

Государственное учреждение
«Главное управление по
обслуживанию дипломатического
корпуса и официальных
делегаций «Дипсервис»

УТВЕРЖДЕНО
Приказ начальника Дипсервиса
« 26 » 11 2021г. № 266-ак

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке предоставления услуг массажа
в комплексе «Фрунзе»
г. Минск

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении», Правилами бытового обслуживания потребителей, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 декабря 2004 г. № 1590, определяет порядок предоставления в комплексе «Фрунзе» государственного учреждения «Главное управление по обслуживанию дипломатического корпуса и официальных делегаций «Дипсервис» (далее – комплекс «Фрунзе») гражданам платных медицинских услуг по лечебному массажу и услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу (далее – услуги массажа).

2. Платные медицинские услуги по лечебному массажу предоставляются комплексом «Фрунзе» на основании:

2.1 письменного договора возмездного предоставления медицинских услуг по лечебному массажу (далее – договор), заключенного между комплексом «Фрунзе» и гражданином (далее – клиент) согласно Приложению 1;

2.2 письменного договора, заключенного между Дипсервисом и страховой компанией (далее – страховщик), лицам, застрахованным страховщиком по договорам добровольного страхования медицинских расходов (далее – договор страхования), гарантийного письма страховщика, отправленного в адрес комплекса «Фрунзе» по электронной почте dipservicehall@gmail.com, идентификационной карты (страховой полис) застрахованного лица (далее – застрахованные лица), документа, удостоверяющего его личность.

3. Услуги массажа оказываются специалистами комплекса «Фрунзе», имеющими соответствующую квалификацию.

4. При обращении клиентов в комплекс «Фрунзе» для получения услуг массажа им предоставляется информация о:

перечне платных медицинских услуг по лечебному массажу;

перечне платных услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу;

стоимости и условиях их оплаты;

квалификации медицинских работников (врачей-специалистов);

режиме работы кабинета массажа;

ингредиентном составе, сроке годности, способе использования парфюмерно-косметической продукции, применяемой в процессе предоставления услуги массажа;

иная необходимая информация.

5. Договор возмездного предоставления медицинских услуг содержит:

объем и стоимость платных медицинских услуг по лечебному массажу;

сроки предоставления платных медицинских услуг по лечебному массажу;

порядок расчетов за платные медицинские услуги по лечебному массажу;

права, обязанности и ответственность сторон по договору.

6. Стоимость услуг по массажу, предоставляемых клиенту, определяется в соответствии с законодательством Республики Беларусь и прейскурантом, утвержденным начальником Дипсервиса.

7. Оплата за предоставляемые услуги массажа производится:

путем внесения наличных денежных средств в кассу комплекса «Фрунзе» либо посредством банковской платежной карты;

путем перечисления безналичных денежных средств страховщиком согласно условиям заключенного договора, в отношении застрахованных лиц.

8. При предоставлении услуг по массажу:

8.1 администраторы комплекса «Фрунзе» обязаны:

согласовать с клиентом время и дату предоставления услуг, произвести регистрацию (в базе данных клиентов и на бумажном носителе);

выдать в установленном порядке документ, подтверждающий оплату за предоставленную услугу, за исключением предоставления услуги застрахованным лицам;

8.2 массажисты комплекса «Фрунзе» обязаны обеспечить своевременное и качественное оказание услуг по массажу в соответствии с требованиями, установленными законодательством Республики Беларусь.

9. В отношении платных медицинских услуг по лечебному массажу:

9.1 администраторы комплекса «Фрунзе» обязаны:

до момента предоставления услуги по лечебному массажу заключить письменный договор возмездного предоставления медицинских услуг по лечебному массажу с клиентом по форме согласно Приложению 1, – при обращении клиентов в частном порядке;

провести сверку данных в отношении Застрахованного лица (на основании гарантийного письма, документа, удостоверяющего его личность, идентификационной карты (страхового полиса), срока его действия);

при самостоятельном обращении (без направления) застрахованных лиц, сообщить страховщику (любым доступным способом, в т.ч. посредством телефонной связи, электронной почты, факса или др.) об этом обращении;

информировать страховщика (посредством телефонной связи, электронной почты, факса или иным доступным способом) обо всех возникших в процессе обслуживания застрахованных лиц обстоятельствах, затрагивающих интересы страховщика, застрахованных лиц, комплекса (невозможность предоставления каких-либо видов медицинских услуг, необходимость расширения объема предоставляемых медицинских услуг (диагностического обследования, привлечение консультантов, потребность в дополнительном лечении и др.)) незамедлительно при выявлении таковых обстоятельств;

поставить страховщика в известность о нарушениях застрахованными лицами правил внутреннего распорядка комплекса «Фрунзе»;

проверить и завизировать акты оказанных медицинских услуг (оригинал) в двух экземплярах (иной документ, содержащий всю информацию в объеме, предусмотренном формой акта оказанных медицинских услуг);

9.2 массажисты комплекса «Фрунзе» обязаны:

оказывать застрахованным лицам по направлению страховщика медицинские услуги (лечебный массаж) в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;

оформлять при обращении застрахованных лиц в комплекс «Фрунзе» на основании документа, удостоверяющего его личность,

идентификационной карты застрахованного лица (страхового полиса), медицинские документы, необходимые для обслуживания застрахованных лиц в установленном законодательством порядке;

выдавать застрахованным лицам (по требованию застрахованного лица) необходимую медицинскую информацию об оказанной медицинской услуге;

обеспечивать лечебно-охранительный и санитарно-гигиенический режимы функционирования подразделений, занятых обслуживанием застрахованных лиц;

соблюдать общие правила медицинской этики во взаимоотношениях с застрахованными лицами;

ставить страховщика в известность о нарушениях застрахованными лицами правил внутреннего распорядка;

составить, проверить, подписать и завизировать у администратора, старшего администратора, начальника комплекса акты оказанных медицинских услуг (оригинал) в двух экземплярах (иной документ, содержащий всю информацию в объеме, предусмотренном формой акта оказанных медицинских услуг;

выполнять иные обязанности, предусмотренные договором и законодательством Республики Беларусь;

9.3 делопроизводитель комплекса «Фрунзе» обязан:

оформить сопроводительное письмо в адрес страховщика о направлении документов для оплаты (далее – сопроводительное письмо);

направить сопроводительное письмо и акты оказанных медицинских услуг посредством электронного документооборота в адрес заместителя начальника финансового управления – заместителя главного бухгалтера для выставления счета на оплату;

завизированное сопроводительное письмо и подписанные акты оказанных медицинских услуг (оригинал) в двух экземплярах не позднее 1-го числа месяца, следующего за отчетным, представить в Дипсервис для их утверждения и подписания заместителем начальника Дипсервиса, в его отсутствие Первым заместителем начальника Дипсервиса.

10. В отношении услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу до начала предоставления услуг массажисты комплекса «Фрунзе» обязаны:

поставить в известность клиента под подпись о том, что перечень предоставляемых в комплексе «Фрунзе» услуг по немедицинскому

(релаксирующему) массажу не включает услуги, относящиеся к медицинской деятельности, по форме согласно Приложению 2;

по требованию клиента предоставить информацию об основном ингредиентном составе, сроке годности, способе использования парфюмерно-косметической продукции, применяемой в процессе предоставления услуги массажа;

получить письменное согласие клиента к оказанию услуги;

осуществить осмотр в зависимости от специфики оказываемой услуги массажа волос, участков кожного покрова головы, лица, тела, ногтей, рук, ног клиента.

11. После выставления счета на оплату должностное лицо центрального аппарата Дипсервиса, ответственное за его выставление, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, формирует пакет документов в адрес страховщика и представляет специалисту ответственному за регистрацию исходящих документов для регистрации и направления заказной корреспонденцией класса А1 уполномоченным сотрудникам страховщика для проведения медико-экономической экспертизы предоставления медицинских услуг застрахованным лицам следующие документы:

счет-фактуру (оригинал) с указанием общей суммы расходов, понесенных по всем оказанным за месяц Застрахованным лицам медицинским услугам;

утвержденные акты оказанных медицинских услуг (оригиналов) в двух экземплярах (иного документа, содержащего всю информацию в объеме, предусмотренном формой акта оказанных медицинских услуг).

12. Клиент, обратившийся за получением услуг массажа, обязан: согласовать с администратором комплекса «Фрунзе» время и дату предоставления услуг;

своевременно оплатить стоимость услуг массажа в соответствии с утвержденным прейскурантом;

своевременно информировать комплекс «Фрунзе» об обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение договора;

предупредить под подпись медицинского брата (сестру) – массажиста об известных ему противопоказаниях и особенностях восприятия услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу и парфюмерно-косметической продукции;

выполнять иные обязанности, предусмотренные договором и законодательством Республики Беларусь.

13. Комплекс «Фрунзе» вправе отказать клиенту в оказании услуги массажа, если у клиента имеются:

открытые раны, микротравмы;

изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), ногтей, волос и клиент не может представить комплексу «Фрунзе» справку об отсутствии заразных кожных заболеваний;

поражения педикулезом;

признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

противопоказания и особенности восприятия услуг массажа и парфюмерно-косметической продукции, о которых клиент предупредил под подпись комплекс «Фрунзе».

14. Контроль за оказанием платных медицинских услуг по лечебному массажу, а также правильностью взимания платы за их оказание осуществляют Министерство здравоохранения, органы управления здравоохранением местных исполнительных и распорядительных органов, другие республиканские органы государственного управления в соответствии с их компетенцией.

15. Средства, полученные Дипсервисом за оказанные заказчику платные услуги массажа и учитываемые как внебюджетные средства, используются в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Приложение 1 к Инструкции о порядке предоставления услуг массажа в комплексе «Фрунзе»

ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ № _____

г. Минск

«__» _____ 2021 г

Государственное учреждение «Главное управление по обслуживанию дипломатического корпуса и официальных делегаций «Дипсервис» (далее – Дипсервис), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Савчука Дмитрия Евгеньевича, действующего на основании доверенности от 22.02.2021 № 01-09/356, с одной стороны и гражданин(ка) _____,

(ФИО Клиента и (или) его законного представителя, гражданство) именуемый в дальнейшем Клиент, действующий на основании собственного волеизъявления, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется оказать Клиенту медицинские услуги согласно перечню платных медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем, а Клиент обязуется оплатить их в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1 обеспечить Клиента бесплатной, доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг, стоимости и условиях их оплаты, квалификации медицинских работников (специалистов), режиме работы кабинета массажа, о наличии специального разрешения (лицензии) на право осуществления медицинской деятельности, об основном ингредиентном составе, сроке годности, способе использования парфюмерно-косметической продукции, применяемой в процессе оказания услуги массажа, иной необходимой информацией;

2.1.2 оказать Клиенту платные медицинские услуги согласно перечню платных медицинских услуг, предоставляемых Исполнителем, предусмотренных п 3.3.;

2.1.3 не разглашать конфиденциальную информацию Клиента;

2.1.4 произвести расчет за медицинские услуги в соответствии с действующими прейскурантами на медицинские услуги.

2.1.5 выдать Клиенту документ, подтверждающий оплату услуги в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

2.1.6 после завершения процедуры предоставить Клиенту для подписания акт сдачи-приемки оказанных услуг;

2.1.7 организм каждого Клиента индивидуален и нельзя ожидать двух идентичных реакций на одни и те же манипуляции, в связи с чем, Исполнитель не может гарантировать Клиенту получение одинаково желаемого результата.

2.1.8 вести учетную и отчетную документацию.

2.2. Клиент обязан:

2.2.1 согласовать с администратором комплекса «Фрунзе» время и дату оказания услуг;

2.2.2 предоставить Исполнителю, сведения о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях и особенностях восприятия услуг и т.п., которые могут повлиять на ход выполнения медицинских услуг;

2.2.3 оплатить услуги Исполнителя в порядке, сроки и на условиях, которые установлены настоящим Договором;

2.2.4 соблюдать и выполнять врачебные назначения, своевременно извещать о всех осложнениях, возникших в процессе либо после оказания услуг;

2.2.5 своевременно информировать Исполнителя о невозможности явки на прием в назначенное время и о других обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение настоящего Договора;

2.2.6 соблюдать правила внутреннего распорядка для Клиентов в Дипсервис и бережно относиться к имуществу Исполнителя;

2.2.7 предупреждать Исполнителя о изменении времени и даты оказания Услуг не позднее чем за 24 часа до назначенного времени;

2.2.8 после исполнения обязательств по договору подписать акт сдачи-приемки оказанных услуг;

2.2.9 возмещать убытки в случае причинения ущерба имуществу Исполнителя.

2.3. Исполнитель имеет право:

2.3.1 получать от Клиента любую информацию, необходимую для выполнения своих обязанностей по настоящему Договору. В случае непредставления либо неполного или неверного представления Клиентом

информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору до предоставления необходимой информации;

2.3.2 требовать от Клиента соблюдения правил оказания медицинских услуг;

2.3.3 отказать в приеме Клиенту, если это не угрожает жизни Клиента и не относится к неотложной помощи, в случаях:

- если у Клиента имеются:

открытые раны, микротравмы;

изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), ногтей, волос и клиент не может представить

Исполнителю справку об отсутствии заразных кожных заболеваний;

поражения педикулезом;

признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

противопоказания и особенности восприятия услуг массажа и парфюмерно-косметической продукции,

о которых клиент предупредил Исполнитель;

- если Клиент не соблюдает врачебные предписания и Правила внутреннего распорядка для Клиентов;

- если Клиент не оплачивает услуги в срок, определенный настоящим Договором;

2.3.4 производить изменение объема оказываемых услуг по согласованию с Клиентом, а при угрожающих жизни или здоровью Клиента состояниях по своему усмотрению.

2.4. Клиент имеет право:

2.4.1 получать в доступной для него форме полную информацию о состоянии своего здоровья, применяемых методах при оказании услуги, стоимости медицинских услуг, о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях, о возможных обстоятельствах, которые могут привести к увеличению объема и стоимости оказанных услуг;

2.4.2 обратиться к администрации учреждения в случае возникновения неудовлетворенности качеством оказания медицинских услуг;

2.4.3 в одностороннем порядке расторгнуть договор при нарушении Клиентом условий настоящего договора, в том числе в случае переноса времени и даты оказания услуг по инициативе Клиента более двух раз.

2.4.4 в случае несоблюдения Исполнителем обязательства по срокам исполнения платных медицинских услуг по своему выбору:

- дать согласие на новый срок оказания платной медицинской услуги;

- дать согласие исполнению услуги другим специалистом;

- расторгнуть договор с возмещением стоимости не предоставленной услуги.

3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость медицинских услуг определяется на основании действующего на дату заключения договора согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту цен на платные услуги.

3.2. Клиент осуществляет предоплату в размере 100% стоимости медицинской услуги, курса лечебных процедур, назначенных медицинским братом (сестрой) - массажистом, или комплекса медицинских услуг путем перечисления суммы услуги на расчетный счет Исполнителя или путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя.

3.3. Сумма договора составляет _____ (_____) белорусских рублей в том числе:

№	Наименование услуги	стоимость

3.4. Документами, подтверждающими факт оказания платных медицинских услуг, являются: запись в карте Клиента массажного кабинета.

3.5. В случае возникновения основания для возврата денежных средств Клиент обращается с заявлением о расторжении договора и возврате денежных средств, Исполнитель осуществляет их возврат в течение 5-х рабочих дней с момента поступления заявления;

3.6. В случае если предварительная оплата была совершена, а процедура не была проведена по вине Клиента, в том числе при несоблюдении подпунктов 2.2.3, 2.2.7 пункта 2.2 настоящего Договора либо при опоздании Клиента на процедуру более чем на 20 минут, предварительная оплата не возвращается, а процедура не переносится. Предварительная оплата не возвращается также в случае прекращения процедуры по инициативе Клиента.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора, нарушение порядка распространения персональных данных, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

4.2. Исполнитель несет ответственность, перед Клиентом за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Республики Беларусь, также в случае причинения вреда здоровью и жизни Клиента.

4.3. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение другой стороной своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких, как пожар, наводнение, землетрясение и другие стихийные бедствия, забастовки, война и военные действия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению настоящего Договора, возникшие после заключения Договора, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение обстоятельств в срок, указанный в Договоре то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

Сторона для которой сделалось невозможным исполнение обязательств по договору, обязана не позднее 10 дней с момента наступления обстоятельств письменно уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

4.4. Исполнитель не несет ответственность перед Клиентом в случаях:

4.4.1 возникновение аллергических реакций или непереносимости препаратов и материалов, разрешенных к применению в Республике Беларусь, наступления побочных эффектов, возникших вследствие биологических особенностей организма;

4.4.2. возникновение осложнений по вине Клиента (несвоевременное сообщение о возникших осложнениях, несоблюдение рекомендаций и т.д.);

4.4.3. возникновение осложнений после оказания Клиенту медицинской услуги в другом учреждении.

4.5. В случае прекращения Клиентом медицинских услуг без уважительных причин неиспользованная часть стоимости платных медицинских услуг не возвращается.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Все споры, претензии и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров. Предъявленные претензии, рассматриваются другой стороной в установленные законодательством Республики Беларусь сроки.

5.2. В случае не урегулирования в процессе переговоров спорных вопросов споры подлежат рассмотрению в судебном порядке.

6. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения обязательств сторонами.

6.2. Клиент выражает согласие на обработку персональных данных, содержащихся в Договоре и приложениях к нему для целей исполнения Договора, а также связанных с урегулированием разногласий, которые могут возникнуть из Договора.

6.3. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон.

6.4. Все изменения и дополнения к настоящему договору, а также его расторжение считаются действительными при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.

6.5. Настоящий Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

7. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель

Клиент

Государственное учреждение «Главное управление по обслуживанию дипломатического корпуса и официальных делегаций «Дипсервис» Ф.И.О. _____

Местонахождение:

220029, г. Минск, ул. Куйбышева, д. 16

Почтовый адрес: 220029, г. Минск, ул. Куйбышева, д. 16, комната 219

Р/с ВУ94АКВВ36329000005450000000

ОАО «АСБ Беларусбанк»

БИК АКВВВУ2Х, УНП 100302524

Тел./факс: (017) 284-71-11

Д.Е.Савчук

(подпись)

(ФИО)

М.П.

Паспорт: серия ____ № _____

Адрес: _____

Телефон: _____

(подпись)

(ФИО)

**Приложение 2
к Инструкции о порядке
предоставления услуг массажа
в комплексе «Фрунзе»**

**Информационное добровольное согласие
на оказание услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу**

Я, _____ ознакомлен(а):
(ФИО)

1. с прейскурантом и перечнем предоставляемых услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу;

2. что перечень предоставляемых услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу не включает услуги, относящиеся к медицинской деятельности;

3. с информацией об основном ингредиентном составе, сроке годности, способе использования парфюмерно-косметической продукции, применяемой в процессе оказания услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу:

- косметический гигиенический массаж (лицо, шея, декольте);*
- косметический гигиенический массаж с ароматическим воздействием (лицо, шея, декольте);*
- аюрведический массаж.*

4. что Исполнитель вправе отказать потребителю в оказании услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу, если у потребителя имеются:

- открытые раны, микротравмы;
- изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), ногтей, волос и потребитель не может представить исполнителю справку об отсутствии заразных кожных заболеваний;
- поражения педикулезом;
- признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;
- противопоказания и особенности восприятия услуг по немедицинскому (релаксирующему) массажу и парфюмерно-косметической продукции, о которых потребитель предупредил под роспись исполнителя.

Я, _____ согласен(на) на проведение услуг
(ФИО)

по немедицинскому (релаксирующему) массажу

- косметический гигиенический массаж (лицо, шея, декольте);*
- косметический гигиенический массаж с ароматическим воздействием (лицо, шея, декольте);*
- аюрведический массаж;*

и подтверждаю, что противопоказаний и особенностей восприятия данной услуги по немедицинскому (релаксирующему) массажу и парфюмерно-косметической продукции у меня не имеется.

«__» _____ 202_ г.

_____ (подпись)

_____ (ФИО)