Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Детская городская клиническая больница имени З.А. Башляевой Департамента здравоохранения города Москвы»
125373, Москва, ул. Героев Панфиловцев, д. 28

Утверждаю
Главный врач ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»
_____ И.М. Османов
«11» января 2021 г.

Правила возврата денежных средств по договорам оказания платных услуг в ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»:

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата заказчику/потребителю денежных средств в ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ» (далее - Исполнитель), 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 Исполнителя 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 возраста 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»).

Платные медицинские услуги – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных

средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

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

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Понятие "медицинская организация" употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя. Заказчик может являться законным представителем потребителя.

Исполнитель - медицинская организация (Учреждение) независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором;

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. 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.

2.2. 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 лечащему врачу в другой день, либо быть принятым в конце рабочего дня или в порядке живой очереди (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 кодексам 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.

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 – договор-счет, кассовый чек. 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.

4) Выписка из стационара в случае оплаты услуг стационарного профиля (койко-дни, сервисные палаты, пребывание сопровождающего лица и др.) с подписью старшей сестры отделения на догор-счете.

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;

- оформление возврата производится в часы работы кассы ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»: пн.-пт. с 9:00 до 15:30; в других случаях требуется предварительное согласование другого времени осуществления возврата денежных средств с сотрудниками отделения платных услуг по телефону call-центра: 8-499-110-14-79 или при личном обращении в регистратуре отделения.

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, 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, производится в этот же день в рабочие часы кассы ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»: пн.-пт. с 9:00 до 15:30.

5. Порядок информирования заказчика о порядке возврата денежных средств

5.1. Информирование Заказчика с настоящим Положением происходит при подписании договора на оказание платных услуг, а также Положение размещено на информационных стендах отделения платных услуг и на 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.

Приложение №1

Главному врачу
ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»
Османову И.М.
от
паспорт серия №
выдан
дата
зарегистрирован по адресу:

Заявление

Прошу Вас вернуть денежные средства в размере
_____
_____(сумма прописью).
По причине
_____
Вышеуказанные средства прошу перечислить на следующие реквизиты:
Полное наименование банка
БИК,_____ КПП_____
Р/с _____
№ карты _____
Ф.И.О. владельца расчетного счета_____
Претензий к ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ» не имею.

Дата: _____
_____/_____
Подпись расшифровка