

Что нужно знать при обращении за платной медицинской помощью?



Порядок оказания платных медицинских услуг регулируется «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее – «Правила»), утвержденных постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012 г. и законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г.

Платные услуги оказываются в виде лечебно-диагностической, профилактической, реабилитационной, зубопротезной, протезно-ортопедической медицинской помощи.

Права потребителя:

- На безопасность услуг (ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП)
- На информацию об исполнителе и об услугах (ст.ст. 8-10 ЗоЗПП),
- На соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 ЗоЗПП)
- На соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 29 по смыслу ст. 4 ЗоЗПП)
- На информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 ЗоЗПП)
- Право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 ЗоЗПП).

Порядок предоставления платных медицинских услуг:

В обязательном порядке оказание платной медицинской услуги **оформляется договором.**

Медицинские учреждения несут ответственность по договору перед пациентом, за оказание некачественной медицинской услуги, диагностики, лечения, а также за сохранность жизни и здоровья пациента.

Запомните, что расчет за платную медицинскую услугу осуществляется только на основании договора, а передача денег в руки персонала является грубейшим нарушением законодательства.

Расчет за услуги может производиться как через учреждения банка, так и непосредственно в самом учреждении строго с применением контрольно-кассовых аппаратов, бланков и иных документов строгой отчетности, которые являются подтверждением, что пациент внес деньги за услугу.

До сведения потребителя должна быть доведена следующая информация: перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, порядок и условия предоставления медицинской помощи, 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. Обязательным является также предоставление сведений о лицензии на осуществление медицинской деятельности.

В договоре на оказание платных медицинских услуг должны быть указаны:

- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг
- должность, фамилию, имя и отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись
- ответственность сторон за невыполнение условий договора
- порядок изменения и расторжения договора.

Пациент вправе требовать:

- Предоставления услуг надлежащего качества
- Сведений о расчете стоимости услуги
- Сведений о наличии лицензии
- Возмещения убытков, причиненных исполнением или ненадлежащим исполнением условий договора
- Возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью
- Компенсаций за причинение морального вреда
- При нарушении сроков договора и исполнения услуги пациент вправе потребовать назначение нового срока, уменьшения стоимости услуги, потребовать исполнения договора другим специалистом, расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
- При некачественно оказанной услуге потребитель вправе требовать выплату неустойки (при нарушении сроков), а также возмещения расходов по устранению недостатков, безвозмездного устранения недостатков, уменьшения цены.

Пациент также вправе отказаться от исполнения условий заключенного договора при условии возмещения фактически понесенных исполнителем расходов (п. 22 «Правил»).

Действия пациента при получении платной медицинской услуги, а также что делать, если услуга оказана некачественно:

1. Если в медицинском государственном или муниципальном учреждении вам предложили заплатить за лечение, обследование, назначенное лечащим врачом, то вы должны позвонить в свою страховую компанию (телефон указан в вашем полисе ОМС) и уточнить, действительно ли эта услуга может вам оказываться только на платной основе.
2. Получите у медицинского учреждения информацию о наличии у него лицензии на данный вид деятельности, квалификации и сертификации специалистов, о перечне услуг с указанием стоимости, включая сведения о льготах для определенной категории граждан.
3. Перед подписанием договора внимательно ознакомьтесь с его условиями.
4. При оплате медицинских услуг требуйте кассовый чек или квитанцию об оплате.

В случаях, когда никакого вреда здоровью 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.

За нарушение установленных сроков удовлетворения всех вышеизложенных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере и в порядке, установленными ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

При нарушении сроков удовлетворения требования о повторном оказании услуги потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для повторного исполнения услуги согласно пункту 3 ст. 31 Закона РФ О защите прав потребителей.

Статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ограничивающие и нарушающие права пациентов по сравнению с нормами, установленными правовыми актами РФ, признаются недействительными. В соответствии с законодательством РФ медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора. В соответствии со ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», указанными выше правилами, ст. 66, 68 Закона РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» некачественное выполнение услуги является основанием для предъявления пациентом к медицинскому учреждению требований о возмещении вреда здоровью, компенсации за причинение морального вреда.

При обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги:

1. Обратитесь к исполнителю услуги с письменной претензией в 2-х экземплярах и с требованием, предусмотренным законом О защите прав потребителей
2. Получите подтверждение в получении претензии, подпись или же уведомление в получении.
3. Претензия рассматривается в течение 10 дней со дня ее получения.
4. В случае неудовлетворительного ответа на ваши требования обращайтесь с иском заявлением в суд.

Если вы столкнулись с нарушением ваших прав потребителя в медицинском учреждении, обращайтесь за бесплатной консультацией в Санкт-Петербургскую общественную организацию потребителей «Общественный контроль» по тел. 324-25-80, 324-27-98, 987-56-43.

Всеволод Вишневецкий,

председатель СПб ООП «Общественный контроль»