

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ООО «Педиатрическая практика «Алёнушка»

№ 7 от « 1 » апреля _____ 2026 г.



Директор _____

Пермякова А.В.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийном сроке на платные медицинские услуги

ООО «Педиатрическая практика «Алёнушка»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ст. 722), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 5, 29), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736.

1.2. Положение устанавливает гарантийные сроки на отдельные виды платных медицинских услуг, оказываемых ООО «Педиатрическая практика «Алёнушка» (далее — Клиника), а также порядок предъявления и удовлетворения претензий Заказчика (Потребителя) в пределах гарантийного срока.

1.3. Положение является неотъемлемой частью Договора на оказание платных медицинских услуг и доводится до сведения Заказчика (Потребителя) путём размещения в регистратуре Клиники, на сайте Клиники и предоставления по требованию.

2. Гарантийные сроки по видам услуг

2.1. Клиника устанавливает следующие гарантийные сроки на оказанные платные медицинские услуги:

№	Вид услуги	Гарантийный срок	С даты
1	Приём врача-педиатра, узких специалистов (аллерголог-иммунолог, гастроэнтеролог, детский кардиолог, невролог, инфекционист) — консультация без назначения медикаментозной терапии	14 календарных дней	оказания услуги
2	Приём врача с назначением медикаментозной/иной терапии (выдан план лечения, рецепт, схема приёма)	30 календарных дней	оказания услуги
3	Вызов педиатра на дом	7 календарных дней	осмотра на дому
4	Информационная (повторная) консультация, в т.ч. чат-консультирование	7 календарных дней	окончания консультирования
5	Оформление справок, выписок из медицинской карты, медицинских заключений	30 календарных дней	выдачи документа
6	Экспертиза временной нетрудоспособности, оформление листка нетрудоспособности	в пределах срока действия выданного документа	выдачи документа

№	Вид услуги	Гарантийный срок	С даты
7	Услуги по вакцинации (профилактические прививки)	гарантия не применяется — поствакцинальные реакции и осложнения регулируются ФЗ от 17.09.1998 № 157-ФЗ «Об иммунопрофилактике инфекционных болезней»	—
8	Лабораторные экспресс-тесты (грипп/ковид/РС-вирус и др.)	на достоверность результата теста — в течение 24 часов с момента проведения; результат отражает состояние пациента на момент забора материала	проведения теста

2.2. На услуги, не перечисленные в таблице, распространяется общий гарантийный срок — 14 (четырнадцать) календарных дней с даты оказания услуги.

2.3. Гарантийный срок исчисляется со дня оказания соответствующей услуги, что подтверждается записью в медицинской документации, кассовым/фискальным документом и Актом оказанных услуг.

3. Случаи, на которые гарантия не распространяется

3.1. Клиника не несёт гарантийных обязательств в следующих случаях:

- Заказчик (Потребитель, законный представитель) предоставил неполную или недостоверную информацию о состоянии здоровья Потребителя, имевшихся заболеваниях, перенесённых процедурах, принимаемых лекарственных средствах, аллергических реакциях;
- Потребитель не выполнил рекомендации и назначения лечащего врача (нарушение схемы приёма препаратов, режима, диеты, явок на контрольные осмотры);
- ухудшение состояния здоровья связано с естественным течением имеющегося хронического заболевания, не обусловленным оказанной услугой;
- возникли осложнения, связанные с действиями третьих лиц (самолечение, обращение в иные медицинские организации без согласования с лечащим врачом Клиники);
- проявились индивидуальные особенности организма Потребителя (идиосинкразия, парадоксальные реакции на препараты), о которых Заказчик и Клиника не могли знать на момент оказания услуги;
- истёк гарантийный срок, установленный настоящим Положением.

3.2. На результаты лабораторных и инструментальных исследований гарантия не распространяется в части интерпретации динамики показателей здоровья — данные исследования отражают состояние пациента исключительно на момент исследования.

4. Порядок предъявления претензий

4.1. В пределах гарантийного срока Заказчик (Потребитель) вправе предъявить Клинике одно из требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»: безвозмездное устранение недостатков услуги; повторное оказание услуги; соразмерное уменьшение цены; возмещение понесённых расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами.

4.2. Претензия предъявляется в письменной форме на имя Главного врача Клиники одним из способов: лично в регистратуре (с отметкой о приёме), почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу Клиники, на адрес электронной почты pediatr.perm@yandex.ru.

4.3. В претензии указываются: ФИО Заказчика и Потребителя, контактные данные, дата оказания услуги, ФИО оказавшего услугу врача, описание недостатка услуги и обстоятельств его обнаружения, заявленное требование, прилагаемые документы (копии чека, Акта оказанных услуг, медицинских документов).

4.4. Клиника рассматривает претензию в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня её получения. По требованиям, связанным с возмещением вреда жизни и здоровью, рассмотрение производится в порядке, установленном законодательством РФ.

4.5. По результатам рассмотрения Клиника направляет Заказчику мотивированный ответ. При необходимости проводится врачебная комиссия с участием Главного врача и профильного специалиста; в спорных случаях Клиника вправе организовать независимую экспертизу качества медицинской помощи.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения приказом Клиники и действует до отмены либо до утверждения новой редакции.

5.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом по Клинике. Действующая редакция Положения размещается в регистратуре и на сайте Клиники.

5.3. Во всём, что не урегулировано настоящим Положением, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

Разработал: Главный врач Поспелова Н.С. _____

Согласовано: Юрисконсульт _____ / _____ /