НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Проблема некачественного оказания медицинских услуг в нашей стране, к сожалению, остаётся актуальной.

Право потребителя на получение качественной и безопасной медицинской услуги (*далее* мед.услуги) обеспечивается законодательством РФ, в частности Законом №2300-1 «О защите прав потребителей». Не имеет никакого значения, как Вам оказывалась мед.услуга: на платной основе или бесплатно (в рамках обязательного медицинского страхования при наступлении страхового случая), если Вы считаете, что услуга оказана некачественно и Ваши права, как потребителя, нарушены, внимательно ознакомьтесь с представленной в настоящей статье информацией и воспользуйтесь советами.

В соответствии со ст. 1068 Гражданского кодекса РФ, ответственность за вред, причиненный работником юридического лица, несёт само юридическое лицо, т.е. если Вам нанесён вред при оказании мед.услуги – ответственность полностью лежит на медицинском учреждении, в которое Вы обратились. Все свои жалобы и претензии необходимо адресовать медицинскому учреждению, а не конкретному врачу.

Прежде чем предпринять необходимые действия по защите своих прав при некачественном оказании мед.услуг, стоит позаботиться о наличии документов, которые составят вашу доказательственную базу. Это медицинские документы, их копии или выписки из мед.документов, кассовые чеки, договоры, рецепты, рентгеновские снимки - всё это является письменными свидетельствами того, как проводилось Ваше лечение, соответственно необходимо, чтобы они у Вас были. Необходимо знать, что в соответствии с п. 5 ст. 22 Федерального закона «Об основах здоровья граждан в РФ», пациент (либо его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Согласно сложившейся практике, получить указанные документы можно, обратившись с соответствующим заявлением к руководителю медицинского учреждения, в котором они хранятся. В случае оказания платных медицинских услуг обязанность исполнителя в выдаче медицинских документов, их копий, отражающих состояние здоровья потребителя, закреплена в п. 25 Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

На первоначальном этапе следует обратиться с жалобой к руководителю того мед.учреждения, в которое Вы обратились для оказания мед.услуг. Согласно информации от 28.01.2015г., размещенной на официальном сайте министерства здравоохранения Саратовской области, в каждом лечебном учреждении области в регистратуре и приемном покое на информационных стендах (а также на Интернет-сайтах больниц и поликлиник) размещены «прямые» телефонные линии (номера мобильных телефонов) главных врачей, по которым при необходимости можно оперативно решить возникающие проблемные вопросы. Если ваше обращение останется безответным, то алгоритм дальнейших действий будет зависеть от того, какой мед.услугой Вы воспользовались: платной или бесплатной (в рамках обязательного мед.страхования).

Организация и проведение контроля качества и условий предоставления мед.помощи по обязательному мед.страхованию регламентируется Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 01.12.2010 № 230. В соответствии с данным Приказом, если некачественную мед.услугу оказывали в рамках обязательного медицинского страхования, то Вам необходимо обратиться с соответствующим заявлением в территориальный фонд обязательного медицинского страхования или в страховую медицинскую организацию, которые проведут проверку по Вашему заявлению. В рамках проверки может быть назначена экспертиза качества медицинской помощи. Данная экспертиза проводится в целях выявления нарушений при оказании мед.помощи, в том числе своевременности её оказания, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и

реабилитации, степени достижения запланированного результата. Выводы эксперта должны содержать следующие сведения:

- об имевшихся нарушениях со стороны медицинских работников (неправильные действия, либо бездействие, дефекты, недостатки, упущения, ошибки);
- о фактическом наличии у пациента повреждения здоровья;
- о причинно-следственной связи между первым и вторым;
- о выполнении, либо невыполнении медицинским работником всех необходимых мер для надлежащего оказания медицинской помощи.

Результаты рассмотрения жалобы по итогам экспертизы качества медицинской помощи направляются в адрес заявителя.

К сведению: *экспертиза качества оказания медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования проводится экспертом, включенным в территориальный реестр экспертов качества медицинской помощи. Экспертом является врач-специалист, имеющий высшее образование, свидетельство об аккредитации специалиста или сертификат специалиста, стаж работы по соответствующей врачебной специальности не менее 10 лет и прошедший подготовку по вопросам экспертной деятельности в сфере обязательного медицинского страхования.*

Порядок и условия предоставления гражданам платных мед.услуг регламентируются Законом №2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012г. Если Вам оказали некачественную мед.услугу на платной основе, с целью урегулировать спор в досудебном порядке, необходимо написать письменную претензию в адрес мед.учреждения, в котором данная услуга была оказана. При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель по своему выбору вправе требовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответственного уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения расходов, понесенных в связи с устранением недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения заключенного между ним и мед.учреждением договора и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки оказанной мед.услуги или иные существенные отступления от условий договора об оказании мед.услуг.

Следует отметить, что с 1 января 2015 года вступила в силу часть 3 статьи 58 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», согласно которой граждане имеют право на проведение независимой медицинской экспертизы в порядке и в случаях, которые установлены положением о независимой медицинской экспертизе, утверждаемым Правительством Российской Федерации.

Если Вам откажут в удовлетворении изложенных в претензии требований, то следующим шагом будет обращение в суд с иском о восстановлении нарушенных прав. К исковому заявлению необходимо приложить все документы, имеющие отношение к оказанной мед.услуге. Экспертиза качества оказания мед.помощи в данном случае будет назначена судом.

Одновременно будет не лишним обратиться с жалобой в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения, которая в рамках государственного контроля качества и безопасности мед.деятельности может организовать проверку деятельности медицинского учреждения. При нарушении прав потребителей платных медицинских услуг можно пожаловаться и в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая в рамках установленных полномочий осуществляет контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

Источник материала: http://www.gigiena-saratov.ru/konsyltacionnyi_centr/pamiatki_dlia_potrebitelei/

На заметку: Министерство здравоохранения Саратовской области сообщило о готовности в оперативном порядке реагировать на обращения жителей региона, касающиеся нарушений в лечебных учреждениях. (http://minzdrav.saratov.gov.ru/news/index.php?ELEMENT_ID=25137).