**Защита прав потребителей при оказании платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг**

Платные медицинские услуги – это медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги 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.

Физкультурно-оздоровительная услуга - деятельность, осуществляемая физкультурно-спортивной организацией независимо от ее организационно-правовой формы, направленная на удовлетворение потребностей граждан в сохранении и укреплении здоровья, физической подготовке и физическом развитии, включающая в себя в том числе проведение физкультурных мероприятий.

Порядок и условия предоставления обозначенных услуг на территории РФ регулируются соответствующими положениями Гражданского Кодекса РФ,  Закона «О защите прав потребителей», Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 (далее по тексту – Правила) и Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2023 № 129. Срок действия Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг до 01.09.2029. Правил оказания медицинских услуг до 01.09.2026. Правила регулируют отношения между потребителями (заказчиками) и исполнителями данных услуг.

Платно или бесплатно лечится пациент, в любом случае его защищает Закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Дополнительные гарантии качества дает Закон «О защите прав потребителей». Если услугу окажут некачественно или вовсе откажутся предоставлять, потребитель имеет потребовать компенсацию.

Важно! Перед заключением платного договора пациенту должны сообщить, что он может наблюдаться и бесплатно по полису ОМС.

 На что обратить внимание при заключении договора об оказании платных медицинских услуг?

Прежде чем подписать договор об оказании платных медицинских услуг с медицинской организацией (индивидуальным предпринимателем), необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора. Заключать сделку лишь в том случае, когда предлагаемый объем медицинских услуг, порядок, способ и сроки их предоставления, тарифы и расценки из текста договора соответствуют запросу потребителя, понятны и потребитель полностью с ними согласен. Если потребитель принял решение заключить договор об оказании платных медицинских услуг, необходимо ознакомится с условиями предоставления таких услуг.

Потребитель вправе ознакомиться со следующей информацией:

– сведения об исполнителе медицинских услуг (наименование организации (ФИО индивидуального предпринимателя), ее (его) адрес в пределах места нахождения, регистрационные данные юридического лица или индивидуального предпринимателя, информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи, сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности);

– перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, включая сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

– сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

– образцы договоров;

– информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

– 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;

– перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления;

– 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.

Вышеуказанную информацию исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в интернете (при наличии у медицинской организации такого сайта), а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

Потребитель также вправе при заключении договора ознакомиться с информацией, которая содержит следующие сведения:

– порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

– информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации).

По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить для ознакомления следующее:

– выписку из Единого государственного реестра юридических лиц или Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

– информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также об органе, выдавшем указанную лицензию.

Потребитель вправе потребовать от исполнителя представления в доступной форме следующей информации:

– сведения о состоянии здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

– сведения об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

Расторжение договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе потребителя.

Потребитель вправе отказаться от медицинских услуг в любой момент при условии оплаты фактически понесенных исполнителем расходов, связанных с исполнением договора. Для этого необходимо составить заявление об отказе от исполнения договора в свободной форме и направьте его в медицинскую организацию (индивидуальному предпринимателю), с которым заключили договор.

Если исполнителем уже оказана часть услуг, он вправе удержать их стоимость, а если услуги не были оплачены вовсе – потребовать их оплаты в соответствии с договором.

Права потребителей при оказании медицинской услуги ненадлежащего качества.

Если медицинская услуга оказана исполнителем некачественно, потребитель вправе заявить исполнителю одно из следующих требований:

– безвозмездно устранить недостаток оказанной услуги;

– уменьшить цену за оказанную услугу;

– оказать медицинскую услугу повторно;

– возместить понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Также вправе потребовать возместить убытки – любые расходы на устранение недостатка услуги, которые были понесли, а также прочие расходы, возникшие из-за некачественно оказанной услуги.

При заключении договора об оказании физкультурно-оздоровительных услуг помимо информации об исполнителе, которая должна быть размещена на вывеске организации, потребителю должна быть представлена информация:

– о перечне оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг, форм и (или) условий их предоставления, в том числе информацию о форме и порядке их оплаты;

– о сроках оказания физкультурно-оздоровительных услуг;

– об условиях изменения или расторжения договора;

– о перечне и ценах дополнительных платных физкультурно-оздоровительных услуг (при наличии), оказываемых исполнителем за отдельную плату в рамках заключенного договора, условиях их приобретения и оплаты;

– о перечне категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании физкультурно-оздоровительных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– о способах оплаты физкультурно-оздоровительной услуги;

– об адресе, по которому принимаются претензии потребителя (заказчика);

– о номерах телефонов исполнителя;

– о Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Договор может быть заключен в письменной форме, в том числе дистанционным способом. Подтверждение заключения договора на условиях оферты, которая содержит существенные условия договора, после получения исполнителем сообщения потребителя (заказчика) о намерении заключить договор должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю (заказчику) получить информацию о заключенном договоре и его условиях. При оказании физкультурно-оздоровительных услуг исполнитель обеспечивает соблюдение требований к качеству их оказания.

Исполнитель обязан обеспечить инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья условия для беспрепятственного доступа к местам оказания физкультурно-оздоровительных услуг, установленные законодательством Российской Федерации.

По просьбе потребителя (заказчика) или в случае необходимости без указанного обращения исполнитель обязан без взимания дополнительной оплаты обеспечить:

– вызов скорой медицинской помощи;

– пользование аптечкой для оказания первой помощи.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение договора и (или) обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.