

Информация для пациентов: Порядок отказа от медицинских услуг и возврата денежных средств

В нашей клинике мы ценим доверие каждого пациента и строго соблюдаем требования законодательства Российской Федерации. Настоящий порядок разработан в соответствии с действующими нормами права (ФЗ № 323-ФЗ, Закон РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правила предоставления платных медицинских услуг).

1. Право пациента на отказ от медицинского вмешательства

Согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Вы имеете право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения на любом этапе оказания услуги.

Отказ оформляется в письменной форме. Вам будут разъяснены возможные последствия отказа (в том числе риски для здоровья), что фиксируется в медицинской документации. Исключения составляют случаи, когда промедление угрожает жизни пациента (в такой ситуации право на отказ ограничено).

2. Основания для возврата денежных средств

Вы можете рассчитывать на возврат средств в следующих ситуациях:

Отказ от услуги (до ее начала или в процессе лечения)

Если Вы решили отказаться от лечения, даже если услуга оплачена, но еще не начата, Вы имеете право на возврат денег. В этом случае удерживается только сумма фактически понесенных клиникой расходов (например, стоимость уже изготовленных индивидуальных конструкций или материалов, закупленных под Ваш заказ).

Некачественное оказание услуги

Если в процессе лечения или после его завершения (в том числе в период гарантийного срока) выявлены недостатки (не держится пломба, не прижился имплант и другие недостатки), Вы вправе выбрать одно из следующих требований (ст. 29 ЗоЗПП):

- безвозмездное устранение недостатков (долечивание, перелечивание);
- соответствующее уменьшение цены оказанной услуги;
- возмещение расходов, понесенных Вами на исправление недостатков оказанной услуги в другой клинике;
- расторжение договора и возврат уплаченной суммы.

3. Пошаговый алгоритм действий для возврата средств

Если Вам необходимо вернуть деньги, пожалуйста, следуйте этому порядку:

Обращение в клинику с письменным заявлением
Для урегулирования вопроса в досудебном порядке необходимо подать заявление на имя руководителя клиники.

- **Способ подачи:** Лично или заказным письмом с описью вложения.
- **Содержание:** Ваши ФИО, паспортные данные, адрес, контактный номер, суть требований (отказ от услуг / возврат за некачественное лечение), расчет суммы, банковские реквизиты для перевода.

Получение ответа и возврат средств
Срок рассмотрения претензии составляет **10 календарных дней** со дня ее получения (ст. 31 ЗоЗПП) .

- При удовлетворении требований деньги возвращаются на Ваш счет в этот же срок.
- Если требования не удовлетворены, Вы вправе обратиться за защитой своих прав в суд, Роспотребнадзор.

4. Сроки

- **Срок рассмотрения претензии:** 10 дней.
- **Гарантийный срок:** Устанавливается договором.
- **Срок исковой давности:** Для требований, связанных с недостатками услуги, — 3 года. На требования о возмещении вреда здоровью исковая давность не распространяется (ст. 208 ГК РФ).