**Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области – Кузбассе» в городе Ленинске-Кузнецком, городе Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе**



**Консультационный пункт для потребителей**

**Памятка: «Потребителям о платных медицинских услугах»**

***Платные медицинские услуги*** - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в т.ч., договоров добровольного медицинского страхования. Представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

***Правовое регулирование предоставления медицинских услуг***

Оказание платных медицинских услуг, регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 Новые правила предоставления платных медицинских услуг, действующие с 1 сентября 2023 года, разработаны с учетом появления новых возможностей, связанных с дистанционными формами коммуникации. Предусмотрено заключение договора на оказание платных медицинских услуг дистанционным способом; расширен перечень информации, которую исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика. В числе прочего исполнитель обязан сообщить информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба). В соответствии с новыми правилами необходимым условием договора будет являться, в том числе, порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы.

***Условия предоставления платных медицинских услуг***

Предоставление медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид работы или услуги (п. 46 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 № 99 «О лицензировании отдельных видов деятельности»).Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое дается в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

***Какая информация обязательно должна быть предоставлена потребителю платных медицинских услуг***

Исполнитель - юридическое лицо обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

- адрес юридического лица, ОГРН, ИНН,

- адрес своего сайта в сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (при его наличии);

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

Если Исполнителем является индивидуальный предприниматель, он обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

ОГРН;

- фамилия, имя и отчество (при наличии);

- адрес (адреса) места жительства и осуществления медицинской деятельности;

- адрес своего сайта в сети "Интернет" (при его наличии);

методы оказания медицинской помощи, связанные с ними риски, виды медицинского вмешательства, их последствия и ожидаемые результаты оказания медицинской помощи.

Выписка из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей предоставляется для ознакомления потребителю и (или) заказчику по требованию.

Исполнитель также обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

- перечень платных медицинских услуг в соответствии с номенклатурой медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, с указанием цен в рублях;

- сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru/)) и [официальный сайт](https://minzdrav.gov.ru/) Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- образцы договоров;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;

- для медицинских организаций государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения - адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организации).

Информация, указанная выше доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

***Информация, которая должна быть предоставлена потребителю при заключении договора на оказание платных медицинских услуг***

При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (п. 6 Правил № 1006). В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика). Без его согласия исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

***Ответственность медицинской организации (индивидуального предпринимателя) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора предоставления платных медицинских услуг***

Как и все услуги, медицинские также не всегда оказываются качественно, потребителю необходимо знать о своих правах и способах их защиты. Медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя. 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 (ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей, в **случае выявления недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока** потребитель вправе обратиться с претензией к исполнителю (медицинскому учреждению) с одним из следующих требований: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами; отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя [Законом](https://admemr.ru/lenta-novostej/12906-pamyatka-potrebitelyam-platnykh-meditsinskikh-uslug.html#/document/10106035/entry/0) Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 14 Закона о защите прав потребителей вред, причиненный жизни или здоровью потребителя возмещению исполнителем в полном объеме. Кроме того, в соответствии со ст. 15 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

***Важно!*** Следует иметь в виду, что относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг, федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения является Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), на которую согласно п. 5.1.3. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 323, возложен государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности. Контроль в части вопросов реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; создания условий для развития медицинской помощи, обеспечения ее качества и доступности; обеспечения граждан лекарственными препаратами, специализированными продуктами лечебного питания и медицинскими изделиями осуществляется Министерством здравоохранения Свердловской области.

Для получения правовой помощи в восстановлении нарушенных прав, получения консультаций, а также, для составления претензии, искового заявления в суд, потребители могут обращаться в Консультационный пункт для потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области-Кузбассе» в г. Ленинске-Кузнецком, г. Полысаево и Ленинск-Кузнецком районе, по адресу: г. Ленинск-Кузнецкий, ул. Земцова, д. 6 «б», **Конт. Тел.:** 8-951-615-68-19.

За консультацией можно также обратиться по электронной почте, направив интересующий вопрос на **e-mail:** [conscentrzpp@yandex.ru](mailto:conscentrzpp@yandex.ru) (Консультационный пункт Защита прав потребителей).