******

***ОБ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ***

**Платные медицинские услуги** – это медицинские услуги и услуги медицинского сервиса, оказываемые медицинскими учреждениями пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных физических лиц на основании договоров, в том числе добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги населению могут оказываться государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», [**ПРАВИЛАМИ**](https://www.zdrav-novgorod.ru/np-includes/upload/2012/11/09/3014.doc) предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг,утвержденными**постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006**, а также Гражданским кодексом Российской Федерации,**но замещение бесплатной медицинской помощи платными медицинскими услугами недопустимо**!

**Помните!***Платные медицинские услуги****не могут быть оказаны взамен или в рамках******программы государственных гарантий*** *бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также в рамках целевых программ, финансируемых за счет средств соответствующего бюджета, медицинскими организациями, участвующими в реализации указанных программ.*

*Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых ему без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.*

**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 лицензии на соответствующий 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.

**Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором!**

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.

**Помните!***Предоставление медицинских услуг потребителю****без оформления договора****, а также****прямые расчеты с медицинским персоналом****государственных и муниципальных учреждений здравоохранения, участвующим в оказании платной медицинской помощи, являются****грубым нарушением законодательства Российской Федерации****!*

**Оплата за медицинские услуги может производиться в учреждениях банков или в медицинском учреждении.**

Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин или бланков, являющихся документом строгой отчетности, утвержденных в установленном порядке.**Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающего прием наличных денег.**

**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.

**Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать:**

• предоставления услуг надлежащего качества;

• сведений о наличии лицензии и сертификата;

• сведений о расчете стоимости оказанной услуги**;**

• возмещение убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора;

• возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни;

• компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством РФ.

**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.

**Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом 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:**

• 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.

***ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ:***

**Шаг 1.**Если в муниципальном или государственном медицинском учреждении **Вам предлагают заплатить** за обследование или лечение, назначенное лечащим врачом, **позвоните** в свою страховую компанию и удостоверьтесь, что данная услуга действительно может быть оказана Вам только на платной основе!

**Шаг 2.**Получите у медицинской организации необходимую информацию: о наличии у данного учреждения здравоохранения лицензии на соответствующий вид деятельности, о квалификации и сертификации специалистов, о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая порядок расчетов и сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

**Шаг 3.** Внимательно ознакомьтесь с условиями договора о предоставлении платных медицинских услуг перед его заключением.

**Шаг 4.** Оплатите медицинскую помощь в порядке, предусмотренном положением о предоставлении платных медицинских услуг данного учреждения здравоохранения.

**Шаг 5.** Получите кассовый чек или один экземпляр заполненной квитанции, подтверждающие прием наличных денег.

**Помните!** Расчет за предоставление платных услуг должен осуществляться с применением контрольно-кассовых машин. При расчетах без применения контрольно-кассовых машин, учреждения здравоохранения должны оформлять необходимые документы (бланки строгой отчетности) в соответствии с требованиями законодательства.

***ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ ЛИБО В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМ УЧРЕЖДЕНИЕМ СРОКОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:***

**Шаг 1.**Прежде всего, 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».

**Шаг 2.**Получите **подтверждение о вручении** претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении, либо уведомление о вручении претензии).

**Шаг 3.**Претензии к качеству оказания медицинских услуг, а также нарушению сроков их оказания, **подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.**

**Шаг 4. В случае неудовлетворения требований потребителя можно обратиться в суд.**

В практике часто возникают ситуации, когда потребителям не предоставляют информацию о медицинском учреждении, заключающем договор на предоставление платных медицинских услуг, зачастую не указываются сведения о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности, номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем эту лицензию. Кроме того, при проверке медицинских учреждений и частнопрактикующих врачей контролирующими органами бывает установлено много случаев оказания медицинских услуг при отсутствии соответствующей лицензии на осуществление медицинской деятельности, либо осуществления деятельности, не предусмотренной лицензией, либо по лицензии с истекшим сроком действия.

Большой процент занимают нарушения, связанные с непредставлением необходимой и достоверной информации до заключения договора. Отсутствует достоверная информация об оказываемых услугах, которая имеет важное значение для их правильного выбора потребителем: о перечне оказываемых платных медицинских услуг, в том числе об их стоимости, порядке оплаты, условиях и порядке предоставления. Такие нарушения чаще всего возникают в косметологических салонах и при предоставлении услуг по стоматологии. Так пациенту оказывают услуги, предварительно не сообщая об их стоимости, либо не сообщают информацию об исполнителе услуг. В дальнейшем это приводит к конфликтным ситуациям.

Пример: Пациентка заплатила за консультацию и за лечение у врача – косметолога, но после лечения от нее потребовали доплаты за крем, о стоимости которого ее заранее не предупредили. Пациентка обратилась в Общество по защите прав потребителей, и выяснила, что косметологическая клиника нарушила ее права. В данном случае согласно ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» исполнитель обязан был своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения таких услуг. Если пациенту не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу денежной суммы.

Часто бывает, что отсутствует информация о требованиях, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, которым должны соответствовать медицинские услуги. Также исполнитель услуги не предоставляет необходимую потребителю информацию о лекарственных средствах, изделиях медицинского назначения, медицинской технике, если оказание медицинской услуги требует их применения.

Пример: Несколько индивидуальных предпринимателей занимались оказанием платных медицинских услуг, путем проведения специально разработанной методики массажа с применением определенной техники. При этом у индивидуальных предпринимателей отсутствовали лицензии на осуществление медицинской деятельности. В ходе проверки контролирующими органами выяснилось, что медицинская методика по применению данного технического средства не была представлена в Министерство здравоохранения Российской Федерации и зарегистрированного удостоверения не имеет. В государственном реестре медицинских технологий, данная методика не зарегистрирована. Соответственно, данный метод не мог быть использован в медицинской практике. Материалы проверки в результате были направлены в прокуратуру.

Одним из распространенных нарушений является не предоставление потребителю при заключении договора информации о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, и информации о сертификации и квалификации специалистов, что, исходя из особенностей оказания медицинских услуг, имеет большое значение для потребителя.

Большое количество нарушений допускается при оформлении договоров на оказание медицинских услуг. По-прежнему в ряде случаев не соблюдаются требования, предъявляемые гражданским законодательством к форме договора. Большая доля договоров на оказание медицинских услуг не содержит всех сведений, предусмотренных Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями. Так в договорах присутствуют случаи включения в договор указаний на ненадлежащую сторону, оказывающую услугу, что вводит потребителя в заблуждение относительно исполнителя услуги и о его ответственности. В договорах на оказание услуг ряда медицинских учреждений содержатся условия, ограничивающие право пациента на отказ от исполнения договора, в частности предусматривается удержание медицинским учреждением всей денежной суммы, уплаченной по договору, что является нарушением статьи 782 ГК РФ и статьи 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Анализ договоров на оказание платных медицинских услуг свидетельствует об общей тенденции медицинских учреждений к ограничению своей ответственности перед пациентом. Так в договоры на оказание платных стоматологических услуг часто включаются следующие основания освобождения от ответственности: прекращение лечения по инициативе Заказчика; возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению. Указанные основания не являются законными и существенно нарушают права пациента.

Также высокий процент занимают нарушения, связанные с предоставлением медицинскими учреждениями услуг ненадлежащего качества. При этом, учитывая специфику медицинских услуг, в результате потребителю может быть причинен вред здоровью, жизни, который подлежит возмещению исполнителем независимо от вины, в порядке предусмотренном статьями 1095–1098 ГК РФ.

Также не следует забывать о таком нарушении как навязывание дополнительных услуг. Часто медицинское учреждение обуславливает приобретение одних медицинских услуг обязательным приобретением других услуг, что запрещается пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Пример: Во многих центрах мануальной терапии не производится лечение без обязательной услуги – рентгена (причем рентген должен быть сделан именно в указанной клинике за определенную дополнительную плату). Данное условие является нарушением, так как в соответствии с п. 2 ст. 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

*Консультационный пункт в п.Эгвекинот*

*ФФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чукотском АО в ГО Эгвекинот»*

*ул.Ленина, 24А, тел. 2-21-57, 2-24-32*