 **Некачественные медицинские услуги**

Потребитель, которому была оказана некачественная услуга, имеет возможность восстановить свои нарушенные права. Для этого ему необходимо обратиться к Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

**В случае оказания некачественной услуги, согласно ст.29 Закона потребитель вправе требовать:**

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- безвозмездного повторного оказания услуги;

- возмещение понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе предъявить перечисленные требования как при принятии некачественной услуги, так и в течение гарантийного срока (если имеется такой), если гарантийный срок на предоставленную услугу не предусмотрен. Тогда требование может быть предъявлено в разумные сроки, то есть, как предусмотрено Законом, в течение 2-х лет со дня принятия результатов услуги.

Если медицинская организация, которой была оказана некачественная услуга, отказывается в добровольном порядке выполнять Ваше требование, следующим Вашим действием должно стать написание претензии. В данной претензии должна быть подробно описана сложившаяся ситуация, а также точно указано требование, которое Вы выдвигаете к организации. Претензию стоит составить в 2-х экземплярах, так как один из них должен остаться у Вас. Претензию Вы можете передать самостоятельно, через приемную организации, при этом, в данном случае, на втором экземпляре (Вашем экземпляре) сотрудниками медицинского учреждения должна быть нанесена запись о получении претензии с указанием точной даты и лица, принявшего данную претензию.

Также претензия может быть передана посредствам почтовой связи - заказным письмом с уведомлением о вручении, на котором сотрудниками почты будет нанесена запись о получении данного письма адресатом. Также данное письмо должно содержать опись вложения, которая подтверждает, что Вами была направлена именно претензия. К претензии можно приложить копии документов, подтверждающих оказание Вам услуги в данном учреждении. Таким доказательством могут служить чек, договор, рентгенограмма, медицинская карта пациента и так далее.

Если же медицинским учреждением Вам вновь было отказано в удовлетворении Ваших требований, следующим шагом должно стать обращение с исковым заявлением в суд. В исковом заявлении также должна быть подробно описана сложившаяся ситуация, должны быть четко указаны Ваши требования. Также следует указать то, что Вами был соблюден досудебный порядок обращения в медицинское учреждение с приложением Вашего экземпляра претензии и оригиналов документов, доказывающих оказание Вам некачественной услуги именно в этом учреждении.

При защите своих законных прав и интересов Вы имеете право не только на возврат затраченных Вами средств, но также и на компенсацию физического и морального вреда, причиненного Вам некачественно оказанной услугой. В связи с этим, необходимо дополнительные требования также указать в исковом заявлении.

**За получением подробной консультации и правовой помощи  потребители могут**

**обращаться:**

**— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;**

**— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** **zpp.center@yandex.ru**

**— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

**--- на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей** <http://zpp.rospotrebnadzor> **вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых заявлений и другую полезную информацию для потребителей**

 Памятка М.1.2.2.