

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» (далее - ЗоЗПП). 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 ЗоЗПП. (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

- Право на просвещение в области защиты прав потребителей;
- Право на получение качественных медицинских услуг;
- Право на получение медицинских услуг без недостатков;
- Право на безопасность медицинских услуг;
- Право на информацию об исполнителе (медицинской организации и квалификации специалистов) и о медицинских услугах;
- Право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги;
- Право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об оказании услуг.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право 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 (ст. 3 ЗоЗПП).

Данная норма имеет декларативный характер, данное право может быть реализовано через **создание образовательных программ**, носящих просветительский характер в области защиты прав потребителей. Также при системном анализе норм в области здравоохранения можно сделать вывод о том, что медицинские организации также должны информировать потребителей об их правах. Это как минимум прослеживается из права пациента на получение информации о своих правах и обязанностях (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)).

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.

Однако для получения качественных медицинских услуг важен не только правильный выбор метода лечения, но и его исполнение. Кроме того, не совсем корректно ставить качество медицинских услуг в зависимость от степени достижения запланированного результата. Оказание медицинской помощи нельзя сравнивать в правовом поле с подрядными работами, которые преследуют достижение определенного результата. В сфере услуг **важен сам процесс** оказания медицинской услуги, а не результат, который в медицине зависит от здоровья, возможностей организма конкретного человека и иных объективных факторов.

На основании п.5 ст. 4 ЗоЗПП и 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 Минздрава России.

С 01 января 2015 г. будут введены 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 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 ЗоЗПП можно сделать вывод, что таковым 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.

Право на получение медицинских услуг без недостатков

Пациент имеет право на получение медицинских услуг без недостатков. Как уже сказано выше, 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.

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

Право на безопасность медицинских услуг

Под безопасными услугами признают только те услуги, которые безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя, а также 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;
- 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;
- 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.

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

Данное право потребителя закреплено в ст. 8-11 ЗоЗПП. 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. Таким образом, 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).

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 ЗоЗПП). С этой нормой коррелирует п. 15 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее – Постановление Правительства РФ о предоставлении платных медицинских услуг).

Если в общем говорить об обстоятельствах, могущих влиять на качество оказываемой медицинской услуги, то 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.).

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 Постановления Правительства РФ о предоставлении платных медицинских услуг).

Медицинская организация в соответствии со ст. 27 ЗоЗПП обязана оказать 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.

Однако ЗоЗПП не учитывает специфику медицинских услуг в части установления обязательного соблюдения срока оказания медицинских услуг. Срок оказания медицинской услуги в каждом случае определяется индивидуально. Достаточно часто установление медицинской организацией конкретных сроков оказания медицинских услуг приводит к их нарушению в связи с объективными причинами (особенности здоровья конкретного пациента).