

Консультирование потребителей в МФЦ городов и районов Ростовской области

Обращаем внимание, что в настоящее время Вы можете получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в режиме прямой видеосвязи, через МФЦ городов и районов Ростовской области. В г. Ростове-на-Дону консультирование потребителей в МФЦ осуществляется по адресам: ул. Большая Садовая, 55; ул. Большая Садовая, 83; ул. Тульская, 2; пр. Стачки, 46; пр. Коммунистический, 32/3; ул. Казахская, 107; ул. 3-я Линия, 4; пр. Королева, 9.

По результатам консультирования можно будет также подать жалобу по факту нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей или заявление об оказании правовой помощи в подготовке проекта претензии к продавцу (исполнителю), искового заявления в суд.

Онлайн-консультации проводятся в МФЦ специалистами отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по вторникам каждого месяца с 10:00 до 17:00. В случае, когда вторник выпадает на праздничный день, сеанс видеосвязи проводится в ближайший рабочий день Управления, следующий после праздничного дня. Запись на консультацию в режиме видеосвязи осуществляется сотрудниками МФЦ при предъявлении паспорта, не менее чем за сутки до даты консультирования.

Оказание бесплатной правовой помощи потребителям

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Консультирование при личном приеме:

г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, д. 66
вторник, четверг с 09:00 до 18:00

Консультирование в телефонном режиме:

8 (863) 282-82-64
вторник, четверг с 09:00 до 18:00
(перерыв с 13:00 до 14:00)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Консультирование при личном приеме:

г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, д. 29
понедельник, среда, пятница с 09:00 до 18:00

Консультирование в телефонном режиме:

8 (863) 235-19-00
понедельник, среда, пятница с 09:00 до 18:00
(перерыв с 13:00 до 14:00)

«ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ»

Задать вопрос потребители могут через

«виртуальную приемную»

на сайте <http://zpp.rosпотребnadzor.ru>

ТЕЛЕФОН ЕДИНОГО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА РОСПОТРЕБНАДЗОРА

8-800-555-49-43

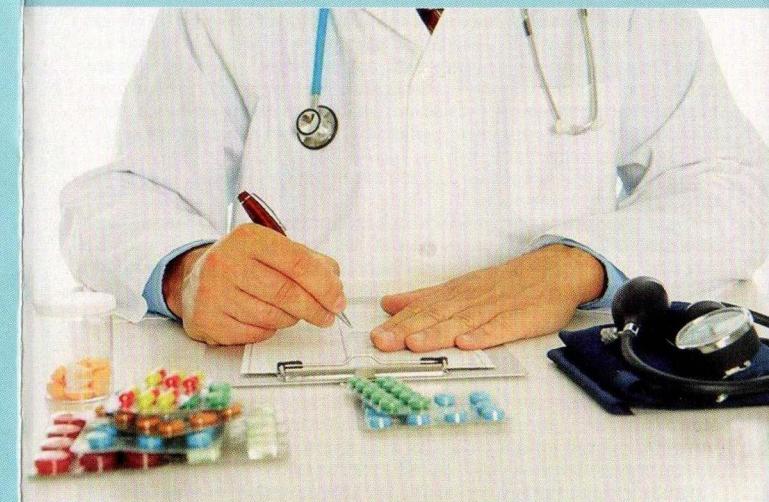
(ежедневно, круглосуточно)



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Защита прав потребителей медицинских услуг



Информация

Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стенах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- для юридического лица – наименование и фирменное наименование (если имеется);
- для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя и отчество (если имеется);
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию;
- адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующему органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация, размещенная на информационных стенах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стены (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

- копию учредительного документа медицинской организации – юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:
- порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

Закон РФ «О защите прав потребителей»; Постановление Правительства «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Требования к договору

Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

Договор должен содержать:

- сведения об исполнителе;
- наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации – юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию;
- фамилию, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующему органа;
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица;
- наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика, третий – у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

Ответственность исполнителя

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель несет ответственность:

- за надлежащую информацию об оказываемой медицинской услуге, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

– за оказание услуги с недостатками, в том числе за нарушение требований к качеству услуги и ее безопасности.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом;
- расторжения договора об оказании услуги и полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены;
- расторжения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора;
- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) пропорции неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена – общую цену заказа.

Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок урегулирования споров

Урегулирование споров, возникающих между потребителями и исполнителями в сфере оказания платных медицинских услуг, осуществляется в порядке, предусмотренным Законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу выполнения условий заказа, качеством услуги является направление претензии в адрес исполнителя.

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат услуги, или иных недостатков в услуге потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Недостатки должны быть описаны в акте либо ином документе, удостоверяющем приемку.

При обнаружении скрытых недостатков, которые не могли быть обнаружены при приемке (при обычном способе), в том числе и умышленно скрытые исполнителем, потребитель обязан извести об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружению.

В случае отклонения требований потребителя, изложенных им в претензии, дальнейшее разрешение спора происходит в судебном порядке путем обращения потребителя с соответствующим заявлением в судебные органы.

Истец по своему выбору вправе предъявить иск:

- 1) по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то по месту его жительства);
- 2) по месту жительства или пребывания истца;
- 3) по месту заключения или исполнения договора.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной.

Действующее законодательство требует обязательного соблюдения досудебного претензионного порядка разрешения спора.

Наряду с предъявлением в суд требования о возмещении причиненного нарушением исполнителем имущественного вреда и понесенных убытков потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, если действиями нарушителя ему были причинены физические или нравственные страдания.