

УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора

ООО Медицинская клиника «Дали»

от «01» 09 2016 г. № 8/4

Д.В. Спирин /

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ
на медицинские услуги, оказываемые
ООО Медицинская клиника «Дали»**



1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантиях (далее — Положение) является локальным нормативным актом ООО Медицинская клиника «Дали» (ОГРН 1107847091604, ИНН 7805516231, далее — Клиника) и определяет правовые основания, условия, порядок установления, объём, сроки действия и основания прекращения гарантийных обязательств Клиники в отношении оказываемых ею платных медицинских услуг.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

— Гражданским кодексом Российской Федерации (в том числе ст. 309, 310, 401, 421, 422, 702, 721, 722, 724, 737, 779, 783);

— Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей), в том числе ст. 4, 5, 10, 16, 19, 27, 28, 29, 36;

— Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Закон № 323-ФЗ), в том числе ст. 2, 10, 19, 20, 27, 37, 48, 79, 84;

— Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 (далее — Правила предоставления платных медицинских услуг);

— Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утверждёнными приказом Минздрава России от 31.07.2020 г. № 785н.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

— **гарантийные обязательства** — принимаемое Клиникой в добровольном порядке обязательство в течение установленного гарантийного срока безвозмездно устранить недостатки результата оказанной медицинской услуги, если такие недостатки возникли по причинам, зависящим от Клиники;

— **гарантийный срок** — период, в течение которого пациент вправе предъявить Клинике требования, связанные с недостатками результата оказанной медицинской услуги, в порядке п. 6 ст. 5 Закона о защите прав потребителей и ст. 722 Гражданского кодекса Российской Федерации;

— **срок службы** — период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать возможность использования результата оказанной медицинской услуги по назначению,

если применение такого срока обусловлено характером услуги и свойствами применённых медицинских изделий и материалов;

— **гарантийный талон** — документ, оформляемый лечащим врачом и подписываемый сторонами, в котором фиксируются объём, условия и сроки гарантийных обязательств Клиники по конкретному клиническому случаю;

— **недостаток результата медицинской услуги** — несоответствие результата оказанной услуги условиям договора, а при их отсутствии — обязательным требованиям, предъявляемым к услугам такого рода, возникшее по причинам, зависящим от Клиники.

1.4. Положение доводится до сведения пациентов до заключения договора путём размещения на информационных стендах и на сайте Клиники, а также предоставляется для ознакомления по требованию пациента. Факт ознакомления пациента с Положением до заключения договора удостоверяется его подписью в договоре и (или) в уведомлении, оформляемом до заключения договора.

2. Правовая природа гарантийных обязательств

2.1. Установление гарантийного срока является правом, а не обязанностью Клиники. Данный вывод прямо следует из п. 6 и 7 ст. 5 Закона о защите прав потребителей и ст. 722 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которым гарантийный срок устанавливается по усмотрению исполнителя, если иное не предусмотрено законом или договором. Нормативных правовых актов, обязывающих медицинскую организацию устанавливать гарантийный срок на медицинские услуги, законодательство Российской Федерации не содержит. Требования к платным медицинским услугам определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами не предусмотрены другие требования (п. 5 Правил предоставления платных медицинских услуг).

2.2. Неустановление гарантийного срока не лишает пациента прав, предусмотренных законом. При отсутствии установленного гарантийного срока требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены пациентом в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги, если иные сроки не установлены законом или договором (п. 3 ст. 29 Закона о защите прав потребителей). Объём ответственности Клиники, установленный законом, от наличия или отсутствия гарантийного срока не зависит.

2.3. Договор оказания медицинских услуг относится к обязательствам, предметом которых является совершение определённых действий (осуществление определённой деятельности), а не достижение результата (п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации). В связи с этим:

а) гарантийные обязательства не являются и не могут являться гарантией излечения, выздоровления, полного устранения симптомов заболевания либо достижения иного конкретного клинического результата;

б) гарантийные обязательства не распространяются на течение самого заболевания, его прогрессирование, рецидивы и обострения, а также на осложнения, обусловленные индивидуальными особенностями организма пациента, сопутствующими заболеваниями, возрастными и физиологическими изменениями;

в) отсутствие ожидаемого пациентом результата, равно как и неполное соответствие результата ожиданиям пациента, само по себе не является недостатком услуги, если Клиника проявила ту степень заботливости и осмотрительности, какая от неё требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, и выполнила все необходимые профессиональные действия (п. 1 ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации).

2.4. Качество медицинской услуги определяется в соответствии с п. 21 ст. 2 Закона № 323-ФЗ и оценивается по своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации и степени достижения запланированного результата, а не по факту наступления или ненаступления результата, ожидавшегося пациентом.

2.5. Условия настоящего Положения не могут ухудшать положение пациента как потребителя по сравнению с правилами, установленными законом или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. В случае противоречия применяются нормы закона (п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

3. Порядок установления гарантийных обязательств

3.1. По общему правилу гарантийные обязательства устанавливаются лечащим врачом и только в тех клинических случаях, в которых установление гарантийных обязательств объективно возможно, — то есть когда результат оказанной услуги имеет самостоятельное материальное или функциональное выражение, поддающееся объективной оценке, и когда сохранность такого результата в течение определённого периода не находится в решающей зависимости от обстоятельств, не контролируемых Клиникой.

3.2. Возможность установления гарантийных обязательств, их объём, гарантийный срок и (или) срок службы определяются лечащим врачом индивидуально по каждому клиническому случаю с учётом:

- а) характера, стадии и прогноза течения заболевания;
- б) избранного и согласованного с пациентом метода лечения, объёма вмешательства и плана лечения;
- в) исходного состояния здоровья пациента, наличия сопутствующих заболеваний, состояний и факторов риска;
- г) свойств применяемых лекарственных препаратов, медицинских изделий и материалов, а также установленных их производителями сроков годности (гарантийных сроков, сроков службы);
- д) прогнозируемой приверженности пациента лечению и возможности обеспечить наблюдение в течение предполагаемого гарантийного срока;
- е) иных клинически значимых обстоятельств.

3.3. Установленные гарантийные обязательства закрепляются в гарантийном талоне, который оформляется лечащим врачом и подписывается обеими сторонами — Клиникой в лице лечащего врача и пациентом (законным представителем пациента). Гарантийный талон является неотъемлемой частью договора. Один экземпляр гарантийного талона передаётся пациенту, второй хранится в медицинской документации пациента.

3.4. Гарантийный талон содержит: сведения о пациенте и реквизиты договора; наименование медицинской услуги (этапа лечения), в отношении которой установлены гарантийные обязательства; объём гарантийных обязательств; гарантийный срок и (или) срок службы, дату начала их течения; условия сохранения гарантийных обязательств; сведения о периодичности обязательных контрольных осмотров; фамилию, имя, отчество и подпись лечащего врача; подпись пациента и дату. Рекомендуемая форма гарантийного талона приведена в Приложении № 1 к настоящему Положению.

3.5. Гарантийные обязательства считаются установленными только при наличии подписанного сторонами гарантийного талона. Устные заявления работников Клиники, а также рекламные, справочные и информационные материалы, в том числе размещённые в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гарантийными обязательствами не являются и таковых не порождают.

3.6. Если по итогам оказания медицинской услуги гарантийный талон не оформлялся, гарантийные обязательства считаются неустановленными. Об этом пациент информируется до начала оказания услуги. В указанном случае применяется п. 2.2 настоящего Положения.

3.7. Гарантийный срок исчисляется со дня окончания оказания соответствующей медицинской услуги (завершения соответствующего этапа лечения), если иное прямо не указано в гарантийном талоне.

3.8. Гарантийные обязательства не переходят к третьим лицам и действуют исключительно в отношении пациента, которому была оказана соответствующая медицинская услуга.

4. Условия предоставления и сохранения гарантийных обязательств

4.1. Гарантийные обязательства предоставляются и сохраняют силу при условии соблюдения пациентом в совокупности следующих условий:

- а) полное и достоверное сообщение лечащему врачу сведений, имеющих отношение к анамнезу жизни и заболевания, в том числе о перенесённых и сопутствующих заболеваниях, известных аллергических реакциях и противопоказаниях, непереносимости лекарственных средств, принимаемых лекарственных препаратах и ранее проведённом лечении;
- б) соблюдение назначенного режима лечения, в том числе определённого на период временной нетрудоспособности (ч. 1 ст. 27 Закона № 323-ФЗ);
- в) выполнение в полном объёме рекомендаций и назначений лечащего врача, включая приём назначенных лекарственных препаратов, соблюдение ограничений физических нагрузок, режима, диеты и иных предписаний;
- г) прохождение назначенного плана лечения в полном объёме и в согласованные сроки, включая подготовительные этапы и лечение сопутствующей патологии, если оно было рекомендовано;
- д) обязательная явка на контрольные осмотры в сроки, указанные лечащим врачом и (или) в гарантийном талоне, а при отсутствии таких указаний — не реже одного раза в шесть месяцев;

- е) соблюдение доведённых до пациента правил ухода за результатом оказанной медицинской услуги, правил личной гигиены и профилактических рекомендаций;
- ж) незамедлительное информирование Клиники о любом ухудшении самочувствия, появлении новых жалоб, изменении состояния здоровья, а равно о начале приёма новых лекарственных препаратов, о прохождении лечения в иных медицинских организациях и об иных обстоятельствах, способных повлиять на результат оказанной услуги;
- з) отказ от самолечения, а также от переделок, исправлений и иных изменений результата оказанной медицинской услуги самостоятельно либо в иных организациях без предварительного письменного согласования с Клиникой;
- и) соблюдение правил поведения пациентов в Клинике и условий договора;
- к) полная и своевременная оплата оказанных медицинских услуг.

4.2. Явка пациента на контрольные осмотры и выполнение им рекомендаций подтверждаются записями в медицинской документации пациента, ведущейся Клиникой.

4.3. Неисполнение или ненадлежащее исполнение пациентом любого из условий, предусмотренных п. 4.1 настоящего Положения, является основанием для прекращения гарантийных обязательств в соответствующей части. Факт нарушения и его влияние на результат оказанной медицинской услуги устанавливаются врачебной комиссией Клиники в порядке раздела 6 настоящего Положения.

5. Случаи, в которых гарантийные обязательства не устанавливаются либо прекращаются

5.1. Гарантийные обязательства, как правило, не устанавливаются:

- а) при оказании медицинских услуг консультативного, диагностического, профилактического и реабилитационного характера, результат которых не имеет самостоятельного материального выражения;
- б) при оказании услуг, направленных на облегчение состояния и купирование симптомов (в том числе болевого синдрома), при заболеваниях, имеющих хроническое, прогрессирующее, необратимое или рецидивирующее течение;
- в) при оказании медицинской помощи в неотложной и экстренной формах;
- г) при оказании услуг в объёме, отличающемся от рекомендованного лечащим врачом, по настоянию пациента, а равно при выборе пациентом метода лечения, не являющегося оптимальным по заключению лечащего врача, — при условии предварительного информирования пациента о связанных с этим рисках;
- д) при наличии у пациента заболеваний, состояний, анатомических особенностей или иных факторов, объективно снижающих прогнозируемость результата лечения, о чём пациент информируется до начала оказания услуги;
- е) при отказе пациента от рекомендованного обследования, подготовительного этапа лечения либо от лечения сопутствующей патологии;
- ж) в иных случаях, когда по заключению лечащего врача прогнозирование сохранности результата оказанной услуги объективно невозможно.

5.2. Ранее установленные гарантийные обязательства прекращаются:

- а) при нарушении пациентом условий, предусмотренных разделом 4 настоящего Положения;
- б) при выявлении скрытых или возникновении у пациента новых заболеваний и аллергических реакций, а также при изменениях физиологического состояния организма, которые прямо или косвенно повлияли либо могут повлиять на результат оказанной медицинской услуги;
- в) при травме, механическом, химическом, термическом, лучевом или ином внешнем воздействии на результат оказанной медицинской услуги;
- г) при переделках, исправлениях и иных изменениях результата оказанной медицинской услуги, произведённых в другой организации либо самим пациентом;
- д) при сообщении пациентом недостоверных или неполных сведений о состоянии своего здоровья, повлиявших на выбор метода лечения или на его результат;
- е) по истечении гарантийного срока, указанного в гарантийном талоне.

5.3. Прекращение гарантийных обязательств не лишает пациента права на предъявление требований, предусмотренных законом, и на судебную защиту.

6. Порядок предъявления и рассмотрения требований в течение гарантийного срока

6.1. При обнаружении недостатков результата оказанной медицинской услуги в течение гарантийного срока пациент вправе предъявить Клинике требования, предусмотренные ст. 29 Закона о защите прав потребителей. Требования предъявляются в письменной форме с указанием существа выявленного недостатка; к обращению прилагаются копии договора и гарантийного талона.

6.2. Обращение пациента рассматривается врачебной комиссией Клиники, создаваемой в соответствии с ч. 2 ст. 48 Закона № 323-ФЗ и действующей в порядке, утверждённом приказом Минздрава России от 05.05.2012 г. № 502н. Врачебная комиссия устанавливает наличие недостатка результата оказанной услуги, его характер и причины, наличие или отсутствие обстоятельств, за которые отвечает Клиника, соблюдение пациентом условий раздела 4 настоящего Положения, а также определяет объём и сроки безвозмездного устранения недостатка.

6.3. Для проведения оценки пациент приглашается на осмотр в согласованное время. Уклонение пациента от осмотра делает невозможным установление причин возникновения недостатка и является основанием для отказа в его безвозмездном устранении в рамках гарантийных обязательств; предусмотренные законом права пациента, включая право на обращение в суд, при этом не ограничиваются.

6.4. Требования пациента рассматриваются и удовлетворяются, а при отсутствии оснований — направляется мотивированный отказ, в сроки, установленные Законом о защите прав потребителей (п. 21 Правил предоставления платных медицинских услуг).

6.5. Безвозмездное устранение недостатка производится Клиникой в согласованный с пациентом разумный срок, определяемый с учётом характера недостатка, необходимого объёма медицинского вмешательства и клинической целесообразности. Если устранение недостатка невозможно по медицинским показаниям либо противопоказано пациенту, применяются иные способы, предусмотренные ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

6.6. Устранение недостатков в рамках гарантийных обязательств осуществляется при наличии информированного добровольного согласия пациента на соответствующее медицинское вмешательство (ст. 20 Закона № 323-ФЗ).

6.7. Обстоятельства, установленные врачебной комиссией, фиксируются в протоколе, копия которого по письменному заявлению выдаётся пациенту.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения приказом генерального директора Клиники и действует до его отмены либо до утверждения новой редакции.

7.2. К отношениям сторон применяется редакция Положения, действовавшая на дату заключения соответствующего договора, если стороны не согласовали иное.

7.3. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом генерального директора Клиники и доводятся до сведения пациентов в порядке, предусмотренном п. 1.4.

7.4. В части, не урегулированной настоящим Положением, применяются нормы законодательства Российской Федерации и условия заключённого с пациентом договора.

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН № _____
(рекомендуемая форма)

г. Санкт-Петербург

« ____ » _____ 20 ____ г.

Пациент (Ф. И. О.): _____

Договор оказания платных медицинских услуг № _____ от « ____ » _____
20 ____ г.

Медицинская услуга (этап лечения), на которую установлены гарантийные обязательства:

Объём гарантийных обязательств: _____

Гарантийный срок: _____; срок службы (при применимости): _____;

дата начала течения срока: « ____ » _____ 20 ____ г.

Периодичность обязательных контрольных осмотров: _____

Особые условия сохранения гарантийных обязательств: _____

Пациент подтверждает, что до подписания настоящего гарантийного талона ознакомлен с Положением о гарантиях ООО Медицинская клиника «Дали», в том числе с условиями предоставления и сохранения гарантийных обязательств и с основаниями их прекращения; содержание и объём гарантийных обязательств ему разъяснены и понятны. Пациент уведомлён, что гарантийные обязательства не являются гарантией излечения либо достижения конкретного клинического результата.

Настоящий гарантийный талон является неотъемлемой частью указанного выше договора и составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

Лечащий врач: _____ / _____ /

Пациент (законный представитель): _____ / _____ /