



Права потребителя медицинских услуг (часть 1)

Права потребителя регулируются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках

добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей. Таким образом, 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 медицинских услуг.

1. Право на безопасность медицинских услуг

Под безопасными услугами признают только те услуги, которые безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя, а также те, при которых соблюдается безопасность самого процесса оказания услуги.

Право на безопасность медицинских услуг включает в себя:

- Право пациента на информацию о медицинских услугах в форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (п.1 ст.20 Закона об основах охраны здоровья);
- Право на оказание медицинской помощи квалифицированным специалистом.

Квалификационные характеристики и наименование должностей для медицинских работников устанавливаются **Приказом Минздравсоцразвития РФ № 541н от 23 июля 2010 г.** «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения». Квалификации врача также должна отвечать требованиям **Приказа Минздрава СССР от 21 июля 1988 г. № 579** «Об утверждении квалификационных характеристик врачей-специалистов» (с изменениями от 25 декабря 1997 г.).

- Право на оказание медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

Граждане имеют право получать в соответствии с законодательством РФ у юридических лиц **информацию о качестве, безопасности, потенциальной опасности для здоровья человека оказываемых услуг** (ст.8 Федерального закона от 30.03.1999г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

Приоритет интересов пациента и безопасность медицинской помощи реализуется также путем **установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-эпидемиологических требований и гигиенических нормативов**, которые являются залогом в обеспечении безопасности условий оказания медицинской помощи. **Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010г. № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»** утверждены *санитарно-гигиенические требования к размещению и эксплуатации медицинских организаций различного профиля.*

- Право на получение медицинских услуг в соответствии с порядками получения медицинской помощи и стандартами медицинской помощи.

Незнание медицинских стандартов не может служить оправданием бездействия (недостаточных действий) медицинских работников. Для каждого вида медицинской помощи Минздравом РФ **устанавливаются стандарты медицинской помощи при конкретных заболеваниях.**

- Право на использование при оказании медицинских услуг медицинских изделий и лекарственных средств, соответствующими требованиям, установленным действующим законодательством и целям медицинского вмешательства.

При оказании медицинских услуг медицинский работник **обязан** соблюдать правила техники безопасности при эксплуатации изделий медицинской техники. *«Правила техники безопасности при эксплуатации изделий медицинской техники в учреждениях здравоохранения. Общие требования»*, утверждены Минздравом СССР 27 августа 1984 г., отступление от данных правил не допускается (п.1.1.2. Правил техники безопасности при эксплуатации изделий медицинской техники).

Также, в целях безопасности медицинских услуг **все медицинские изделия должны быть зарегистрированы в установленном порядке**, кроме медицинских изделий, изготовленных по индивидуальным заказам пациентов (ст.38 Закона об основах охраны здоровья).

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

Данное право потребителя закреплено в ст. 8-11 Закона «О защите прав потребителей». Пациент как потребитель вправе потребовать предоставления **необходимой и достоверной информации о медицинской организации, режиме ее работы и оказываемых медицинских услугах**.

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.

Следовательно, медицинская организация **обязана** своевременно предоставлять пациенту **необходимую и достоверную информацию о медицинских услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора**. При невыполнении данной обязанности, медицинская организация может быть привлечена к административной ответственности в виде наложения административного штрафа (ч.1 ст.14.5, ч.1 ст.14.8 КоАП РФ).

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

Медицинская организация **обязана своевременно информировать пациента** о том, что *соблюдение указаний пациента и иные обстоятельства, зависящие от пациента, могут снизить качество оказываемой медицинской услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок* (ст. 36 закона «О защите прав потребителей»). Об этом же нам говорит и п. 15 **Постановления Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»** (далее - Правила предоставления платных медицинских услуг), также указывая о том, что *несоблюдение указаний медицинского работника может отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя*.

Говоря об обстоятельствах, которые могут оказать влияние на качество оказываемой медицинской услуги, стоит обратить внимание, что это не только ***события, связанные с действиями пациента***. Это могут быть и иные факторы, ***связанные непосредственно с организационными вопросами деятельности медицинской организации***: поломка оборудования, увольнение лечащего врача, какие-либо совершенные медработниками ошибки, неблагоприятные последствия которых еще можно исправить (ошибка в назначениях, выданных рекомендациях, пр.).

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

Срок оказания медицинских услуг является существенным условием договора об оказании медицинских услуг (ст. 422 ГК РФ, п. 17 Правил предоставления платных медицинских услуг).

Медицинская организация в соответствии со ст. 27 Закона «О защите прав потребителей» обязана оказывать медицинские услуги пациенту в срок установленный **правилами оказания отдельных видов услуг или договором на оказание медицинских услуг**. В случае, если оказание медицинских услуг осуществляется по **частям** в течение срока действия договора, то **должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) оказания услуг**.

Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».