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**.

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34344), 8-991-199-40-31

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-48-41

г. Красноуральск, ул. Янкина,2, 8-991-199-40-31

г. Кушва, ул. Коммуны, 78, (34344) 2-53-00 доб. 6953

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов,17, 8-991-199-40-31

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-85-44

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской**

**области»**

**Памятка потребителю**

****

**Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества**