Права пациента как потребителя медицинских услуг

Права потребителя (пациента) независимо от сфера деятельности регулируется Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП). Человек, которому оказывается медпомощь или который обратился за оказанием медпомощи, в т.ч. По программа ОМС или ДМС, приобретает не только статус пациента, но и потребителя в рамках ЗоЗПП

Перечень прав пациента как потребителя:

1. **Право 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. Медорганизация должны информировать потребителей об их правах.

2. **Право на получение качественных медуслуг** — под качеством понимается совокупность характеристик, отражающих: своевременность оказания медпомощи; правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медпомощи; степень достижения запланированного результата. Для получения качественных медуслуг важен не только правильный выбор метода лечения, но и его исполнением. Однако в сфере услуг важен сам процесс оказания медуслуги, а не результат, который в медицине зависит от здоровья, возможностей организма конкретного человека и иных объективных факторов. Медорганизация обязана оказывать медуслуги в соответствии с порядками оказания медпомощи и стандартами медпомощи, которые утверждаются приказами Минздрава России. Цель оказания медуслуги является важной характеристикой договора об оказании услуг. Действия медорганизации должны быть направлены на достижение цели договора, но гарантировать её достижение невозможно. 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 медорганизацию об этом в известность.

3. **Право на получение медуслуг без недостатков** — недостатками медуслуг является несоответствие медуслуг обязательным требованиям, установленным законом или договором, или целям, для которых медуслуга обычно используется, или целям, о которых медорганизация 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 медпомощью пациент рассчитывает и имеет право на оказание таких медуслуг, после оказания которых не потребуется дополнительное лечение или повторное оказание этой же медуслуги по вине медорганизации.

4. **Право на безопасность медуслуг** — под безопасными услугами признают только те услуги, которые безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя, а также соблюдается безопасность самого процесса оказания услуги. Это право включает в себя: право пациента на информацию о медуслугах в форме информированного добровольного согласия на медвмешательство; право на оказание медпомощи квалифицированным специалистом; право на оказание медуслуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; право на получение медуслуг в соответствии с порядком получения медпомощи и стандартам медпомощи; право на использование при оказании медуслуг медизделий и лекарственных средств, соответствующими требованиям, установленным действующим законодательством и целям медвмешательства.

5. **Право на информацию об исполнителе (о медорганизации и квалификации специалистов) и о медуслугах** — пациент как потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о медорганизации, режиме её работы и оказываемых медуслугах. Такая информация доводится до пациента в наглядной и доступной форме: на информационном стенде и сайте медорганизации, при заключении договора об оказании медуслуг и (или) при получении информированного добровольного согласия на медвмешательство (в письменной и устной форме) и другими способами. Таким образом, медорганизация обязана своевременно предоставлять пациенту необходимую и достоверную информацию о медуслугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора

6. **Право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медуслуги** — медорганизация обязана своевременно информировать пациента о том, что соблюдение указаний пациентом и иные обстоятельства, зависящие от пациента, могут снизить качество оказываемой медуслуги или повлечь за собой невозможность её завершения в срок. К обстоятельствам, которые могут повлиять на качество оказываемой медуслуги нужно отнести и факторы, связанные непосредственно с организационными вопросами деятельности медорганизации: поломка оборудования, увольнение лечащего врача, какие-либо совершенные медработниками ошибки, неблагоприятные последствия которых ещё можно исправить (ошибка в назначениях, выданных рекомендациях и пр.)

7. Право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об оказании услуг — срок оказания медуслуг является существенным условием договора об оказании медуслуг. Медорганизация обязана оказать медуслуги пациенту в срок установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором на оказание медуслуг. В случае, если оказание медуслуг осуществляется по частям в течение срока действия договора, то должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) оказания услуг. Однако ЗоЗПП не учитывает специфику медуслуг в части установления обязательного соблюдения срока оказания медуслуг. Срок оказания медуслуги в каждом случае определяется индивидуально. Достаточно часто установление медорганизацией конкретных сроков оказания медуслуг приводит к их нарушению в связи с объективными причинами (особенности здоровья конкретного пациента).