



УТВЕРЖДАЮ
Директор ТОО «Семейная Клиника»
Family Health Clinic»

Шомиров С.С.
[Signature]
«07» января 2023 год

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПАЦИЕНТАМ

1. ЦЕЛЬ

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств Пациентам (далее - Положение) разработано в целях упорядочения деятельности ТОО «Семейная Клиника Family Health Clinic» (далее Клиника), в части возврата денежных средств физическому лицу, оплатившему платную услугу (далее Пациент).

1.2. Настоящее положение разработано в целях упорядочения возврата Пациенту денежных средств, в следующих случаях;

- В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг физическим лицам;
- В случае временного или постоянного отсутствия медицинских кадров, или оборудования, что не позволяет оказать помощь, необходимую согласно данным диагностики Пациента;
- В случае получения Пациентом медицинской помощи на базе других медицинских организаций в рамках договорных отношений с Клиникой.

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 Пациента о порядке возврата денежных средств.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее Положение распространяется на всех сотрудников и пациентов Клиники.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении применяются следующие определения:

Клиника - Товарищество с ограниченной ответственностью «Семейная Клиника Family Health Clinic»

Абонентский договор - Договор с исполнением по требованию (абонентским договором) признается договор, предусматривающий анесение Заказчиком (абонентом) определенных и периодических платежей за право требовать от Клиники (исполнителя) предоставления предусмотренного договором исполнения в затребованном количестве или объеме либо на иных условиях, определяемых абонентом.

Абонент обязан вносить платежи или предоставлять иное исполнение по абонентскому договору независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от исполнителя, если иное не предусмотрено законом или договором

Депозитный договор - Депозитным договором признается договор, предусматривающий внесение Заказчиком полной суммы договора предварительно и дающий право на получение услуг в рамках предварительной оплаты путем списания денежных средств, Объем и количество ограничиваются совокупной стоимостью всех оказанных услуг

Договора на оказание медицинских услуг - Приобретение Заказчиками (Пациентами) за счет собственных денежных средств услуг у Клиники, необходимых для обеспечения функционирования, а также выполнения функций либо уставной деятельности Заказчика, осуществляемое в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан, а также приобретение медицинских услуг, физическими лицами, отвечающих требованиям, разрешенным на территории РК, в рамках амбулаторно-поликлинических услуг, стационарных услуг, услуг клиничко-диагностической лаборатории и т.д.

Корпоративный менеджер - Менеджер, который ответственный за привлечение корпоративных клиентов на медицинское обслуживание и администрирование договорных отношений между Заказчиком и Клиникой (исполнителем).

Услуги - Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей Заказчика, не имеющая вещественного результата.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

4.1. 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 Клиники 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,

4.2. Денежные средства не возвращаются:

• при опоздании пациента, сделавшего предварительную оплату, без предварительного предупреждения работников регистратуры на прием к врачу без уважительной причины (степень уважительной причины рассматривается администрацией Клиники) 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 Пациентом Клинике (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 правил внутреннего распорядка лечебного учреждения;

• при неисполнении Пациентом предписаний лечащего врача и(или) иного специалиста Исполнителя.

• при осуществлении 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 Пациента согласно ст. 685 Гражданского кодекса РК;

• при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РК, Законом РК «О защите прав потребителей».

• в случае если Пациент самостоятельно определил/записался к специалисту не того профиля.

4.3. Пациент вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты Исполнителем фактически понесенных им расходов.

4.4. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств:

• Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (Приложение №1)

• Договор на оказание платных услуг при наличии;

• Оригинал квитанции об оплате и фискального чека;

• В случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения реквизиты банковской карты / счета в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета;

- Оригинал удостоверения личности / паспорта

4.5. Заявление Пациента подписывается у непосредственного исполнителя услуги, с резолюцией об оказанной услуге и передается на одобрение Директора.

4.6. СУММУ ПОДЛЕЖАЩУЮ ВОЗВРАТУ ПАЦИЕНТУ ОПРЕДЕЛЯЕТ ДИРЕКТОР НА ОСНОВАНИИ ПРЕДСТАВЛЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ!

5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПАЦИЕНТАМ В РАМКАХ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ С ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦОМ (ДЕПОЗИТНЫЙ ДОГОВОР)

5.1. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг Пациентам в рамках договорных отношений (Депозитный договор) возвращаются Пациенту в следующих случаях:

- В случае временного или постоянного отсутствия медицинских кадров, или оборудования, что не позволяет оказать помощь, включенную в Договор и необходимую согласно данным диагностики Пациента;
- В случае получения Пациентом медицинской помощи на базе других медицинских организаций в рамках договорных отношений с Клиникой,

5.2. Денежные средства не возвращаются:

- при предоставлении на возмещение услуг, не входящих в специфику Договора.
- при не предоставлении Пациентом Клинике надлежащей информации, равно как и предоставление недостоверной, неполной или заведомо ложной информации о полученных Пациентом услуг в других медицинских организациях;
- при предоставлении неполного списка документов согласно п. 5.34 настоящего Положения;
- в случае если Пациент самостоятельно определил/записался к специалисту не того профиля.
- при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РК, Законом РК «О защите прав потребителей».

5.3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств:

• Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (Приложение № 1)

• Оригинал медицинских документов, выданных в иных медицинских организациях;

• Оригинал квитанции об оплате и фискального чека;

• Реквизиты банковской карты / счета в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета;

• Оригинал удостоверения личности / паспорта,

5.3.1. Документы должны быть переданы корпоративному менеджеру лично или курьерской почтой.

5.3.2. При необходимости сотрудники Клиники могут потребовать дополнительные документы у Пациента.

5.3.3. Заявление Пациента подписывается у корпоративного менеджера, который проводит сверку услуг, указанных в заявлении с договором и остатком депозитных средств на счете Пациента и передает документы на одобрение Директора.

6. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПАЦИЕНТАМ В РАМКАХ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ С ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦОМ (АБОНЕНТСКИЙ ДОГОВОР)

6.1. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг Пациентам в рамках договорных отношений (Абонентский договор) возвращаются Пациенту в следующих случаях:

- В случае временного или постоянного отсутствия медицинских кадров, или оборудования, что не позволяет оказать помощь, включенную в Договор и необходимую согласно данным диагностики Пациента;
- В случае получения Пациентом медицинской помощи на базе медицинских организаций в других городах в рамках договорных отношений с Клиникой.

6.2. Денежные средства не возвращаются:

- при предоставлении на возмещение услуг, не входящих в специфику Договора;
- при не предоставлении Пациентом Клинике надлежащей информации, равно как и предоставление недостоверной, неполной или заведомо ложной информации о полученных Пациентом услуг в других медицинских организациях;
- при предоставлении неполного списка документов согласно п. 6.3. настоящего Положения;
- в случае если Пациент самостоятельно определил/записался к специалисту не того профиля.
- при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РК, Законом РК "О защите прав потребителей».

6.3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств:

- Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (Приложение №1);
- Направление семейного врача;
- Оригинал медицинских документов, выданных в иных медицинских организациях;
- Оригинал квитанции об оплате и фискального чека;
- Ретсвизиты банковской карты / счета в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета;
- Оригинал удостоверения личности / паспорта.

6.3.1. При необходимости сотрудники Клиники могут потребовать дополнительные документы у Пациента.

- 6.3.2. Документы должны быть переданы семейному врачу лично или курьерской почтой.
- 6.3.3. Семейный врач анализирует документы и при обоснованности полученных медицинских услуг относительно условий договора и протоколов лечения Клиники и МЗСР РК оформляет направление (Приложение 2) и инициирует Лист согласования (Приложение 3).
- 6.3.4. Подписанный медицинскими работниками Лист согласования передается корпоративному менеджеру, который проводит сверку услуг, указанных в заявлении с договором и передает документы на одобрение Директора.

7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ПО ВОЗВРАТУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПАЦИЕНТАМ

- 7.1. Возврат денежных средств Пациенту производится после сверки всех документов и после получения визы директора Клиники.
- 7.2. Возврат денежных средств Пациенту производится:
- 7.2.1. безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет Клиники;
- 7.2.2. наличными денежными средствами в кассе Клиники во всех остальных случаях.
- При получении денежных средств на кассе Клиники, заполняется акт возврата денежных средств (Приложение №4).

7.3. Сроки возврата денежных средств:

- Денежные средства возвращаются Пациенту в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с настоящим Положением, кроме тех случаев, когда возврат производится Пациенту - физическому лицу, который потребовал возврат в день оказания услуги до 16:00ч.
- Денежные средства возвращаются в тот же день на кассе Клиники, если Пациент — физическое лицо, обращается с требованием о возврате до 16:00ч. текущего дня и при удовлетворении условий, необходимых для осуществления возврата денежных средств.

7.4. Порядок информирования Пациента о порядке возврата денежных средств:

- 7.4.1. Информация о порядке возврата денежных средств доводится до Пациента через информационный стенд Исполнителя и на официальном сайте учреждения.

8. ИНДИКАТОРЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЯ

- Соблюдение Правил (целевое значение - 100%).

9. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- Гражданский кодекс Республики Казахстан (Особенная часть) от 01,07,1999 года №409-1.
- Гражданский кодекс Республики Казахстан от (Общая часть) от 27 декабря 1994 года.
- Кодекс Республики Казахстан от 18.09.2009 года №193-ТУ «О здоровье народа и системе здравоохранения»

- Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-ІУ «О защите прав потребителей»
- Приказ Министра финансов Республики Казахстан от 20 декабря 2012 года № 562 «Об утверждении форм первичных учетных документов»

10. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

- Приложение №1 Заявление на возврат денежных средств
- Приложение №2 Направление на исследование в лабораторию/диагностику / к узкому специалисту
- Приложение №3 Лист согласования для возмещения денежных средств за медицинские услуги
- Приложение №4 Акт №О возврате (частичном или полном) денежных сумм потребителям по неиспользованным контрольным чекам по кассе контрольно-кассовой машины с фискальной памятью

