



КУРС

Финансовая и правовая грамотность

Права потребителя при получении платных медицинских услуг

№ 26

Автор материала —
председатель правления Нижегородской региональной общественной организации
«Служба помощи потребителям»

Татьяна Печинкина



Платные медицинские услуги

В любой услуге участвуют две стороны, и закон «О защите прав потребителей» тоже написан для двух сторон. Одна сторона — это потребитель, а другая — продавец, исполнитель услуг, т. е. кто продает товар или услугу. Сегодня медицина в России всё более скатывается в сторону платной. Российский закон четко оговаривает правила предоставления платных медицинских услуг.

Платные медицинские услуги начинаются с договора в письменной форме независимо от вида услуг.

Очень часто (в стоматологии особенно) вас уверяют, что договоры не выдаются на руки. Там врачи говорят, что невозможно сразу определить объем работ и временные рамки выполнения работ. Но закон в таком случае прописывает возможность заключить временный (предварительный) договор до полного выяснения объема работ и сроков выполнения, после чего уже можно будет заключать постоянный договор. В предварительном договоре прописывается примерная сумма и примерные временные рамки. После этого уже подписывается основной договор.

Сегодня существует множество медицинских центров, предоставляющих самые разные медицинские услуги. Первым делом вы должны для себя выяснить, что вас окружает при входе в медицинский центр. Медицинский центр должен иметь вывеску и часы работы. Далее вы должны увидеть у менеджеров (или на стене над ресепшен) копию лицензии.



Ни платные, ни бесплатные медицинские услуги в России не могут быть оказаны без лицензии. Этот вид деятельности в РФ подлежит обязательному лицензированию.

Реестр лицензий медицинских учреждений вы можете посмотреть на сайте Министерства здравоохранения Нижегородской области. Именно министерство выдает лицензии. Медицинский центр в Нижегородской области — больница им. Семашко — обладает федеральной лицензией, поскольку является областным центром.



Медицинский договор

Медицинский договор может быть двухсторонний, когда конкретно вы и медицинская организация заключают соглашение. Договор может быть трехсторонним, когда медицинские услуги для вас заказывают родственники или друзья.

Бывает, что медицинские услуги для родителей оплачивают дети. Тогда в договоре должно быть три стороны — заказчик, потребитель и исполнитель.

Исполнителем является не конкретный врач, а медицинское учреждение или индивидуальный предприниматель (например, стоматолог). Государственное медицинское учреждение должно предложить вам выбор — получить медицинскую услугу бесплатно или платно. Это ваш выбор. Цены в государственных медицинских учреждениях определяются Правительством РФ или Правительством Нижегородской области.

Цены в частных медицинских учреждениях определяются самим учреждением. К вашему договору должен быть приложен прейскурант услуг. В договоре должно быть указано, что вы получаете платные услуги добровольно, вы делаете это не под давлением, и в договоре должно быть указано ваше согласие на обработку ваших персональных данных.

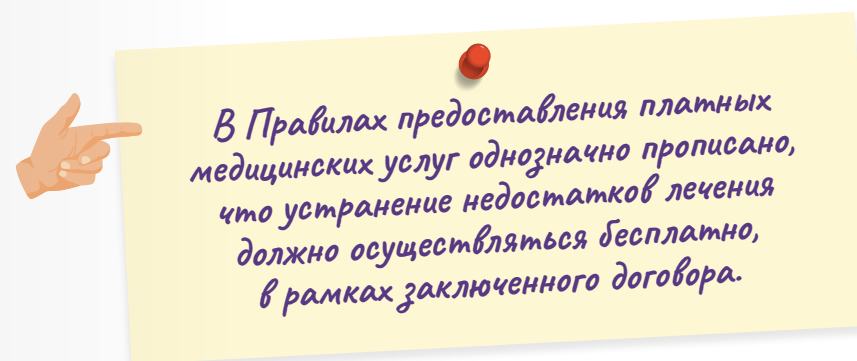


В договоре не может быть указано, как вы собираетесь оплачивать медицинские услуги. Вы вправе выбрать способ оплаты самостоятельно — наличными деньгами, картой платежной системы МИР... Вы также можете прийти в любой банк и оплатить по счету, который вам выпишет медицинское учреждение. Это предписано законом о защите прав потребителей.

Если медицинская организация имеет партнера в виде банка, а вам предстоит очень дорогостоящие медицинские услуги, вы имеете право ознакомиться с условиями кредитования в данном банке и согласиться или не согласиться получить кредитование в конкретном банке, предложенном медучреждением.

Если во время лечения вы вдруг почувствовали боль или дискомфорт, если вдруг появились дополнительные симптомы, устранение этого дискомфорта, болевых ощущений, симптомов входит в обязанность данного медицинского учреждения на бесплатной

основе. Это входит в договор платного медицинского обслуживания. Бывают случаи, когда у пациента во время лечения поднимается температура, и его пытаются заставить платить за дополнительное лечение. Нет, такого быть не должно. Температура поднялась в результате лечения, это означает, что вы имеете полное право не оплачивать дополнительное лечение, связанное с повышенной температурой.



Неотъемлемой частью договора является план лечения, согласованный с вами и разъясненный вам врачом. В плане могут быть указаны как процедуры, так и лекарственные средства, которые будут использованы в ходе вашего лечения.





Гарантийный срок

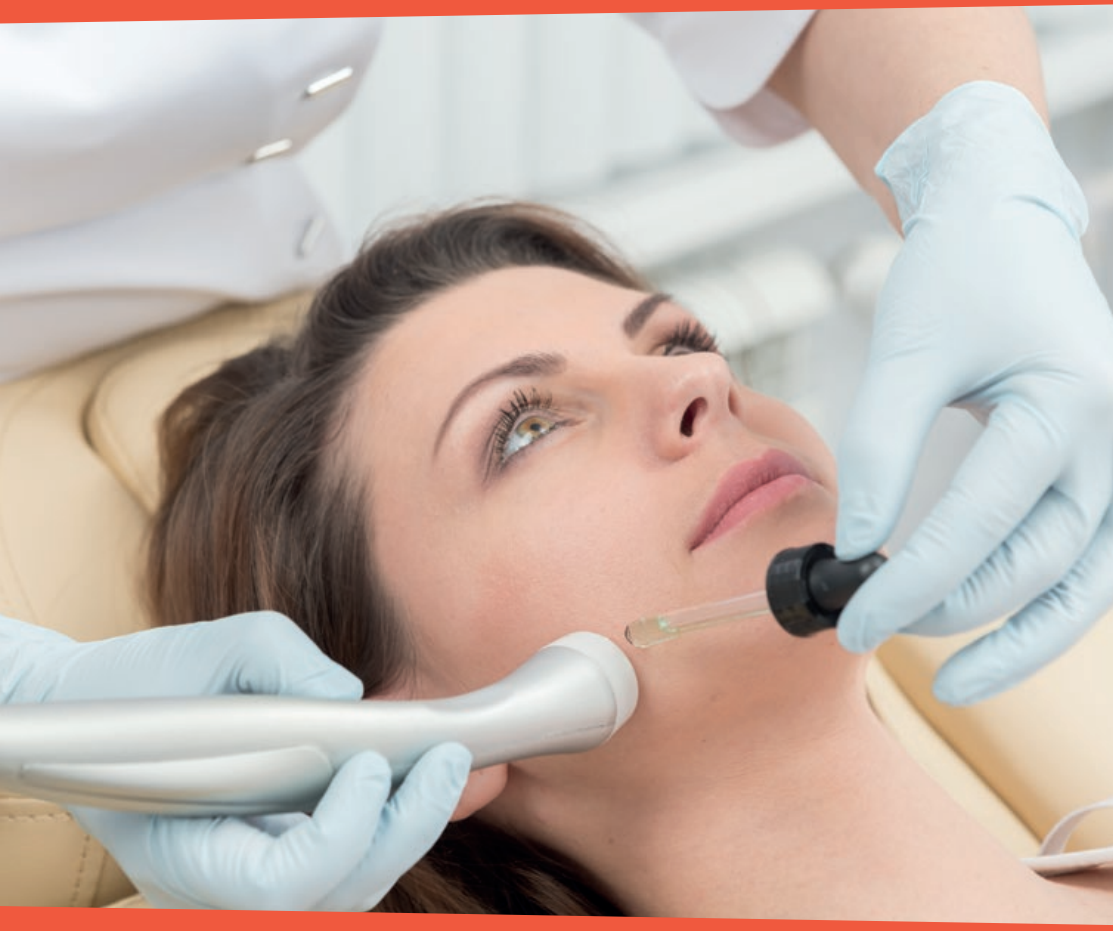
Как определить гарантийный срок после операции или после лечения зубов? Практически никак. Но если ваше лечение связано с тем, что вам ставят штифты или приборы, искусственные элементы, то на эти материалы гарантийный срок существует. На лечение гарантийного срока нет. В протезировании зубов есть гарантийный срок на штифты и гарантийный срок на коронки. Они разные по времени. Вам, согласно закону, должны выписать более длинный из двух гарантийных сроков.

Вы имеете право обратиться в медицинское учреждение в течение срока исковой давности (в течение трех лет) и заявить, что вам оказана некачественная услуга, потому что вы стали чувствовать себя хуже.

Если вы обратитесь в учреждение и скажете, что вам лучше не стало (то есть всё осталось так же, как и до лечения), вам скажут, что это особенности вашего организма. Это защита медиков. Поэтому претензия может быть заявлена только в случае, если ваше здоровье ухудшилось.

В Российской Федерации четко установлен порядок досудебного разбирательства. Даже самая маленькая претензия должна быть оформлена в письменном виде. Это может быть печатный или рукописный текст. Претензия пишется на имя руководителя медицинского учреждения или на имя индивидуального предпринимателя. Когда вы устраняете недостатки лечения с использованием другой лечебной организации, вы вправе предъявить свои убытки медицинской организации, виновной в ваших убытках. В убытки входят также все лекарства, которые вы приобретаете по назначению нового врача. Поэтому важно хранить чеки из аптеки. Если во второй платной клинике вы получаете платные услуги, берите у них для суда не только договор, но и копию лицензии, копию ИНН. У вас должен быть полный пакет документов в суд для предъявления убытков.





Косметологические услуги

Бесплатных косметологических услуг не бывает. Встречаются такие «специалисты» в этой области, которые уродуют людей, портят им жизнь, а затем ссылаются на то, что «нет государственного стандарта на медицинскую косметологию».

Сегодня косметология движется вперед и использует передовые технологии. Но врачи-косметологи часто говорят про любую процедуру «для вас это благо».

Мы все разные, у нас разный возраст и разные индивидуальные особенности. Поэтому никакая процедура не может быть благом для всех. Кому-то она полезна, а кому-то вредна. Особенно часто к косметологии прибегают женщины перед летом.

Обращайте внимание, какие процедуры вы хотели бы получить. Обязательно скажите врачу о вашем возрасте и ваших особенностях кожи и состоянии здоровья и задайте вопрос, не противопоказаны ли данные процедуры для вашего возраста и ваших особенностей организма.





Остерегайтесь мошенников

Если вам звонят на сотовый телефон, приглашают в какую-то клинику и ссылаются на то, что ваш номер им дала ваша подруга, попросите назвать имя и фамилию подруги. В любом случае на такие приглашения лучше не реагировать.

Если вас все-таки убедили пойти в клинику на «чудесную бесплатную диагностику по самым современным технологиям», оставьте паспорт дома. Это важно. Паспорт, медицинский полис, страховое медицинское свидетельство **ОСТАВЛЯЙТЕ ДОМА!**

Да, без документов выходить страшно. Но в данном случае это жизненная необходимость.

Без паспорта и документов с вами никто не сможет заключить кредитный договор.

А именно это и является целью мошенников от медицины.

Мошенники научились настолько быстро и успешно психологически обрабатывать людей во время таких сеансов, что есть случаи, когда пенсионеры с пенсией чуть больше десяти тысяч заключали договоры на двести и более тысяч рублей. При этом кредитный договор заключался на условиях от 20 до 30 процентов годовых.

Еще один вид мошенничества заключается в том, что вместе с этим приглашением в сомнительный медицинский центр вам предлагают поиграть в лотерею. **НЕ ИГРАЙТЕ!** Эта лотерея снимет с вас деньги. А вы ничего не получите. Суть идеи такая — «вы пришли в наш центр и выиграли в нашу лотерею, мы хотим вам вручить эти деньги, но мы работаем только с картами, дайте нам номер вашей карты». Люди ведутся на эти рассказы и дают номер своей карты. Дальше с карты списывают так называемый «налог на доход» (по закону выигрыш в лотерею облагается таким налогом), но сами деньги вам не перечисляют и никогда не перечислят. Сумма такого налога небольшая, но всё равно для вас это убытки.

РФ четко определяет правила проведения лотерей. Если лотерея нигде не зарегистрирована (а такие лотереи при медицинских учреждениях нигде не регистрируются), она является незаконной, и риск проиграть в ней огромен.

Содержание

Платные медицинские услуги	3
Медицинский договор	5
Гарантийный срок	8
Косметологические услуги	10
Остерегайтесь мошенников	12

Брошюра

«Права потребителя при получении платных медицинских услуг»

входит в цикл просветительских материалов, выпускаемых социальным проектом «Университет старшего поколения».

Автор материала —
председатель правления
Нижегородской региональной общественной организации
«Служба помощи потребителям»

Татьяна Печинкина

Видеоурок можно посмотреть на сайте проекта

старшеепоколение.рф



Занятия Университета старшего поколения популярны у нижегородцев. Но не у всех есть возможность посещать очные занятия, поэтому мы решили открыть и дистанционное обучение. Лекторы Университета подготовили материалы по курсам «Компьютерная грамотность», «Финансовая и правовая грамотность», «Психология» и многие другие. Информация подается в формате брошюр и видеоуроков, которые размещены на сайте **старшеепоколение.рф**.

Мы надеемся, что дистанционное обучение поможет сделать полезные занятия более доступными для нижегородцев пожилого возраста.



*С уважением, руководитель проекта
«Университет старшего поколения»
Оксана ДЕКТЕРЕВА*