

**Департамент здравоохранения Орловской области  
бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области  
«ОРЛОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ВРАЧЕБНО-ФИЗКУЛЬТУРНЫЙ ДИСПАНСЕР»**

**Приказ**

«02» ноября 2023 г.

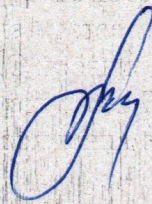
№ 35

Об утверждении Положения и формы заявления о расторжении договора и возврате денежных средств по платным услугам.

В целях упорядочения возврата потребителю денежных средств, когда оплаченная им услуга по различным причинам остается нереализованной:

1. Утвердить Положение О порядке возврата денежных средств по договорам о платных медицинских услугах в БУЗ Орловской области «ООВФД»
2. Утвердить форму распоряжения о расторжении договора о возврате денежных средств.
3. Инженеру-программисту Копаневу К.И. разместить информацию о порядке возврата денежных средств потребителю на официальном сайте БУЗ Орловской области "ООВФД»
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного бухгалтера Ковригину О.М.

Главный врач



В.И.Байраков



трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;

**Пациент, Потребитель** - 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 защитноприспособительных реакций и механизмов организма;

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

- 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 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».

2.3 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.

- 2) оригинал документа, подтверждающего оплату данной услуги (при наличии). В случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения указываются реквизиты банковской карты, 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.

### **4. Сроки возврата денежных средств.**

4.1. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течении десяти дней с момента подачи заявления, с приложением полного комплекта документов, перечисленных в п. 3.1. настоящего Положения, согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

### **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 сайте Исполнителя.

#### **6. Заключительное положение.**

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.

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

№ \_\_\_\_\_

г. Орёл

«О расторжении договора»

### ОБЯЗЫВАЮ:

1. Расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_\_, заключенный с \_\_\_\_\_.
2. Вернуть \_\_\_\_\_ остаток денежных средств в сумме \_\_\_\_\_ в течение 10 (Десяти) дней с даты поступления заявления, с приложением полного комплекта документов.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой (возложить на \_\_\_\_\_).

Основание: заявление о расторжении договора и возврате денежных средств.

Главный врач

В. И. Байраков