

## **Памятка потребителя**

### **Закон РФ «О защите прав потребителей» в сфере оказания платных медицинских услуг**

При получении платных медицинских услуг, проводимых по всем правилам, пациент должен быть защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей».

#### **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 по влиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 ЗоЗПП);
- Право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 ЗоЗПП);

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.

За нарушение установленных сроков удовлетворения всех вышеперечисленных 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 Российской Федерации 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.

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Не облагаются государственной пошлиной и иски о возмещении вреда здоровью (жизни). В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски предъявляются в суд по месту жительства истца (то есть, потребителя), или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда. Право выбора места подачи иска принадлежит потребителю (потерпевшему).

**Сроки исковой давности.** Исковая давность — это срок, в течение которого гражданин вправе защитить свои права в суде. В соответствии со ст. 208 ГК РФ на требования по возмещению вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Однако ущерб, причиненный гражданину, может быть взыскан не более чем за трехлетний срок с момента предъявления иска.

#### **Информация, которую обязаны предоставить лечебно-профилактические учреждения оказывающие платные медицинские услуги.**

Лечебно-профилактические учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией. На информационном стенде в лечебно-профилактическом учреждении (или в кабинете платных медицинских услуг) должна быть представлена следующая информация:

- о видах медицинских услуг, оказываемых бесплатно в рамках Республиканской программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ бесплатной медицинской помощью;
- о видах медицинских услуг, не вошедших в программу Государственных гарантий и оказываемых данным ЛПУ за счет личных средств граждан или других источников финансирования;
- копии лицензии с приложениями на соответствующие виды медицинской деятельности;
- специальное разрешение на предоставление платных медицинских услуг соответствующего органа управления здравоохранением;
- прейскурант (калькуляция) на предлагаемые платные медицинские услуги, утвержденный в установленном порядке;
- приказ о назначении ответственного лица за работу подразделений (кабинетов) платных медицинских услуг;
- сертификаты специалистов у медицинского персонала, оказывающего платные медицинские услуги, их квалификация;
- график работы специалистов и отделений (кабинетов) платных медицинских услуг;
- перечень льгот для отдельных категорий граждан.

#### **Зашита прав пациентов при оказании платных медицинских услуг.**

Во второй главе (защита прав пациента) было сказано, что для контроля качества оказания медицинской помощи в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения создана система ведомственного и вневедомственного контроля качества. Организации, которые контролируют качество медицинской помощи и являются защитниками прав пациентов. К сожалению, такая система в области платных медицинских услуг не создана. Самые главные защитники прав пациентов — страховые компании, филиалы фонда ОМС РТ и ФОМС в этой системе не участвуют, поэтому за защитой к ним невозможно обратиться. Министерство здравоохранения и управления здравоохранения имеют право контролировать качество платных медицинских услуг только в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения. Если вы получили платные медицинские услуги в частной системе здравоохранения, то помощи от этих организаций тоже не получите. Согласно закону «О защите прав потребителей» контрольными функциями обладают Отдел по предупреждению нарушений на потребительском рынке при Госалкогольной инспекции и Территориальное управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Они проверяют, имеется ли лицензия, есть ли книга жалоб, т.е. только организацию оказания платных услуг, а не качество оказания медицинской помощи ( обратите внимание на приложения N 3 и N 4, там конкретно описано, кто и как проверяет качество медицинской помощи в государственной системе здравоохранения). Вот перечень организаций, куда могут обратиться получатели платных медицинских услуг:

- Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по (Росздравнадзор):