ВНИМАНИЕ. Документ сформирован на основе автоматизированного шаблона и не является окончательной юридической рекомендацией. Перед использованием рекомендуем проверить его у своего юриста с учётом конкретных обстоятельств.

В ООО «Ромашка»

От: Петровой Марии Ивановны

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

Телефон: +7 900 000-00-00

ЖАЛОБА

на медицинскую организацию

ОБРАЗЕЦ

1. Сведения

Медицинская организация: проверочное значение.

Пациент: Иванов Сергей Петрович. Заявитель приходится пациенту проверочное значение. Полномочия подтверждаются: проверочное значение.

Дата обращения за медицинской помощью: 10.09.2026.

2. Существо нарушения

нарушены условия договора в части сроков

3. Правовое обоснование

В соответствии со статьёй 4 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» основными принципами охраны здоровья являются доступность и качество медицинской помощи, недопустимость отказа в её оказании, приоритет интересов пациента.

В соответствии со статьёй 11 указанного Закона **отказ в оказании медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий и взимание платы за её оказание медицинской организацией, участвующей в реализации этой программы, не допускаются**. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно и бесплатно, отказ в её оказании не допускается.

В соответствии со статьёй 19 каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объёме без взимания платы по программе государственных гарантий, а пациент — на выбор врача и медицинской организации, на профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, на облегчение боли, на получение информации о своих правах и о состоянии здоровья, на возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании помощи.

В соответствии с частью 5 статьи 22 пациент либо его законный представитель вправе по запросу, в том числе в электронной форме, **получить медицинские документы (их копии) и выписки из них**; такое же право имеют лица, указанные пациентом в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок и сроки выдачи установлены приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н: срок не больше срока рассмотрения обращений граждан (30 дней), а пациенту, который находится на лечении в стационаре или дневном стационаре, — в течение суток с момента обращения.

Копии медицинской карты, протоколов осмотров, результатов исследований и листов назначений следует запросить и получить **до подачи настоящей жалобы**: чем позже поступит запрос, тем выше риск, что записи будут дополнены или исправлены задним числом. Запрос подаётся письменно в двух экземплярах (на своём экземпляре нужно получить отметку о приёме с датой) или в электронной форме, в том числе через портал Госуслуг; полученные копии просите заверить подписью уполномоченного лица и печатью медицинской организации. Без медицинских документов не доказывается ни дефект помощи, ни причинённый вред.

В соответствии со статьёй 84 платные медицинские услуги оказываются **только по желанию пациента**; медицинская организация, участвующая в программе государственных гарантий, вправе оказывать их лишь в случаях, перечисленных в части 5 этой статьи (в частности, на иных условиях, чем предусмотрено программой). Отказ пациента от платных услуг не может быть причиной уменьшения видов и объёма бесплатной медицинской помощи (часть 6 статьи 84). Навязывание платных услуг взамен бесплатных нарушает права пациента, а к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

ОБРАЗЕЦ

Наряду с обращением в орган управления здравоохранением по вопросам качества медицинской помощи, оказанной по полису обязательного медицинского страхования, следует обратиться в **страховую медицинскую организацию, выдавшую полис**, и в территориальный фонд обязательного медицинского страхования: по жалобе застрахованного они проводят экспертизу качества медицинской помощи силами эксперта качества медицинской помощи из единого реестра экспертов, а при выявленных нарушениях применяют к медицинской организации финансовые санкции. Заключение такой экспертизы — весомое доказательство в последующем споре о возмещении вреда.

Если помощь оказывалась платно, дополнительно применяется законодательство о защите прав потребителей: претензия медицинской организации, а затем иск с требованиями о возврате стоимости услуг, неустойке, компенсации морального вреда и штрафе в размере пятидесяти процентов от присуждённой суммы.

4. Требование

ПРОШУ:

вернуть уплаченные деньги в течение 10 дней

5. Куда ещё обращаться

Страховая медицинская организация по полису ОМС проводит экспертизу качества медицинской помощи бесплатно и по заявлению застрахованного — часто это самый быстрый путь.

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования — если страховая бездействует.

Росздравнадзор — контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Роспотребнадзор — нарушение прав потребителя при оказании платных медицинских услуг.

Прокуратура — при отказе в экстренной помощи и иных грубых нарушениях.

ОБРАЗЕЦ

Суд — возмещение вреда здоровью, компенсация морального вреда, возврат денег за навязанные платные услуги, штраф по Закону о защите прав потребителей.

Приложения:

1. Копии медицинских документов, выписок, назначений.
2. Договор и чеки на платные услуги при их наличии.
3. Копия полиса ОМС.
4. Копия документа, подтверждающего полномочия заявителя.

Дата: «____» _____ 20____ г.

Петрова Мария Ивановна _____

(подпись)

ОБРАЗЕЦ