ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ЛЮКС»
ИНН 6234191390, ОГРН 1206200008222
390013, Рязанская область, город Рязань, Первомайский пр-кт, д. 27, пом/офис н3/5

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «МЦ ЛЮКС»
_____ /Мышкина И.А./
«31» августа 2026 г.

ИНФОРМАЦИЯ ПАЦИЕНТУ
О ГАРАНТИЯХ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящая информация подготовлена для пациентов медицинской организации и разъясняет, что понимается под гарантиями при оказании платных медицинских услуг, в каких случаях могут устанавливаться специальные гарантийные сроки и как пациенту действовать при возникновении вопросов к результату лечения.

1. Что гарантирует медицинская организация

1.1. Медицинская организация гарантирует оказание медицинской помощи с соблюдением обязательных требований законодательства Российской Федерации, требований к качеству и безопасности медицинской деятельности, порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций и иных применимых обязательных требований.

1.2. Медицинская организация обеспечивает использование разрешенных к обращению лекарственных препаратов и медицинских изделий, надлежащее оформление медицинской документации и предоставление пациенту предусмотренной законом информации.

1.3. При наличии недостатков оказанной платной медицинской услуги пациент вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

2. Почему невозможно гарантировать конкретный медицинский результат

2.1. Результат лечения зависит не только от действий медицинского работника, но и от индивидуальных особенностей организма, исходного состояния здоровья, тяжести и характера заболевания, сопутствующих заболеваний, реакции на лечение, соблюдения пациентом назначений и рекомендаций и иных объективных факторов.

2.2. Поэтому медицинская организация не обещает и не гарантирует безусловное выздоровление, отсутствие рецидива, осложнений либо достижение конкретного эстетического или функционального результата, если такой результат объективно не может быть гарантирован медицинской наукой и практикой.

2.3. Само по себе отсутствие ожидаемого пациентом результата не означает автоматически, что медицинская услуга оказана некачественно. Качество услуги оценивается с учетом медицинской документации, состояния пациента, характера вмешательства и требований законодательства.

3. Когда может устанавливаться гарантийный срок

3.1. Специальные гарантийные сроки могут устанавливаться по отдельным видам медицинских работ и услуг, прежде всего когда имеется материально выраженный результат работы.

3.2. Конкретный гарантийный срок, если он установлен, доводится до пациента в договоре, смете (заказе-смете), памятке, приложении к Положению о гарантийных сроках либо ином документе медицинской организации.

3.3. Если специальный гарантийный срок на конкретную медицинскую услугу не установлен, это не лишает пациента прав, предоставленных ему законодательством Российской Федерации при обнаружении недостатков услуги.

4. Что важно соблюдать пациенту

4.1. Для безопасного лечения и правильной оценки результата пациенту необходимо выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, соблюдать режим лечения и являться на контрольные осмотры, если они назначены.

4.2. Пациенту следует сообщать врачу достоверную информацию о заболеваниях, аллергических реакциях, принимаемых лекарственных препаратах и других обстоятельствах, способных повлиять на лечение.

4.3. При ухудшении состояния, появлении осложнений, необычных симптомов или иных вопросов, связанных с проведенным лечением, рекомендуется своевременно обратиться в медицинскую организацию.

4.4. Несоблюдение рекомендаций, самостоятельное изменение лечения, вмешательство третьих лиц либо иные обстоятельства могут повлиять на результат лечения и учитываются при установлении причин возникшего недостатка. При этом законные права пациента не могут быть ограничены внутренними документами медицинской организации.

5. Что делать, если возникли претензии к результату услуги

5.1. Пациент, заказчик либо законный представитель вправе обратиться в медицинскую организацию способом, указанным на официальном сайте: лично, письменно, по электронной почте или через предусмотренную сайтом форму обращения.

5.2. Для объективного рассмотрения ситуации медицинская организация может пригласить пациента на контрольный осмотр и изучить медицинскую документацию. При необходимости вопрос рассматривается врачебной комиссией или с участием профильного специалиста.

5.3. Если будет установлен недостаток оказанной услуги, требования пациента рассматриваются и удовлетворяются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.4. Обращение в медицинскую организацию не препятствует пациенту использовать иные способы защиты своих прав, предусмотренные законодательством.

6. Нормативная основа

6.1. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.2. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.3. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (применяется с 01.09.2026).