

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ

ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 105

ПРИКАЗ

от 29.12.2018

№ 281

«Об утверждении положения»

В целях упорядочения возврата потребителю денежных средств в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2019 года «Положение о порядке возврата денежных средств за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг» (приложение 1 к настоящему приказу).
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой

Главный врач



(подпись)

Г.И. Учелькина

Утверждаю:
Главный врач
ГБУЗ «ДГП № 105 ДЗМ»



Г. И. Учелькина
Г. И. Учелькина
2018г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке возврата денежных средств за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг в ГБУЗ «ДГП № 105 ДЗМ»

1. Общие положения.

Настоящее положение разработано в целях упорядочения возврата потребителю денежных средств в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг.

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»).

- 1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей»
- 1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочение деятельности ГБУЗ «ДГП № 105 ДЗМ» (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.

2. Условия возврата денежных средств.

2.1. 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 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 форс-мажорным обстоятельствам;
- по другим причинам.

2.2. Денежные средства не возвращаются:

- при опоздании пациента без предварительного предупреждения работников регистратуры на прием к врачу без уважительной причины (степень уважительной причины рассматривается администрацией Исполнителя) в установленное время. Пациент имеет право записаться на прием к врачу в другой день, либо быть принятым в конце рабочего дня (при наличии такой возможности), после приема пациентов, записанных на прием к 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 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».

2.3 Денежные средства возвращаются частично:

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

В соответствии со ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Односторонний отказ от

исполнения обязательства, связанного с осуществлением его сторонами предпринимательской деятельности, и одностороннее изменение условий такого обязательства допускаются также в случаях, предусмотренных договором, если иное не вытекает из закона или существа обязательства.

Согласно п. 3 ст. 450 ГК РФ в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

В силу п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Односторонний отказ заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг не прекращает обязательства заказчика оплатить исполнителю необходимые расходы, которые он понес в счет услуг, как оказанных, так еще и не оказанных, до момента одностороннего отказа заказчика от исполнения договора. Таким образом, расходы, понесенные исполнителем, могут быть оплачены заказчиком как до отказа от исполнения договора возмездного оказания услуг, так и после него, в том числе взысканы с заказчика в судебном порядке.

3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств

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

- Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (приложение 1)
- договор на оказание платных услуг;
- оригинал квитанции об оплате;
- 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;
- оригинал паспорта.

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

3.3. Заявление Заказчика подписывается у непосредственного исполнителя услуги и уполномоченного лица отделения платных услуг.

3.4. Возврат денежных средств Заказчику производится:

- безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения, а также по желанию Заказчика
- наличными денежными средствами во всех остальных случаях.

4. Сроки возврата денежных средств

4.1. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течение десяти дней с момента предоставления полного комплекта

документов в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения согласно ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5. Порядок информирования заказчика о порядке возврата денежных средств.

5.1. Информация о порядке возврата денежных средств доводится до Заказчика через информационный стенд Исполнителя и на официальном сайте учреждения.

5.2. Ознакомление Заказчика с настоящим Положением осуществляется при подписании договора на оказание платных услуг.

6. Заключительное положение:

Контроль за уровнем качества предоставляемых ПМУ, их соответствием принятым стандартам осуществляют заместители главного врача по направлениям.

Учреждение несёт ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров,
- за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённых на территории РФ,
- за причинение вреда здоровью и жизни гражданина в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение освобождается от ответственности за:

- неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств;
- нарушение пациентом правил внутреннего распорядка учреждения;
- невыполнения назначений врача;
- предоставления пациентом ложной информации о своих перенесенных заболеваниях (умышленно или по неосторожности), а также в иных случаях, предусмотренных законодательством.

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

ОБРАЗЕЦ

Главному врачу
ГБУЗ «ДГП № 105 ДЗМ»
Г.И. Учелькиной

От _____
проживающего _____
паспорт серия _____ № _____
дата выдачи « ____ » _____ 20 ____ г.
кем выдан _____
тел. для связи _____

ЗАЯВЛЕНИЕ на возврат денежных средств

Прошу произвести возврат денежных средств за платные услуги в сумме _____
_____ рублей _____ копеек по
Договору № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г за услугу

Причина возврата: _____

_____/_____/_____
Подпись / ФИО

« ____ » _____ 20 ____ г.