клиниканың іс жүзінде көрсеткен қызметтерінің құнын шегере отырып, Пациенттің төлеген ақша қаражатын қайтаруға міндеттенеді (егер қызметтердің ақысы алдын ала төлем тәртібімен төленген болса);

4) Пациент таңдаған дәрігердің қызметтерді көрсетуге мүмкіндігі болмаған жағдайда (демалысқа шығуы, іссапарда, сырқаттық демалыста және т.с.с. болуы) оны ауыстыруға;

5) Пациенттің дербес деректерін жинауды, өңдеуді және қолдануды жүзеге асыруға, оларды өзінің деректер базасына (соның ішінде медициналық) енгізуге, сондай-ақ қойылған диагноз, өткізілген тексеру, емдеу және оның нәтижелері туралы мәліметтерді енгізуге, көрсетілген деректерді ҚР заңнамасында қарастырылған мерзім ішінде сақтауға, көрсетілген мәліметтерді ҚР заңнамасына сәйкес көрсетілген мәліметтерді алуға құқығы бар органдар мен тұлғалардың сұраулары бойынша ұсынуға (жария етуге), сондай-ақ көрсетілген мәліметтерді Клиника Шарт бойынша Қызметтерді көрсету үшін жұмылдыратын үшінші тұлғаларға жария етуге;

7) Пациенттің бұған алдын ала жазбаша келісімін алған жағдайда оқыту мақсаттары, медициналық қызметтердің көрсетілу сапасын жоғарылату үшін Қызметтердің көрсетілу үдерісіне тікелей аудио және бейнетүсірілім жүргізуге;

8) профилактика, диагностика, емдеу жүргізу барысында Клиниканың медициналық және өзге де персоналына лайықты қарым-қатынастың жасалуына, өзінің мәдени және жеке тұлғалық құндылықтарына құрметпен қаралуына;

9) Қазақстан Республикасының заңнамасында және осы Шартта қарастырылған өзге де құқықтарды жүзеге асыруға.

6. Тараптардың жауапкершілігі

6.1. Осы Шартта қарастырылған міндеттерді орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда тараптар осы Шартқа, ал онда қарастырылмаған бөлігінде Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапкершілік көтереді.

6.2. Клиника ақылы медициналық қызметтер көрсету бойынша жіберілген бұзушылық жағдайлары үшін жауапкершілік көтереді:

1) көлемі және сапасы лайықсыз медициналық қызметтер көрсеткені үшін;

2) бір ғана медициналық қызметтің көрсетілгені үшін екі рет төлем алғаны үшін.

6.3. Пациент қызметтердің ақысын уақтылы төлемегені үшін жауапкершілік көтереді.

6.4. Пациент Шарт бойынша төлем шарттарын бұзған жағдайда Клиника кешіктірілген әрбір күнтізбелік күн үшін берешек сомасының 0,1%-ы мөлшерінде өсімақы төлеуді талап етуге құқылы. Пациентке тұрақсыздық айыбының қолданылуы Пациентті Шартта қарастырылған міндеттерін орындаудан, соның ішінде көрсетілген Қызметтердің ақысын төлеуден босатпайды.

6.5. Пациент Шарттың 5.1. тармағының 9) тармақшасына сәйкес қызметтерді алудан бас тартқан жағдайда және егер мұндай бас тарту форс-мажор мән-жайлардың орын алуымен байланысты болмаса немесе бұның құжаттармен расталған кешірімді себептері болмаған жағдайда Клиника Пациентке медициналық қызметтердің алдын ала төлемақы тәртібімен төленген құнын 7 (жеті) жұмыс күнінің ішінде қайтаруға міндетті. Бұл ретте нақты көрсетілген қызметтердің құнын (егер қызметтердің құны алдын ала төлем тәртібімен төленген болса), Клиниканың шеккен шығыстарының сомасын шегере отырып қызметтердің алдын ала төлемі тәртібімен төленген құнын Клиника Пациентке қайтаруы тиіс. Сондай-ақ Клиника қайтарылатын сомадан алдын ала төленген соманың 10%-ын ұстап қалу құқығын өзіне қалдырады.

6.6. Клиника Пациенттің, ілесіп жүретін тұлғалардың Клиникаға келген кезде қалдырып кеткен бағалы заттары үшін жауапкершілік көтермейді. Пациенттің, ілесіп жүретін тұлғалардың Клиниканың үй-жайларында қалдырып кеткен барлық заттары Клиникаға қисынды мерзім (жеті күнтізбелік күн) ішінде хабарласқан жағдайда мүмкіндігінше Пациентке қайтарылады, бұл ретте Клиника олардың сақталуын және саулығын қамтамасыз ету бойынша қандай да бір жауапкершіліктен босатылады.

6.7. Тараптар Шарт бойынша өздерінің міндеттемелерін орындамаған немесе тиісінше орындамаған жағдайда барлық даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер тәртібімен шешіледі. Дауды келіссөздер жолымен реттеу мүмкін емес болған жағдайда дау Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес шешуге жатады.

7.6. Клиника келесі жағдайларда жауапкершілік көтермейді:

1) Пациенттің үшінші тұлғалардан сатып алған шығыс материалдары мен дәрілік препараттарының сапасы және оларды қолданудың салдарлары үшін;

2) Клиника Қызметтерді көрсетуі барысында Пациентте Пациенттің немесе оның өкілінің оларды атап көрсетпеуінен (хабарламауынан) есепке алмаған аурулардың болуына байланысты туындаған кез келген жағымсыз салдарлар үшін;

3) Пациенттің емдеуші дәрігердің тағайындауларын және ұсынымдарын бұзғаны немесе орындамағаны үшін;

4) Пациентте ҚР аумағында қолдануға рұқсат етілген препараттарға, вакцинаға не материалдарға аллергиялық реакциялардың немесе жеке көтере алмаушылықтың пайда болуы, Пациент Клиникаға көрсетілген препараттарға не материалдарға аллергиясының бар екенін алдын ала хабарлаған жағдайларды қоспағанда;

5) қызметтерді көрсету кезеңінде немесе одан кейін Пациенттің денсаулық күйінде медициналық препараттардың Пациенттің ағзасына әсер етуіне байланысты қандай да бір өзгерістер (препараттың жанама әсері) пайда болған жағдайда;

6) Пациенттің бастамасы бойынша Шарт бойынша Қызметтердің көрсетілуі мерзімінен бұрын тоқтатылған немесе Шартта қарастырылған жағдайларда Клиниканың бастамасы бойынша Шарт бойынша Қызметтерді көрсету мерзімінен бұрын тоқтатылған жағдайда;

7) Пациент Клиника ұсынған әдістен өзге нақты бір емдеу әдісін талап еткен және кез келген жағымсыз салдарлар үшін жауапкершілікті өзіне қабылдауға келісімін білдірген жағдайда;

8) Пациенттің денсаулық күйі нашарлаған жағдайда, егер ол көрсетіліп жатқан Қызметтермен байланысты болмаса, немесе нашарлау Пациентке алдын ала айтылған, Пациент олармен таныстырылған және барлық салдарларына келісімін берген тәуекелдерге байланысты туындаған жағдайда;

9) Пациент Шарт бойынша қосымша медициналық қызметтерден бас тартқан жағдайда;

10) Пациентке медициналық қызметтерді Клиникамен ешқандай келісімшарттық құқықтық қарым-қатынастармен байланысы жоқ үшінші тұлғалардың (Клиниканың үй-жайынан тыс жерде) көрсетуіне байланысты орын алған кез келген жағымсыз салдарлар үшін, сондай-ақ Пациент Клиниканың емдеуші

дәрігерінің тағайындауынсыз (өз бетінше) қабылдап отырған дәрілік препараттарды немесе ББҚ-ларды қабылдаудың салдарлары үшін.

7. Форс-мажор

7.1. Тараптар жойқын күш мән-жайларының орын алуының немесе әрекет етуінің (форс-мажор мән-жайлардың) нәтижесі болып табылған болса, Шарттың талаптарын орындамағаны үшін жауапкершілік көтермейді.

7.2. Егер Шарттың орындалуының іркілуі форс-мажор мән-жайлардың нәтижесі болып табылса, Клиника Шарттың талаптарын орындамауына байланысты тұрақсыздық айыптарын төлеуге немесе Шарттың бұзылуы үшін жауапкершілік көтермейді

7.3. Шарттың мақсаттары үшін "форс-мажор" Тараптардың бақылауына бағынбайтын және алдын ала болжанбайтын сипаттағы оқиғаны білдіреді. Мұндай оқиғалар әскери қимылдарды, табиғи немесе сұрапыл апаттарды және тағы басқаларды қамтуы мүмкін, алайда тек бұлармен шектелмейді.

8. Шартты өзгерту және бұзу

8.1. Осы Шарттың талаптарын Клиника кез келген уақытта біржақты тәртіпшен өзгерте алады. Шартқа енгізілетін өзгертулер Клиниканың интернет-сайтында жарияланады. Өзгертулер Клиника оларды өзінің интернет-сайтында жария түрде орналастырған сәтінен бастап 30 (отыз) күн өткеннен кейін күшіне енеді. Пациент Шарттың актуалды нұсқасын қадағалап отыруға өз бетінше жауапкершілік көтереді.

9. Дербес деректер

9.1. Осы Шартқа акцепт жасау арқылы Пациент өзінің дербес деректерінің Клиника тарапынан жиналуына, өңделуіне, жүйелендірілуіне, жинақталуына, сақталуына, нақтылануына (жаңартылуына, өзгертілуіне), сұрыпталуына, қолданылуына, иесіздендірілуіне, бұғатталуына, жойылуына келісімін береді. Клиника тек Пациенттің ерікті түрде беретін Дербес деректерін ғана жинайды. Пациент дербес деректерін медициналық қызметтерді алуы кезінде ұсынады.

9.2. Клиника жеткілікті құқықтық негіздемелерсіз Пациенттің дербес деректерін өңдеуге құқылы емес, сондықтан Клиника ақпаратты тек келесі мақсаттарда ғана өңдейді:

1) Пациенттің тегі, аты және әкесінің аты (бар болса), жеке сәйкестендіру нөмірі (ЖСН), Пациенттің мобильді телефоны, Пациенттің тіркелген және тұрғылықты мекенжайы – Пациентті медициналық қызметтерді алушы ретінде сәйкестендіру үшін, оны Клиниканың деректер базасына тіркеу үшін, дәрігерге қабылдауға жазу үшін, медициналық қызметтерді көрсету үшін.

2) мобильді телефон нөмірі, электронды пошта мекенжайы – сараптамалардың және өзге де зерттеулердің нәтижелерін жіберу үшін.

3) Клиника Пациенттің дербес деректерін аудит, оқыту жүргізу, қызметтердің сапасын жақсарту мақсатында деректерді және әртүрлі зерттеулерді талдау, сондай-ақ Пациентпен өзара іс-әрекет жүргізу секілді ішкі мақсаттар үшін қолдана алады.

4) қойылған диагноз, жүргізіліп жатқан тексеру, емдеу және оның нәтижелері туралы мәліметтер – медициналық қызметтерді тиісінше көрсету үшін.

5) даулы жағдайларды шешу, қызметтердің сапасын жақсарту үдерісі, сондай-ақ оқыту мақсаттары үшін Пациенттің Клиникаға келуінің аудио- және/немесе бейнетүсірілімі;

9.3. Осы Шартта және/немесе қолданыстағы заңнамада тікелей қарастырылған жағдайларды қоспағанда Пациенттің дербес деректері қандай да бір үшінші тұлғаларға берілмейді.

9.4. Пациент Клиникаға Пациентке қызмет көрсету үшін тартылған үшінші тұлғаларға, Клиникаға, Клиника тартқан кеңес беруші дәрігерлерге, Клиника қызметкерлеріне кеңес беретін дәрігерлерге, сондай-ақ дәрігерлер тартқан олардың көмекшілеріне Пациенттің жеке деректерін беруге құқығы бар екендігімен

келіседі, егер бұл тұлғалар алынған деректердің құпиялылығын қамтамасыз ету жөніндегі міндеттемелерді қабылдаса. Мұндай үшінші тұлғалар өздерінің қай елде орналасқанына қарамастан, Пациент туралы ақпаратты қорғауға міндетті. Клиника үшінші тұлғаларға тек Пациентке сапалы медициналық қызмет көрсету үшін қажет болатын ең аз көлемдегі жеке деректерді ұсынуға ұмтылады.

9.5. Қызметтердің көрсетілу елінің аумағында немесе аумағынан тыс жерде заңға, сот тәртібіне сәйкес, сот талқылауында және/немесе жария сұраулардың немесе мемлекеттік органдардың сұрауларының негізінде Клиникаға Пациенттің дербес деректерін жария ету қажет болуы мүмкін, сондай-ақ құқықтық тәртіпті сақтау мақсатында немесе өзге қоғамдық маңызы бар жағдайларда өзі жария ету қажет немесе қисынды деп анықтайтын болса да, Клиника Пациенттің дербес деректерін жария ете алады. Сондай-ақ жария ету Клиниканың қызметін немесе оның пациенттерін қорғау мақсатында қажет деп анықтаса да, Клиника дербес деректерді жария ете алады. Қосымша қайта ұйымдастырылған біріккен немесе сатылған жағдайда Клиника кез келген немесе бүкіл жиналып отырған дербес ақпаратты тиісті үшінші тұлғаға бере алады.

9.6. Пациент Клиниканың Пациентке қызметтерді тиісінше көрсету үшінші, қарап тексеру үдерісіне, кеңес беруге, емдеу тактикасын талқылауға немесе көрсетіліп жатқан медициналық қызметтердің сапасын жақсарту үшін қажетті өзге де сұрақтарды шешуге қатысуы үшін үшінші тұлғаларды жұмылдыруға құқылы екенімен келіседі және осыған байланысты Пациентке қызметтер көрсету барысында үшінші тұлғалардың мұндай қатысуына келісімін береді. Сондай-ақ Пациент Клиниканың Қызметтерді көрсету барысында Қызметтерді көрсету үдерісінің аудио, бейнетүсірілімі жүзеге асырылуы мүмкін екені туралы хабардар етілді. Мұндай аудио, бейнетүсірілім Пациенттің алдын ала келісімімен және тек Клиниканың мамандарын оқыту, біліктілігін жоғарылату үшін оқыту, медициналық қызметтердің сапасын жақсарту мақсаттарында жүзеге асырылады.

10. Дауларды және даулы жағдайларды шешу тәртібі

10.1. Медициналық инцидент жағдайларын (оқиғаларын) қарастыру тәртібін анықтау, оларды есепке алу және талдау денсаулық сақтау саласындағы өкілетті орган бекіткен бұйрықтың негізінде жүзеге асырылады.

10.2. Пациенттің құқықтары бұзылған жағдайда соңғысы (оның заңды өкілі) Клиниканың тіркеу бөлімі арқылы берілетін және Клиника басшысының қарауына берілетін арызымен (шағымымен) жазбаша түрде жүгіне алады.

10.3. Арыз (шағым) Клиника оны алған сәттен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінің ішінде қарастырылады. Арызға (шағымға) жауап жазбаша түрде Пациентке өзі көрсеткен мекенжай бойынша пошта арқылы жіберіледі немесе Пациенттің қалауы бойынша оған келісілген уақытта жеке табыстала немесе ауызша түрде түсіндіріле алады.

10.4. Пациент барлық сұрақтары, шағымдары және ұсыныстары бойынша Клиниканың Пациенттерді қолдау және ішкі сараптама қызметіне, сондай-ақ басшысына хабарласа алады.

11. Қорытынды ережелер

11.1. Осы Шартты қабылдай отырып Пациент өзінің Қазақстан Республикасының аумағында медициналық көмекті алу тәртібі туралы, сондай-ақ тегін медициналық көмектің кепілдендірілген көлемінің шеңберінде және (немесе) міндетті әлеуметті медициналық сақтандыру жүйесінде (егер аурудың ерекшеліктеріне байланысты мұндай мүмкіндік қарастырылған болса) медициналық көмекті алу мүмкіндігі туралы хабардар етілгенін растайды. Осыған қарамастан Клиникада қызметтерді пайдалана отырып Пациент өзінің ақылы негізде медициналық көмекті алуға ниетін және келісімін білдіреді.

11.2. Осы Шартта реттелмеген жағдайлардың бәрі Қазақстан Республикасының заңнамасымен реттеледі. Тараптардың бір де бірі келесі тараптың бұған жазбаша келісімінсіз осы Шарт бойынша міндеттемелерін үшінші тарапқа беруге құқылы емес. Клиниканың Шарт бойынша қызметтерді көрсетуі барысында үшінші тұлғаларды жұмылдыруы осы Шарт бойынша құқықтар мен міндеттерді мұндай үшінші тұлғаларға беру ретінде қарастырылмайды.

11.3. Осы Шарт Пациент оны қабылдаған күннен бастап күшіне енеді және тараптар осы Шарт бойынша барлық міндеттемелерін орындаған сәтке дейін әрекет етеді.

12. Клиниканың деректемелері

ЖШС «BURC MEDICAL (Бурч Медикал)»

Республика Казахстан, қ. Алматы, Наурызбай батыра к-сі, 31

Тел.: + 7 (727) 399 66 66, факс 278-00-66

БСН 100 440 015 121

ИИК KZ278562203115838635 (KZT)

АО «Банк Центр Кредит»

БСК КСJBKZKX, Кбе 17

«Burg Medical (Бург Медикал)» ЖШС

ішкі тәртіптемесінің

ЕРЕЖЕЛЕРІ

1. Жалпы ережелер

«Burg Medical (Бург Медикал)» ЖШС ішкі тәртіптемесінің ережелері (бұдан әрі — «Ережелер») ҚР денсаулық сақтау саласындағы заңнамасына сәйкес **Almaty Sema Hospital Медициналық орталығына** (бұдан әрі — «Клиника») келген кездегі пациенттің және оларға ілесіп жүретін тұлғалардың жүріп-тұруын, сондай-ақ құқықтық қатынастардың қатысушылары — пациент (оның заңды өкілі) пен Клиниканың арасында туындайтын өзге де сұрақтарды регламенттейтін ұйымдастырушылық-құқықтық құжат болып табылады.

Осы Ережелер персонал мен пациенттер, сондай-ақ Клиникаға жүгінген өзге де тұлғалар үшін міндетті, заңда қарастырылған пациенттің құқықтарын жүзеге асыру, пациентке тиісті көлемі мен сапасы бар уақтылы медициналық көмек көрсетудің ең қолайлы мүмкіндіктерін жасау мақсатында әзірленген.

Тәртіпті сақтау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін Клиниканың холлдарында аудио- және бейнебақылау жүргізіледі.

Клиниканың call-орталығының операторларымен барлық сөйлесулер жазылады.

Клиникаға келу ережелері:

1. Клиникаға келген кезде ауа райы жағдайларына және Клиника әкімшілігінің шешіміне қарамастан аяққап кию немесе ауыстырылатын аяқ киімді ауыстырып кию қажет.
2. Жылдың суық мезгілінде сырт киім гардеробта немесе сырт киімді сақтау үшін арнайы бөлінген орындарда қалдырылуы тиіс. Сырт киіммен дәрігерлердің қабылдауына кіруге, зертханалық және өзге де зерттеулер жүргізуге тыйым салынады.
3. Әр пациентке жазбаға сәйкес белгіленген қабылдау уақыты бөлінген. Кешігу және қабылдау уақытын іркі көрсетілетін қызметтің сапасын төмендетуі және келесі пациентті қабылдауды кешіктіруі мүмкін. Пациент 15 минуттан ұзақ кешіккен жағдайда егер келесі пациенттердің мүдделерін бұзбастан қабылдауды ұзарту мүмкіндігі болмаса, дәрігер қабылдау уақытын ауыстыру құқығын өзіне қалдырады.
4. Дәрігердің қабылдауына кіру тек дәрігердің шақыруымен ғана жүзеге асырылады. Басқа пациентті қабылдау кезінде дәрігердің кабинетіне шақырусыз кіруге тыйым салынады.
5. Қолданыстағы заңнамада қарастырылған жағдайларды есептемегенде, ілесіп жүруші тұлғалардың (пациенттің заңды өкілдерінен өзге) емдеуші дәрігердің кабинетінде болуына тек емдеуші дәрігердің рұқсатымен және оның барлық талаптары мен нұсқауларын орындау шартымен ғана жол беріледі.
6. Барлық келушілер (пациент, заңды өкілдер, ілесіп жүруші тұлғалар) жеке гигиена ережелерін сақтауға міндетті.
7. Клиника үй-жайларында тазалықты және тәртіпті сақтау қажет. Қоқыс, қолданылған жеке гигиена құралдары тек қоқысқа арналған жәшіктерге тасталуы тиіс, қолданылған аяққаптар Клиниканың фойесінде орналасқан арнайы жәшікке салынады.
8. Эпидемиялар кезінде барлық пациенттер әлеуметтік тәртіпті сақтауға, жеке қорғаныш құралдарын, респираторлық инфекциялардан қорғауға арналған дәкелі немесе басқа таңғыштарды қолдануға міндетті.
9. Клиникаға келу кезінде пациенттер және оларға ілесіп жүруші тұлғалар Клиниканың және басқа пациенттердің мүлігіне ұқыпты қарауы қажет.
10. Клиникада темекі шегуге, спиртті ішімдіктер, есірткі заттарын, психотропты және уытты заттектерді пайдалануға тыйым салынады.

11. Төтенше және шұғыл жәрдем қажет болатын жағдайларды қоспағанда Клиникада алкогольдік, есірткілік және токсикалық мастық күйінде келуге тыйым салынады.
12. Емдеуші дәрігердің қабылдауында немесе өзге де зерттеулерді өткізу барысында пациенттің, сондай-ақ оған ілесіп жүруші тұлғалардың мобильді телефоны дыбыссыз режимге қойылуы немесе сөндірілуі тиіс. Емдеуші дәрігерге беру үшін қосымша ақпарат алу қажет болатын жағдайларды қоспағанда медициналық қызметтер көрсету кезінде телефонмен сөйлесуге рұқсат етілмейді.
13. Дәрігердің кабинетінде процедураларды өткізу кезінде фото және бейнетүсірілімге тек емдеуші дәрігердің немесе Клиниканың сәйкес процедураны өткізіп жатқан медициналық персоналының алдын ала берген рұқсатымен ғана жол беріледі.
14. Клиникаға жүгінген жағдайда пациент Клиника әкімшісіне сәйкестендіру үшін өзінің жеке басын куәландыратын құжатын көрсетуі тиіс.
15. Пациент және оған ілесіп жүруші тұлғалар Клиниканың, басқа пациенттердің мүлігіне ұқыпты қарауы және мұндай мүлікке зиян келтірген жағдайда оны өз есебінен өтеп беруі тиіс.
16. Жоғарыда айтылған іс-әрекет ережелерін сақтамаған жағдайда Клиника персоналының пациентке қызмет көрсетуден бас тартуға құқығы бар.
17. Клиника пациенттердің бағалы заттары, соның ішінде гардеробта немесе сырт киімді сақтау үшін арнайы бөлінген басқа орындарда сырт киімнің қалталарында қалдырылған заттары үшін жауапкершілік көтермейді.

Клиникаға медициналық көмекке жүгінген жағдайда **пациент міндетті:**

1. Клиника жұмысының ішкі тәртіптемесін, тыныштықты, тазалық және тәртіпті сақтауға;
2. өрт қауіпсіздігінің талаптарын орындауға. Өрт көздерін, қоғамдық қауіпсіздікке қауіп төндіретін өзге де көздерді байқаған жағдайда пациент бұл туралы кідірместен кезекші персоналға хабарлауы тиіс;
3. емдеуші дәрігердің талаптары мен ұйғарымдарын орындауға;
4. дәрігердің ұсынатын диетасын сақтауға;
5. медициналық көмек көрсетудің барлық кезеңдерінде емдеуші дәрігермен ынтымақтасуға;
6. өзінің денсаулық жағдайы туралы, тексеру нәтижелері, аурудың бар болуы, оның диагнозы және болжамы, соның ішінде аурудың дамуының жағымсыз болжамы жағдайларында, туралы ақпарат алудан бас тартуын, медициналық араласудан бас тартуын немесе оны тоқтатуын белгіленген тәртіппен рәсімдеуге;
7. медициналық персоналмен сыпайы сөйлесуге, нормативтік емес лексиканы қолданбауға; басқа пациенттерге ілтипатты және сыпайы қатынас көрсетуге;

Ережелерді бұзған жағдайда Пациентке медициналық қызмет көрсетуден бас тартылуы мүмкін.