

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**  
**На заключение договора оказания медицинских услуг физическим лицам**

16.04.2019 г.

г. Нур Султан

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящая публичная оферта обращена к физическим лицам, желающим получить платные медицинские услуги (Пациентам) в Товариществе с ограниченной ответственностью «Family clinic» (далее – Медицинский центр), в порядке ст. 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

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

- проставления подписи в медицинской карте о согласии с условиями настоящей оферты;
- фактического получения медицинских услуг;
- первой оплаты медицинских услуг.

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

1.3. Срок действия настоящей оферты устанавливается с 16.04.2019 г. на весь период действия лицензии на осуществление медицинской деятельности.

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

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

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

Перечень и стоимость медицинских услуг, предоставляемых пациенту, устанавливаются прейскурантом Медицинского центра, действующим на момент оказания услуг.

2.2. Оказание медицинских услуг в рамках медицинских программ/Check-up осуществляется с учетом условий программ/ Check-up. Условия программ/ Check-up излагаются в приложениях к публичной оферте и являются неотъемлемой частью договора оказания медицинских услуг при приобретении программы / Check-up Пациентом.

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

3.1. При исполнении настоящего Договора стороны руководствуются действующим законодательством, регулирующим предоставление платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

3.2. Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр, другие услуги).

Продолжительность первичного приема может составлять 40/30 минут.

Продолжительность повторного приема специалистов составляет 30/20 минут.

Продолжительность осмотров составляет 20/15 минут.

Продолжительность лечебных процедур (массаж, физиолечение) составляет от 10 до 40 минут.

Продолжительность диагностических исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 20 до 120 минут.

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

Запись на прием производится:

- по телефону call-центра;
- после заполнения онлайн заявки через сайт МЦ;
- администраторами непосредственно в МЦ.

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

Режим работы call – центра:

понедельник – пятница с 08:00 до 20:00,

суббота – с 08:00 до 18:00.

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

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

Актуальные телефоны размещены на официальном интернет ресурсе МЦ.

3.4. Запись на прием через сайт.

Для оформления заявки на прием онлайн на сайте, необходимо заполнить форму, и дождаться звонка оператора call-центра для подтверждения записи. Если в течение 5 часов в рабочее время call-центра заявка не была подтверждена, то, возможно, произошел технический сбой и необходимо повторно отправить заявку или позвонить по телефону в call-центр.

Ознакомиться с расписанием приема специалистов можно на официальном интернет ресурсе МЦ, позвонив по телефону в call-центр МЦ, а также на информационном стенде расположенном в холле МЦ.

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 МЦ, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, МЦ передает сведения в правоохранительные органы Республики Казахстан по месту нахождения медицинской организации.

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

3.7. Прием пациентов врачами МЦ проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

3.8. Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах и коридорах МЦ ведется видеонаблюдение.

3.9. Порядок посещения центра:

— При входе в МЦ пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

— В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

— При первичном обращении клиенту необходимо подойти заранее (раньше минут на 10) иметь при себе документ удостоверяющий личность для формирования медицинской карты. При этом необходимо чтобы пациент сообщил свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

— Услуги МЦ являются платными. Оплату услуг необходимо производить до приема врача, также оплата осуществляется в кассе центра, как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты. Подробная информация в п.3.

—Условиями оказания медицинских услуг гражданам (пациентам), направляемым юридическими лицами являются: наличие подписанного договора; осуществление предварительной оплаты; наличие Заявки, направления, документа, удостоверяющего личность.

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

—В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

—При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить МЦ по телефону в возможно короткие сроки.

На каждого клиента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего клиента. В случае опоздания клиента более чем на 30% времени приема, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих клиентов.

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

3.10. МЦ обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

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

3.12. Для предоставления более наглядной информации по данному пункту МЦ разработал Памятку для пациента МЦ (Приложение № 1), которая вывешивается в доступном месте в холле МЦ.

3.13. Медицинский Центр вправе привлекать к оказанию услуг третьих лиц.

3.14. Пациент уведомлен о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского персонала Медицинского Центра 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 Медицинским Центром 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. В случае необходимости проведения диагностических исследований (в том числе пункции, биопсия, инъекции и др.), оперативных вмешательств Пациент (или его законный представитель) обязуется подписать информированное согласие на выполнение вышеуказанных действий или отказаться от них.

3.17. В случае нарушения Пациентом предписаний, рекомендаций и назначений врача(ей), 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 Медицинский центр не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.

#### 4. ОПЛАТА.

4.1. Оплата услуг производится в кассе в полном объеме в день оказания услуги перед первичным/повторным приемом специалиста. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом. Некоторые виды услуг оплачиваются после получения услуги (например, стоматологическое лечение).

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

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

#### **ВНИМАНИЕ!!!**

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

#### **4.2. Депозит.**

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

Депозитная система включает в себя 3 пакета:

- VIP на сумму 500 000 тенге.
- GOLD на сумму 700 000 тенге.
- PLATINUM на сумму 1 500 000 тенге.

С более подробной информацией можно ознакомиться на сайте в разделе «Депозиты» или у администраторов МЦ.

#### **4.3. Медицинское страхование:**

Для клиентов, застрахованных по договору медицинского страхования, действуют особые правила оформления и обслуживания. Все услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг за счет страховой компании, не входящих в программу добровольного медицинского страхования или услуг, требующих дополнительного согласования, возможно только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА.**

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

**5.1.1.** Не приступать к оказанию услуг до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате медицинских услуг.

**5.1.2.** Самостоятельно определять объем необходимых медицинских услуг, направленных на установление диагноза, руководствуясь порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и основываясь на возможностях клинической базы.

**5.1.3.** Отказать в оказании услуг:

- в случаях выявления у Пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий;
- при несоблюдении Пациентом рекомендаций Медицинского Центра, 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.

**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 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Медицинский Центр вправе перенести или отменить запись Пациента на прием.

**5.2.** При оказании медицинских услуг МЦ имеет обязан:

**5.2.1.** Оказывать медицинские услуги в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основании стандартов медицинской помощи.

**5.2.2.** В необходимых случаях выдавать Пациенту медицинскую документацию (листок нетрудоспособности, справки в бассейн, санаторно-курортные карты и др.), 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, включающей в себя сведения о месте нахождения Медицинского центра (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 и гарантийных сроках на оказанные услуги путем размещения такой информации на сайте Медицинского центра.

**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 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.** Предоставлять Пациенту для подписания Добровольное информированное согласие на оказание платных медицинских услуг.

**5.2.8.** 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:

**65.1.1.** Уважительное и гуманное отношение со стороны работников МЦ 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;

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

**6.1.6.** Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину 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 гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником.

**6.1.7.** Обращение с жалобой к должностным лицам МЦ, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

**6.1.8.** Сохранение работниками МЦ 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. Возмещение ущерба осуществляется в соответствии с Кодексом Республики Казахстан "О здоровье народа и системе здравоохранения";

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 прогноз 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 МЦ;

6.2.6. Бережно относиться к имуществу МЦ.

6.2.7. Пациент обязан соблюдать настоящие Правила.

## **7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ**

7.1. Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях МЦ;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;
- грубить персоналу МЦ или иным лицам, находящимся в МЦ, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- бросать мусор и бахилы на пол.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, администрация МЦ оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

7.2. В помещениях МЦ необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе МЦ.

7.3. Соблюдать правила личной гигиены.

7.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

7.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

7.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

7.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры МЦ.

7.8. Персонал МЦ имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.**

**8.1.** 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 Медицинскому центру 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 обработку персоналом Медицинского Центра своих персональных данных, а также специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Пациента, в целях получения услуг, оказываемых Медицинским Центром. 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 Медицинским Центром следующими способами: обработка персональных данных с использованием средств автоматизации, обработка персональных данных без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка). При обработке персональных данных Медицинский Центр не ограничен в применении способов их обработки. Пациент выражает согласие, что в случае необходимости в целях исполнения настоящего Договора Медицинский Центр вправе предоставить персональные данные Пациента третьему лицу (в т.ч. дочерним и зависимым), их агентам и иным уполномоченным ими лицам.

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

**8.3.** 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).

**8.4.** 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).

**8.5.** 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.

**8.6. Результаты медицинских обследований персоналом Медицинского Центра по телефону Пациентам не сообщаются.**

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

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

**9.2.** Медицинский Центр 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.

**9.3.** При возникновении задолженности Пациента за оказанные услуги Медицинского Центра, последний имеет право приостановить дальнейшее оказание услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных Медицинским Центром услуг

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

**9.5.** 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.

**9.6. Медицинский Центр не несет ответственности за результат предоставляемых услуг в случаях:**

- нарушения Пациентом гарантийных условий, предоставленных Медицинским Центром на отдельные виды услуг;

- 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 и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее;

- медицинского вмешательства третьих лиц после оказания услуг Медицинским Центром;

- 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 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.

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

**9.8.** В случае причинения ущерба имуществу Медицинского Центра Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ**

10.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение медицинскому директору.

Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт МЦ в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

10.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 (рабочих) дней с момента её получения МЦ. 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.



На претензию (жалобу), размещенную на сайте МЦ/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

10.3. В случае отсутствия мотивированного ответа на поданную претензию (жалобу) в течение 10 (десяти) рабочих дней, либо в случае получения неудовлетворительного ответа, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы в установленном законодательством порядке.

10.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к главному врачу или к любым нижеперечисленным специалистам МЦ.

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Часы приема
1.	Медицинский директор	Рыскульбеков Ермек Акпанович	Ежедневно с 13.00 до 18.00 часов
2.	Заместитель медицинского директора	Кашкимбаева Майя Жанайдаровна	Ежедневно с 9.00 до 18.00 часов
3.	Руководитель отдела кадровой и правовой работы	Назарова Нурсулу Жагыпаровна	Ежедневно с 9.00 до 18.00 часов

## **11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

Каждый гражданин имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию 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.

11.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом или иными должностными лицами МЦ.

Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена гражданину против его воли. В случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину и членам его семьи, если гражданин не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

11.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

11.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

## **12. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТОВ ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

12.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

12.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, являются листок временной нетрудоспособности установленной формы, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения РК, приказ от 31 марта 2015 года «Об утверждении правил проведения экспертизы временной нетрудоспособности, выдачи листа и справки о временной нетрудоспособности»

12.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить МЦ удостоверение личности/паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

12.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана копия медицинской карты.

### **13. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

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

13.2. Оставить отзывы о работе команды специалистов МЦ «Family Clinic», а также высказать свои пожелания и предложения можно любым удобным способом:

- на сайте (раздел «Отзывы»);
- В МЦ (книга жалоб и предложений, размещенная на регистратуре);
- по электронной почте ([pr@familyclinic.kz](mailto:pr@familyclinic.kz) пометкой «Для главного врача»). Каждое обращение рассматривается руководством МЦ в индивидуальном порядке с обязательным ответом в течение 10 (десяти) рабочих дней.