

Защита прав потребителей медицинских услуг, закреплена в законе и распространяется и на оказание качественных услуг. Как часто граждане сталкиваются с недобросовестным выполнением врачебного долга, с некачественно оказанной услугой. Как при этом осуществляется защита прав потребителей медицинских услуг? Какими правами наделены пациенты.

Содержание

1. Перечень прав пациента, как потребителя
2. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей
3. Право на получение качественных медицинских услуг
4. Право на получение медицинских услуг без недостатков
5. Право на безопасность медицинских услуг
6. Право на информацию об исполнителе (медицинской организации и квалификации специалистов) и о медицинских услугах
7. Право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги
8. Право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об их оказании

Перечень прав пациента, как потребителя

Каждое лицо, выступающее в качестве пациента вправе рассчитывать:

- на положительное отношение к своей персоне;
- на то, что сможет выбрать себе другого врача, если такой согласен, а также пациент всегда может обратиться в любое учреждение медицинского характера;
- на исследование своей проблемы, проведение лечебных мероприятий и оказание помощи в помещениях, имеющих положительную характеристику от санитарного надзора;
- на комплексный подход к своей проблеме, проведение обследования и созыв консилиума по его просьбе;
- на введение обезболивающих препаратов, если это требуется;

- на сохранение принципа тайнственности при обращении за помощью;
- что сможет изучать информацию о своём здоровье и указывать на лиц, которые также могут получить к ней доступ;
- что ему выплатят компенсацию в случае причинения вреда;
- что адвокат будет допущен, если есть необходимость в защите прав;
- на приглашение священника, если это требуется;
- в судебном порядке защищать свои права.

Если какое-то из прав будет нарушено, необходимо обратиться к руководителю данного лечебного учреждения, и далее, с исковым заявлением в суд.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

У пациента есть право на просвещение. Оно выражается в том, что в различные образовательные программы включена информация о правах, и тех действиях, с помощью которых их можно защитить.

Эта правовая норма может реализоваться путём появления программ, имеющих целью рассказать о тех правах, которыми наделён пациент, и как уметь их защищать.

При этом стоит отметить, что медицинские учреждения тоже должны рассказывать потребителям о том, какими правами они наделены.

Право на получение качественных медицинских услуг

Каждый пациент, обращаясь, к врачу рассчитывает получить ответ на свой вопрос и адекватное лечение. Так получается не всегда. И это неправильно.

Статья 2 ФЗ «Об основах охраны здоровья» граждан предъявляет определённые требования к содержанию понятия качества:

1. Это вовремя оказанная помощь.
2. Метод обследования, процедура лечения адекватные и выбраны врачом верно.
3. Должен быть достигнут максимальный результат для данной ситуации.

Но если разбираться, закон «О защите прав потребителей» медицинские услуги трактует не совсем верно. Всё же важен не только способ и порядок проведения диагностики, а также научный подход и правильное применение всех медицинских знаний.

Необходимо различать и выделять особенности работы медицинского персонала в отличие от водителя, например. Хотя в обоих случаях применяется один и тот же закон. Ведь результат медицинского вмешательства не может быть предсказуем, так как зависит от множества факторов.

Не так давно были разработаны критерии оценки качества услуги. На основании этого происходит премирование сотрудников, если речь идёт о трудовых взаимоотношениях. Это дополнительная мотивация для врачей. Одним из критериев считается оценка работы пациентом. Например, книга жалоб и предложений, может показывать, как трудится тот или иной сотрудник. Можно ещё учитывать количество зарегистрированных претензий, как переданных лично, так и поступивших на горячую линию министерства здравоохранения.

Существует справочник в форме карты специальностей, который разграничивает разные должности и требования к квалификации. Образование и опыт врача не может быть меньше чем указано в данном документе. Это дополнительная гарантия для пациента в том, что его права будут соблюдены.

В январе 2018 года был выпущен документ от Роспотребнадзора, регулирующий понятие защита прав потребителей платных медицинских услуг. В этом документе дано определение платных услуг, указано на то, как регулируется эта сфера права, как должны оплачиваться данные услуги. Всё это неслучайно, ведь предоставление платных услуг набирает обороты, а законодательной базы недостаточно, и применяется она не единообразно.

Право на получение медицинских услуг без недостатков

Гражданин вправе рассчитывать на такое оказание услуг, которое его полностью удовлетворит и не будет иметь недостатков. Под недостатками понимается то, что оказанная услуга нарушает права пациентов, как потребителей в медицинской сфере и не соответствует нормам, которые закреплены законом (ОЗПП) или соглашением.

Дополнительно, недостатки могут обладать признаками существенных. Если коротко, то это такие, которые невозможно ликвидировать либо те, что требуют значительных расходов, повторяются несколько раз и другие подобные.

Обращаясь к врачу, покупатель услуги обоснованно рассчитывает получить то, что обладает всеми потребительскими качествами, и не потребует обращения за этим же вопросом вновь.

Право на безопасность медицинских услуг

Каждый член общества рассчитывает на достойное обслуживание, и что оказанные услуги в учреждении медицины будут отвечать всем требованиям безопасности. Безопасными считаются такие, которые не представляют угрозы жизни и здоровью, и не сопровождаются значительными рисками.

Право на получение безопасной услуги включает:

- возможность получения пациентом достоверной информации и выражать своё согласие или отсутствие такового на вмешательство со стороны врача;
- возможность получить помощь, которая представляет собой образец квалификации;

- возможность получать помощь в чистоте, то есть в помещении, которое отвечает всем требованиям санитарного надзора;
- возможность получить помощь в соответствии со всеми нормативными документами, регулирующими такой вид помощи.

При этом отсутствие у врача информации о содержании приказов и стандартов не является смягчающим обстоятельством при определении степени вины.

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

Права потребителя медицинской и фармацевтической услуги включают возможность пациента иметь доступ к полной информации относительно стороны, именуемой «исполнитель» в договоре. То есть ему беспрепятственно должны предоставляться данные по поводу наличия лицензии у учреждения, о том, какие специалисты там трудятся, и что за образование они имеют. В целом вся та информация, которая позволит потенциальному пациенту оценить насколько он готов доверить своё здоровье данной клинике.

Подобное право предусматривается статьями 8-11 Закона «О защите прав потребителей». Ему должны предоставить данные относительно режима работы, перечня оказываемых услуг и другие.

Информация должна быть предоставлена в общедоступном месте, чтобы с ней можно было легко ознакомиться, при желании.

Если вдруг по каким-то причинам, клиника отказывает пациенту в таком праве, она может быть подвержена административной ответственности.

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

Что подразумевает под собой данное право. Так это то, что врач должен вовремя рассказывать пациентке, что необходимо соблюдать предписанный режим. А его несоблюдение может ухудшить результат лечения либо вовсе свести усилия на нет.

К подобным обстоятельствам можно также отнести и другие факторы, такие как:

- сбои в работе оборудования;
- отсутствия врача, который ведёт пациента;
- ошибки в рекомендациях доктора, которые можно исправить.

Подобные новости вряд ли обрадуют пациента, но это поможет избежать негативных последствий для его здоровья, и спасёт врача от потенциального иска в суд на некачественное оказание услуги.

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

Статья 27 Закона «О защите прав потребителя» гласит, что услуги по договору должны быть исполнены в оговорённое время. Время может исчисляться конкретным числом или же периодом, когда необходимо начать лечение. Если необходимо несколько встреч провести, то такой срок может устанавливаться для каждого вида услуги.

Обо всём этом нам напоминает вышеупомянутый закон. Но правовые акты, которые применяются к данной области, совсем не учитывают специфику отношений. Понятие срока сложно применить к медицине и выздоровлению. Ведь невозможно дать точные прогнозы, всё очень плавает и индивидуально в зависимости от заболевания и иммунитета гражданина.