

ПРАВА ПАЦИЕНТА КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Права потребителя независимо от сферы деятельности регулируются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Человек, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи, в том числе по программам обязательного и добровольного медицинского страхования, приобретает не только статус пациента, но и потребителя в рамках Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Перечень прав пациента как потребителя:

1. Право на просвещение в области защиты прав потребителей:

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав (ст. 3 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

2. Право на получение качественных медицинских услуг:

Качество медицинской помощи – это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата (ст. 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

3. Право на получение медицинских услуг без недостатков:

Пациент имеет право на получение медицинских услуг без недостатков. Недостатками медицинских услуг является несоответствие медицинских услуг обязательным требованиям, установленным законом или договором, или целям, для которых медицинская услуга обычно используется, или целям, о которых медицинская организация была поставлена в известность пациентом при заключении договора.

4. Право на безопасность медицинских услуг:

право пациента на информацию о медицинских услугах в форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
право на оказание медицинской помощи квалифицированным специалистом;
право на оказание медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
право на получение медицинских услуг в соответствии с порядками получения медицинской помощи и стандартами медицинской помощи.

5. Право на информацию об исполнителе (медицинской организации и квалификации специалистов) и о медицинских услугах:

Пациент как потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о медицинской организации, режиме ее работы и оказываемых медицинских услугах (ст.ст. 8-11 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Такая информация доводится до пациента в наглядной и доступной форме: на информационном стенде и сайте медицинской организации, при заключении договора об оказании медицинских услуг и (или) при получении информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (в письменной и устной форме) и другими способами.

6. Право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги:

До заключения договора медицинская организация в письменной форме уведомляет потребителя (пациента) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя (ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"; п. 15 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

7. Право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об оказании услуг:

Медицинская организация в соответствии со ст. 27 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" обязана оказать медицинские услуги пациенту в срок установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором на оказание медицинских услуг.

Срок оказания медицинской услуги в каждом случае определяется индивидуально с учетом особенности здоровья конкретного пациента.