

Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи
Акционерное Общество
«ЛУЧАНО СОЧИ»

ПРИКАЗ № 79-1/02-25

город Сочи

« 5 » МАЯ 2025 года

«Об утверждении Положения о порядке оказания платных медицинских услуг в АО «ЛУЧАНО СОЧИ» и проектов договоров на оказание платных медицинских услуг.

С целью определения порядка оказания платных медицинских услуг медицинским центром Общества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

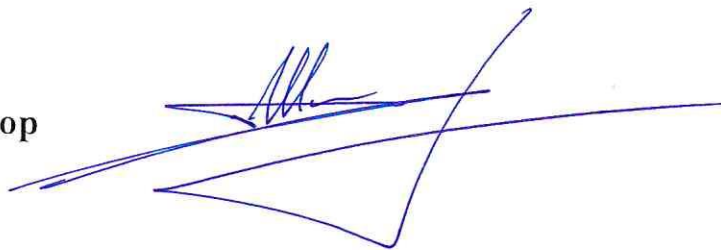
1. Утвердить Положение «О порядке оказания платных медицинских услуг в АО «ЛУЧАНО СОЧИ» (Приложение №1) и ввести его в действие с « » мая 2025 года.

2. Руководителю структурного подразделения медицинский центр общества Кабак Ю.Г. ознакомить сотрудников с Положением №1 в части их касающейся.

3. Утвердить формы договоров на оказание платных медицинских услуг (Приложение №2, приложение №3, Приложение №4).

4. Контроль за выполнением приказа возложить на главного врача Общества Кабак Ю.Г.

Генеральный директор



Д.А. Шеваловский

Ознакомлены:

_____ Герасимова А.А.

_____ Кабак Ю.Г.

_____ Бекешева Е.В.

 _____ Матыскина Н.В.

_____ Кречко А.М.

_____ Мишенина К.Я.

_____ Гайдабука М. В.

«УТВЕРЖДАЮ»

~~И.А.~~ Генеральный директор
АО «ЛУЧАНО СОЧИ»

Д.А. Шеваловский

« 05 » мая 2025 г

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания платных медицинских услуг в АО «ЛУЧАНО СОЧИ»

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» и другими нормативно-правовыми актами, регулирующими данный вид деятельности.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления медицинских услуг, оказываемых на платной основе в Акционерном обществе «ЛУЧАНО СОЧИ» (далее – Общество), в целях:

- более полного удовлетворения потребности граждан в качественной медицинской помощи сверх установленных видов и объемов медицинских услуг, не финансируемых за счет средств бюджета территориального фонда обязательного медицинского страхования;

- привлечения финансовых средств для материально-технического развития Общества, получения прибыли и материального поощрения его работников;

- упорядочения процесса оказания медицинских услуг на платной основе.

1.3. Платные медицинские услуги – это медицинские услуги, которые в соответствии с действующим законодательством предоставляются:

- за счет личных средств граждан;
- за счет страховых взносов на добровольное медицинское страхование по программам добровольного медицинского страхования (далее – ДМС);
- за счет средств работодателей, предприятий, учреждений, организаций и иных источников, не запрещенных законодательством.

Платные медицинские услуги предоставляются на основании добровольного волеизъявления потребителя услуг (далее – пациент).

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются в Обществе на основании Лицензии № Л041-01126-23/00326186 на осуществление медицинской деятельности, выданной 28.09.2017 года Министерством здравоохранения Краснодарского края.

1.5. Платные медицинские услуги оказываются гражданам по месту нахождения Общества по основному адресу - 354002, Краснодарский край, Г.О. город-курорт Сочи, Курортный проспект, 86.

1.6. Общество самостоятельно в соответствии с Уставом, действующими законодательными и иными нормативными актами федерального, регионального и ведомственного уровня определяет возможность оказания платных услуг в зависимости от материальной базы, численного и квалификационного состава персонала, спроса на услуги и других условий.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются:

- населению (за счет личных средств граждан);
- по программам ДМС в соответствии с действующим законодательством РФ;
- по договорам с организациями, а также предпринимателями без образования юридического лица (заказчиками услуг) – в отношении граждан (пациентов).

2.2. Общество имеет право предоставлять платные медицинские услуги:

2.2.1. при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг (за исключением случаев и порядка, предусмотренных ст. 21 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также оказания скорой, в т. ч. специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи в неотложной или экстренной форме);

2.2.2. при добровольном желании пациента получить медицинскую помощь.

2.3. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги устанавливаются генеральным директором Общества.

2.4. Медицинская помощь в Обществе организуется и оказывается:

2.4.1. в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения РФ (МЗ РФ);

2.4.2. в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми МЗ РФ, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми организациями;

2.4.3. на основе клинических рекомендаций;

2.4.4. с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых МЗ РФ.

2.5. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой МЗ РФ, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию пациента и(или) заказчика.

3. Порядок предоставления платных медицинских и иных услуг

3.1. Общество предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. Если законодательством предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан. Если при предоставлении платных медицинских услуг необходимо оказание дополнительных платных медицинских услуг, которые не предусмотрены договором, об этом необходимо предупредить пациента. Без его согласия предоставлять такие услуги Общество не вправе.

3.2.1. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.3. Общество обязано в наглядной форме (на главной странице сайта в сети «Интернет», на стендах, стойках, плакатах, папках потребителя, размещенных в зоне ресепшен) обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией следующего содержания:

- полное и сокращенное наименование Общества;
- место нахождения Общества;
- документ, подтверждающий факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- режим работы Общества;
- наличие лицензии на осуществление медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего её органа, а также сертификата соответствия на иные услуги (работы) в случаях, установленных законодательством;
- перечень платных медицинских и иных услуг с указанием их стоимости;
- условия предоставления и получения платных медицинских и иных услуг;
- форма договора;
- сведения о квалификации и сертификации специалистов, оказывающих платные медицинские услуги, – по требованию пациента;
- контактные телефоны администрации Общества и лиц, ответственных за предоставление платных медицинских и иных услуг;
- иная информация в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».

3.4. Общество предоставляет пациенту (законному представителю пациента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья (в т. ч. сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения);

• об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению;

• о порядках оказания медицинской помощи и клинические рекомендации по заболеваниям;

• о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

• о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

• другие сведения, относящиеся к предмету договора.

По требованию пациента (его законного представителя), либо заказчика Общество предоставляет для ознакомления следующие документы:

• заверенную копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность.

3.5. Общество обязано обеспечивать предусмотренное законодательством соответствие предоставляемых медицинских и иных услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации. При оказании медицинских и иных услуг (работ) в Обществе должны применяться:

• лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, иные расходные материалы, изделия медицинского назначения, зарегистрированные в России;

• методы профилактики, диагностики, лечения, реабилитации, медицинские технологии, разрешенные к применению в порядке, установленном законодательством России;

• установленные федеральные и региональные стандарты оказания медицинской помощи.

3.6. Предоставление платных медицинских и иных услуг Обществом осуществляется только при наличии:

• лицензии на медицинскую деятельность по видам услуг (работ), перечень которых определяется Правительством РФ;

• сертификата соответствия в случаях, установленных законодательством;

• преysкуранта платных медицинских и иных услуг.

3.7. Платные медицинские услуги оказываются Обществом при наличии:

• заключенного договора между пациентом (его законным представителем), либо заказчиком и Обществом, регламентирующего условия и сроки их предоставления, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон (под порядком расчетов понимается стоимость услуг (работ), порядок и срок оплаты);

• согласия на обработку персональных данных;

• информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) на медицинское вмешательство, которое является неотъемлемой частью договора и хранится в амбулаторной карте или истории болезни пациента.

3.8. Договор заключается в простой письменной форме и содержит конкретные условия оказания медицинских услуг, которые должны быть доведены до сведения пациента либо заказчика в доступной форме.

3.9. Договоры могут быть заключены на платное комплексное медицинское обслуживание организаций и граждан.

3.10. При согласии гражданина на получение платной медицинской и иной услуги он имеет право ознакомиться с условиями договора.

3.10.1. Договор на оказание платных медицинских услуг содержит следующие сведения:

а) сведения об исполнителе: наименование и фирменное наименование Общества, адрес места нахождения (места его государственной регистрации), данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) и идентификационный номер налогоплательщика (ИНН); номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации и срок действия; наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией; иные реквизиты Общества.

б) сведения о потребителе (пациенте): фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства, иные адреса, на которые Общество может направлять ответы на письменные обращения, и телефон пациента (его законного представителя); данные документа, удостоверяющего личность, СНИЛС;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающего договор от имени потребителя: фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон; данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом): фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица; данные документа, удостоверяющего личность заказчика; данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя; наименование и адрес заказчика – юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика места нахождения, реквизиты заказчика - юридического лица;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) сведения о лице, заключающем договор от имени Общества (генеральный директор или доверенное лицо, действующее на основании доверенности): должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

з) подписи со стороны Общества и пациента/заказчика. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

и) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

к) порядок изменения и расторжения договора;

л) порядок и условия выдачи пациенту (законному представителю) после исполнения договора Обществом медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах

обследований, диагнозе (ах), методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

м) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

3.10.2. Договор составляется в 3-х экземплярах, один из которых находится у Общества, второй - у заказчика, третий - у потребителя (пациента). В случае если договор заключается между пациентом и Обществом, он составляется в 2-х экземплярах.

3.10.3. Руководствуясь п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации, при подписании договора со своей стороны, Общество вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического копирования (факсимиле), являющегося аналогом собственноручной подписи и имеющего юридическую силу.

3.11. Потребитель (пациент) платных медицинских и иных услуг обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с Обществом. Пациент обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

3.12. При оказании платных медицинских и иных услуг в установленном порядке оформляется и ведется медицинская документация, учетные и отчетные статистические формы, с соблюдением порядка и сроков их предоставления. В договоре или кассовом чеке отражается стоимость услуги согласно действующему в Обществе прейскуранту.

3.13. Платные медицинские услуги (консультации и диагностические процедуры) оказываются по записи в день обращения исходя из конкретной клинической ситуации пациента и с учетом материально-технической возможности Общества, а также загруженности врачей.

3.14. Перенос записи по инициативе пациента возможен исключительно при наличии свободного времени в рабочем графике специалистов, без ущерба для других пациентов.

3.15. Медицинские работники центра не имеют право самостоятельно переносить время записи или перемещать, записанного пациента на другое время. Исключение составляет когда распоряжение о переносе поступает от руководства Общества.

3.16. Медицинские работники не могут превышать время приема, отведенное на одного пациента. Исключение составляет состояние пациента, требующее оказания неотложной медицинской помощи, а так же консультация медицинского работника, в случае отсутствия следующего по записи пациента.

3.17. В случае опоздания пациента на прием/процедуру более, чем на 10 минут работники медицинского центра вправе:

- сократить время приема/процедуры прямо пропорционально времени опоздания, для исключения причинения неудобств следующим записанным пациентам;
- перенести прием/процедуру на другое время при наличии свободной записи;
- отменить запись.

Правила, установленные данным пунктом не распространяются на пациентов оздоровительных программ (ОЗП).

3.18. Для курсовых процедур срок оказания определяется в день обращения по мере записи на прием к специалисту с учетом согласованного с пациентом плана лечения.

3.19. В случае несоблюдения Обществом обязательств по срокам исполнения услуг пациент вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор.

4. Организация оказания платных медицинских услуг в Обществе

4.1. Обязанность по организации, планированию, контролю за предоставлением платных медицинских и иных услуг, обеспечением качества, контролю качества предоставления медицинских услуг, ведением предметного учета и отчетности, а также и обеспечением статистического учета и отчетности по оказанным платным медицинским услугам возложено на главного врача Общества;

Обязанность по заключению и подписанию договоров на оказание платных медицинских и иных услуг, а также информированного согласия пациента на предоставление платных медицинских и иных услуг и согласия на обработку персональных данных с физическими лицами возложена на руководителя службы приема и размещения, а также администраторов службы приема и размещения, осуществляющих данные обязанности на основании доверенности.

4.2. Предоставление платных медицинских и иных услуг в Обществе регламентируется действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, настоящим Положением, Уставом и иными локальными актами Общества.

4.3. Договоры с организациями об оказании медицинской помощи хранятся в юридическом отделе с последующей сдачей их в архив на хранение.

4.4. Договоры с гражданами об оказании амбулаторной медицинской помощи хранятся в медицинской карте амбулаторного больного в медицинском центре Общества.

4.5. Пациент, желающий получить платные медицинские и иные услуги, обращается по телефону в колл-центр или лично на ресепшн к администратору для ознакомления с условиями предоставления и получения платных услуг, а также с действующим прейскурантом.

4.6. Предоставление платной медицинской услуги производится по предварительной записи на прием или консультацию к специалисту.

4.7. При согласии пациента на платное обследование и лечение оформляется медицинская карта амбулаторного больного, составляется договор оказания платных медицинских услуг после чего пациент направляется к врачу-специалисту. Один экземпляр договора вручается пациенту (его законному представителю).

Администратор провожает пациента в кабинет специалиста и передает амбулаторную карту пациента врачу специалисту.

4.8. Врач после опроса знакомит пациента (его законного представителя) с планируемым медицинским вмешательством и подписывает Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, Дополнительное соглашение к договору об оказании платных медицинских услуг, в котором указываются конкретные планируемые медицинские услуги и их стоимость. После этого, врач оказывает медицинскую услугу, производят осмотр пациента, определяют объем необходимых

диагностических, консультативных и лечебных мероприятий, о чем производится запись в амбулаторной карте.

4.9. По результатам оказания платных медицинских и иных услуг оформляется акт о выполненных услугах/работах, а по результатам лечения и обследования амбулаторного больного выдается медицинское заключение (результат исследования). В медицинском заключении врач отражает диагноз и рекомендации по лечению и информирует пациента (его законного представителя) о характере заболевания, методике и срокам лечения.

4.10. После оказания медицинской услуги в кассе Общества принимаются денежные средства от пациента (его законного представителя) и выдается чек контрольно-кассовой машины и квитанция с перечнем оплаченных медицинских услуг, подтверждающий произведенную оплату предоставляемых медицинских услуг.

4.11. Общество вправе отказать в заключении договора на оказание платных медицинских услуг в случае отсутствия возможности оказать такие услуги.

4.12. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлен план лечения. Его составление является по требованию пациента (заказчика) или Общества обязательным, при этом он является неотъемлемой частью договора. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Общество предупреждает об этом пациента (заказчика).

4.13. Общество обязано при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5. Особенности оказания медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом

5.1. Договор может быть заключен посредством использования сети «Интернет» на основании ознакомления пациента и (или) заказчика с предложенным Обществом описанием медицинской услуги.

5.2. При заключении договора дистанционным способом пациенту предоставляется возможность ознакомиться со следующей информацией:

- а) наименование (фирменное наименование) Общества;
- б) основной государственный регистрационный номер Общества;
- в) номера телефонов и режим работы Общества;
- г) идентификационный номер налогоплательщика;
- д) информация об оказываемой услуге, предусмотренная ст. 10 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- е) способы оплаты услуги;
- ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);
- з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования пациентов и (или) заказчиков.

5.3. Указанная в п.5.2. информация или ссылка на нее размещена на главной странице сайта Общества в сети «Интернет».

5.4. Договор с пациентом и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления пациентом и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений ст.ст.16.1, 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления пациентом и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться Обществом без согласия пациента и (или) заказчика.

5.5. При заключении договора Общество представляет пациенту и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение содержит номер договора, который позволяет пациенту и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

5.6. По требованию пациента и (или) заказчика Общество направляет пациенту и (или) заказчику экземпляр заключенного договора, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

5.7. Пациент и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную Обществом медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с Обществом, с учетом положений ст.ст.16.1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5.8. При заключении договора дистанционным способом отказ пациента и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

5.9. Потребитель и (или) заказчик могут направить Обществу в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков оказанной платной медицинской услуги, а Общество обязано принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

6. Расчеты при оказании платных медицинских услуг

6.1. Оплата оказанных платных медицинских и иных услуг осуществляется пациентом (заказчиком) по безналичному или наличному расчету. Оплата оказанных платных медицинских услуг производится на основании и условиях, определенных в договорах на предоставление медицинских услуг, в соответствии с утвержденными в установленном порядке ценами и тарифами. Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются через кассу либо учреждения банков.

6.2. При наличном расчете Общество использует кассовый чек. Общество обязано выдать гражданам один экземпляр кассового чека, подтверждающий прием наличных денежных средств.

6.3. Платные медицинские услуги пациентам оказываются на условии постоплаты, если иное не будет установлено договором, заключенным между Обществом и заказчиком (пациентом). При оказании комплексных медицинских услуг предусматривается внесение авансового платежа.

6.4. В случае неоказания какой-либо оплаченной медицинской услуги производится перерасчет платных медицинских услуг.

6.4.1. В случае если по причинам, не зависящим от Общества и заказчика (пациента), объем оказываемых потребителю медицинских услуг сократится либо оказание медицинских услуг на каком-либо этапе лечения окажется невозможным, с

заказчика (потребителя) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги.

6.4.2. В случае отказа пациента (заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг (продолжения обследования или лечения) путем заявления добровольного отказа от медицинского вмешательства и подачи письменного заявления на имя главного врача или генерального директора Общества (исполнителя), договор расторгается, с потребителя (заказчика) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги.

6.4.3. Остаток суммы в рублях, внесенной за медицинские услуги, возвращается тем же способом, каким был внесен в качестве оплаты за медицинские услуги в течение 10 рабочих дней (заказчику-юридическому лицу - на указанный в заявлении счет, открытый в банке (кредитной организации)).

6.4.4. В случае невозможности исполнения Обществом платных медицинских услуг, возникшей по вине потребителя (заказчика) после начала оказания ему услуг, в том числе при несообщении им известных ему сведений о состоянии своего здоровья (здоровья потребителя), в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о противопоказаниях, о перенесенных заболеваниях, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, при нарушении пациентом медицинских предписаний, установленного лечебно-охранительного режима, правил внутреннего распорядка и др., договор расторгается, с потребителя (заказчика) удерживается сумма за фактически оказанные ему медицинские услуги и понесенные Обществом расходы.

6.5. В случае если по медицинским показаниям потребителю назначена услуга, не предусмотренная прейскурантом, ее стоимость рассчитывается, утверждается генеральным директором и включается в прейскурант цен.

6.6. Суммарная стоимость оказанных услуг, может изменяться в сторону уменьшения либо увеличения по медицинским показаниям.

6.7. В целях защиты прав потребителя Общество по обращению пациента выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы пациента и/или заказчика на оказанные медицинские услуги:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме (для социального налогового вычета);

6.8. Иные условия оплаты услуг определяются условиями соответствующего договора, заключенного между Обществом и пациентом (заказчиком).

7. Прейскурант медицинских услуг

7.1. Цены (тарифы) на платные медицинские услуги утверждаются Обществом в соответствии с действующим законодательством.

7.3. Цена на медицинскую и иную услугу формируется на основе себестоимости оказания платной услуги с учетом конъюнктуры рынка (спроса и предложения на платную услугу), требований к качеству платной услуги в соответствии с показателями государственного задания, а также с учетом положений отраслевых и локальных нормативно-правовых актов об определении расчетно-нормативных затрат на оказание платной услуги по утвержденной методике.

7.4. Изменение цены на платные услуги происходит на основании издания локальных актов Общества.

7.5. Прейскурант платных услуг Общества включает все медицинские и иные услуги, которые Общество вправе оказывать за плату.

7.6. Цены на медицинские и немедицинские услуги указываются в рублях.

7.7. Для обеспечения единой нормативной базы работ и услуг в здравоохранении на всей территории России, включая протоколы ведения больных, методики выполнения сложных и комплексных медицинских услуг, лицензионные требования и условия, в том числе для формирования единых подходов к созданию преЙскурантов медицинских услуг, разработана номенклатура работ и услуг в здравоохранении. Все названия медицинских услуг в преЙскурантах должны строго соответствовать требованиям отраслевых классификаторов и номенклатуре работ и услуг в здравоохранении.

8. Использование доходов, полученных от оказания платных медицинских и иных услуг

8.1. Средства, поступившие за оказание платных услуг, самостоятельно распределяются и используются Обществом согласно планам финансово-хозяйственной деятельности (далее – планам ФХД), утвержденным в установленном порядке, и в соответствии с Положением об оплате труда сотрудников Общества за счет средств, полученных от осуществления приносящей доходы деятельности. Ограничения могут касаться только использования доходов от оказания платных медицинских и иных услуг на цели, не предусмотренные действующим законодательством.

9. Ответственность при предоставлении платных медицинских и иных услуг

9.1. Общество несет ответственность перед пациентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории России.

9.2. Вред, причиненный жизни и здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Обществом в соответствии с законодательством РФ. Общество освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги, оказанной на платной основе, если докажет, что это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

9.3. Претензии и споры, возникающие при предоставлении Обществом платных медицинских и иных услуг населению, рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

9.4. Ответственность за качество организации и качество оказания платных медицинских и иных услуг, а также контроль за ценообразованием и порядком взимания денежных средств с граждан осуществляет и несет за это персональную ответственность Генеральный директор Общества.

9.5. За непредоставление Обществом статистической информации об объемах платных услуг населению либо за ее искажение исполнитель услуги несет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Контроль за предоставлением платных медицинских услуг

10.1. Контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции государственные органы и организации, на которые в соответствии с законодательством возложена проверка деятельности медицинских учреждений.

11. Заключительная часть

11.1. Общество имеет право дополнять и изменять отдельные статьи данного Положения, если эти дополнения и изменения не противоречат действующему законодательству.

11.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.

СОГЛАСОВАНО

Главный врач



Ю. Г. Кабак

« ____ » _____ 2025 г

Руководитель юридического отдела



Н.В. Матыскина

« ____ » _____ 2025 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
АО «ЛУЧАНО СОЧИ»

Д.И. Шеваловский

«05» мая 2025 г.

РЕГЛАМЕНТ
возврата денежных средств
по договорам об оказании платных медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг (далее - Регламент) определяет порядок и условия возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг физическим лицам.

1.2. Возврат денежных средств физическим лицам (заказчикам, пациентам) производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - РФ).

1.3. Регламент предназначен для применения в медицинском центре Общества.

1.4. 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 Общества или услуга выполнена ненадлежащего качества; - при одностороннем расторжении договора; - возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки; - по другим причинам.

1.5. Денежные средства не возвращаются:

- при опоздании пациента без предварительного предупреждения работников регистратуры на прием к врачу без уважительной причины более чем на 10 минут (степень уважительной причины рассматривается администрацией Общества) 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 Обществу (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 Общества;
- 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».

1.6. Денежные средства возвращаются частично:

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

2. Оформление возврата денежных средств

2.1. Для оформления возврата необходимо предоставить кассовый чек, документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, его заменяющий), договор об оказании диагностических и консультационных медицинских услуг, заявление о возврате денежных средств установленной формы (Приложение № 1 к Регламенту) с указанием причины возврата.

2.2. Заявление с приложением кассового чека и договора передаётся администратору медицинского центра Общества.

2.3. Возврат денежных средств осуществляется только на основании заявления (Приложение №1):

2.3.1. Пациенту, действующему от своего имени, - при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий);

2.3.2. Законному представителю пациента – при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и документов, подтверждающих законное представительство;

2.3.3. Представителю пациента при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и простой письменной доверенности на право получения возврата денежных средств.

2.4. Причины возврата денежных средств:

2.4.1. Техническая неисправность оборудования, ошибка администратора/менеджера (наименования услуги и/или кода услуги, стоимости услуги), невозможность оказать услугу по техническим причинам (отсутствие электроснабжения и т.д.), отсутствие врача.

2.4.2. Неудовлетворительное/некачественное оказание услуги (претензия пациента).

2.4.3. Невыполненное в установленный срок исследование/отсутствие результатов проведенного исследования в установленные сроки.

2.5. В случае обращения пациента по вопросу возврата денежных средств, по причинам/одной из причин, указанных в п.2.4, администратор обязан оказать содействие пациенту в заполнении заявления о возврате денежных средств.

3. Порядок возврата денежных средств

3.1. Для оформления документов о возврате денежных средств пациенту по причине, указанной в п. 2.4, необходимо обратиться на стойку регистрации медицинского центра.

3.1.1. Возврат денежных средств пациенту может быть осуществлен в тот же день в случае невозможности оказания услуг по причинам, указанным в п. 2.4.1.

Денежные средства возвращаются в следующем порядке:

- при оплате за наличный расчет:

- в случае невозможности оказания услуг по причине отсутствия врача или не работы медицинского оборудования возврат осуществляется на основании заявления пациента с резолюцией главного врача (к оплате), а также кассового чека, договора об оказании платных медицинских услуг, объяснительной записки врача (медицинского работника),
- в случае невозможности оказания услуг по иным основаниям, указанным в п. 2.4.1 (технические причины, допущенные администраторами), возврат осуществляется на основании заявления пациента с резолюцией менеджера отеля (к оплате), а также кассового чека, договора об оказании платных медицинских услуг, объяснительной записки администратора или врача (медицинского работника);

- при оплате по безналичному расчету к документам, указанным выше, пациент прикладывает так же терминальный чек.

3.2. Все заявления пациентов о возврате денежных средств, за исключением заилений, указанных в п.3.1.1. при возврате денежных средств по техническим причинам, допущенным администраторами, согласовываются с главным врачом медицинского центра. Если имеется претензия от пациента/заказчика, то врачи (медицинские работники) предоставляют объяснительные записки в письменном виде. Затем заявления о возврате денежных средств и объяснительные записки врачей передаются главному врачу для рассмотрения.

Срок рассмотрения заявлений пациентов (представителей) о возврате денежных средств, по основаниям, указанным в п.2.4.2., 2.4.3 составляет 7 рабочих дней с момента их поступления (регистрации в Обществе).

3.3. В случае отказа в возврате денежных средств пациенту должен быть оформлен письменный ответ с указанием причин отказа. Письменный отказ должен быть направлен пациенту в трехдневный срок с момента принятия решения об отказе по почте с уведомлением, по адресу, указанному пациентом (представителем) в заявлении. В случае отсутствия в заявлении пациента адреса, по которому должен быть направлен ответ на заявление, ответ направляется Обществом по адресу регистрации пациента, указанному в договоре оказания медицинских услуг.

В случае получения ответа лично в руки пациент делает на копии ответа Общества запись о получении и заверяет ее своей подписью.

3.4. Письменный ответ подготавливается заместителем главного врача по клинико-экспертной работе.

3.5. В случае принятия положительного решения о возврате денежных средств пациенту за оказанные услуги, главный врач в течение одного рабочего дня направляет заявление с резолюцией администраторам медицинского центра для оформления платежных документов. Администратор подготавливает расходный кассовый ордер для возврата денежных средств.

Администратор в течении 1 рабочего дня оповещает пациента о положительном решении, приглашает пациента в медицинский центр.

3.6. Возврат денежной суммы производится из операционной кассы, где была произведена оплата:

- если медицинские услуги были оплачены наличными денежными средствами, то и возврат осуществляется наличными денежными средствами;
- в случае возврата денежных средств, поступивших с использованием банковской карты, возврат осуществляется только в безналичной форме на ту же карту, с которой было произведено списание денежных средств;

- иногородние пациенты, для возврата денежных средств, внесенных наличными в кассу Общества в заявлении в обязательном порядке, должны указывать банковские реквизиты для перечисления – возврата средств Обществом.

3.7. Пакет документов о возврате денежных средств (заявление пациента с резолюцией главного врача (к оплате) в случае возврата денежных средств по основаниям, указанным в п.3.1.1., в случае возврата денежных средств по техническим причинам, допущенным администраторами с резолюцией менеджера отеля, а так же кассовый чек, терминальный чек, договор об оказании платных медицинских услуг, объяснительная записка администратора или врача (медицинского работника), расходный кассовый ордер) передается администраторами медицинского центра работникам бухгалтерии не позднее дня следующего за днем, в котором произведен возврат.

3.8. Контроль исполнения данного регламента возлагается на руководителей подразделений Общества в части их касающейся.

СОГЛАСОВАНО

Главный врач



Ю. Г. Кабак

« ____ » _____ 2025 г.

Главный бухгалтер



Е.В. Бекешева

« ____ » _____ 2025 г.

Руководитель юридического отдела



Н.В. Матыскина

« ____ » _____ 2025 г.

Приложение № 1
к Регламенту
возврата денежных средств
по договорам об оказании платных медицинских услуг

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

Главному врачу
Кабак Ю.Г.
(ФИО)

от _____

паспорт серия _____ номер _____
выдан _____
код подразделения _____

проживающему (ей) _____

телефон _____
E-mail _____

Заявление
о возврате денежных средств

Я, _____
прошу вернуть уплаченные мною «__» _____ 2025г. денежные средства в
сумме _____ (_____)
(сумма прописью)

В связи с _____

Чек прилагаю.

Денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:

Получатель (ФИО) _____

Наименование банка _____

Расчетный счет _____

БИК Банка _____

ИНН Банка _____

Номер карты _____

Дата заявления _____

_____ (_____)