**Азбука потребителя: Оказание медицинских услуг.**

**Урок № 1: Предоставление информации потребителю**

* [](http://www.fbuz66.ru/UPLOAD/2020/01/22/news_1062_1162_500_500.jpg)

***Общие разъяснения***

При оказании медицинских услуг исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах (ст.ст. 8-10 Закона о защите прав потребителей).

Исполнитель должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Информация об услугах, выполняемых процедурах, диагностике, используемых препаратах, инструментах и другое должна быть доведена до потребителя в понятной, доступной ему форме. При необходимости потребитель вправе требовать от исполнителя необходимые разъяснения по оказываемым ему услугам.

Медицинские организации должны предоставлять информацию:

- на вывеске,

- на сайте. Общие требования к содержанию и форме информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах медицинских организаций, установлены Приказом Минздрава России от 30.12.2014 N 956н.

- на информационных стендах (стойках).

***Информация об исполнителе услуг***

**На вывеске**: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Индивидуальный предприниматель, оказывающий платные медицинские услуги, должен дополнительно представить информацию об адресе места жительства и адресе места осуществления медицинской деятельности.

**На сайте организации:**

- полное наименование организации, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;

- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

- структура и органы управления;

- режим и график работы; правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

***Информация об услугах, размещаемая на сайте организации, на информационных стендах (стойках)***

- адреса и контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

- информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья;

- лицензия на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

- виды медицинской помощи, оказываемой организацией,

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

- о правилах и сроках госпитализации;

- о правилах предоставления платных медицинских услуг и перечне оказываемых платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы,

- и другое.

На официальных сайтах медицинских организаций должна быть обеспечена возможность выражения мнений получателями медицинских услуг о качестве оказания услуг медицинскими организациями (анкетирование).

***Особенности предоставлении информации при оказании платных медицинских услуг***

По требованию потребителя исполнитель платных медицинских услуг обязан предоставить для ознакомления*:*

- копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копия свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

**До заключения договора исполнитель обязан предоставить потребителю следующую информацию**(п. 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг):

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях,

- сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

- «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утв. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006.

**При заключении договора исполнитель обязан предоставить потребителю информацию:**

 - о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,

- порядке оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

**По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить в доступной для потребителя форме информацию:**

**-**о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Исполнитель ***обязан уведомить потребителя в письменной форме*** о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

***Информация в договоре об оказании платных медицинских услуг***

Договор о предоставлении платных медицинских услуг заключается в простой письменной форме*.*

К существенным условиям договора о предоставлении платных медицинских услуг относятся:

•   сведения об исполнителе *(см. раздел – «Информация об исполнителе»)*

•   сведения о потребителе: фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя); фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица; наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;

•   перечень платных услуг медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

•   стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

•   условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

•   должность, фамилия, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилия имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. Если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

•   ответственность сторон за невыполнение условий договора;

•   порядок изменения и расторжения договора;

•   иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор может быть заключен между исполнителем и потребителем (двухсторонний), а также между исполнителем, заказчиком и потребителем (трехсторонний). Договор составляется в количестве экземпляров с учетом числа сторон, вступивших в правоотношения по предоставлению платных медицинских услуг. По требованию потребителя (заказчика) или исполнителя может быть составлена**смета на предоставление платных медицинских услуг**, которая является неотъемлемой частью договора.

***Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства***

Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в установленном законом порядке – *ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказ Минздрава России от 20.12.2012 N 1177н "Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства".*

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство должно содержать полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

При оказании платных медицинских услуг информированное согласие должно быть получено в отношении каждой медицинской услуги, указанной в договоре на оказание платных медицинских услуг, и оформлено при заключении каждого такого договора.

***Предоставление потребителю медицинской документации***

1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. *Порядок ознакомления с медицинской документацией установлен Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н.*

2. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов.

3. После исполнения договора исполнитель обязан выдать потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

***Способы восстановления нарушенных прав***

**1.**Предъявление **письменной претензии** исполнителю о непредоставлении полной и надлежащей информации при заключении договора.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков. Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах) также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации.

**2. Обращение в суд с исковым заявлением**, в случае не рассмотрения исполнителем претензии в установленный срок или отказа исполнителя в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования.

**3. Административная ответственность**:

- Нарушение исполнителем прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обязательность предоставления которой предусмотрена ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», влечёт административную ответственность по **ч.1 ст.14.8 КоАП РФ.**

- Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, влечет за собой наступление ответственности по **ч.1 ст.14.5** КоАП РФ.

- Нарушение Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг в части содержания договора (отсутствие в договоре необходимых реквизитов), а также при отказе в выдачи копий медицинских документов влечёт административную ответственность **по ч.1,2 ст.14.4 КоАП РФ***(Постановление Двенадцатого арбитражного апелляционного суда от 18 апреля 2017 г. по делу N А12-73211/2016)*.

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности по указанным статьям, гражданину рекомендуется обратиться с письменной жалобой в **территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).**

При этом в соответствии с пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»**для проведения внеплановой проверки** территориальным органом Роспотребнадзора потребителю необходимо **соблюсти претензионный порядок** и к жалобе приложить доказательства подтверждающие факт того, что обращение потребителя не было рассмотрено исполнителем либо требование заявителя не были удовлетворены в добровольном порядке.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с исполнителем услуг, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://www.fbuz66.ru/testing/254/**](http://www.fbuz66.ru/testing/254/)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**