

## 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.

В соответствии с ч. 8 ст. 84 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «К отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии с ч. 7 ст. 84 выше упомянутого закона, «Порядок и условия предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам устанавливаются Правительством Российской Федерации». В связи с этим Правительством РФ принято Постановление от 4 октября 2012 г. № 1006, которым утверждены «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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 порядке. Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной документ, подтверждающий прием денежных средств.

## КАК ЖЕ ПРАВИЛЬНО ДЕЙСТВОВАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ, ЛИБО В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМ УЧРЕЖДЕНИЕМ СРОКОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ?

В случае нарушения прав пациента можно: 1) обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу лечебно-профилактического учреждения, в котором оказывается медицинская помощь, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации.

2) Потребителю необходимо обратиться к исполнителю услуг (медицинской организации) 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).

### ДЛЯ ЗАЩИТЫ НАРУШЕННЫХ ПРАВ В СФЕРЕ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ДВА СПОСОБА:

- 1) досудебная защита;
- 2) защита (восстановление) нарушенных прав в суде.

## БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

■ Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

Территориальный орган	Телефон	
Альметьевский	(8553)	22-21-33
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

■ Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан)

телефон горячей линии: **(843) 236-94-11**

on-line консультация в «ВКонтакте»:

<https://vk.com/zpprpnr>

■ Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел. **(843) 221-90-16**.

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»



*На протяжении последнего десятилетия правовой подход к медицинской услуге и юридическому регулированию её оказания существенным образом изменился. Причиной такого изменения является переход оказания существенной части медицинской помощи на возмездную основу и, как следствие этого, приобретение конкретным объёмом медицинской помощи черт и свойств медицинской услуги и преобразование статуса пациента в статус потребителя с соответствующим увеличением объёма его прав и полномочий.*

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

При обращении за медицинской помощью и ее получении, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», **ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО** на:

- 1) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 2) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 3) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 9) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 10) отказ от медицинского вмешательства;
- 11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 12) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 13) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- 14) получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

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

**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.

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

При получении платных медицинских услуг, пациент защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Пациент при получении медицинских услуг имеет право:

- на безопасность услуг (ст. 7 Закона);
- на информацию об исполнителе и об услугах (ст. 8-10 Закона);
- на соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 Закона);
- на соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 4, ст. 29 Закона);
- на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 Закона);
- на отсутствие специальных познаний о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 Закона);
- на выбор и использование применимых санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору: безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, расторжения договора и полного возмещения убытков.

В случаях, когда никакого вреда не причинено, но услуга или не оказана вообще или оказана плохо, или оказанная услуга не соответствует условиям договора, то в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» заказчик медицинской услуги вправе потребовать по своему усмотрению:

- безвозмездного устранения недостатков услуги (например, потребовать долечивания, дополнительного курса процедур);
- возмещения понесенных расходов на исправление недостатков (например, на долечивание и т.д. в другом медицинском учреждении или у частного врача);
- соответственного уменьшения цены услуги;
- повторного оказания услуги.

При этом, если допущенные недостатки являются существенными, потребитель вправе вообще расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на оказание услуги, должны быть удовлетворены в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

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.

За нарушение сроков оказания услуги и сроков удовлетворения всех вышеизложенных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 3 % от стоимости услуги за каждый день просрочки, но не более стоимости услуги (ст. 28 Закона).

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

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

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять также требования о компенсации морального вреда.

Возмещение вреда, причиненного жизни и (или) здоровью граждан, в результате некачественного оказания медуслуг осуществляется согласно положениям ГК РФ.

Так, в соответствии со ст. 1085 ГК РФ при причинении гражданину увечья или ином повреждении его здоровья возмещению подлежат:

- утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел либо определенно мог иметь;
- дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение.

При этом пенсия по инвалидности, другие виды пенсий, пособия и иные подобные выплаты, назначенные до и после причинения вреда здоровью, не принимаются во внимание и не влекут уменьшения размера возмещения вреда. Кроме того, в счет возмещения вреда не засчитывается заработок (доход), полученный потерпевшим после повреждения здоровья.

Согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных настоящим законом. Гражданину должна быть подтверждена гарантия конфиденциальности передаваемых им сведений.

С согласия гражданина или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения пациента, для проведения научных исследований, публикации в научной литературе, использования этих сведений в учебном процессе и в иных целях.