



**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека  
по Республике Саха (Якутия)**

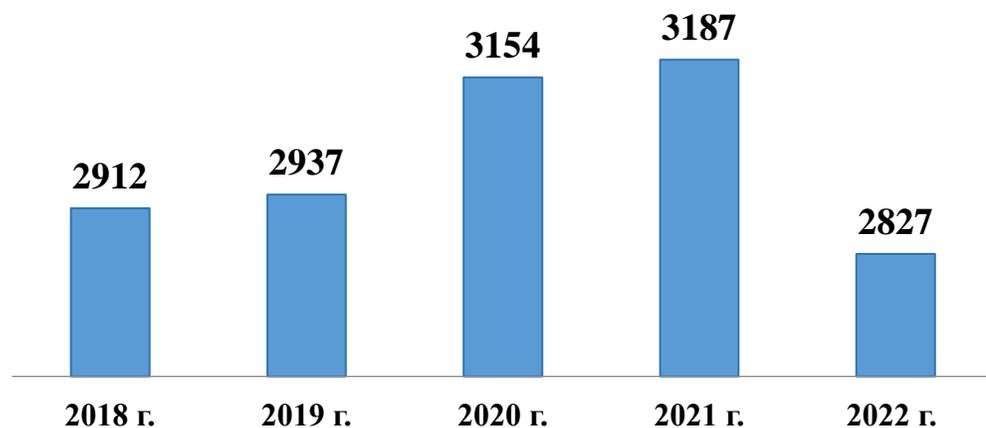
# **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**Самойлова Изабелла Юрьевна, к.м.н.  
заместитель руководителя  
Управления Роспотребнадзора  
по Республике Саха (Якутия)**

**г. Якутск, 2023 год**

# ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ, ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

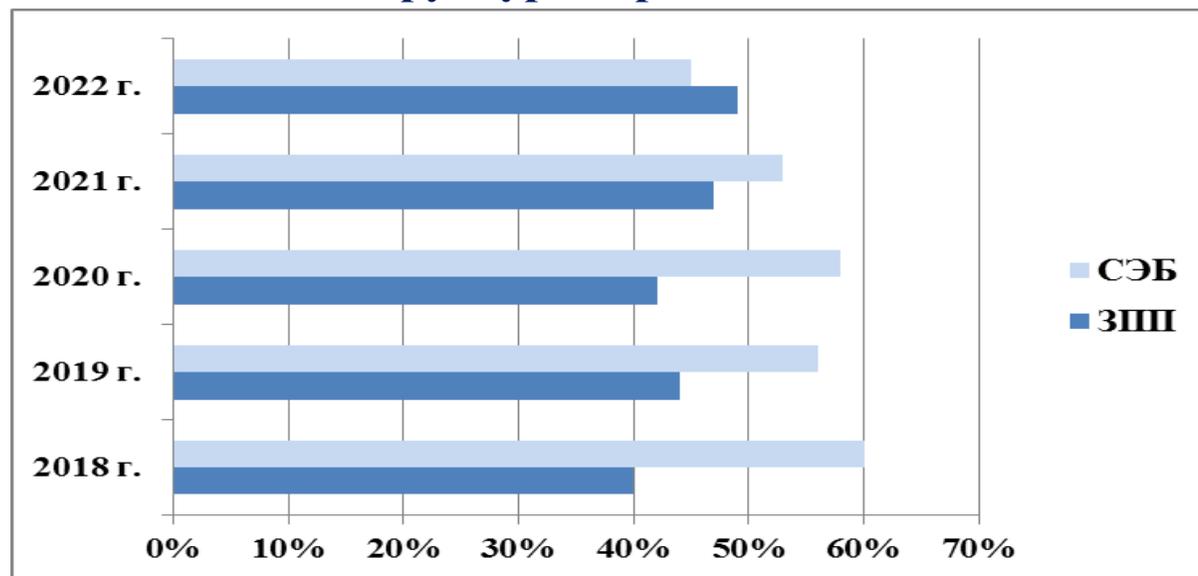
Динамика поступления обращений граждан в Управление за 2018-2022 гг.



## Принятые меры по результатам рассмотрения обращений

- стали основанием для внеплановых проверок – **6**
- стали основанием для административных расследований – **14**
- возбуждено административных дел – **47**
- подано судебных исков, заявлений – **29**

Структура обращений



## Наиболее часто задаваемые вопросы:

В области СЭБ:

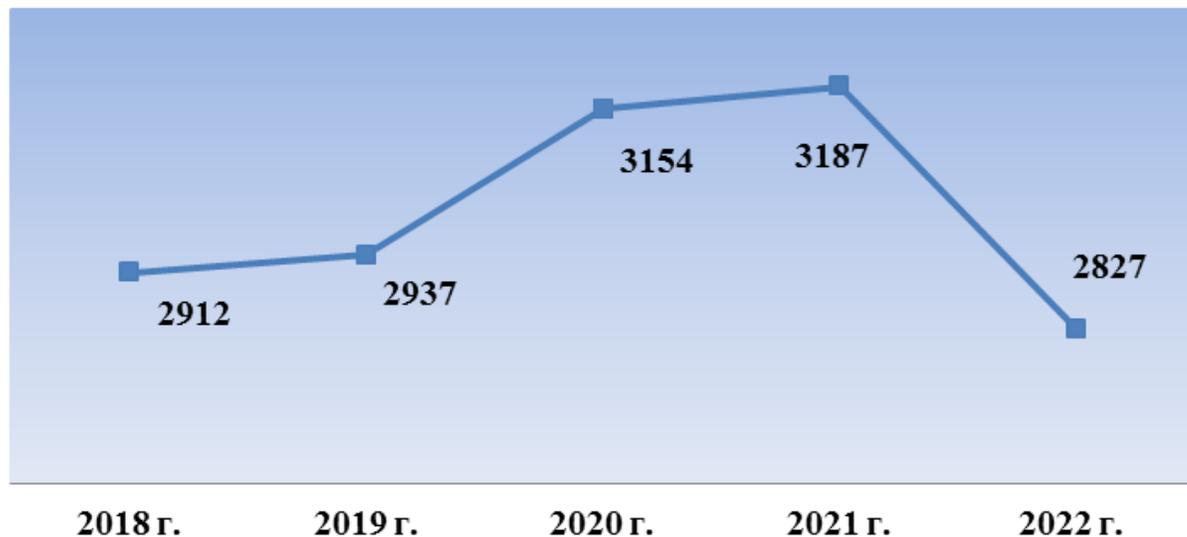
- условий проживания в жилых помещениях – 18 %, пищевых продуктах, пищевых добавках, продовольственном сырье, а также контактирующих с ними материалах, и изделиях и технологиях производства – 5,6 %, организации питания населения – 4,3 %.

В сфере ЗПП:

- розничную торговлю-18,8% и жилищно-коммунальные услуги-9,7%.

**В 2022 году в Управление поступило 2827 обращений граждан, органов госвласти, местного самоуправления республики и общественных объединений потребителей**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление за 2018-2022 гг.**

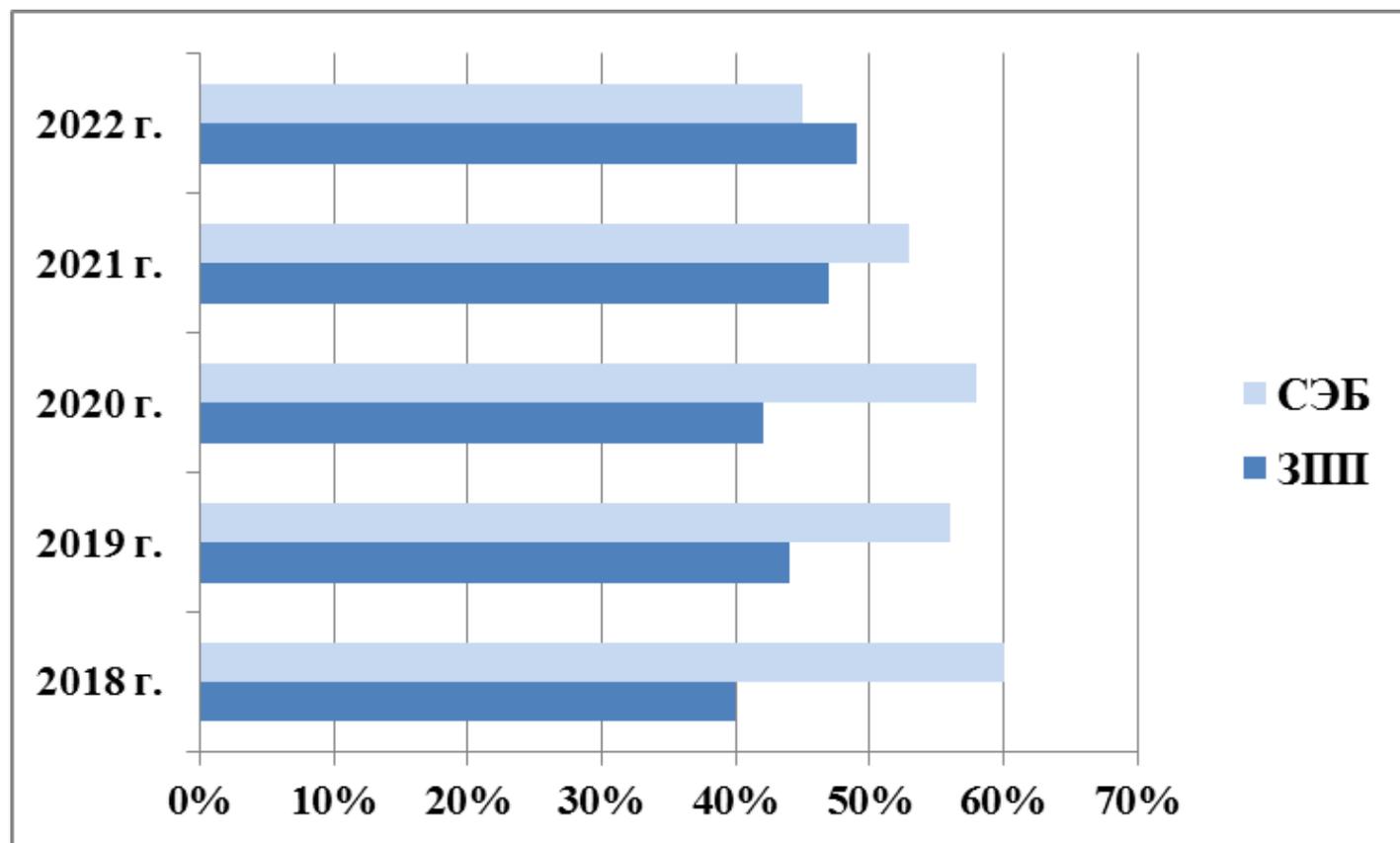


Из 2827 обращений, поступивших в Управление 85 % (2400) поступило в г. Якутске.

Наибольшее количество ОГ поступило:  
ТО в Нерюнгринском районе – 131;  
ТО в Мирнинском районе- 67;  
ТО в Ленском районе 43.

Не поступило обращений в Горном, Среднеколымском, Усть-Алданском, Усть-Янском районах.

## Структура обращений с 2018-2022 гг.

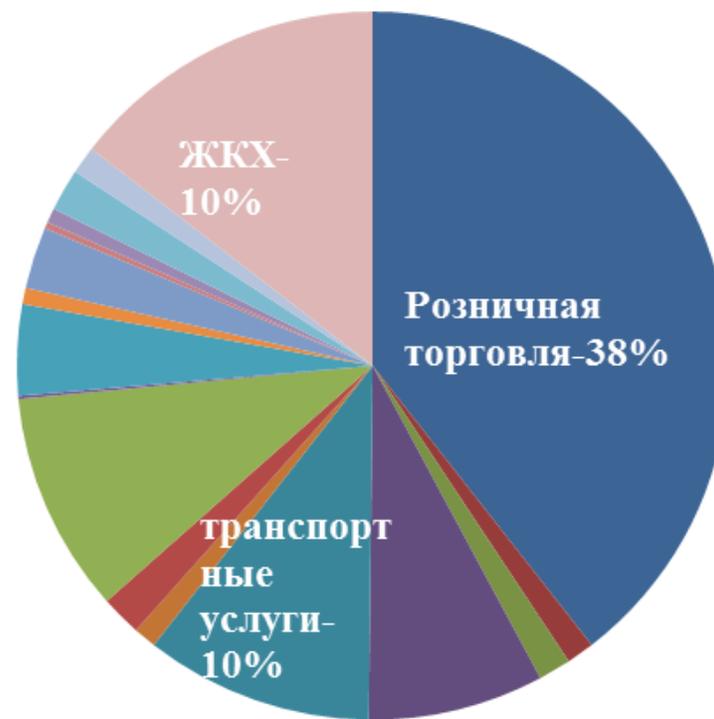


В сфере ЗПП поступило 1400 (49,5%) обращений, по вопросам СЭБ - 1287 (45,5%), прочие - 67 (5%).

**Тематическая структура поступивших  
обращений в области санитарно-  
эпидемиологического благополучия**



**Тематическая структура поступивших  
обращений в области защиты прав  
потребителей**



**Медицинские услуги – 19 обращений – 1,36%**

# Особенности потребительских отношений в медицине

- Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей»  
**«Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или**
  - *обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке,*
  - *или условиям договора,*
  - *или **целям**, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется,*
  - *или **целям**, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора,*
  - *или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию».*

- Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»,  
*«исполнитель обязан*
  - *оказать услугу в соответствии с договором,*
  - *либо оказать услугу, пригодную для **целей**, для которых услуга такого рода обычно используется,*
  - *либо оказать услугу, приобретаемую с **целями**, пригодными для использования в соответствии с целями, о которых исполнитель был поставлен в известность при заключении договора».*

- Обнаружение недостатка услуги потребителем влечет за собой его право (ч.1 ст. 29 ФЗ РФ «О защите прав потребителей»):
  - *«безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);*
  - *соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);*
  - *безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;*
  - *возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами».*

- Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» *«потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»*, т. е. действие этого закона распространяется **ТОЛЬКО НА ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ** как на сторону сделки, получающую услугу.
- в качестве исполнителя Закон РФ «О защите прав потребителей» признает *«организацию независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя, выполняющих работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору»*.

- Таким образом, можно говорить о том, что **недостижение целей медицинского вмешательства влечет за собой гражданско-правовую ответственность**, включая возврат уплаченных денег, например, в том случае, если пациент не может воспользоваться результатом услуги.
- **Цель услуги в медицине не всегда может быть достигнута.** Например, оказание помощи больному с обширным инфарктом или тяжелой черепно-мозговой травмой далеко не всегда будет иметь положительный исход. Следует отметить и тот факт, что **исходы** лечения в медицине в большинстве случаев **имеют вероятностный характер**, что подтверждается статистикой. Связано это с тем, что каждый человек имеет свои особенности как по состоянию здоровья, так и по совокупности заболеваний, их длительности, тяжести и т. п.

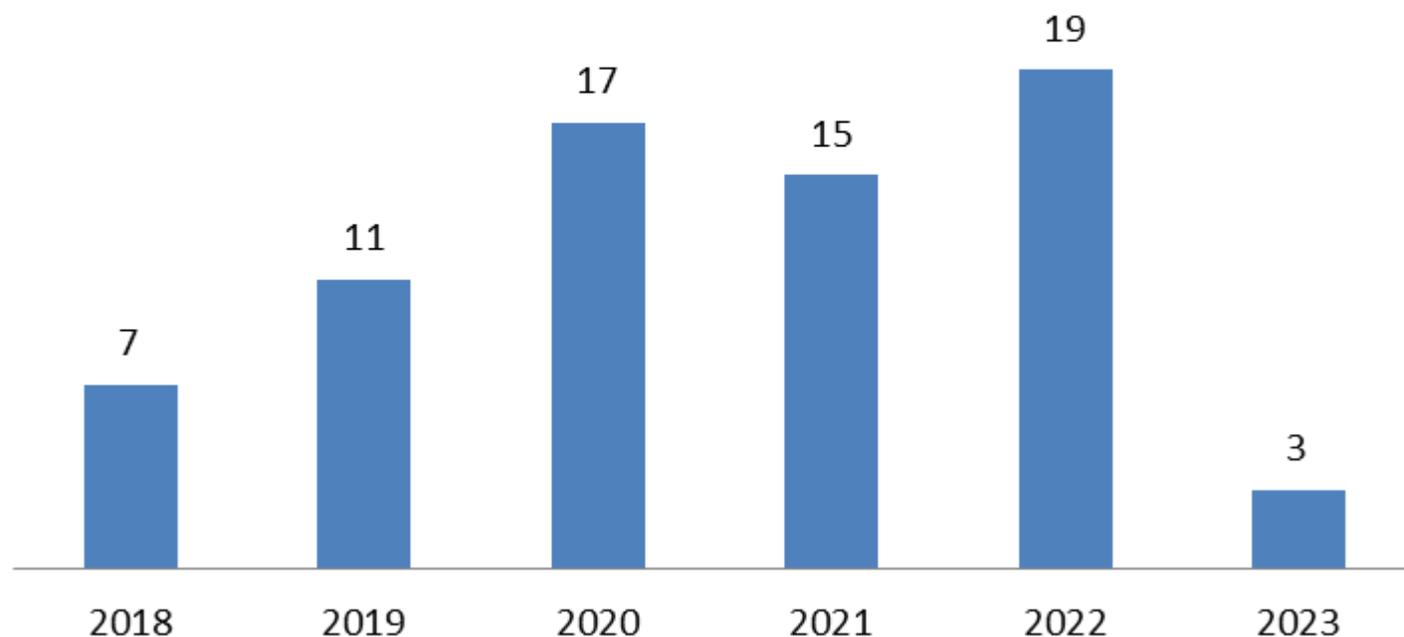
# Конфликт ожиданий в здравоохранении:

пациенты считают, что платят за результат, а врачи считают, что получают деньги за процесс медицинской помощи.



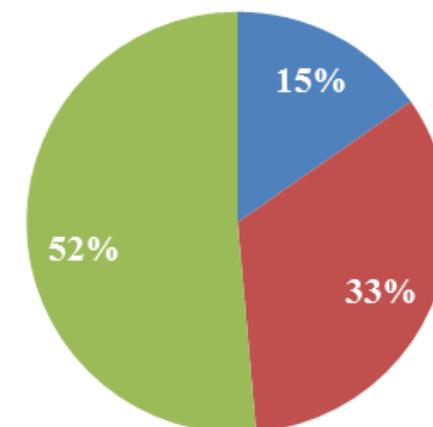
# Обращения граждан в сфере оказания медицинских услуг 2018-2022 гг

## КОЛИЧЕСТВО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ



## Форма подачи ОГ

■ ЕСИА ■ самообращение ■ перенаправление

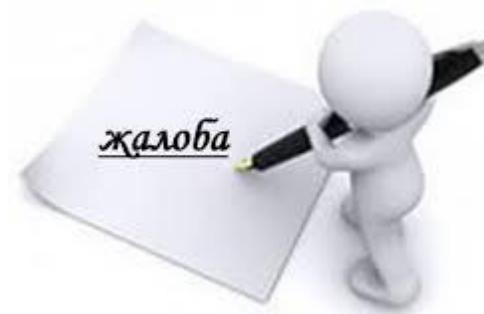


	форма подачи ОГ		
	ЕСИА	самообращение	перенаправление
2018		4	3
2019	1	5	5
2020	5	6	6
2021	1	5	9
2022	4	7	8
2023		1	2



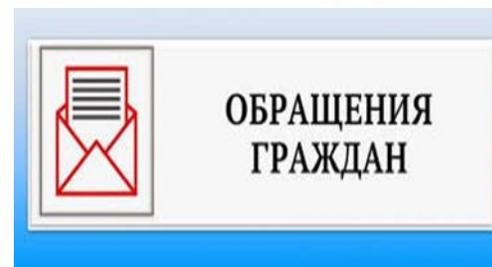
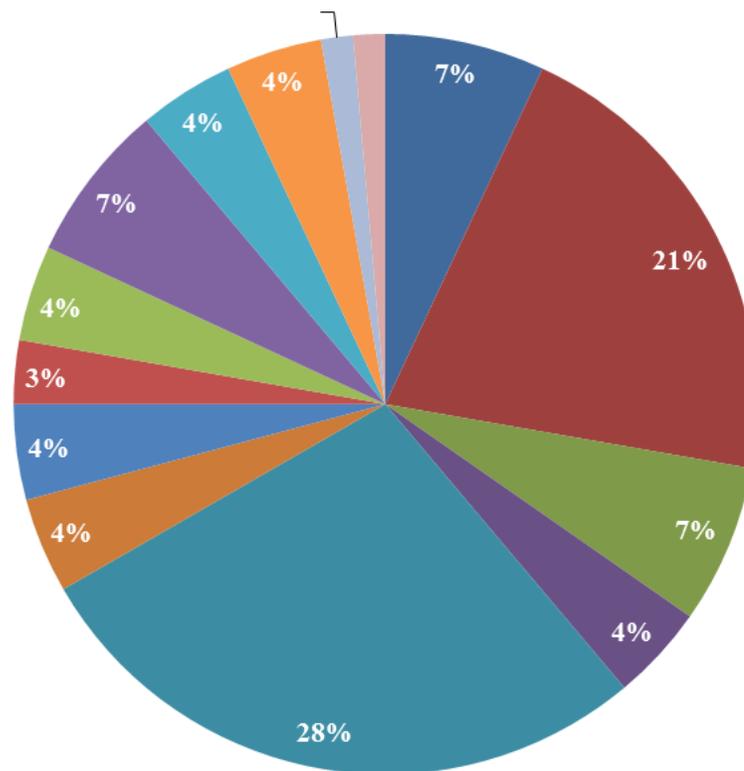
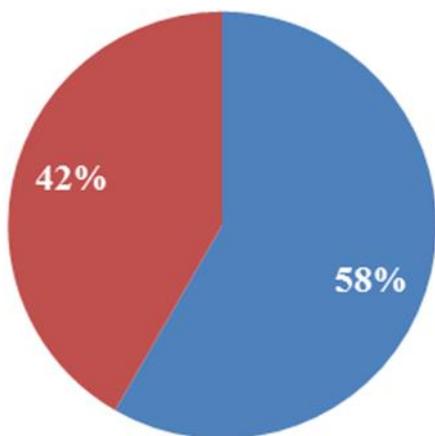
## Вид деятельности

- гинекология
- хирургия
- COVID-19
- оказание экстренной помощи
- стационарная помощь
- медицинские осмотры
- ЛОР
- стоматология
- косметология
- инструментальные обследования
- травматология
- массажные услуги
- лицензирование
- лабораторные исследования



## Вид собственности

- частные
- государственные



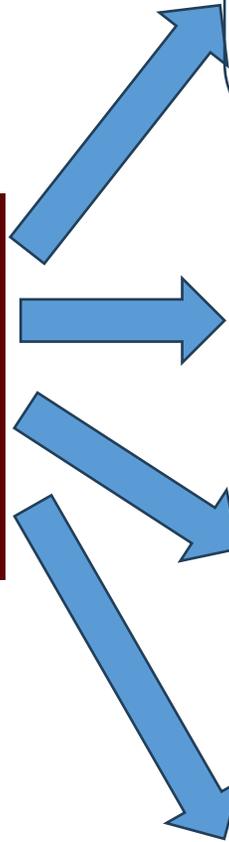
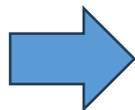
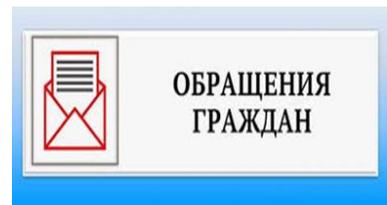
Наименование	Абс кол-во	%
гинекология	5	7
стоматология	15	21
хирургия	5	7
косметология	3	4
COVID-19	20	28
инструментальные обследования	3	4
оказание экстренной помощи	3	4
травматология	2	3
стационарная помощь	3	4
массажные услуги	5	7
медицинские осмотры	3	4
лицензирование	3	4
ЛОР	1	1
лабораторные исследования	1	1

- Одним из нормативных актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей является **Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».**
- Согласно пп. 9 и 10 Правил № 1006 при предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться **порядки оказания медицинской помощи**, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 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.

- Для установления причинно-следственной связи между действиями (бездействиями) медицинских работников и наступившими последствиями необходима оценка компетентных специалистов.
- Подобная оценка проводится должностными лицами Росздравнадзора поскольку в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004г. N 323 осуществляет государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

- кроме этого, в рамках экспертизы качества оказания медицинской помощи, в том числе соответствия лицензионным требованиям могут быть привлечены эксперты в области здравоохранения по соответствующему профилю.
- Экспертная оценка качества медицинской помощи **застрахованным лицам** проводится согласно **приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2021 г. № 231н** (Об утверждении порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию ...» для оценки своевременности, правильности диагностирования и лечения на всех этапах.
- Выявление нарушений при оказании медицинской помощи, в том числе оценка правильности и своевременности ее оказания, правильности выбора методов диагностики, лечения, степени достижения запланированного результата проводится **экспертом качества медицинской помощи, включенным в территориальный реестр экспертов** качества медицинской помощи по поручению ТФОМС и страховых организаций ( ст. 40 ФЗ от 29 ноября 2010 № 326-ФЗ Об обязательном медицинском страховании»

# Схема рассмотрения жалоб в УРПН по РС(Я)



На качество медицинской помощи (стоматология, хирургия, гинекология и др.)

На возникновение ИСМП в МО (в т.ч. КОВИД)

На санитарно-эпидемиологическое состояние и режим в МО

Прочие вопросы (условия договора, информация об услуге, вакцинация, карантины, лицензирование, СЭЗ)

По итогам экспертной оценки возможна судебная защита

РЗН

МЗ

ТФОМС

**СЭР**

**АР**

Разъяснения, предостережения, **адм. меры**

# Примеры жалоб

- Неправильно поставили брэкеты, прикус изменился, боль, неудобно, некрасиво - верните деньги и переделайте – перенаправлено в РЗН
- Неправильно поставили коронки, неправильно обточили, вырвали зубы, лечили и недолечили, договор не дали, чеки не выдали, не проинформировали –верните деньги и переделайте – АР и протокол по отсутствию договора и перенаправлено в РЗН.
- Удалили зуб, через несколько дней развилась флегмона, оперировали в РБ 2 – это ИСМП, разберитесь, накажите, обратимся в суд – СЭР, нарушений санэпидрежима не выявлено, направлено в РЗН
- Делали косметическую операцию, несколько раз переделывали, результатом недовольна – верните деньги и накажите – перенаправлено в РЗН
- Поступил в больницу с гепатитом дельта, там заболел КОВИД и умер – разберитесь и накажите, обратимся в суд – СЭР, нарушений санэпидрежима не выявлено, больной был болен раком в последней стадии
- Наблюдалась по беременности в частной клинике, потеряла ребенка в антенатальном периоде – разберитесь и накажите – направлено в РЗН
- После вакуумного аборта в частной клинике развился гепатит В – по итогам СЭР установлено, что пациентка получала различные виды мед помощи в 4 разных больницах, где нарушений СЭР не выявлено, установлен половой партнер с ВГВ.

- Женщину оперировали 4 раза подряд, холецистэктомия, перитонит, тромбоз - лечили некачественно и прошу проверить
- Женщина 1934 г.р. с гангреной и ампутацией ноги, заразили КОВИД, умерла в стационаре – нарушений СЭР не выявлено, тяжелая хроническая патология
- Отказали в удалении родинки без дополнительной платной консультации дерматолога -- перенаправлено в РЗН с рекомендацией после получения оценки эксперта обратиться повторно.
- Проведения массажа, обертываний, эпиляции без лицензии на медицинскую деятельность – перенаправлено в РЗН и МЗ
- Находились в стационаре, все там было грязное, в пятнах, стены в потеках, жарко, не давали пить – проверьте
- Неправильный положительный результат ИФА теста на Ковид, в ПЦР не подтвердился, а меня посадили на карантин – проверьте лабораторию и верните деньги
- Моего мужа не лечат от ковида, он находится на вахте
- Не пустили в театр без прививочного сертификата против КОВИД
- При проведении медицинского осмотра мед персонал грубит, принимает до обеда, растянуто по времени, большая очередь, а все делается платно, работа простаивает

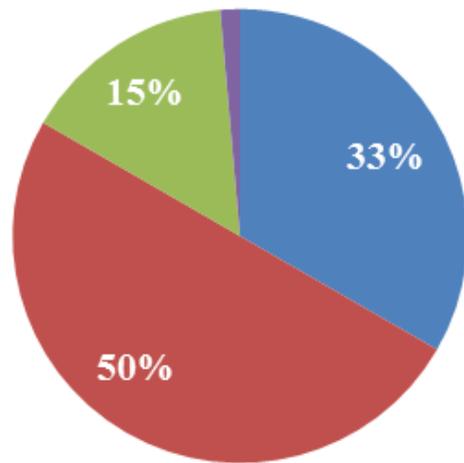


# Результаты рассмотрения и принятые меры



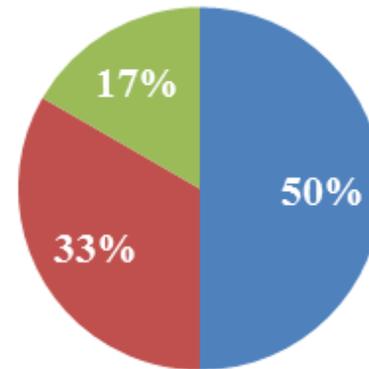
## Результат рассмотрения

■ перенаправлено ■ разъяснено ■ СЭР ■ АР



## Меры

■ суды  
■ административное делопроизводство  
■ профилактические мероприятия



	результат рассмотрения				Меры		
	разъяснено	перенаправлено	СЭР	АР	исковые	адм. Делопроизводство	проф. мероприятия
2018	3	3			1		
2019	3	5	3				
2020	10	4	3		1	3	
2021	10	3	3		4	1	1
2022	7	9	2				1
2023	3				1		

- Ежегодное количество обращений граждан в Управление Роспотребнадзора по РС(Я) составляет около 3 тысяч.
- Соотношение обращений в области защиты прав потребителей и в области санитарно-эпидемиологического благополучия составляет 50/50.
- В структуре обращении граждан в сфере защиты прав потребителей вопросы оказания медицинских услуг составляют менее 1,4%.
- По 50% обращений даются разъяснения законодательства и рекомендации о дальнейших действиях по ЗПП
- Треть обращений по вопросам качества медицинской помощи перенаправляется в другие органы с рекомендациями о дальнейших действиях по ЗПП после проведения экспертной оценки.
- Административное делопроизводство по ЗПП возбуждается по 16% обращений в части предоставления не полной и недостоверной информации об оказываемых услугах, нарушения сроков оказания услуг и порядка их предоставления преимущественно по ч.1 ст. 14.8, ч.1 ст. 14.4. КоАП РФ с вынесением штрафов, предупреждений и предостережений
- Судебная защита прав потребителей осуществляется по заявлениям потребителей предоставлять их интересы в суде с целью возврата денежных средств, в случаях когда не было достигнуто досудебного урегулирования споров.

# Конфликт ожиданий в здравоохранении:

пациенты считают, что платят за результат, а врачи считают, что получают деньги за процесс медицинской помощи.