Приложение № 1
к Приказу № 301/1
от « 01 » 10 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач СПб ГБУЗ
«Городская больница
«Святого Великомученика Георгия»

_____ В.В.Стрижелецкий

«01» 10 2026 г..

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделе платных услуг СПб ГБУЗ «Городская больница «Святого Великомученика Георгия»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет статус, задачи, функции, права, обязанности и ответственность отдела платных услуг Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская больница Святого Великомученика Георгия» — далее также «Учреждение».

1.2. Отдел платных услуг — далее «Отдел» — является структурным подразделением Учреждения и осуществляет организацию, координацию и сопровождение оказания гражданам платных медицинских и иных услуг, предоставляемых Учреждением в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом Учреждения, лицензией на осуществление медицинской деятельности, настоящим Положением и иными локальными нормативными актами.

1.3. Отдел создается, реорганизуется и ликвидируется приказом главного врача Учреждения.

1.4. Отдел непосредственно подчиняется главному врачу. Финансово-экономическая деятельность отдела курируется заместителем главного врача по экономическим вопросам и главным бухгалтером.

1.5. Руководство Отделом осуществляет начальник отдела платных услуг — далее «начальник Отдела», назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом главного врача Учреждения.

1.6. На период временного отсутствия начальника Отдела его обязанности исполняет работник, назначенный приказом главного врача.

1.7. Работники Отдела принимаются на работу и увольняются приказом главного врача Учреждения по представлению начальника Отдела в порядке, установленном трудовым законодательством.

1.8. В своей деятельности Отдел руководствуется:
- законодательством Российской Федерации;
- нормативными правовыми актами в сфере охраны здоровья граждан;
- законодательством о защите прав потребителей;
- нормативными актами в сфере персональных данных;
- нормативными актами в сфере бухгалтерского учёта, налогообложения и расчётов;
- уставом Учреждения;
- лицензией Учреждения на осуществление медицинской деятельности;
- правилами предоставления платных медицинских услуг;
- приказами и распоряжениями главного врача;

- настоящим Положением;
- иными локальными нормативными актами Учреждения.

1.9. Положение об Отделе утверждается главным врачом Учреждения. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся на основании приказа главного врача.

1.10. Отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями Учреждения,

2. Цели и задачи Отдела

2.1. Основной целью деятельности Отдела является обеспечение доступной, качественной, безопасной и организованной работы по оказанию платных медицинских и иных немедицинских услуг взрослому населению и привлечение дополнительных финансовых средств для материально-технического развития Учреждения и стимулирования труда работников Учреждения

2.2. Основные задачи Отдела:

2.2.1. Организация оказания платных медицинских и иных немедицинских услуг пациентам в соответствии с профилем Учреждения, условиями лицензии и утверждённым перечнем услуг.

2.2.2. Обеспечение понятного и комфортного маршрута пациента — от обращения и записи до получения медицинской услуги, расчета и оформления необходимых документов.

2.2.3. Информирование граждан о перечне платных медицинских и иных немедицинских услуг, порядке их предоставления, стоимости, условиях оплаты, сроках предоставления и возможных особенностях медицинского сопровождения.

2.2.4. Организация взаимодействия с пациентами, их законными представителями, корпоративными заказчиками и страховыми организациями по вопросам предоставления услуг.

2.2.5. Организация заключения договоров на предоставление платных медицинских и немедицинских услуг и иных связанных с ними договоров в пределах предоставленных полномочий.

2.2.6. Координация работы структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении платных медицинских и немедицинских услуг.

2.2.7. Обеспечение своевременного и корректного формирования документов для расчетов за услуги.

2.2.8. Участие в формировании предложений по развитию платных медицинских и иных немедицинских услуг, улучшению клиентского сервиса и повышению экономической эффективности деятельности Учреждения.

2.2.9. Контроль соблюдения утверждённого порядка предоставления платных услуг и взаимодействия с пациентами.

2.2.10. Участие в рассмотрении обращений, претензий и предложений граждан, заказчиков и страховых организаций.

2.2.11. Обеспечение сохранности документов и конфиденциальности сведений, полученных в связи с обращением пациентов.

3. Функции Отдела

Для выполнения возложенных задач Отдел осуществляет следующие функции.

3.1. Организационная функция:

3.1.1. Организует прием обращений граждан по вопросам получения платных медицинских и иных немедицинских услуг.

3.1.2. Осуществляет предварительную запись пациентов на консультации, обследования, лечебные процедуры и иные услуги в соответствии с утвержденным порядком.

3.1.3. Координирует расписание специалистов и загрузку подразделений больницы, предоставляющих платные медицинские и иные немедицинские услуги.

3.1.4. Организует направление пациентов в соответствующие клинические, диагностические и вспомогательные подразделения.

3.1.5. Участвует в разработке маршрутов пациентов, включая маршрутизацию пациентов, направленных страховыми организациями и корпоративными заказчиками.

3.1.6. Обеспечивает взаимодействие между пациентом, лечащим врачом, профильным подразделением и иными участниками оказания услуги.

3.1.7. Участвует в организации платного медицинского сопровождения пациентов при амбулаторном и стационарном лечении, если такая функция предусмотрена внутренними документами Учреждения.

3.2. Информационная функция:

3.2.1. Предоставляет пациентам достоверную информацию:

- об Учреждении и его подразделениях;
- о перечне платных медицинских и иных немедицинских услуг;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении услуг;
- о стоимости услуг;
- о порядке и сроках оплаты;
- о порядке оформления договоров;
- о правилах подготовки к обследованиям и процедурам;
- о порядке получения результатов;
- о правах и обязанностях пациента;
- о порядке предъявления обращений и претензий.

3.2.2. Обеспечивает размещение и актуализацию информации о платных медицинских и иных немедицинских услугах в доступных для пациентов формах, включая информационные стенды, сайт Учреждения, информационные системы, телефонные каналы и иные средства коммуникации.

3.2.3. Не допускает предоставления пациентам медицинских рекомендаций, постановки диагнозов и назначения лечения работниками Отдела, не имеющими соответствующей медицинской компетенции и полномочий.

3.2.4. Разъясняет пациентам, что медицинские показания, диагноз, объём лечения и необходимость медицинского вмешательства определяются медицинским работником в пределах его профессиональной компетенции.

3.3. Договорная функция:

3.3.1. Организует подготовку и оформление договоров на предоставление платных медицинских и иных немедицинских услуг.

3.3.2. Обеспечивает подписание договоров пациентами, их законными представителями, страховыми организациями или иными заказчиками в установленном порядке.

3.3.3. Организует оформление дополнительных соглашений и изменений к договорам в случаях изменения состава, объема, сроков или стоимости услуг.

3.3.4. Обеспечивает наличие у пациента или иного заказчика необходимой информации до заключения договора.

3.3.5. Передает в бухгалтерию и иные заинтересованные подразделения документы, необходимые для оплаты, учета и контроля предоставленных услуг.

3.3.6. Контролирует соответствие оформляемых документов утвержденным формам и условиям действующих договоров.

3.4. Функция взаимодействия со страховыми организациями:

3.4.1. Осуществляет организационное взаимодействие со страховыми медицинскими организациями и страховыми компаниями по вопросам предоставления услуг в рамках добровольного медицинского страхования.

3.4.2. Принимает и обрабатывает заявки, направления, гарантийные письма и иные документы от страховых организаций.

3.4.3. Координирует согласование объема, сроков и условий предоставления медицинских и иных немедицинских услуг.

3.4.4. Участвует в подготовке реестров, актов, счетов и иных документов по фактически предоставленным услугам в соответствии с условиями договоров со страховыми организациями.

3.4.5. Участвует в рассмотрении расхождений по реестрам, актам, объему и стоимости предоставленных услуг.

3.4.6. Передаёт в страховые организации информацию в объеме и порядке, предусмотренных договором и законодательством Российской Федерации.

3.5. Финансово-расчётная функция:

3.5.1. Организует расчет оплаты за платные медицинские и иные немедицинские услуги в установленном порядке.

3.5.2. Обеспечивает формирование документов, для последующей оплаты за фактически предоставленные услуги.

3.5.3. Взаимодействует с бухгалтерией по вопросам начисления, оплаты, возврата денежных средств, сверки расчетов и оформления отчетности.

3.5.4. Участвует в контроле правильности применения утвержденных цен и тарифов.

3.5.5. Не допускает самостоятельного изменения стоимости услуг работниками Отдела без соответствующего решения и утверждения уполномоченными должностными лицами Больницы.

3.5.6. Участвует в подготовке предложений по актуализации прейскуранта, тарифов и пакетных предложений.

3.6. Функция контроля качества сервиса:

3.6.1. Организует сбор обратной связи от пациентов, заказчиков и страховых организаций.

3.6.2. Анализирует обращения, жалобы, предложения и замечания по вопросам организации платных услуг.

3.6.3. Передает информацию о выявленных недостатках руководителям соответствующих подразделений.

3.6.4. Участвует в разработке мероприятий по повышению качества клиентского сервиса и улучшению маршрута пациента.

3.6.5. Участвует в оценке удовлетворенности пациентов и заказчиков качеством организации услуг.

4. Организация деятельности Отдела

4.1. Работа Отдела осуществляется в соответствии с утверждённым графиком работы Учреждения и режимом предоставления платных медицинских и иных немедицинских услуг.

4.2. График работы Отдела утверждается главным врачом или иным уполномоченным должностным лицом Учреждения.

4.3. Работники Отдела действуют в пределах должностных инструкций, предоставленных полномочий и поручений начальника Отдела.

4.4. Отдел не вмешивается в лечебно-диагностический процесс, не определяет медицинские показания и противопоказания и не вправе требовать от медицинских работников предоставления услуг, не соответствующих состоянию здоровья пациента или требованиям медицинских документов.

4.5. В случае выявления у пациента состояния, требующего предоставления медицинской помощи в экстренной или неотложной форме, работники Отдела обязаны

действовать в соответствии с установленным в Учреждении порядком и незамедлительно информировать медицинских работников.

5. Права

5.1. Запрашивать у структурных подразделений Учреждения информацию и документы, необходимые для выполнения возложенных задач.

5.2. Получать сведения о расписании медицинских работников, доступности кабинетов, диагностического оборудования и иных ресурсов, используемых при предоставлении платных медицинских услуг.

5.3. Вносить руководству Учреждения предложения:

- по совершенствованию организации платных услуг;
- по изменению маршрутов пациентов;
- по разработке новых медицинских и иных немедицинских услуг, и пакетных предложений;
- по актуализации цен и тарифов;
- по улучшению взаимодействия со страховыми организациями;
- по повышению качества клиентского сервиса;
- по изменению локальных нормативных актов.

5.4. Участвовать в совещаниях, рабочих группах и комиссиях по вопросам предоставления платных медицинских и иных немедицинских услуг.

5.5. Получать от пациентов, заказчиков и страховых организаций информацию, необходимую для оформления договоров и организации услуг, в пределах требований законодательства.

5.6. Возвращать на доработку документы, оформленные с нарушением установленного порядка или содержащие неполные сведения.

5.7. Инициировать рассмотрение вопросов о нарушении порядка предоставления платных услуг.

5.8. Пользоваться информационными системами Учреждения в пределах предоставленных прав доступа.

5.9. Требовать от работников Учреждения соблюдения утвержденных маршрутов, сроков предоставления информации и порядка оформления документов.

6. Обязанности Отдела

6.1. Соблюдать требования законодательства Российской Федерации, устава Учреждения и локальных нормативных актов.

6.2. Обеспечивать достоверность предоставляемой пациентам, заказчикам и страховым организациям информации.

6.3. Соблюдать права пациентов и не допускать дискриминации по основаниям, не связанным с медицинскими показаниями и условиями предоставления услуг.

6.4. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну.

6.5. Не разглашать сведения о состоянии здоровья пациента и полученных им медицинских услугах без законных оснований.

6.6. Обеспечивать правильность и своевременность оформления договоров, заявок, реестров, актов, счетов и иных документов.

6.7. Своевременно информировать руководство Учреждения о выявленных нарушениях, конфликтных ситуациях, претензиях и рисках.

6.8. Обеспечивать вежливое, корректное и внимательное отношение к пациентам, их представителям, заказчикам и страховым организациям.

6.9. Обеспечивать сохранность документов и материальных ценностей, переданных Отделу.

6.10. Соблюдать требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологические требования и правила внутреннего трудового распорядка.

7. Взаимодействие Отдела с другими подразделениями

7.1. С клиническими отделениями Отдел взаимодействует по вопросам:

- определения возможности предоставления медицинской и иной немедицинской услуги;
- записи пациента;
- организации консультаций, обследований и лечения;
- получения информации о выполнении назначений;
- оформления медицинской документации;
- организации выписки и последующего наблюдения.

7.2. С приемным отделением Отдел взаимодействует по вопросам организации приема пациентов, в том числе пациентов, направленных по программам добровольного медицинского страхования.

7.3. С диагностическими подразделениями Отдел взаимодействует по вопросам записи пациентов, согласования сроков обследования и передачи результатов в установленном порядке.

7.4. С бухгалтерией Отдел взаимодействует по вопросам оплаты, возврата денежных средств, сверки расчётов, формирования финансовых документов и отчетности.

7.5. С планово-экономическим отделом Отдел взаимодействует по вопросам расчета себестоимости, формирования цен, тарифов, пакетных предложений и анализа экономической эффективности.

7.6. С юридическим отделом Отдел взаимодействует по вопросам:

- подготовки и правовой экспертизы договоров;
- рассмотрения претензий;
- защиты интересов Учреждения;
- подготовки локальных нормативных актов;
- урегулирования спорных ситуаций.

7.7. С отделом кадров Отдел взаимодействует по вопросам укомплектования, обучения и оценки работников Отдела.

7.8. С информационно-аналитическим отделом и отделом вычислительной техники и поддержки пользователей Отдел взаимодействует по вопросам функционирования медицинских информационных систем, телефонных сервисов, электронного документооборота и защиты информации.

7.9. С Отделом экспертизы качества медицинской помощи Отдел взаимодействует по вопросам анализа обращений пациентов, оценки удовлетворенности и совершенствования процессов предоставления услуг.

8. Документация и отчётность

8.1. Отдел ведёт и обеспечивает хранение документации, связанной с организацией платных медицинских и иных немедицинских услуг, в том числе:

- договоров на предоставление платных медицинских и иных немедицинских услуг;
- дополнительных соглашений;
- заявок и направлений;
- согласий и подтверждений пациента;
- документов об оплате;
- актов предоставленных услуг;
- реестров;
- счетов;
- гарантийных писем;
- переписки с заказчиками и страховыми организациями;

- обращений, жалоб и предложений;
- отчётов о деятельности Отдела;
- иных документов в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

8.2. Сроки хранения документов определяются законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Учреждения.

8.3. Документы могут оформляться на бумажном носителе и в электронной форме при соблюдении требований к электронному документообороту.

8.4. Отдел представляет руководству Учреждения отчётность о своей деятельности в сроки и по формам, утверждённым главным врачом или иным уполномоченным лицом.

8.5. Отчётность Отдела может включать:
- количество обращений пациентов;
- количество заключённых договоров;
- объём предоставленных услуг;
- выручку от платных услуг;
- данные о работе со страховыми организациями;
- количество и характер обращений и претензий;
- показатели удовлетворённости пациентов;
- сведения о дебиторской задолженности;
- предложения по улучшению деятельности.

9. Ответственность:

9.1. Работники Отдела несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации, трудовыми договорами, должностными инструкциями и локальными нормативными актами Учреждения.

9.2. Начальник Отдела несёт персональную ответственность за:
- организацию работы Отдела;
- выполнение задач и функций, предусмотренных настоящим Положением;
- соблюдение порядка оформления платных услуг;
- достоверность предоставляемой информации;
- своевременное представление отчётности;
- сохранность документации;
- соблюдение требований о защите персональных данных;
- соблюдение порядка рассмотрения обращений пациентов и заказчиков;
- исполнение приказов и распоряжений руководства Учреждения.

9.3. Работники Отдела несут ответственность за:
- нарушение порядка работы с персональными данными;
- разглашение сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление недостоверной информации;
- нарушение сроков оформления документов;
- неправомерное изменение условий договора или стоимости услуг;
- грубое или некорректное обращение с пациентами;
- утрату документов и материальных ценностей;
- превышение предоставленных полномочий.

9.4. Отдел не несёт ответственности за качество медицинской помощи, предоставленной медицинскими работниками, если соответствующие медицинские и иные немедицинские услуги были предоставлены за пределами полномочий и функций работников Отдела. Ответственность за лечебно-диагностические решения несут медицинские работники и руководители соответствующих структурных подразделений в пределах своей компетенции.

10. Заключительные положения:

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения приказом главного врача Учреждения, если приказом не установлен иной срок.

10.2. Все работники Отдела должны быть ознакомлены с настоящим Положением под подпись.

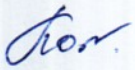
10.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в случае изменения законодательства, организационной структуры Учреждения, порядка предоставления платных медицинских услуг либо по результатам анализа деятельности Отдела.

10.4. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом Учреждения, приказами руководства и иными локальными нормативными актами.

Начальник отдела платных услуг  Чучкова О.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главного врача
по медицинской части  Ли К.Ч.

Заместитель главного врача
по экономическим вопросам  Коростелева Ю.В.

Начальник отдела кадров  Кунавич Е.В.

Начальник юридического отдела  Брюханова И.Г.