**Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества**

К медицинским услугам относится любое медицинское вмешательство, целью которого является профилактика, диагностика, лечение заболеваний, а также реабилитация после лечения.

Медицинские услуги могут быть оказаны:

* **по полису ОМС** – услуги, входящие в Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области, за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений.
* **на платной основе по письменному договору** по желанию потребителя.

Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя). Такое согласие должно содержать полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

**Требования к качеству, объему, срокам оказания медицинских услуг**

Медицинская помощь должна оказываться своевременно с учетом правильно выбранного метода профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, а также степени достижения запланированного результата.

**Качество медицинских услуг должно соответствовать:**

**1.** Порядку оказания медицинской помощи и Стандартам медицинской помощи, утвержденных Приказами Минздрава РФ.

**2.** Условиям договора, в случае оказания платных медицинских услуг.

В договоре о предоставлении платных медицинских услуг должна содержаться информация:

• сведения о медицинской организации,

• сведения о потребителе;

• перечень платных услуг медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

• стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

• условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

• ответственность сторон за невыполнение условий договора и другое.

**Права потребителя в случае оказания услуг ненадлежащего качества**

Если Вы считаете, что Вам оказана медицинская услуга **ненадлежащего качества** **(например, в результате оказания услуги ухудшилось самочувствие, результат не достигнут, необходимо повторно обращаться за медицинской помощью и другое),** то Вы вправе потребовать по своему выбору:

* бесплатно устранить недостатки услуги;
* соразмерно уменьшить цену услуги (при оказании платных услуг);
* повторно оказать медицинскую помощь без взимания платы;
* возместить расходы по устранению недостатков услуги.
* В случае оказания платных медицинских услуг потребитель также вправе потребовать расторжения договора и возврата денежных средств, если исполнитель услуг не исправит недостатки услуги либо недостатки являются существенными.

Для подтверждения факта оказания услуг ненадлежащего качества Вам понадобятся **доказательства**. Например, *выписки и справки из истории болезни, фотографии недостатков услуги, аудиозаписи разговоров, свидетельские показания, экспертиза качества медицинских услуг и другое.*

**Алгоритм действий потребителя в случае оказания услуг ненадлежащего качества**

**1. Для получения информации об оказанных услугах, диагнозе, о состоянии, лечении запросите копию медицинской карты (вписку из нее).** С памяткой о получении копий (выписок) медицинских документов можно ознакомиться по ссылке[**https://кц66.рф/pamyatka**](https://кц66.рф/pamyatka)

**2. Обратитесь с письменной претензией к исполнителю услуг** (заведующему отделением или главному врачу больницы). В претензии необходимо указать, по какой причине вы считаете оказанные услуги некачественными, а также заявить свое требование. К претензии необходимо приложить доказательства оказания услуг ненадлежащего качества.

**3. Если услуги оказаны по полису ОМС: обратитесь с письменной жалобой в вашу страховую организацию для проведения экспертизы документов по оказанным медицинским услугам.** Контакты организации находятся непосредственно на полисе ОМС. Страховая организация вправе проводить экспертизу качества оказанной помощи.

**4. Обратитесь с жалобой в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования по Свердловской области** (620102, г. Екатеринбург, ул. Московская, 54, сайт: <http://www.tfoms.e-burg.ru>), в случае, если страховая организация не решила ваш вопрос по некачественной медицинской помощи.

**5.** **Обратитесь в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) по Свердловской области** (620014, г. Екатеринбург, ул. Московская д. 14 (3 этаж); телефон (343) 371-63-62, сайт: <https://66reg.roszdravnadzor.gov.ru>.) и **Министерство здравоохранения Свердловской области** (620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера 34б, телефон (343) 312-00-03 (доб. 818), сайт: <https://minzdrav.midural.ru>) с целью проверки соблюдения порядка и сроков оказания медицинской помощи, соблюдения протоколов лечения, качества медицинских услуг и т.д.

**6. При невозможности решения спора в добровольном порядке, обратитесь с иском в суд**. К иску нужно приложить доказательства оказания некачественной услуги, документы, подтверждающие обращения к исполнителю услуг.

**7.** При отказе исполнителя удовлетворить требования в добровольном порядке **может потребоваться независимая экспертиза качества услуг.** Для этого необходимо обратиться в экспертную организацию. С адресами и телефонами экспертных организаций можно ознакомиться на сайте кц66.рф.

**8.** Оказание некачественных медицинских услуг часто связано с причинением вреда здоровью. С целью установления степени тяжести вреда необходимо обратиться в полицию для получения направления на медицинское освидетельствование и установление степени тяжести причиненного вреда здоровью.

Также, необходимо направить заявление о факте некачественного оказания медицинских услуг в прокуратуру, это понадобится для дальнейшего обращения в суд с учетом особенностей рассмотрения дел о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью.

Получить консультацию по вопросам некачественного оказания медицинских услуг и порядка действий потребителя можно по телефону Контакт-центра «Здоровье жителей Среднего Урала» **8-800-1000-153**.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров (работ, услуг), за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43**

*Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области». При использовании памятки ссылка на сайт* [*www.66.rospotrebnadzor.ru*](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) *обязательна.*