

Памятка потребителю «Права потребителя при оказании платных медицинских услуг»

Виды платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно – диагностической, реабилитационной, протезно – ортопедической и зубопротезной помощи.

Предоставление платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями осуществляется при наличии у них сертификата и лицензии на избранный вид деятельности.

Государственные и муниципальные медицинские учреждения оказывают платные медицинские услуги населению по специальному разрешению соответствующего органа управления здравоохранением.

Медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются:

- условия и сроки получения платных медицинских услуг;
- порядок расчетов;
- права и обязанности;
- ответственность сторон.

Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинском учреждении.

Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин.

При расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин медицинские учреждения должны использовать бланк, являющийся документом строгой отчетности, утвержденный в установленном Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

Основные права потребителя при оказании платных медицинских услуг?

При обращении за медицинской помощью и ее получении потребитель имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья в соответствии, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;

- допуск к нему священнослужителя, а в больничном учреждении на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения;
- отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом.

При отказе от медицинского вмешательства потребителю или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается потребителем либо его законным представителем, а также медицинским работником.

Что такое стандарт медицинской помощи?

***Стандарт медицинской помощи** – это документ, определяющий набор медицинских услуг и требования к оказанию медицинской помощи больному при определенном заболевании, с определенным синдромом или при определенной клинической ситуации.*

Что такое частная медицинская практика?

***Частная медицинская практика** - это оказание медицинских услуг медицинскими работниками вне учреждений государственной и муниципальной систем здравоохранения за счет личных средств гражданина или за счет предприятий, учреждений и организаций, в том числе страховых медицинских организаций, в соответствии с заключенными договорами.*

Право на занятие частной медицинской практикой имеют лица, получившие диплом о высшем или среднем медицинском образовании, сертификат специалиста и лицензию на медицинскую деятельность.

Внимание! Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Гражданину должна быть подтверждена гарантия конфиденциальности передаваемых им сведений.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны:

- оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать: предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом РФ "О защите прав потребителей" или договором.

По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса.

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков оказанной услуги, либо в случае нарушения медицинским учреждением сроков оказания услуг?

Необходимо обратиться к исполнителю услуг (медицинскому учреждению) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, и предъявить одно из требований предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей». Потребитель должен получить подтверждение о вручении претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении, либо уведомление о вручении претензии). Претензии к качеству оказания медицинских услуг, а также нарушения сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение **10 дней** с даты получения претензии.

В случае неудовлетворения требования потребителя можно обратиться в суд.

Внимание! В Свердловской области, функции по контролю за деятельностью медицинских учреждений возложены на: Управление Росздравнадзора по Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Попова, 30); Министерство здравоохранения Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 34 «Б»).

Санитарно-эпидемиологический надзор и надзор в сфере защиты прав потребителей за деятельностью медицинских учреждений при предоставлении платных медицинских услуг осуществляется Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3).

По фактам нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей потребитель имеет право обратиться в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области или его территориальные отделы.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться в консультационные пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»:

- Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3, тел. (343) 374-14-55;

- Екатеринбургский консультационный пункт, г. Екатеринбург, ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07;

- консультационные пункты на территории других муниципальных образований Свердловской области, адреса и телефоны которых можно найти на сайте <http://www.fbuz66.ru> или уточнить по телефону 8(343) 374-14-55.