**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**
**на заключение договора оказания платных медицинских услуг физическим лицам**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Петропавловскул. Шухова 34. | «05» января 2021 года |

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящая публичная оферта обращена к физическим лицам, а также их законным представителям (далее – Пациенты), желающим получить медицинские услуги в ЧНУ «Денсаулык» (далее – Учреждение), в порядке статей 387 и 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

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

- осуществление предварительной записи через call-центр и регистратуру Учреждения;

- подписание информированного согласия на получение медицинских услуг;

- фактического получения медицинских услуг;

- первой оплаты медицинских услуг через кассу Учреждения.

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

**1.3.** Срок действия настоящей оферты устанавливается с 5 января 2021 года на 3 (три) года.

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

 **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

**2.1.** По настоящей Публичной оферте на заключение договора оказания платных медицинских услуг (далее – Договор) Учреждение обязуется оказывать Пациенту платные медицинские услуги: диагностические и лечебные услуги по инициативе Пациентов, в том числе без направления специалистов организаций здравоохранения; лечение лекарственными средствами, не включенными в лекарственный формуляр; проведение медицинских исследований, не входящих в перечень ГОБМП и ОСМС; предварительное медицинское обследовании граждан для поступления на работу и учебу, на приобретение специальных прав, в соответствии с имеющейся у Учреждения государственной лицензией на осуществление медицинской деятельности и действующими нормативными правовыми актами РК, согласно Положению о платных услугах, а Пациент обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых услуг и выполнять требования и рекомендации специалистов Учреждения, обеспечивающие качественное предоставление медицинских услуг, включая сообщение необходимых для этого сведений. Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых пациенту, устанавливаются прейскурантом Учреждения, действующим на момент оказания услуг.

**2.2.** Пациент 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.

**3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**3.1.** При исполнении настоящего Договора Пациенты и Учреждение (далее –совместно именуемые Стороны) руководствуются действующим законодательством, регулирующим предоставление медицинских услуг населению РК.

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

- продолжительность приема может составлять от 20 (двадцати) до 40 (сорока) минут (в пределах данного диапазона продолжительность каждого конкретного приема устанавливается врачом);

- продолжительность диагностических исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять до 15 рабочих дней.

Запись производится ежедневно в часы работы Учреждения на свободное время, на любую дату (в соответствии с режимом работы Учреждения и расписанием конкретного врача).

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

**3.4.** Прием Пациентов врачами Учреждения проводится согласно графика платных приемов, который не должен совпадать с графиком приема в рамках государственного заказа. Графики врачей могут различаться и изменяться в любое время. Все изменения доводятся до Пациента путем дозвона, размещения на сайте Учреждения. Периодичность и регулярность приема врачей устанавливается Учреждением произвольно. Врач вправе прервать прием Пациентов для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту. Учреждение имеет право отказать Пациенту в оказании услуг даже при наличии предварительной записи, если Пациент опоздал более чем на 10 (десять) минут от установленного времени. Врач может отложить предварительную запись пациента на более позднее время, если это необходимо для завершения оказания медицинской помощи предшествующему по времени пациенту, но не более, чем на 1 (один) час. Врач может изменить очередность приема пациентов даже при наличии предварительной записи, если это необходимо для приема пациента, находящегося в более тяжелом состоянии, или уменьшения контакта остальных пациентов с пациентом, страдающим от инфекционного заболевания, передающегося респираторным путем. В случае отмены приема врача по состоянию его здоровья Учреждение в оперативном порядке уведомляет об этом записанных к врачу Пациентов, при этом Учреждение не обязано предоставлять замену врача.

**3.5.** Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах и коридорах Учреждения ведется видеонаблюдение.

**3.6.** Посещение Учреждения предусматривает следующие правила:

**а)** при входе в манипуляционные кабинеты и стационарное отделение Учреждения Пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь;

**б)** в холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе, вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года;

**в)** Пациенту необходимо подойти за 10 (десять) минут до назначенного времени, иметь при себе документ, удостоверяющий личность для идентификации и формирования медицинской документации. При этом необходимо, чтобы Пациент сообщил свои персональные данные: Ф.И.О., ИИН, возраст, адрес места жительства и контактный телефон – как при посещении Учреждения, так и при предварительной записи;

**в)** согласно Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения» перед получением

любой медицинской помощи в Учреждении Пациент должен подписать информированное согласие;

**г)** при невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в самые короткие сроки. На каждого Пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего Пациента.

**д)** Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

**3.7.** Во время посещения Учреждения Пациентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу Учреждения. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо администрация имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.

**3.8.** Пациент уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского персонала Учреждения могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

**3.9.** В случае нарушения Пациентом предписаний, рекомендаций и назначений медицинского персонала, Учреждение имеет право отказаться от настоящего Договора с момента обнаружения этих нарушений, если прекращение оказания медицинских услуг не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. При этом стоимость фактически оказанных услуг не возвращается, а Учреждение не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.

**3.10.** Категорически запрещается распивать спиртные напитки, курить на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения, либо принимать иные средства, вызывающие изменение сознания и поведения, громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций, грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц, бросать мусор и бахилы на пол, бегать. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, администрация Учреждения оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении, если это не угрожает его жизни. Пребывание сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

**3.11.** В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора.

**3.12**. Пациентам **запрещено** на территории и в помещениях Учреждения производить фото и видеофиксацию на любых устройствах, без предварительного согласования с администрацией.

**3.13.** Во время эпидемий КВИ и ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: одноразовые маски, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

**3.14.** Перед каждым инвазивным вмешательством Пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

**3.15.** Персонал Учреждения имеет право отказать Пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных в настоящем Договоре правил поведения.

**3.16.** Медицинские заключения о состоянии здоровья Пациента, содержащие информацию о диагнозе, состоянии организма пациента, рекомендации и назначения для лечения и профилактики, являются собственностью Учреждения, если были предоставлены пациенту медицинским персоналом Учреждения в часы их работы. Пациент имеет право предоставлять данные медицинские заключения в целях получения медицинской помощи медицинским работникам других медицинских организаций. Настоящим Договором пациенту или иным лицам запрещено публиковать медицинские заключения пациента в средствах массовой информации, социальных медиа и службах сетевого общения, а также показывать третьим лицам без согласования с Учреждением, если иное не установлено законодательством Республики Казахстан.

**4. ОПЛАТА**

**4.1.** Услуги Учреждения сверх ГОБМП и ОСМС могут быть получены Пациентами по их желанию на платной основе, или за счет третьих лиц.

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

**4.3.** Получение Пациентом услуг в дневном стационаре на платной основе означает, что медицинская помощь оказана по инициативе Пациента.

**4.4.** Оплата услуг Учреждения осуществляется только в национальной валюте Республики Казахстан.

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ**

**5.1.** При оказании медицинских услуг **Учреждение имеет право**:

**а)** не приступать к оказанию услуг до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате медицинских услуг;

**б)** самостоятельно определять объем необходимых медицинских услуг, направленных на установление диагноза и лечение, руководствуясь клиническими протоколами диагностики и лечения, утвержденными МЗ РК, или опытом своих врачей при отсутствии соответствующих протоколов;

**в)** отказать в оказании услуг:

- в случаях выявления у Пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий;

- при несоблюдении Пациентом рекомендаций Учреждения;

- 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;

**г)** изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом, принимать Пациента с симптомами острого заболевания вне очереди, заменять лечащего врача;

**д)** в случае опоздания Пациента более чем на 10 (десять) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Учреждение вправе перенести или отменить запись Пациента на прием;

**е)** хранить и обрабатывать персональные данные пациентов, использовать в обезличенном виде по своему усмотрению.

**5.2.** При оказании медицинских услуг **Учреждение обязано**:

**а)** оказывать медицинские услуги в соответствии с законодательством о здравоохранении и лучшей клинической практикой;

**б)** вести учет оказанных платных услуг;

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

**г)** 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.

**д)** обеспечивать Пациенту непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и выдавать по письменному требованию Пациента или его представителя копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья Пациента;

**е)** 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 имеет право** на:

**а)** уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

**б)** получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, опыте работы и уровне квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

**в)** обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

**г)** перевод к другому лечащему врачу при наличии соответствующей альтернативы;

**д)** добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РК;

**е)** Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником;

**ж)** обращение с жалобой к администрации Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

**з)** сохранение работниками Учреждения 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 Пациента на конфиденциальность передаваемых им сведений при обращении и получении медицинской помощи, а также иной информации, составляющей врачебную тайну, порождает ответственность медицинских работников и иных лиц за ее разглашение. 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;

**и)** 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:**

**а)** уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

**б)** 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 и безопасности выставляемого диагноза, назначаемого лечения, повлиять на вероятность выздоровления.

**в)** своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и правила, изложенные в настоящем Договоре;

**г)** сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

**д)** соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, в рамках настоящего Договора;

**е)** бережно относиться к имуществу Учреждения.

**ж)** Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры.

**7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

**7.1.** В целях исполнения настоящего Договора в соответствии с ЗРК «О персональных данных и их защите» Пациент предоставляет Учреждению свои персональные данные (в том числе: фамилия, имя, отчество, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер, адрес регистрации и адрес проживания, контактные данные и прочее) и дает свое согласие на обработку персоналом Учреждения своих персональных данных, a также специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Пациента, в целях получения медицинских услуг. 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 следующими способами: обработка персональных данных с использованием средств автоматизации, обработка персональных данных без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка).

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

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

**7.6.** Результаты медицинских обследований персоналом Учреждения 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.** Учреждение 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 Учреждением услуги, последнее имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных услуг.

**8.4.** В случае невыполнения Пациентом 2 (двух) и более раз рекомендаций и требований медицинского персонала Учреждения, последнее 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.** Учреждение не несет ответственности за результат предоставляемых услуг в случаях:

- несоблюдения Пациентом рекомендаций по лечению и совершения иных действий, направленных на ухудшение здоровья Пациента;

- предоставления услуг по настоянию Пациента без наличия медицинских показаний;

- если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или его отказа продолжить лечение;

- возникновения не отмечавшихся ранее аллергии или непереносимости на лекарственные средства и изделия медицинского назначения, разрешенные к применению;

- медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг в Учреждении;

- информированного отказа Пациента от продолжения лечения, если Пациент был предупрежден о том, что фактически оказываемые в этом случае медицинские услуги могут быть неэффективными;

- за дальнейшее состояние здоровья Пациента, а также за возникновение осложнений, связанных с отказом от лечения в целом либо отдельных медицинских вмешательств;

- за наступление побочных эффектов от применения лекарственных средств и препаратов, на возможность наступления которых изготовитель таких лекарственных средств и препаратов указывал в аннотации к ним;

- пациент не исполнил обязанности по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной медицинской услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у врача такой информации.

**8.7.** В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

**8.8.** В случае причинения ущерба имуществу Учреждения Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

**9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ**

**УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

**9.1.** В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) в письменном виде, которая подается через секретаря, либо «ящик для обращений» и передается на рассмотрение директору Учреждения. 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. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию Пациента может быть вручен ему лично в согласованное время или разъяснен в устной форме.

**9.3.** Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к директору Учреждения.

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

**10. ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА**

**10.1.** Стоимость услуг, не входящих в государственный заказ, определяется Учреждением самостоятельно и фиксируется в прейскуранте услуг Учреждения, утверждаемом приказом директора.

Информация о ценах на услуги, размещенная на официальном сайте, является всегда идентичной той информации, которая содержится в прейскуранте Учреждения.

**10.2.** Учреждение не предоставляет скидок на свои услуги по социальным основаниям: инвалидность, пенсионный возраст, многодетное материнство и пр.

**10.3.** Учреждение предоставляет скидки на отдельные свои услуги в рамках временных акций, о которых сообщает на сайте, через социальные сети, в регистратуре или любым другим способом.

Учреждение вправе предоставлять скидки отдельным Пациентам на основании их ходатайства, которое рассматривается директором.

**11. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН**

**11.1.** Стороны безоговорочно соглашаются, что реквизитами Пациента следует считать информацию, указанную им при записи на прием к врачу.

**11.2.** Реквизиты Учреждения:

ЧНУ «ДЕНСАУЛЫК»

СКО, Г. ПЕТРОПАВЛОВСК, УЛ. ШУХОВА, 34

БИН 960540000561 КБЕ 17

ИИК KZ3084916KZ000630412

АО «НУРБАНК»

БИК NURSKZKX

ДИРЕКТОР КАРАБАЕВА АЙНАГУЛЬ СЕРИКБАЕВНА