

Содержание статьи:

- [□ Особенности медицинских услуг](#)
- [□ Подпадают ли услуги ОМС под Закон РФ "О защите прав потребителей"](#)
- [□ Как определить, качественно ли оказана услуга](#)
- [□ Как и куда обращаться при оказании некачественной медицинской услуги.](#)
- [□ Стоит ли бояться судов с врачами](#)

Особенности медицинских услуг

Медицинские услуги — это одна из наиболее востребованных, а зачастую и незаменимых, сфер потребительского рынка.

Как показывает практика

Граждане России не знают о том, что их права в этой сфере также защищаются действующим законодательством о защите прав потребителей и что нужно делать, если медицинская услуга оказана некачественно.

Сейчас вы узнаете

Как и в каких пределах, такая защита осуществляется.

В связи с тем, что медицинская деятельность непосредственно связана с жизнью и здоровьем человека, она подлежит обязательному лицензированию и дополнительно контролируется со стороны государства специализированными органами.

В том числе и в отношении качества таких услуг.

В настоящее время это Росздравнадзор.

Лицензия

Это не просто документ, подтверждающий право заниматься определенным видом деятельности.

Это и подтверждение того, что указанным в ней лицом создан и функционирует перечень минимально необходимых условий и требований для качественного и безопасного осуществления такой деятельности.

Первая сложность

С которой сталкиваются потребители некачественных медицинских услуг — это недостаточное понимание того, какие вообще услуги следует считать медицинскими, а значит и имеющими над собой дополнительный контроль, а какие — нет.

Например

Косметические и косметологические услуги достаточно созвучны, но первые лицензированию не подлежат, а вторые — подлежат и требуют дополнительного контроля.

Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность утвержден Постановлением Правительства № 291 от 16.04.2012 «О лицензировании медицинской деятельности».

Его легко можно найти в интернете.

Он закрытый и расширительному толкованию не подлежит.

В соответствии с п.5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям».

Для вашей безопасности:

если вам предлагается услуга, входящая в вышеуказанный Перечень, не стоит стесняться и всегда уточнять наличие и период действия соответствующей лицензии.

Подпадают ли услуги ОМС под Закон РФ "О защите прав потребителей"?

В сознании современных потребителей наличествует стереотип, что защита прав потребителей применима только к платным медицинским услугам, а бесплатные якобы только лишь подконтрольны специальным органам власти.

Это вносит неопределенность при оказании некачественных платных медицинских услуг.

Верховный Суд России

разбивает этот стереотип в пункте 9 Постановления Пленума от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» к вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей отнесены, в том числе, вопросы обязательного медицинского страхования, т. е. бесплатной медицинской помощи.

И не важно

оказана ли услуга по ОМС или платно по договору, исполнитель будет нести перед потребителем ответственность за качество такой услуги, в том числе, в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей».

Как определить, качественно ли оказана медицинская услуга

По закону

если услуга, по мнению потребителя, оказана с недостатком, который не был оговорен при заключении договора, то потребитель вправе предъявить медицинскому учреждению требования:

- о безвозмездном устранении недостатков в назначенный им разумный срок или требовать соразмерного уменьшения цены договора
- возмещения расходов по устранению недостатков своими силами или силами третьих лиц
- при существенном отступлении от условий договора или ином существенном нарушении его условий — отказаться от его исполнения и потребовать возврата денег (если они оплачивались).

Поэтому

Если потребителю до оказания медицинской услуги предоставили всю полную и достоверную информацию о возможных недостатках (противопоказаниях, побочных эффектах и рисках) и потребитель все равно согласился на оказание услуги, то при проявлении подобных недостатков потребитель впоследствии не вправе предъявлять по ним никаких требований.

Если же

проявились какие-либо иные недостатки, которые не были оговорены до начала оказания медицинской услуги, то есть услуга оказана некачественно, то права потребителя ограничены не будут, и вы можете предъявлять все те требования, о которых мы сказали чуть раньше.

Большинство

Медицинских учреждений обычно предусматривают вполне объемное в текстовом выражении мотивированное согласие, которое включает максимум возможных негативных последствий.

На практике

Мы часто сталкиваемся с тем, что не слишком чистые на руку исполнители стараются запутать потребителя, дают подписывать не полностью заполненные формуляры, не отдают экземпляр договора или приложения к нему, при этом специально торопят и понижают значимость юридического оформления сделки в сравнении со значимостью самой услуги.

Основной наш совет:

Никогда не торопиться!

Всегда внимательно вычитывать подписываемые документы, а при отсутствии полноты экземпляров, просить выдать заверенные копии или, на крайний случай, делать фотографии заполняемых документов на телефон.

Третья сложность

Если все-таки обнаруженный потребителем-пациентом недостаток, не был оговорен до начала медицинской услуги, мы сталкиваемся обычно с третьей сложностью, а именно: кто и как определяет качество медицинской услуги?

Медицинские услуги в силу своей специфики очень часто связаны со сложной терминологией и множеством допущений или наоборот ограничений в действиях самого пациента до, во время и после оказания услуги.

Действующее законодательство

предполагает отсутствие у потребителя специальных познаний. Поэтому в предъявлении своей претензии потребитель ничем не ограничен и вправе описывать недостаток так, как он считает возможным.

Мы всегда советуем

обращаться письменно в форме претензии или заявления и вручать этот документ под роспись с проставлением печати медицинского учреждения на остающемся у вас экземпляре или направлять его заказным письмом с уведомлением на фактический и юридический адреса.

После получения требований потребителя наступает течение сроков: 10 дней на соразмерное уменьшение покупной цены, возмещение расходов, убытков или возврат денег; или же течет срок, назначенный самим потребителем на устранение недостатков в услуге.

Обратите внимание

что зачастую в договорах прописываются сроки устранения недостатков и в этом случае лучше придерживаться именно их, так как они были заранее согласованы.

В течение данных сроков исполнитель вправе провести проверку качества и определить наличие или отсутствие описанного недостатка, а также причину его образования и, по итогам — согласиться с требованиями потребителя или отказать в их удовлетворении.

Если возникает спор о наличии или о причинах недостатков оказанной медицинской услуги, то может быть произведена экспертиза.

Сложность в том

что судебно-медицинская экспертиза стоит достаточно дорого, производится не быстро и только по определению суда.

Поэтому, мы советуем пациентам в этом случае получить письменное мнение специалиста того же профиля.

Например

При некачественном лечении или протезировании зубов мы советуем получить письменную консультацию врача в другой клинике.

Как и куда обращаться при оказании некачественной медицинской услуги.

Итак

Обозначим схему действий, если оказанная вам медицинская услуга имеет недостаток:

1. Обратиться с письменной претензией, где описать, какая услуга оказывалась, сколько за нее оплачено (если она платная), в чем видится недостаток и каковы ваши требования. Специальной формы претензии законом не предусмотрено. Ссылки на нормы права также не обязательны.
2. Вручение претензии нарочно под роспись с проставлением печати или заказным письмом с уведомлением на фактический и юридический адреса.
3. Проверка качества силами самого медицинского учреждения (исполнителя).
4. При возникновении спора - заключение специалиста или экспертиза.
5. Если после предъявления мнения специалиста или эксперта требования так и не удовлетворены — нужно обратиться с заявлением в суд.

Стоит ли бояться судов с врачами?

Есть стереотип

пациентов при потреблении некачественных медицинских услуг, что доказать вину врачей в

суде невозможно.

Расторгнуть ЛЮБОЙ договор услуг

Практика показывает, что это не так.

В условиях жесткой конкуренции сейчас многие специалисты не отказываются от дачи показаний в суде, растет и количество частных экспертных учреждений, что облегчает сбор доказательной базы.

В суде

кроме основного требования, потребитель также вправе требовать:

- взыскания неустойки
- компенсации морального вреда
- убытков
- судебных издержек
- штрафа за неудовлетворение требований в добровольном порядке

От уплаты государственной пошлины пациенты по делам о защите их прав освобождены.

Каждое дело, хоть и основывается примерно на одних и тех же нормах права, все равно является уникальным.

Поэтому мы советуем всегда обращаться к специалистам до совершения действий юридического характера в сфере оказания медицинских услуг.

Это экономит время, средства и здоровье пациентов.