

Утверждаю»  
Генеральный директор ООО «МДЦ Аструм»  
К.В. Федотова

Приложение №1  
к приказу №37-П от 01.09.2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ  
о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских услуг

Наро-Фоминск, 2026 г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «МДЦ Аструм» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 30 мая 2026 г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

- 2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - повторного оказания услуги.
- 2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
  - повторного оказания услуги;
  - возврата оплаченных за услуги денежных средств.
- 2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных медицинских услуг).
- 2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.
- 2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.
- 2.6. Не являются недостатками услуг, в т.ч. существенными недостатками, явления, возникшие в результате оказания медицинской услуги и присущие данной услуге, а также осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

- 3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.
- 3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

#### 4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

- 4.1. На медицинские услуги, устанавливается гарантийный срок и срок службы, равными одной неделе каждый, в связи с особенностями биологического организма человека.

#### 5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.
- 5.2. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)
- 5.3. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:
- 5.4. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за медицинской помощью по тому же поводу в другую медицинскую организацию. Исключение составляют случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе.
- 5.5. Возникновение осложнений при оказании медицинских услуг на участках и (или) органах, ранее подвергавшихся лечению в другой медицинской организации.
- 5.6. Возникновение аллергии или непереносимости препаратов и материалов, разрешённых к применению, если наличие аллергии и непереносимости не отражено Пациентом в Анкете (раздел медицинской карты).
- 5.7. Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения.
- 5.8. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы) самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки.
- 5.9. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Факт неявки подтверждается записью в медицинской карте и приглашением, направленным пациенту в согласованный с ним канал связи; уважительность причины неявки оценивается при обращении пациента.
- 5.10. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применении материала (медикамента).
- 5.11. Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и (или) лечения.
- 5.12. Прекращение (незавершение) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг.
- 5.13. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по режиму, уходу и периодичности контрольных осмотров.
- 5.14. Пациент несвоевременно сообщил о возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья.
- 5.15. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих

заболеваний, воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний и другие осложнения, возникшие вследствие биологических особенностей организма).

- 5.16. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.