Общие требования к качеству медицинских услуг

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан оказать потребителю услуг (выполнить работу), качество которой соответствует договору. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге (работе), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

Под **качеством медицинской помощи** понимается совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата (п. 21 ст. 2 Федерального "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

Исполнитель обязан предоставлять медицинские услуги, качество, объем и сроки оказания которых должны соответствовать обязательным требованиям, условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

Алгоритм действий потребителя

1. Выявление недостатков оказанной услуги

Недостаток услуги - несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2. Срок предъявления требований, связанных с недостатками оказанной услуги:

- в ходе оказания услуги,

- при принятии оказанной услуги,

- если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги - в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

В соответствии с п. 4 ст. 29 Закона исполнитель отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении услуги, на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3. Доказывание факта причинения вреда жизни или здоровью потребителя в результате недостатков услуг

Ответственность за причинение вреда возлагается на лицо, причинившее вред, если оно не докажет отсутствие своей вины (ст. 1064 ГК РФ).

Исполнитель услуг должен представить доказательства отсутствия его вины при оказании некачественных медицинских услуг.

Потребитель должен представить доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что исполнитель услуг является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред *(п. 11 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 января 2010 г. N 1, Определение Верховного суда РФ от 11 марта 2019 г. N 18-КГ18-253).*

4. Ответственность исполнителя

Исполнитель за некачественное оказание медицинских услуг несёт следующую имущественную ответственность:

- безвозмездно устраняет недостатки оказанной услуги;

- уменьшает цену оказанной платной медицинской услуги;

- повторно оказывает услугу;

- возмещает понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги.

Возмещение убытков.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе предъявить требования о возмещении таких убытков, возникших в связи с некачественными медицинскими услугами, как: расходы на усиленное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, включая стоимость проезда (при необходимости не только пострадавшего, но и сопровождающего лица), приобретение специальных транспортных средств, расходы на обслуживание потерпевшего в быту (стирка, уборка жилья и т.п.). Потерпевшему, нуждающемуся в нескольких видах помощи, возмещаются расходы на все виды помощи.

Возмещение вреда здоровью.

Вред, причиненный жизни и (или) здоровью граждан при оказании медицинской помощи, возмещается медицинскими организациями в полном объеме*(часть 3 статьи 98 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ, ст. 1064 ГК РФ).*
Исполнитель может быть освобожден от возмещения вреда в случае, если докажет, что вред причинен не по его вине.

Компенсация морального вреда.

Право на компенсацию морального вреда имеет потребитель, которому оказаны некачественные медицинские услуги, а в случае его смерти – родственники. *Определени е Верховного суда РФ от 25 февраля 2019 г. N 69-КГ18-22 - в*
случае причинения потребителю морального вреда (нравственных и физических

страданий) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, в числе которых право гражданина на охрану здоровья, право на семейную жизнь, потребитель вправе потребовать денежной компенсации указанного вред.

Способы восстановления нарушенных прав

1. Предъявление письменной претензии исполнителю в связи с выявленными недостатками оказанных услуг.

2. В случае спора о качестве медицинских услуг проведение независимой экспертизы качества оказанных услуг.

В случае оказания некачественной медицинской помощи, предоставленной по договору о платных медицинских услугах, потребитель вправе обратиться в независимую экспертную организацию, осуществляющую экспертизу медицинских услуг, до обращения в суд с обязательным уведомлением исполнителя услуг о проведении экспертизы. Также потребитель вправе заявить ходатайство о проведении независимой экспертизы платных медицинских услуг при рассмотрении дела в суде.

3.Обращение в суд с исковым заявлением.

В случае оказания некачественной медицинской помощи, предоставляемой **в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС)**
:

Потребитель вправе обратиться с жалобой на некачественную услугу в свою страховую организацию либо территориальный фонд обязательного медицинского страхования. Экспертиза качества медицинской помощи проводится путем проверки (в том числе с использованием автоматизированной системы) соответствия предоставленной застрахованному лицу медицинской помощи договору на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, порядкам оказания медицинской

помощи и стандартам медицинской помощи, клиническим рекомендациям (протоколам лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, сложившейся клинической практике.

Экспертиза качества медицинской помощи в рамках ОМС проводится экспертом, включенным в единый реестр экспертов качества медицинской помощи. В соответствии с пунктом 11 части 8 статьи 33 Федерального закона от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", единый реестр экспертов качества медицинской помощи в соответствии с порядком организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи ведет Федеральный фонд обязательного медицинского страхования.