

Информация для потребителей платных медицинских услуг

В соответствии с п. 3 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13.01.1996 № 27, предоставление платных медицинских услуг осуществляется при наличии у них сертификата и лицензии на избранный вид деятельности.

Каждый пациент имеет право проверить наличие таких документов, срок их действия.

Платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно – диагностической, реабилитационной, протезно – ортопедической и зубопротезной помощи.

Медицинские учреждения в соответствии со статьями 8-10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязаны обеспечить граждан 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.

Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей, которыми регламентируются:

- условия и сроки получения платных медицинских услуг;
- порядок расчетов;
- права и обязанности;
- ответственность сторон.

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 (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги и выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе:

- требовать предоставления услуг надлежащего качества;
- запрашивать сведения о расчете стоимости оказанной услуги;
- предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора;
- требовать возмещения ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни и компенсации за причинение морального вреда.

При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" или договором.

По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги,

предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса.

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст.29 вышеуказанного закона):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

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

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков оказанной услуги, либо в случае нарушения медицинским учреждением сроков оказания услуг?

Необходимо обратиться к исполнителю услуг (медицинскому учреждению) 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 почтовое уведомление о вручении претензии). Претензии к качеству оказания медицинских услуг, а также нарушению сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.

В случае неудовлетворения его требований, потребитель вправе обратиться в суд. В соответствии с гражданско-процессуальным законодательством и ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» иски по защите прав потребителей предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда, при этом потребители от уплаты государственной пошлины освобождаются. Кроме того, в соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» суды не вправе отказывать в принятии искового заявления, так как выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Внимание!

В Приморском крае функции по контролю и надзору осуществляют:

- в сфере здравоохранения, в т.ч. за медицинской деятельностью и деятельностью в сфере обращения лекарственных средств - Управление Росздравнадзора по Приморскому краю (г.Владивосток, ул. Мордовцева, 3, тел.: 22-42-46);
- санитарно-эпидемиологический надзор и надзор в сфере защиты прав потребителей за деятельностью медицинских учреждений при предоставлении платных медицинских услуг - Управление Роспотребнадзора по Приморскому краю (г. Владивосток, ул. Сельская, 3, тел.: 44-27-40).