



# Права потребителя медицинских услуг (часть 2)

Мы продолжаем рассмотрение прав потребителей в области получения медицинских услуг. Напоминаем, что права потребителя регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а человек, которому оказывается медицинская помощь, приобретает статус не только пациента, но и статус потребителя медицинских услуг (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

## **5. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей**

Статья 3 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что право потребителя (пациента) 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.

При анализе правовых норм в области здравоохранения необходимо отметить, что **медицинские организации должны информировать потребителей об их правах**. Право пациента на получение информации о своих правах и обязанностях закреплено в пп.5 п.5 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее Закон об основах охраны здоровья).

## **6. Право на получение качественных медицинских услуг**

В соответствии со ст. 2 Закона «Об основах охраны здоровья» под качеством медицинской услуги понимается совокупность характеристик, отражающих:

- своевременность оказания медицинской помощи;
- правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи;
- степень достижения запланированного результата.

Заметим, что для получения качественных медицинских услуг важен не только правильный выбор метода лечения, но и **его исполнение** – сам процесс оказания медицинской услуги.

Согласно п.5 ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующим этим требованиям.

На основании п.4 ст.10 Закона «Об основах охраны здоровья» медицинские организации обязаны оказывать медицинские услуги в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, которые утверждаются приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации.

С 01 января 2015 г. граждане имеют право на проведение независимой медицинской экспертизы. Этой же датой вступают в силу **критерии оценки качества медицинской помощи**, которые формируются по группам заболеваний или состояний на основе соответствующих порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи (ч.5 ст.101, ч.3 ст.58, ч.2 ст.64 Закона «Об основах охраны здоровья граждан»).

Цель оказания медицинских услуг является важной характеристикой договора об оказании услуг. Действия медицинской организации должны быть направлены на достижение цели договора, но гарантировать ее достижение невозможно. Согласно п. 8 ст. 2 Закона об основах охраны здоровья **целью лечения является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни**. У пациента могут быть и какие-то свои цели, тогда ему следует поставить *медицинскую организацию об этом в известность*.

Исходя из определения «недостатка услуги», данного в преамбуле закона «О защите прав потребителей» следует, что недостатком медицинской услуги будет являться *несоответствие*

действий медицинской организации целям, для которых медицинская услуга обычно используется, или целям, о которых медицинская организация была поставлена в известность пациентом при заключении договора.

Необходимо подчеркнуть, что качество услуги может выступать одним из критериев **недостатков медицинских услуг**.

## **7. Право на получение медицинских услуг без недостатков**

Пациент имеет право на получение медицинских услуг без недостатков. Исходя из вышеизложенного, **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*.

Кроме того, недостатки могут иметь **существенный характер**. К таким относятся **неустранимые недостатки** или **недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени**, или **выявляется неоднократно**, или **проявляется вновь после его устранения**, или другие подобные недостатки.

Следовательно, при обращении за медицинской помощью пациент рассчитывает и имеет право на оказание таких **медицинских услуг, после оказания, которых не потребуется дополнительное лечение или повторное оказание этой же медицинской услуги по вине медицинской организации**.

*Статья подготовлена специалистом консультационного пункта по защите прав потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».*