

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ЗдравМедица»

Гаврилов О.Э.

«20» ноября 2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке возврата денежных средств по договорам о платных медицинских услугах в ООО «ЗдравМедица»

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата потребителю денежных средств клиникой, в случае за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации № 54 от 22.05.2003 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочение деятельности клиники (далее Исполнитель), в части возврата денежных средств физическому лицу или юридическому лицу, оплатившему платную услугу (далее Заказчик);

1.3. Настоящее Положение определяет: – условия и порядок возврата денежных средств; – перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств; – сроки возврата денежных средств; – порядок информирования Заказчика о порядке возврата денежных средств.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение (пункт 4 статьи 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

Медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

Заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

Состояние - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

Основное заболевание - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

Сопутствующее заболевание - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

Качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

2. Условия возврата денежных средств.

2.1. В спорных ситуациях качество предоставленных медицинских услуг определяется врачебной комиссией по внутреннему контролю качества с привлечением независимых экспертов (по необходимости). После чего коллегиально принимается решение о возврате денежных средств полностью или частично.

2.2. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг возвращаются Заказчику в случаях, когда оплаченная им услуга остается по различным причинам нереализованной, а именно:

- платная медицинская услуга оказана не в полном объеме;
- невыполнение обязательств по договору оказания платных услуг допущено по вине Исполнителя или услуга выполнена ненадлежащего качества;
- при одностороннем расторжении договора;

- возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки;
- по другим причинам.

2.3. Денежные средства не возвращаются:

- при опоздании пациента без предварительного предупреждения работников регистратуры на прием к врачу без уважительной причины более чем на 20 минут (степень уважительной причины рассматривается администрацией Исполнителя) в установленное время. Пациент имеет право записаться на прием к лечащему врачу в другой день, либо быть принятым в конце рабочего дня (при наличии такой возможности), после приема пациентов, записанных на прием к лечащему врачу в этот день;
- при не предоставлении Заказчиком Исполнителю (лечащему врачу или иному специалисту) надлежащей информации, равно как и предоставление недостоверной, неполной или заведомо ложной информации об особенностях состояния здоровья Пациента;
- при нарушении Пациентом (Заказчиком) правил внутреннего распорядка лечебного учреждения;
- при неисполнении Пациентом (Заказчиком) предписаний лечащего врача и(или) иного специалиста Исполнителя;
- при осуществлении Заказчиком или Пациентом на любой стадии лечения каких-либо не согласованных с лечащим врачом действий, прямо или косвенно влияющих на ход проводимого курса лечения (в том числе самолечение, использование рекомендаций третьих лиц);
- при невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Заказчика или Пациента согласно ст. 781 Гражданского кодекса РФ;
- при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4 Денежные средства возвращаются частично:

- при отказе Заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Заказчику при предоставлении следующих документов:

- 1) Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (приложение 1)
- 2) оригинал документа, подтверждающего оплату данной услуги (при наличии). В случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения - реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки, в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета. При отсутствии документов оплаты подтверждением оплаты считаются документы оператора фискальных данных (ОФД).
- 3) оригинал паспорта.

3.2. При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Заказчика.

3.3. Возврат денежных средств Заказчику производится:

- безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения, которое оплачивало услуги Пациента;

- наличными денежными средствами во всех остальных случаях.

3.4. Во время возврата денежных средств Заказчик заполняет и подписывает Расписку пациента о возврате денежных средств (Приложение 2), по 1 экземпляру для каждой стороны.

3.5. Если Заказчиком была составлена претензия, заполняет и подписывает Соглашение об урегулировании претензии (Приложение 3).

4. Сроки возврата денежных средств

4.1. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течении десяти дней с момента предоставления полного комплекта документов, перечисленных в п. 3.1. настоящего Положения, согласно ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». При условии предоставления пакета документов возврат денежных средств, внесенных в кассу, может производиться в этот же день.

5. Порядок информирования заказчика о порядке возврата денежных средств

5.1. Информирование Заказчика с настоящим Положением происходит при подписании договора на оказание платных услуг и размещено на информационном стенде и сайте Исполнителя.

6. Заключительное положение

Претензии и жалобы граждан за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, оплата за которые произведена без финансовых документов, подтверждающих факт принятия денежных средств (кассовый чек, приходный ордер) не принимаются.

В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации. Претензии и споры разрешаются по соглашению сторон или в порядке определенном законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

Директору ООО «ЗдравМедица»
Гаврилюк О.Э.

От пациента _____,
действующего от собственного имени

От законного представителя _____
мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель /нужное подчеркнуть/

От представителя пациента _____,
действующего по доверенности № _____ от « ____ » _____ 202__ г.

Проживающего по адресу _____

Паспортные данные: серия _____ № _____ дата выдачи « ____ » _____ 202__ г.

Кем выдан _____

Контактный телефон _____

З А Я В Л Е Н И Е
на возврат денежных средств

Прошу сделать возврат денежных средств за медицинские услуги в сумме _____ руб. ____ коп.
(_____)
сумма прописью

в связи с _____

Возвращаемые денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:
(имя владельца банковской карты (латиницей, как на карте), последние 4 цифры номера
Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дата Заказа)

Перечень прилагаемых документов:

- кассовый чек;
- акт об оказании услуг;
- копия документов, подтверждающих законное представительство или доверенности на возврат денежных средств (при возврате денежных средств через представителя)
- чек электронного терминала в случае возврата ДС за медуслуги, оплаченные с использованием банковской карты.

Возврат производится не позднее 10 календарных дней с даты регистрации запроса, в будние дни с 8.00 до 16.00 при предъявлении паспорта.

Ознакомлен(а) _____ / _____ /
ФИО пациента (законного представителя, представителя) подпись

« ____ » _____ 20__ г.

Заявление зарегистрировано « ____ » _____ 20__ г.

ФИО

подпись

РАСПИСКА

пациента о возврате денежных средств по Договору
на оказание медицинских услуг № _____ от «__» _____ 202__ г.

г. Ленинск-Кузнецкий " " _____ г.

Я, _____,
(Ф.И.О. пациента)

паспорт: серия _____ N _____,

выдан _____,
(когда, кем)

проживающий по адресу:

Получил(а) от ООО «ЗдравМедица», денежные средства в сумме _____,
(_____) рублей,
возвращенные мне в связи с расторжением Договора на оказание медицинских услуг
№ _____ от «__» _____ 202__ г.

Претензий к ООО «ЗдравМедица» не имею.

Настоящая расписка составлена в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

" " _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

РАСПИСКА

пациента о возврате денежных средств по Договору
на оказание медицинских услуг № _____ от «__» _____ 202__ г.

г. Ленинск-Кузнецкий " " _____ г.

Я, _____,
(Ф.И.О. пациента)

паспорт: серия _____ N _____,

выдан _____,
(когда, кем)

проживающий по адресу:

Получил(а) от ООО «ЗдравМедица», денежные средства в сумме _____,
(_____) рублей,
возвращенные мне в связи с расторжением Договора на оказание медицинских услуг
№ _____ от «__» _____ 202__ г.

Претензий к ООО «ЗдравМедица» не имею.

Настоящая расписка составлена в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

" " _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Соглашение об урегулировании претензии

г. Ленинск-Кузнецкий

«___» _____ 202__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «ЗдравМедица», именуемое в дальнейшем «Клиника», действующее на основании Устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО 42-01-005214 от 23.11.2017 г. выдана Управлением лицензирования медицинской и фармакологической деятельности Кемеровской области, в лице директора Гаврилюк Оксаны Эриэвны, с одной стороны

и гражданка(ин) РФ _____,
паспорт: серия _____ № _____, выдан _____,

_____ дата выдачи _____,
именуемая(ый) в дальнейшем «Пациент», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Настоящее Соглашение заключается сторонами в целях добровольного урегулирования и устранения по взаимному согласию возникших споров в связи с исполнением Договора об оказании медицинских услуг № _____ от «___» _____ 202__ г.

2. Пациент обратился к Клинике с претензией, в связи с недостатками оказанных медицинских услуг, которые выражаются в: _____

На заседании врачебной комиссии претензия пациента признана обоснованной (частично обоснованной/необоснованной).

3. На основании статьи 29 Федерального Закона №2300-1ФЗ «О защите прав потребителей» Стороны договорились, что Клиника по требованию Пациента:

- безвозмездно устраняет следующие недостатки оказанной медицинской услуги: _____ (перечень недостатков услуги, подлежащих устранению);

- безвозмездно произвести оказание следующих медицинских услуг: _____
_____ (перечень услуг, оказанных безвозмездно).

4. Срок исполнения настоящего Соглашения Сторонами до «___» _____ 201__ г.

5. Пациент в свою очередь отказывается от своей претензии к Клинике, связанной с исполнением Договора об оказании медицинских услуг № _____ от «___» _____ 202__ г.

6. Стороны за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, установленных данным Соглашением, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7. Соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до момента выполнения Клиникой, принятых на себя обязательств в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

Клиника:

Пациент:

ООО «ЗдравМедица»

Гр. РФ _____,

Директор _____ /Гаврилюк О.Э./
М.П.

подпись