К медицинским услугам относится любое медицинское вмешательство, целью которого является профилактика, диагностика, лечение заболеваний, а также реабилитация после лечения.

Медицинские услуги могут быть оказаны:

* **на бесплатной основе по полису ОМС** –услуги, входящие в Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области,
* **на платной основе по письменному договору** по желанию потребителя.

Медицинские услуги предоставляются при наличии **информированного добровольного согласия потребителя** (законного представителя потребителя). Такое согласие 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.

**Права потребителя на получение услуг надлежащего качества**



Качество медицинской услуги - это такие показатели услуги, как:

- своевременность оказания медицинской помощи,

- правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи,

- степень достижения запланированного результата

**Требования к качеству, объему, срокам оказания медицинских услуг устанавливаются**:

**1.** **Обязательными требованиями -** Порядки оказания медицинской помощи и Стандарты медицинской помощи, утверждаемые Приказами Минздрава РФ.

**2.** **Условиями договора, в случае оказания платных медицинских услуг.**

В договоре о предоставлении платных медицинских услуг должна содержаться информация:

• сведения о медицинской организации,

• сведения о потребителе;

• 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;

• ответственность сторон за невыполнение условий договора и другое.

**Права потребителя в случае оказания услуги ненадлежащего качества**

Если Вы считаете, что Вам оказана медицинская услуга **ненадлежащего качества** **(например, в результате оказания услуги ухудшилось самочувствие, результат не достигнут, необходимо повторно обращаться за медицинской помощью и другое),** то Вы вправе потребовать по своему выбору:

* бесплатно устранить недостатки услуги;
* соразмерно уменьшить цену услуги (при оказании платных услуг);
* повторно оказать медицинскую помощь без взимания платы;
* возместить расходы по устранению недостатков услуги.
* В случае оказания платных медицинских услуг потребитель также вправе потребовать расторжения договора и возврата денежных средств, если исполнитель услуг не исправит недостатки услуги либо недостатки являются существенными.

Для подтверждения факта оказания услуг ненадлежащего качества Вам понадобятся **доказательства**. Это могут быть, например, *выписки и справки из истории болезни, фотографии недостатков услуги, аудиозаписи разговоров, свидетельские показания, осмотры у других специалистов и другое.*

Для получения информации об оказанной услуге необходимо обратиться в медицинскую организацию с требованием предоставить информацию об установленном диагнозе, назначенном и проведенном лечении, выданных рекомендациях.

Кроме того, может потребоваться **проведение экспертизы качества оказанных услуг.**

**Алгоритм действий потребителя в случае оказания услуги ненадлежащего качества**

**Если услуги оказаны в рамках ОМС:**

**1. Обратитесь с письменной претензией к исполнителю услуг** (заведующему отделением или главному врачу больницы). В претензии необходимо указать, по какой причине вы считаете оказанные услуги некачественными, а также заявить свое требование. К претензии необходимо приложить доказательства оказания услуги ненадлежащего качества.

**2. Обратитесь с письменной жалобой в вашу страховую организацию.** Контакты организации находятся непосредственно на полисе ОМС. Страховая организация вправе проводить экспертизу качества оказанной помощи.

**3. Обратитесь с жалобой в Территориальной фонд обязательного медицинского страхования по Свердловской области,** в случае, если страховая организация не решила ваш вопрос.

Письменное обращение в ТФОМС Свердловской области можно направить по адресу: 620102, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Московская, 54, адрес официального сайта: <http://www.tfoms.e-burg.ru>.



Получить консультации по вопросам некачественного оказания медицинских услуг и порядка действий потребителя можно по телефону Контакт-центра «Здоровье жителей Среднего Урала» **8-800-1000-153**.

**4.** **Обратитесь в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)** с целью проведения проверки в отношении медицинской организации. Письменную жалобу в Росздравнадзор по Свердловской области можно подать по адресу: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Московская д. 14 (3 этаж); телефон (343) 371-63-62, адрес официального сайта: <https://66reg.roszdravnadzor.gov.ru>.

**5. При невозможности решения спора в добровольном порядке, обратитесь с иском в суд**. К иску нужно приложить доказательства оказания некачественной услуги, документы, подтверждающие обращения к исполнителю услуг или в компетентные органы.

**Если услуги были оказаны на основании письменного договора:**

**1. Обратитесь к исполнителю услуг с претензией** *(порядок указан выше).*

**2.** При отказе исполнителя удовлетворить требования в добровольном порядке **может потребоваться независимая экспертиза качества услуг.** Для этого необходимо обратиться в экспертную организацию. С адресами и телефонами экспертных организаций можно ознакомиться на сайте кц66.рф.

**3. Обратитесь с жалобой в Росздравнадзор** *(порядок обращения указан выше).*

**4. Обратитесь с иском в суд.** По вашему ходатайству в суде может быть назначена и проведена экспертиза качества услуг.

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

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

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-30-61

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка потребителю**

****

**Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества**