

Памятка потребителю 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:

- 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 Территориальный 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 кцбб.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.

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 Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://кцбб.рф/> или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.