

# Защита прав пациентов в медицине



Любой, кто обращается за помощью медицинского характера. Должен обладать информацией о правах и средствах их защиты, вопросах, связанных с социальной и юридической сферой, которые присутствуют на всем протяжении длительного процесса лечения, возобновления прежней деятельности, а также оформления инвалидности.

Когда пациенты будут проинформированы об организационных основах оказания помощи, носящей медицинский характер, а также законодательной базы в этой сфере – это позволит получить им требующуюся помощь, оказание которой предусмотрено законодателем, на безвозмездной основе. Кроме того, пациенты будут чувствовать уверенность в своих силах в случае, если столкнутся с проблемами в ходе лечения и дальнейшего восстановления.

Когда пациент сталкивается со сложной ситуацией в процессе, связанным с медицинским сервисом, лучше всего будет обратиться к профессиональному юристу. Это связано с тем, что при решении данных вопросов будут возникать различные формальности и препятствия бюрократического характера, кроме того необходимо будет ориентироваться в локальных актах нормативного характера, а также в схемах реализации решений органов государства.

## Как можно защитить законодательно установленные права потребителей

## медицинских услуг?

То, что у каждого имеется право на охрану его здоровья и безвозмездный медицинский сервис, который оказывается лечебными учреждениями государственного масштаба либо локального – закреплено в статье 41 Конституции РФ.

Положения, содержащиеся в Конституции, обязывают государство различными способами поддерживать укрепление человеческого здоровья. Разработана целая система мероприятий, которые направлены на укрепление и защиту здоровья населения, в частности одним из направлений считается предоставление людям помощи медицинской направленности, которая оказана качественно.

Статья 2 федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011 дает разъяснение такому понятию «пациент», которое определено как физическое лицо, пользующиеся медицинским сервисом вне зависимости от того имеется ли у него заболевание или нет, а также не имеет значение его состояние.

Принципиальное значение имеет тот факт, что законодатель закрепил понятие «пациент», так как это позволяет установить с какого времени у гражданина появляется указанный статус, в этот же момент происходит наделение его соответствующими правами. Кроме того, в указанный момент происходит наделение лица, оказывающего медицинские услуги, обязанностями.

Часто на практике случается так, что те права, которые государство гарантирует пациентам, медицинские организации игнорируют. Немаловажно, чтобы в таких случаях законодателем не только были гарантированы разного рода права, а также, чтобы был четким образом обозначен правовой механизм, который можно использовать при нарушении таких прав. В части 5 статьи 19 указанного закона рассматриваются права пациентов.

Когда пациент обращается в медицинскую организацию за помощью,

он предполагает, что ему будет оказана качественная и квалифицированная услуга. Необходимую помощь, связанную с заболеванием должен оказать врач, который обладает специальной профессиональной подготовкой. Помощь должна быть оказана в том объеме, в котором этого требует состояние пациента, при этом в процессе должны быть использованы верно подобранные средства.

Нередко пациентам оказывается неквалифицированная помощь, имеющая низкое качество. При таком оказании помощи последствием может стать лечение, не приносящее результатов, либо ситуация, когда причиняется вред пациенту. Неквалифицированное лечение, то есть осуществляемое способами, не принятыми в современной медицине, одинаково по значению с причинением вреда человеку и как следствие виновные работники медицинской организации могут быть привлечены к ответственности.

***Когда помощь, оказанная медицинской организацией, оценивается с юридической стороны и имеет своей целью установить необходимые основания для того, чтобы привлечь к ответственности медицинскую организацию или ее работников, последствия, носящие неблагоприятный характер делят на:***

- случаи, носящие несчастный характер;
- врачебные ошибки;
- упущения, которые наказуемы или правонарушения, допущенные профессионалом.

Критерий, по которому происходит деление в данном случае – с одной стороны выступает правильно или ошибочно совершены действия, а с другой – какие причины спровоцировали такие ошибки.

Ошибки, которые совершаются врачами, как правило, допущены из-за причин и обстоятельств, носящих объективный характер.

***Причины, по которым случаются врачебные ошибки, могут быть такие:***

- когда отсутствуют условия, необходимые для надлежащего оказания помощи, то есть врач оказывает помощь в тех условиях, которые в соответствии с профессиональными стандартами являются подходящими для ее оказания, либо причиной может стать то, что ЛПУ имеет плохую оснащенность материально-технического характера;
- когда методы и знания, имеющиеся в медицине, несовершенны, то есть такое заболевание наукой не было изучено полностью и следствием ошибки в таком случае является не то, что знания отсутствовали у медицинского работника, а что они отсутствовали вообще в медицине;
- недостаточная квалификация врача, при которой им не была проявлена небрежность, то есть врач сделал все, что он мог, однако этого было недостаточно.

В случае, когда ваши права нарушены – в первую очередь обратитесь к главному врачу и гендиректору медицинской организации. Объясните им свою позицию и выслушайте, что они об этом думают. В большинстве случаев конфликты, которые возникают в отношении между врачами и пациентами, решаются на досудебной стадии, путем производства переговоров. Такая позиция медицинских организаций связана с тем, что высока конкуренция на этом поле деятельности и по сей причине многие клиники придерживаются позиции, что лучше они понесут материальные потери, чем потеряют свою репутацию.

Когда вам не удастся мирно решить возникшие вопросы – напишите претензию, которая должна быть адресована руководителю медицинской организации. Форма претензии – произвольная, в ней изложите свою позицию по данному вопросу и выдвинете требования. Составьте 2 экземпляра, один из которых вручите представителю медицинской организации, а второй оставьте у себя. При этом учтите, что на нем должна иметься отметка этого лица о дате, когда им принята претензия, и стоять его подпись и расшифровка. На претензии не обязательно должны стоять печати или штампы.

Когда вам было отказано в приеме претензии – воспользуйтесь

почтовыми услугами и отправьте заказное письмо с уведомлением.

Ответ должен прийти вам в десятидневный срок, который начинает течь с момента получения письма клиникой. Форма ответа должна быть письменной.

Когда отправляете претензию письмом заказного характера – учтите, что срок, в течение которого вам может быть возвращено уведомление, составляет полтора месяца, что является максимумом. Такие правила предусматриваются почтовым отделением.

***Кроме отправки претензии, обратитесь в следующие органы и обжалуйте лечение, которое было оказано некачественно:***

- в страховую медицинскую компанию, что возможно, когда оплата за оказанную услугу была произведена по полису обязательного или добровольного медицинского страхования;
- в Комитет Здравоохранения (Министерство Здравоохранения) города или области вашего проживания;
- в Территориальное Управление Росздравнадзора.