

**Договор
открытой (публичной) оферты на
оказание платных медицинских услуг**

г. Астана

01.05.2024 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий публичный Договор (оферта) на оказание платных медицинских услуг является публичной офертой Товарищества с ограниченной ответственностью «Integra X», обращенной к физическим лицам, а также их законным представителям, желающим получить платные медицинские услуги, которые принимают настоящую оферту по оказанию медицинской помощи в сфере диагностических исследований и инвазивных процедур.

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

1.3. Товарищество с ограниченной ответственностью «Integra X», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Клименко А.А., действующий на основании Устава и лицензии №1803222 на осуществление медицинской деятельности, выражает намерение заключить договор на оказание платных медицинских услуг с любым физическим лицом - с гражданами Республики Казахстан, иностранными гражданами и лицами без гражданства, именуемым в дальнейшем «Пациент», на условиях настоящей оферты (далее «Договор»).

1.4. Срок действия настоящей оферты устанавливается с 01.05.2024 года до момента ее официального отзыва или утверждения предложения (оферты) в новой редакции.

1.5. Свидетельством полного и безоговорочного акцепта (принятия) условий данного договора, а также датой заключения договора является осуществление Пациентом действий по выполнению условий договора, в частности, получение услуг (услуги) и/или их оплата.

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

- предварительная запись на прием специалиста через call-центр;
- фактического получения медицинских услуг;
- первой оплаты медицинских услуг.
- подписание Информированного согласия.

2. Предмет договора

2.1. По настоящей Публичной оферте на заключение договора оказания медицинских услуг физическим лицам (Далее - Договор) Исполнитель обязуется оказывать Пациенту платные медицинские услуги (далее по тексту – Услуга) по диагностическому исследованию и инвазивных процедур как в учреждении Исполнителя, так и с выездом на дом Пациента, а Пациент обязуется своевременно оплачивать стоимость предоставляемых Услуг и выполнять требования и рекомендации специалистов Исполнителя, обеспечивающее качественное предоставление Услуг.

2.2. Перечень и стоимость Услуг, предоставляемых Пациенту, устанавливаются прейскурантом Исполнителя, действующим на момент оказания Услуг.

2.3. Пациент может получить у Исполнителя Услугу одним из нижеуказанных способов:

- 1) в учреждении Исполнителя;
- 2) на дому у Пациента с сопровождением и присутствием медицинского работника Исполнителя во время инвазивной процедуры рядом с Пациентом, установка и снятие капельницы медицинским работником Исполнителя, до полного ее завершения;
- 3) на дому у Пациента для проведения инвазивной процедуры, путем только установки капельницы без последующего сопровождения и присутствия во время процедуры рядом с Пациентом медицинского работника Исполнителя, до полного ее завершения.

2.4. Исполнитель оказывает Пациенту инвазивные услуги строго при наличии у Пациента направления от лечащего врача.

2.5. Пациент соглашается с тем, что предоставляемые Исполнителем Услуги не могут полностью гарантировать достижение эффекта, так как при оказании Услуг и после них, как в ближайшем, так и в отдаленном периоде, возможны различные осложнения, в зависимости от биологического состояния организма Пациента не зависящие от Исполнителя.

2.6. Исполнитель оказывает Услуги по настоящему договору в дни и часы работы, которые устанавливаются Исполнителем и доводятся до сведения Пациента.

3. Оплата Услуг

3.1. Оплата производится в кассе Исполнителя в полном объеме перед получением Услуги. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и безналичным способом.

3.2. Стоимость Услуг, оказываемых Пациенту, определяется в соответствии с действующим Прейскурантом Услуг, утвержденным Исполнителем.

3.3. Оплата медицинских услуг осуществляется Пациентом лично либо иным лицом в полном объеме до оказания услуг согласно действующему Прейскуранту.

3.4. В случае обоснованного отказа Пациента от Услуг, Пациент направляет письменное заявление Исполнителю, после чего сумма, внесенная за Услуги, возвращается Пациенту при наличии удостоверения личности Пациента и первоначального чека.

3.5. Оплата услуг Исполнителя осуществляется только в национальной валюте Республики Казахстан - тенге.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Оказывать медицинские услуги в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан о здравоохранении, с имеющимися у Исполнителя лицензиями, порядками оказания медицинской помощи и на основании стандартов медицинской помощи;

4.1.2. Соблюдать нормативные правовые акты в сфере здравоохранения;

4.1.3. Предоставить Пациенту возможность ознакомиться с Прейскурантом, действующим на период оказания Услуг по настоящему договору;

4.1.4. Обеспечить оказание Услуг в соответствии с клиническими протоколами ~~диагностики~~

4.1.5. Информировать Пациента:

- о невозможности оказания каких-либо видов услуг;

- о противопоказаниях и возможных негативных последствиях оказания конкретного вида услуг.

4.1.6. Обеспечить Пациенту своевременной выдачей результатов диагностического исследования, отражающих состояние здоровья Пациента.

4.1.7. Обеспечить режим конфиденциальности при обращении Пациента за медицинскими услугами о состоянии его здоровья в соответствии с требованиями Закона РК «О персональных данных и их защите», ст. 273 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения».

4.1.8. Поддерживать необходимый санитарно-гигиенический и противоэпидемический порядок на своей территории при оказании медицинских услуг;

4.1.9. Способствовать соблюдению норм Кодекса чести медицинским персоналом.

4.1.10. Уважительно и гуманно относиться к Пациенту.

4.1.11. Оказывать Услуги качественно в полном объеме в соответствии с настоящим договором после внесения Пациентом денежных средств.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. Привлекать третьих лиц (соисполнителей) для исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

4.2.2. Не приступать к оказанию Услуг до момента исполнения Пациентом обязательств по оплате.

4.2.3. Отказать в оказании Услуг:

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

- при несоблюдении Пациентом рекомендаций Исполнителя;

- невозможности обеспечения безопасного оказания Услуги, в случаях предоставления Услуг по вызову, на дому Пациента.

4.2.4. Исполнитель имеет право отказаться предоставлять Услуги в случае отказа Пациента от оформления/подписания Информированного согласия.

4.2.5. Изменять время оказания Услуг по предварительному согласованию с Пациентом.

4.2.6. Хранить и обрабатывать персональные данные пациентов, использовать в обезличенном виде по своему усмотрению.

4.2.7. В случае нарушения Пациентом предписаний, рекомендаций Исполнителя, последний имеет право отказаться от настоящего договора с момента обнаружения этих нарушений. При этом

стоимость фактически оказанных услуг не возвращается, а Исполнитель не несет ответственности за возможное ухудшение состояния здоровья Пациента.

4.2.8. В случае опоздания Пациента к назначенному времени для получения Услуги, Исполнитель оставляет за собой право на сокращение времени оказания медицинской услуги или полную отмену Услуги, без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.

4.2.9. Имеет право связываться с лечащим врачом по вопросам исполнения назначения лечащего врача.

4.2.10. Исполнитель имеет право связываться с лечащим врачом Пациента, выдавшим назначение лечения для обсуждения вопросов по методам лечения и иных необходимых вопросов.

4.3. Пациент обязан:

4.3.1. Соблюдать правила, установленные Исполнителем, определяющие порядок и режим работы.

4.3.2. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания, рекомендации специалистов Исполнителя по диагностическому обследованию и проведению инвазивных процедур.

4.3.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании Услуги. В случае нарушения требования настоящего пункта Пациент несет административную ответственность в соответствии с ст.80-1 п.2 Закона «Об административных правонарушениях».

4.3.4. Ознакомиться с порядком и условиями предоставления Услуг по настоящему договору.

4.3.5. Оплачивать стоимость Услуг до начала их оказания согласно утвержденному Исполнителем Прейскуранту.

4.3.6. Предоставлять медицинскому сотруднику Исполнителя, оказывающему медицинскую помощь необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую качественное предоставление Услуг: о состоянии своего здоровья, о беременности, об имеющейся в анамнезе патологии, о возможных противопоказаниях, в том числе к применению лекарственных средств, наличии индивидуальных особенностей организма, вредных привычек и профессиональных вредностей, аллергических реакциях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности и безопасности выставляемого диагноза, назначаемого лечения, повлиять на вероятность выздоровления. А также предоставлять данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не у Исполнителя (при их наличии) и другие все известные сведения о состоянии своего здоровья и иных факторах, которые могут повлиять на ход проведения диагностического обследования и инвазивных процедур.

4.3.7. Сообщать информацию для связи (адрес электронной почты, номера телефонов, фактический адрес проживания);

4.3.8. В случае неявки и/или опоздания Пациентом более чем на 15 (пятнадцать) минут по отношению к назначенному времени получения Услуги, Исполнитель оставляет за собой право на перенос срока получения услуги или отмену услуги.

4.3.9. Во время эпидемий, карантина соблюдать социальную дисциплину, использовать средства защиты, марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.3.10. Во время получения Услуг Пациент и лица, их сопровождающие, обязаны бережно относиться к имуществу Исполнителя. В случае причинения ущерба имуществу виновная Сторона добровольно возмещает причиненный ущерб Исполнителю в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо Исполнитель имеет право взыскивать его с виновной Стороны в судебном порядке.

4.3.11. Пациент уведомлен о том, что несоблюдение предписаний, рекомендаций медицинского персонала Исполнителя могут снизить качество предоставляемой Услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

4.3.12. Перед получением Услуги Пациент обязан подписать Информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.4. Пациент имеет право:

4.4.1. По своему желанию получать Услугу одним из нижеуказанных способов:

- 1) в учреждении Исполнителя;
- 2) на дому у Пациента с сопровождением и присутствием медицинского работника Исполнителя во время инвазивной процедуры рядом с Пациентом, установка и снятие капельницы медицинским работником Исполнителя, до полного ее завершения;

3) на дому у Пациента для проведения инвазивной процедуры, путем только установки капельницы без последующего сопровождения и присутствия во время процедуры рядом с Пациентом медицинского работника Исполнителя, до полного ее завершения.

4.4.2. На добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

4.4.3. 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.

5. Конфиденциальность

5.1. В целях исполнения настоящего Договора Пациент предоставляет Исполнителю 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 Исполнителя своих персональных данных, а также специальных персональных данных, касающихся состояния здоровья Пациента, в целях получения услуг, оказываемых Клиникой.

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

5.3. Положения настоящего Договора, дополнительные соглашения и приложения к нему, документация и информация, связанная с его исполнением являются конфиденциальными.

5.4. Передача информации третьим лицам, либо иное разглашение информации, признанной настоящим договором конфиденциальной, может производиться только после получения письменного согласия Пациента (за исключением случаев, не требующих такого согласия в соответствии с законодательством).

5.5. Пациент, подписывая данный Договор, принимает его условия и дает согласие Исполнителю на обработку своих персональных данных.

5.6. Пациент, подписывая данный Договор, соглашается на аудио, фото и видеосъемку как территории Исполнителя, так и на дому у Пациента, а также публикацию аудио, фото, видеоматериалов в социальных сетях и на официальном сайте Исполнителя.

5.7. Я ознакомлен(а) с условиями и принимаю условия Публичного договора на оказание медицинских услуг. Своей подписью и оплатой платных медицинских услуг подтверждаю заключение Публичного договора на оказание платных медицинских услуг, размещенного на сайте Исполнителя <https://dassigna.kz/1/da-signa-clinic>

6. Ответственность Сторон

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

6.2. Исполнитель 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.

6.3. При возникновении задолженности Пациента за оказанные услуги Исполнителю, последний имеет право приостановить дальнейшее оказание Услуг по настоящему Договору до полной оплаты Пациентом уже оказанных Исполнителем Услуг.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за качество оказания медицинских услуг, в случаях предоставления Пациентом неполной информации о своем здоровье.

6.5. Исполнитель не несет ответственности за причиненный вред здоровью Пациента или за отсутствие факта его выздоровления в случае, если вышеуказанные события произошли в результате нарушения Пациентом медицинских предписаний.

6.6. В случае невыполнения Пациентом 2 (двух) и более раз рекомендаций и требований медицинского персонала Исполнителя, последний имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке.

6.7. Клиника не несет ответственности за последствия и результат предоставляемых Услуг в следующих случаях:

- несоблюдения Пациентом рекомендаций по соблюдению режима и правил, а также совершения иных действий, которые повлекли 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 Исполнителем;
 - информированного отказа Пациента от продолжения лечения, если Пациент был предупрежден о том, что фактически оказываемые в этом случае Услуги могут быть неэффективными;
 - за дальнейшее состояние здоровья Пациента, а также за возникновение осложнений, связанных с назначением лечащего врача другого медицинского учреждения;
 - 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 Исполнителя об аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной Услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия такой информации;
 - за появление гематом от внутримышечных инъекций и инъекций с использованием внутривенной капельницы, по причинам индивидуального подкожного строения Пациента (труднодоступное расположения вен, маленькие и хрупкие вены, тонкая кожа и др.);
 - в случае предоставления Услуги проведение инвазивной процедуры по желанию Пациента, путем только установки капельницы без последующего сопровождения и присутствия во время процедуры рядом с Пациентом медицинского работника Исполнителя, до полного ее завершения, так как медицинский работник Исполнителя устанавливает Пациенту капельницу и уезжает;
- 6.8. В случае отказа Пациентом от подписи информированного согласия Услуги Исполнителем не оказываются.
- 6.9. В случае сокрытия или предоставления неполной информации о своем здоровье ответственность за результат лечения Исполнитель не несет.
- 6.10. Пациент несет ответственность за несвоевременное возмещение затрат Исполнителя фактически оказанный объем медицинской помощи.
- 6.11. В случае нарушения условий оплаты Услуг со стороны Пациента Исполнитель имеет право взыскать неустойку в размере 0,01% за каждый день просрочки.
- 6.12. В случае причинения ущерба имуществу Исполнителя Пациент обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.
- 6.13. В остальных случаях стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

7. Порядок разрешения споров и конфликтных ситуаций

- 7.1. Определение порядка рассмотрения случаев (событий) медицинского инцидента, их учет и анализ осуществляется на основании приказа, утвержденного уполномоченным органом в области здравоохранения.
- 7.2. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться к Исполнителю с претензией (жалобой) в письменном виде.
- 7.3. Претензия (жалоба) рассматривается в течение от 3 (трех) до 20 (двадцати) рабочих дней с момента её получения Исполнителем. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется Пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию Пациента может быть вручен ему лично согласованное время или разъяснен в устной форме.
- 7.4. Стороны обязуются решать все возникшие по настоящему договору споры путем переговоров сторон и/или их представителей, а также процедурой медиации. Все неурегулированные сторонами споры в рамках выполнения настоящего договора разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством РК.

8. Форс-мажор

- 8.1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение, или ненадлежащее исполнение обязательства, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла предвидеть или предотвратить.
- 8.2. Для целей договора "форс-мажор" означает событие, неподвластное контролю Сторон, и

имеющее непредвиденный характер. Такие события могут включать, но не исключительно: война, военные действия, природные или стихийные бедствия, наводнение, пожар, землетрясение, эпидемия, а также решения органов государственной власти или управления.

8.3. Стороны признают, что неплатежеспособность Сторон не является форс-мажорным обстоятельством.

8.4. Стороны не несут ответственность за неисполнение условий Договора, если оно явилось результатом форс-мажорных обстоятельств.

8.5. Клиника/Поставщик не несет ответственность за выплату неустоек или расторжение Договора в силу неисполнения его условий, если задержка с исполнением Договора является результатом форс-мажорных обстоятельств.

8.6. При возникновении форс-мажорных обстоятельств Клиника/Поставщик должен незамедлительно направить Пациенту/Заказчику письменное уведомление о таких обстоятельствах и их причинах. Если от Пациента/Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Клиника/Поставщик продолжает выполнять свои обязательства по Договору, насколько это целесообразно, и ведет поиск альтернативных способов выполнения Договора, не зависящих от форс-мажорных обстоятельств.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Договор заключен путем акцепта Пациентом публичной оферты с Исполнителем и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия оферты или отозвать оферту в любой момент по своему усмотрению, при обязательном уведомлении Пациента в срок, не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней до момента вступления в силу изменений или отзыва оферты.

9.2. Пациент соглашается и признает, что внесение изменений в оферту влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Сторонами Договор, и эти изменения в Договор вступают в силу одновременно с вступлением в силу таких изменений в оферте. Настоящим Пациент подтверждает, что обладает всеми законными правами и полномочиями, необходимыми для заключения Договора.

9.3. Оформление Пациентом Услуг после внесения изменений в Договор (в публичную оферту) однозначно понимается Исполнителем и Пациентом как согласие с внесенными изменениями.