

Медицинская услуга – это совокупность необходимых, достаточных, добросовестных профессиональных действий медицинского работника (производителя услуги), направленных на удовлетворение потребностей пациента (потребителя услуги).

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны:

- оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами.

При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

- назначить новый срок оказания услуги;
- потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
- потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых ФЗ «О защите прав потребителей» или договором.

Претензии и споры, возникшие между потребителем и медицинским учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При получении платных медицинских услуг, проводимых по всем правилам, пациент должен быть защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей».

Права потребителя:

- на безопасность услуг (ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», далее – ЗоЗПП);
- на информацию об исполнителе и об услугах (ст. ст. 8–10 ЗоЗПП),
- на соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 ЗоЗПП);
- на соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 29 по смыслу ст. 4 ЗоЗПП);
- на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 ЗоЗПП);
- право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 ЗоЗПП);
- Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на оказание услуги должны быть удовлетворены в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.
- За нарушение установленных сроков удовлетворения всех вышеизложенных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере и в порядке, установленными ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В практике часто возникают ситуации, когда потребителям не представляют информацию о медицинском учреждении, заключающем договор на предоставление платных медицинских услуг, зачастую не указываются сведения о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности, номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем эту лицензию. Кроме того, при проверке медицинских учреждений и частнопрактикующих врачей контролирующими органами бывает установлено много случаев оказания медицинских услуг при отсутствии соответствующей лицензии на осуществление медицинской деятельности, либо осуществления деятельности, не предусмотренной лицензией, либо по лицензии с истекшим сроком действия. Большой процент занимают нарушения, связанные с непредставлением необходимой и достоверной информации до заключения договора. Отсутствует достоверная информация об оказываемых услугах, которая имеет важное значение для их правильного выбора потребителем: о перечне оказываемых платных медицинских услуг, в том числе об их стоимости, порядке оплаты, условиях и порядке предоставления. Такие нарушения чаще всего возникают в косметологических салонах и при предоставлении услуг по стоматологии. Так пациенту оказывают услуги, предварительно не сообщая об их стоимости, либо не сообщают информацию об исполнителе услуг. В дальнейшем это приводит к конфликтным ситуациям.

Пример: Пациентка заплатила за консультацию и за лечение у врача – косметолога, но после лечения от нее потребовали доплаты за крем, о стоимости которого ее заранее не предупредили. Пациентка обратилась в Общество по защите прав потребителей, и выяснила, что косметологическая клиника нарушила ее права. В данном случае согласно ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан был своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения таких услуг. Если пациенту не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу денежной суммы. Часто бывает, что отсутствует информация о требованиях, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, которым должны соответствовать медицинские услуги.

Также исполнитель услуги не предоставляет необходимую потребителю информацию о лекарственных средствах, изделиях медицинского назначения, медицинской технике, если оказание медицинской услуги требует их применения.

Пример: Несколько индивидуальных предпринимателей занимались оказанием платных медицинских услуг, путем проведения специально разработанной методики массажа с применением определенной техники. При этом у индивидуальных предпринимателей отсутствовали лицензии на осуществление медицинской деятельности. В ходе проверки контролирующими органами выяснилось, что медицинская методика по применению данного технического средства не была представлена в Министерство здравоохранения Российской Федерации и зарегистрированного удостоверения не имеет. В государственном реестре медицинских технологий, данная методика не зарегистрирована. Соответственно, данный метод не мог быть использован в медицинской практике. Материалы проверки в результате были направлены в прокуратуру. Одним из распространенных нарушений является не предоставление потребителю при заключении договора информации о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, и информации о сертификации и квалификации специалистов, что, исходя из особенностей оказания медицинских услуг, имеет большое значение для потребителя.

Большое количество нарушений допускается при оформлении договоров на оказание медицинских услуг. В договорах на оказание услуг ряда медицинских учреждений содержатся условия, ограничивающие право пациента на отказ от исполнения договора, в частности предусматривается удержание медицинским учреждением всей денежной суммы, уплаченной по договору, что является нарушением статьи 782 ГК РФ и статьи 32 Закона РФ «О защите прав потребителей». Анализ договоров на оказание платных медицинских услуг свидетельствует об общей тенденции медицинских учреждений к ограничению своей ответственности перед пациентом.

Также не следует забывать о таком нарушении как навязывание дополнительных услуг. Часто медицинское учреждение обуславливает приобретение одних медицинских услуг обязательным приобретением других услуг, что запрещается пунктом 2 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Пример: Во многих центрах мануальной терапии не производится лечение без обязательной услуги – рентгена (причем рентген должен быть сделан именно в указанной клинике за определенную дополнительную плату). Данное условие является нарушением, так как в соответствии с п. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме. Таким образом, указанные в статье нарушения являются наиболее распространенными в области платной медицины.

Медицинское учреждение, оказывающее платную медицинскую услугу обязано: своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями договора.

В своей деятельности по оказанию медицинских услуг использовать методы, разрешенные к применению в установленном законом порядке.

Обеспечить пациента в установленном порядке информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Обеспечить выполнение принятых на себя обязательств по оказанию медицинских услуг силами собственных специалистов и / или сотрудников медицинских учреждений, имеющих с медицинским учреждением договорные отношения.

Обеспечить пациенту непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и выдать по письменному требованию пациента или его представителя копии медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента.

К правам и обязанностям пациента относятся:

Пациент имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

Информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным договором об оказании платных медицинских услуг.

Пациент имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случаях, когда состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах пациента решает консилиум, а в особых случаях лечащий (дежурный) врач. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом или его представителем, а также медицинским работником.

Пациент обязан надлежащим образом исполнять условия договора об оказании платных медицинских услуг и своевременно информировать медицинское учреждение о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению пациентом условий договора.

Пациент обязан заблаговременно информировать медицинское учреждение о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги.

Медицинское учреждение обязано хранить в тайне информацию о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.