

Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества



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

Медицинские услуги могут быть оказаны:

- ✓ **по полису ОМС** – услуги, входящие в Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области, за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений.
- ✓ **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.

Требования к качеству, объему, срокам оказания медицинских услуг

Медицинская помощь должна оказываться своевременно с учетом правильно выбранного метода профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, а также степени достижения запланированного результата.

Качество медицинских услуг должно соответствовать:

1. Порядку оказания медицинской помощи и Стандартам медицинской помощи, утвержденных Приказами Минздрава РФ.

2. Условиям 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 услуг 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**. Например, *выписки и справки из истории болезни, фотографии недостатков услуги, аудиозаписи разговоров, свидетельские показания, экспертиза качества медицинских услуг и другое.*

Алгоритм действий потребителя в случае оказания услуг ненадлежащего качества

1. Для получения информации об оказанных услугах, диагнозе, о состоянии, лечении **запросите копию медицинской карты (вписку из нее)**. С памяткой о получении копий (выписок) медицинских документов можно ознакомиться по ссылке <https://kc66.pf/pamyatka>

2. **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 услуг ненадлежащего качества.

3. Если услуги оказаны по полису ОМС: **обратитесь с письменной жалобой в вашу страховую организацию для проведения экспертизы документов по оказанным медицинским услугам**. Контакты организации находятся непосредственно на полисе ОМС. Страховая организация вправе проводить экспертизу качества оказанной помощи.

4. **Обратитесь с жалобой в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования по Свердловской области** (620102, г. Екатеринбург, ул. Московская, 54, сайт: <http://www.tfoms.e-burg.ru>), в случае, если страховая организация не решила ваш вопрос по некачественной медицинской помощи.

5. **Обратитесь в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) по Свердловской области** (620014, г. Екатеринбург, ул. Московская д. 14 (3 этаж); телефон (343) 371-63-62, сайт: <https://66reg.roszdravnadzor.gov.ru>.) и **Министерство здравоохранения Свердловской области** (620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера 34б, телефон (343) 312-00-03 (доб. 818), сайт: <https://minzdrav.midural.ru>) с целью проверки соблюдения порядка и сроков оказания медицинской помощи, соблюдения протоколов лечения, качества медицинских услуг и т.д.

6. 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.

7. 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 kc66.pf.

8. Оказание некачественных медицинских услуг часто связано с причинением вреда здоровью. С целью установления степени тяжести вреда необходимо обратиться в полицию для получения направления на медицинское освидетельствование и установление степени тяжести причиненного вреда здоровью.

Также, необходимо направить заявление о факте некачественного оказания медицинских услуг в прокуратуру, это понадобится для дальнейшего обращения в суд с учетом особенностей рассмотрения дел о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью.

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

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров (работ, 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://kc66.pf>).

Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». При использовании памятки ссылка на сайт www.66.rosпотребнадзор.ru обязательна.