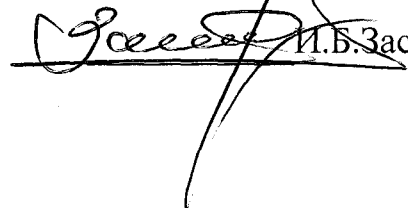


УТВЕРЖДЕНО
и.о. ДИРЕКТОРА
САНАТОРИЯ «ЗЕЛЕНый ГАЙ»
ФИЛИАЛ АО «РЖД «ЗДОРОВЬЕ»


И.Б. Заславский

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ
ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ
В САНАТОРИИ «ЗЕЛЕНый ГАЙ» ФИЛИАЛ
АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»**

с. Дедеркой, 2017 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке и условиях оказания платных услуг (далее – Положение) определяет порядок и условия предоставления платных медицинских и иных услуг в санатории «Зеленый Гай» филиал АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» (далее филиал).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативно-правовыми документами АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» (далее общество), а именно:

1.2.1. Гражданским Кодексом Российской Федерации № 51-ФЗ от 30.11.1994 г.

1.2.2. Трудовым Кодексом Российской Федерации № 197-ФЗ от 30.12.2001 г.

1.2.3. «Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» № 5487-1 от 22.07.1993 г.

1.2.4. Законом Российской Федерации «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» № 326-ФЗ от 29.11.2010 г.

1.2.5. Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

1.2.6. Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» № 27 от 13.01.1996 г.

1.2.7. Постановлением Правительства Российской Федерации «О программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2011 год» № 782 от 04.10.2010 г.

1.2.8. Уставом АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» от 29.01.2010 г.

1.2.9. Положениями о филиалах АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ».

1.3. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения деятельности филиала в части предоставления платных услуг, увеличения объёма предоставляемых филиалом услуг, повышения качества медицинской помощи, а также для привлечения дополнительных финансовых средств и материального поощрения работников филиала.

1.4. Основаниями для оказания платных услуг в филиалах являются:

1.4.1. Отсутствие их в перечне услуг, включая медицинские услуги, стоимость которых оплачена путёвкой;

1.4.2. Добровольное желание клиента получить услугу, включая медицинскую помощь (в т.ч. с повышенным уровнем комфорта, без очереди), за плату.

1.5. Оказание платных услуг ведется на площадях филиала с использованием оборудования, инструментария и прочих товарно-

материальных ценностей, находящихся на его балансе, персоналом в основное рабочее время и работниками, привлеченными для этих целей на основании заключенных договоров о возмездном оказании услуг.

1.6. В предоставлении платных услуг могут быть задействованы любые работники филиала, при условии соблюдения следующих условий:

1.6.1. Согласие на оказание платных услуг;

1.6.2. Внесение в список к приказу по филиалу о назначении должностных лиц, ответственных за осуществление деятельности по предоставлению платных услуг;

1.6.3. Наличие необходимых для оказания услуг сертификатов, лицензий, иных документов, разрешающих оказание данной услуги.

1.7. Оказание платных услуг в основное рабочее время допускается в случаях, когда технология их оказания ограничена рамками основного рабочего времени филиала либо спецификой оказываемых услуг, а также в том случае, если условия работы за счёт интенсивности труда позволяют оказывать платные услуги без ущерба для основного рода деятельности работника. При этом часы работы медицинского персонала, оказывающего платные услуги во время основной работы, не продлеваются.

1.8. Предоставление платных услуг клиентам в филиале осуществляется при:

1.8.1. Наличии у филиала лицензии и сертификатов на указанный вид деятельности, а также специалистов-исполнителей услуги;

1.8.2. Сохранении установленного режима работы без ухудшения доступности и качества услуг, входящих в стоимость путёвки, выкупленной клиентами филиала;

1.8.3. Наличии расчётного счёта для приёма средств от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, в т.ч. от платных услуг, в банковской системе Российской Федерации.

1.9. При оказании платных услуг физические и юридические лица обеспечиваются бесплатной, доступной и достоверной информацией о:

1.9.1. Наименовании филиала, его месте нахождения, сведения об учредителе филиала (наименование, адрес, телефоны);

1.9.2. Режиме работы медицинских кабинетов филиала, прочих служб, оказывающих платные услуги клиентам;

1.9.3. Перечне предоставляемых платных услугах;

1.9.4. Стоимости платных услуг, указанной в Прейскуранте на платные услуги филиалов, утвержденном директором филиала и согласованном в установленном порядке;

1.9.5. Лицензиях и сертификатах, необходимых для оказания платных услуг (номер и дата выдачи, срок действия, орган, выдавший лицензию или сертификат);

1.9.6. Квалификации и сертификации специалистов, оказывающих платные услуги;

1.9.7. О льготах для отдельных категорий граждан и скидках при соблюдении определенных условий;

1.9.8. Прочей необходимой информацией, касающейся характера, объёма, специфических свойств оказываемой услуги.

1.10. Предоставление платных услуг в филиале осуществляется в соответствии с настоящим Положением, приказом о назначении должностных лиц, ответственных за осуществление деятельности по предоставлению платных услуг с прилагаемым списком специалистов, принимающих непосредственное участие в оказании платных услуг, а также работников, оказывающих содействие в их обеспечении.

1.11. Настоящее Положение утверждается и.о. Директора санатория «Зеленый Гай»-филиала АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» и носит обязательный характер, подлежит исполнению всеми работниками филиала.

2. Основные понятия и определения

2.1. Платная услуга – действие или деятельность, предусмотренные законодательством Российской Федерации, направленные на удовлетворение потребностей клиентов филиалов и оказываемые им на основании договора возмездного оказания услуг между Исполнителем и Заказчиком за счёт личных средств, либо средств юридических лиц.

2.2. Медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющие самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

2.3. Договор возмездного оказания услуг – документ, согласно которому Исполнитель, по заданию Заказчика, обязуется оказать услуги (совершить определённые действия или осуществить определённую деятельность), а Заказчик обязуется принять и оплатить эти услуги.

2.4. Клиент – потребитель медицинской услуги, обращающийся в филиал.

3. Перечень оказываемых платных услуг в филиалах

3.1. Перечень оказываемых клиентам в филиале платных услуг на следующий год устанавливается приказом директора филиала в срок до 15 декабря текущего года (согласование с главным бухгалтером, экономистом, главным врачом/заместителем директора по медицинской части филиала)

согласно форме, представленной в Приложении № 1 к Настоящему Положению.

3.2. Филиал для учета и контроля в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента утверждения направляет приказ о номенклатуре оказываемых отдыхающим в филиалах платных услуг ответственному секретарю ценовой Комиссии Общества – начальнику отдела маркетинга и рекламы.

4. Организация процесса оказания платных услуг

4.1. Предоставление платных услуг осуществляется на основании договоров, заключаемых с физическими и юридическими лицами, изъявившими желание воспользоваться платной услугой, предоставляемой филиалами.

4.2. Договор возмездного оказания услуг должен содержать обязательные условия, предусмотренные законодательством Российской Федерации:

4.2.1. Дата заключения договора.

4.2.2. Предмет договора.

4.2.3. Права и обязанности сторон.

4.2.4. Стоимость оказываемых услуг и порядок расчётов.

4.2.5. Ответственность сторон.

4.2.6. Срок действия договора.

4.2.7. Реквизиты и подписи сторон.

4.2.8. Наличие предусмотренных договором Приложений.

4.3. Расчёты за оказываемые платные услуги производятся клиентом в порядке предварительной оплаты путём внесения денежных средств в кассу филиала либо с использованием личной банковской карты клиента посредством платёжного терминала филиалов. Допускается оплата оказываемых услуг путём перечисления денежных средств на расчётный счёт филиала.

4.4. Если расчеты за услуги осуществляются через кассу, то прием наличных денег оформляется с использованием контрольно-кассовых машин с выдачей кассового чека (Положение по применению контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением в редакции постановления Правительства РФ от 21.11.1998 № 1364). На договоре кассиром ставится штамп «Оплачено».

4.5. Работник филиала перед оказанием платных услуг обязан произвести следующие действия: проверить наличие у клиента договора возмездного оказания услуг и документа, подтверждающего её оплату, внести в журнал учета следующие сведения: фамилия, имя, отчество клиента, номер договора, дату оплаты, количество услуг и дату их отпуска, а также другие необходимые сведения.

4.6. Журнал учета реализации платных услуг должен вестись в отношении каждой службы, оказывающей платные услуги клиентам.

4.7. Факт оказания медицинской услуги, при отсутствии претензий со стороны пациента в отношении качества оказанной услуги, подтверждается записью в журнале учёта процедур установленной формы (Приказ Минздрава СССР «Об утверждении форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения» № 1030 от 04.10.1980 г., Письмо Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 14-6/242888 от 30.11.2009 г.).

4.8. Возврат денежных средств клиенту, оплатившему, но не воспользовавшемуся платной услугой, производится на основании заявления через кассу филиала путём выдачи ему наличных денежных средств. Возврат денежных средств в случае оплаты по безналичному расчету производится с расчетного счета.

4.9. При оказании платной услуги работники филиала обязаны соблюдать права клиента, получающего платную услугу, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.10. В случае оказания некачественной услуги клиент вправе потребовать от администрации филиала возмещения причиненного ему вреда – как материального, так и морального. Основанием для предъявления претензий или иска по возмещению вреда (ущерба) при оказании платных услуг является акт результатов проведения экспертизы по качеству оказанной услуги.

4.11. Претензии и споры, возникающие между клиентами и филиалом, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.12. Работники филиала, оказывающие платные услуги, обязаны вести всю предусмотренную законодательством и нормативными актами статистическую отчетность, и несут ответственность за ее достоверность.

4.13. В филиале, оказывающего платные услуги клиентам, разместить информацию следующего содержания: *«Если Вам не выдали кассовый чек при оказании услуги, то Ваш заказ оплачивает администрация филиала Общества. В случае спорной ситуации звоните в аппарат управления АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» по официальному телефону +7 (495) 223-42-74 либо пишите на почту info@resort-ru.ru».*

5. Особенности организации процесса оказания платных медицинских услуг в филиалах

5.1. Порядок и условия предоставления пациентам медицинских услуг определены Правилами предоставления платных медицинских услуг

населению медицинскими учреждениями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. № 27.

5.2. Оказываемые медицинские услуги должны соответствовать требованиям законодательства, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным в Российской Федерации.

5.3. Платные медицинские услуги оказываются только при наличии заключения врача об отсутствии противопоказаний к проведению медицинских процедур с учетом их параметров, количества и совместимости физических факторов и процедур (приложение к Методическим указаниям Минздрава России от 22 декабря 1999 г. № 99/229 «Перечень необходимых медицинских услуг и процедур, отпускаемых в специализированных санаториях больному по профилю его заболевания»). При этом пациент должен быть информирован о возможной необходимости проведения дополнительных диагностических исследований (также на возмездной основе) для подготовки указанного заключения. Количество медицинских процедур, назначенных лечащим врачом и включенных в стоимость путевки, по желанию пациента может быть увеличено в пределах медицинских нормативов за дополнительную плату.

5.4. Для осуществления работы по документальному обеспечению и регистрации платных медицинских услуг, назначается ответственное лицо из числа работников медицинского отделения, которое знакомит пациента с перечнем услуг, с указанием их стоимости (прейскурантом), проводит регистрацию договоров и количество предоставляемых услуг.

5.5. Заключение и документы, выданные медицинскими работниками филиалов при оказании платных медицинских услуг, имеют одинаковую юридическую силу с заключениями и документами, выданными при оказании медицинской помощи в медицинских учреждениях Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.6. Клиент получает необходимую информацию о платных медицинских услугах у медицинского регистратора филиала (лично или по телефону).

5.7. Стоимость медицинских услуг, предусмотренных договором, может быть увеличена в связи с увеличением продолжительности лечения, проведением дополнительных диагностических и лечебных мероприятий и в силу других обстоятельств, возникших в процессе исполнения договора. Оплата за дополнительные (по сравнению с предусмотренными договором) медицинские услуги производится в кассе филиала на основании счета. Форма счета утверждается аналогично форме путевки и является единой для всех филиалов. Счет выписывается медицинским регистратором филиала с указанием кода выполненной услуги. Сумма оплаты по данному счету рассчитывается кассиром.

5.8. На дополнительно оказанные медицинские услуги оформляется дополнительное соглашение к действующему договору.

5.9. Возврат суммы, уплаченной за медицинскую услугу, осуществляется в соответствии с условиями и сроками, предусмотренными договором.

5.10. За отказ физического лица произвести доплату за дополнительные медицинские услуги, филиал имеет право прервать действие договора в одностороннем порядке до погашения задолженности, если это не угрожает жизни и здоровью пациента.

6. Ценовая политика

6.1. Ценовая политика в отношении платных услуг строится на следующих принципах:

6.1.1. Перечень оказываемых отдыхающим в филиалах платных услуг, а также особенности их оказания, устанавливаются приказом директора филиала (согласование с главным бухгалтером, экономистом, главным врачом/заместителем директора по медицинской части филиала).

6.1.2. Платные услуги оказываются отдыхающим по ценам, указанным в Прейскуранте на платные услуги филиала. (Приложение № 1 к Настоящему Положению).

6.1.3. Регламент взаимодействия между филиалом и аппаратом управления Общества по реализации годовой ценовой политики в отношении платных услуг представлен в Приложении № 3 к Настоящему Положению.

6.1.4. Прейскурант на платные услуги на следующий год утверждает директор филиала (согласование с главным бухгалтером и экономистом филиала) в срок до 31 декабря текущего года.

6.1.5. Филиал для учета и контроля в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента утверждения направляет годовой Прейскурант на платные услуги ответственному секретарю ценовой Комиссии Общества – начальнику отдела маркетинга и рекламы.

6.2. В случае корректировки цен, указанных в Прейскуранте на платные услуги филиала, внесенные дополнения и изменения утверждаются директором филиала по согласованию с главным бухгалтером и экономистом, и направляются для учета и контроля в течение 5 (пяти) рабочих дней ответственному секретарю ценовой Комиссии Общества – начальнику отдела маркетинга и рекламы.

6.3. Ценовая Комиссия Общества имеет право наложить вето на Прейскурант на платные услуги, если по результатам анализа будут выявлены факты некорректного отражения цен.

7. Ответственность и контроль за оказанием платных услуг в филиале

7.1. Руководство деятельностью по оказанию платных услуг клиентам осуществляет директор филиала. Он несет ответственность в соответствии с действующим законодательством и в пределах своей компетентности:

7.1.1. За объём и качество оказываемых платных услуг;

7.1.2. За полноту и качество оказываемых платных услуг в соответствии с заключенными договорами;

7.1.3. За соблюдение персоналом исполнительской, финансовой и трудовой дисциплины;

7.1.4. За неразглашение конфиденциальных и персональных сведений, ставших им известными в ходе оказания услуг.

7.2. При несоблюдении филиалом обязательств по срокам исполнения платных услуг, потребитель вправе по своему выбору:

7.2.1. Назначить новый срок оказания услуги;

7.2.2. Потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;

7.2.3. Потребовать исполнения услуги другим специалистом;

7.2.4. Расторгнуть договор и потребовать возмещение убытков.

7.3. Филиал освобождается от ответственности перед клиентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение договоров возмездного оказания услуг на оказание платной услуги, если докажет, что такое неисполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, в случае нарушения клиентом договорных условий, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7.4. Контроль за оказанием платных услуг осуществляется аппаратом управления АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ», органами государственной власти и другими организациями, имеющими право на проверку оказания платных услуг.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение утверждается и вводится в действие Распоряжением и.о. Директора филиала. Предложения по внесению изменений и дополнений в настоящее Положение либо утверждению новой редакции Положения подготавливается филиалом.

8.2. Настоящее Положение прекращает свое действие:

8.2.1. При принятии нового Положения или другого документа, регламентирующего процесс оказания платных услуг в филиале;

8.2.2. При издании приказа и.о. Директора филиала об отмене действия настоящего Положения.

8.3. Настоящее Положение вступает в силу с 24.10. 2017 года, если иное не оговорено в отношении конкретных пунктов.