

От кого: Александр Сапотницкий <sapotn@mail.ru>
Кому: master@61.rosпотребнадзор.ru
Копия: Веб-кольцо Взаимопомощь <ring-help@mail.ru>, yrcenter61
<yrcenter61@mail.ru>, Минздрав Ростовской области <minzdrav@aaanet.ru>
Дата: Пятница, 21 июня 2019, 11:41 +03:00
Тема: Прошу уточнить информацию (на ответ Роспотребнадзор № 61-00-09/80-3358-2019 от 19.06.2019 г.)

Нач. отдела защиты прав потребителей Живая Н.Н.

Я, Сапотницкий Александр Яковлевич, ветеран труда Ростовской области (РО), инвалид 2 группы, зам. председателя правления РРО ОООИ "Российский союз инвалидов" - <http://www.math.rsu.ru/ovtm/sap.html>
С 2000 г. руковожу социальным проектом "Взаимопомощь" (<http://www.math.rsu.ru/roi/club.html>), который выполняется по договору сотрудничества РГУ (ЮФУ) с РРО ОООИ "Российский союз инвалидов" - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/2018/dog1.jpg>.
План работ на 2019 г. предусматривает подачу заявки на грант Президента РФ: "Информационно-справочная система "Реабилитация - Обучение - Интеграция" - <https://lib.math.rsu.ru/cgi-bin/ikb/chapters.ru?fcode=40&cfcode=564&sort=2>.
Для успешной реализации этого проекта необходимо, чтобы "страховая" и "платная" медицинская помощь взаимодействовали и оказывалась по нормам, предусмотренным законодательством РФ.
Во многих регионах РФ это удалось достичь. К сожалению, в ряде регионов это не произошло, например, в РО.

Больше года я пытаюсь выяснить почему в РО отказываются выполнить статью 88 [№ 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»](#).

Выяснить это мне пока не удалось, т.к. в РО чиновники отказываются выполнять нормы **Статьи 10. Рассмотрение обращения ФЗ № 59 от 02.05.2006 г.**, а именно не выполняют требования:

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц...

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов...

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения...»

- 10.10.2018 г. я направил [Обращение в Министерство Здравоохранение РО и Росздравнадзор РО \(о незаконных действиях ООО "Келлер" и МБУЗ «Горбольница № 7»\)](https://lib.math.rsu.ru/library/doc/10.10.2018.pdf) - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/10.10.2018.pdf>

- [15.11.2018 г. нач.отдела защиты прав потребителей "Роспотребнадзор" РО Живая Н.Н. сообщила об отсутствии у них права проверять законность действий МБУЗ «Горбольница № 7» \(проверять законность действий ООО "Келлер" не захотела\)](https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/o_15.11.2018.pdf) - https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/o_15.11.2018.pdf.

После длительной переписки с Генеральной прокуратурой РФ и Прокуратурой Ростовской области (РО) - <https://lib.math.rsu.ru/cgi-bin/ikb/chapters.ru?fcode=40&cfcode=571&sort=2>

- 19.06.2019 г. я получил ответ от нач. отдела защиты прав потребителей "Роспотребнадзор" РО Живая Н.Н. - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/19.06.2019.pdf>, но мне не всё понятно, поэтому прошу уточнить присланную информацию.

Уважаемая, Наталья Николаевна, благодарю за подробные разъяснения правил оказания платных мед. услуг и порядка судебного разрешения споров по качеству платных мед. услуг.

Однако, меня, как руководителя Интернет-проектов: ИСС "Реабилитация - Обучение - Интеграция" - <http://www.math.rsu.ru/icc/icc.pdf>, интересует возможность "до судебного" решения проблем защиты прав инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья (далее, людей с ОВЗ).

В указанных Вами «Правилах» есть пункт:

18. 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.

Прошу сообщить, как быть, если «Исполнитель» отказывается предоставить все подписанные «Сторонами» документы или предоставляет «Заказчику» (пациенту) экземпляр, отличающийся от подписанного (не подписанный)?

Кому жаловаться, кто должен обязать «Исполнителя» предоставить «Заказчику» все подписанные «Сторонами» документы?

Сообщаю, что ООО «Келлер» отказался предоставить мне требуемые для обращения в другую стоматологическую клинику (для экспертизы) или суд, подписанные «Сторонами» документы Договора № 20326 от 13.09.2018 г., сославшись на «врачебную тайну» - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/Keller.pdf>

В «Правилах» указано:

19. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

21. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Прошу сообщить, как быть, если «Исполнитель» согласованную «Смету» превысил и отказывается предоставить обоснование повышения стоимости мед. услуг и чеки. При этом требует оплатить доп. услуги, а без этого отказывается выполнить согласованный ранее объём мед. услуг?

Сообщаю, что ООО «Келлер» отказался предоставить мне полную информацию: какие работы уже произведены, не предоставил чеки или подписанные «Исполнителем» и «Заказчиком» (мною) счета и не объяснил, почему смета уже превышена, а часть работ еще не выполнена - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/Keller.pdf>

28.09.2018 г. я обратился к директору ООО «Келлер», показал, что сделано и какие документы мне предоставили. Марушенко Ю.П. согласилась, что это незаконно, предложила прийти ещё раз, обещала всё бесплатно исправить. Когда я пришёл, мне предложили вместо удаления камней сделать "художественную реставрацию" зубов и доплатить ещё несколько тысяч рублей.

Я отказался, сказал, что при социализме, если врач что-то обещал сделать, то обязательно делал. Оценка состояния зубов и удаление камней была обязательной процедурой, выполняемой до протезирования.

На это Марушенко Ю.П. ответила, что теперь не социализм, что делать или не делать они решают сами, документы, с которыми я могу обратиться в другую стоматологию или в суд они мне предоставлять не обязаны, т.к. это "врачебная тайна".

В результате таких действий ООО «Келлер» у меня повысилось давление, случился ишемический криз и увеличилась стенокардия (у меня уже было 3 инфаркта).

Прошу сообщить, кто должен в таких случаях помогать пациентам отстаивать свои права на получение качественной мед. услуги, и кто может оценивать вред здоровью?

У меня (и других людей с ОВЗ), если они по каким-то причинам просят оказать платную мед. услугу (имея право на получение "внеочередной" мед. помощи по ОМС - это право оговорено в ПП РО № 884), должна быть уверенность в получении "качественной услуги", а если такая не оказана, то на "достойное" возмещение вреда здоровью.

В моём случае: прошло 8 месяцев, но ещё болит надкостница (лечил вначале антибиотиками, гелем «Метрогил Дента» и полосканием "Знахарь", теперь только полоаскаю), но боль полностью не исчезла, а иногда усиливается. Причём, если в начале болела вся верхняя челюсть, то теперь только кость над зубом, который лечил ООО "Келлер". Следовательно, причина - некачественное лечение или некачественный наркоз, который они кололи в это место.

27.10.2019 г. я обратился к руководству ООО «Келлер» с «Претензией»: попросил бесплатно устранить последствия некачественного лечения - https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/v_keller.pdf

27.10.2019 г. консультант ООО "Келлер" сообщила, что передала моё письмо руководству - https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/o_keller.pdf (руководство ООО «Келлер» до настоящего времени не ответило на мою претензию).

Прошу сообщить, как быть, если «Исполнитель» не хочет устранять недостатки оказанных мед. услуг или не отвечает на «Претензию»? К кому надо обращаться для решения проблемы «до судебным» образом?

[Закон РФ "О защите прав потребителя" Статья 18. п.5.](#) *«В случае спора о причинах возникновения недостатков продавец (изготовитель)... обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя...»*

Лично я не против экспертизы: может быть у меня была повреждена кость над зубом - экспертиза покажет.

Однако, не согласен с мнением зам. министра..МЗ РО Ерошенко А.Ю. - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/2019/o19.12.2018.pdf>, который почему-то указал, что экспертизу должен «заказать» и оплатить я, а только после этого обращаться в суд за компенсацией расходов.

Прошу сообщить, законно ли такая трактовка п.5 Статьи 18 «Закона» руководством Мин.здрава РО, и кто должен помогать пациентом, в том числе людям с ОВЗ, отстаивать право на получение качественных мед. услуг и выполнения «Исполнителем» платных мед. услуг всех требований [Закона РФ "О защите прав потребителя"](#)?

P.S. Прошу подтвердить получение моего письма на мой E-mail - sapotn@mail.ru

Среда, 19 июня 2019, 15:47 +03:00 от NoReply <no-reply@rospotrebnadzor.ru>:

--

С уважением,
Иванова Ю.А.