

## **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ 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 учреждениями здравоохранения в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

***Помните!** 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 и зубопротезной помощи.

Предоставление платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями осуществляется при наличии у них лицензии на соответствующий вид деятельности.

**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, которым регламентируются:**

- условия и сроки получения платных медицинских услуг;
- порядок расчетов;
- права и обязанности;
- ответственность сторон.

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.

**Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования:**

- о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора;
- о возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни;
- о 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:**

**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!

**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.

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

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

**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:**

**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».

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

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

**4. В случае неудовлетворения требования потребителя можно обратиться в суд.**