

Защита прав потребителей медицинских услуг



Актуальными по сей день остаются вопросы, которые связаны с качеством услуг, предоставляемых медицинскими организациями. Об этом свидетельствует ежегодное увеличение количества обращений пациентов и проводимых по ним разбирательствам. Из вышесказанного следует, что необходимо рассмотреть потребительские права, закрепленные законодательно, а также необходимость информирования по их защите.

Как происходит защита законодательно установленных прав пациентов?

Закон наделяет пациентов правами на:

- Информирование о законодательстве, регулирующем потребительские права, касаясь их защиты;
- Оказание услуги должно быть качественным, недостатков быть не должно;
- Способ оказания услуги должен быть безопасным;
- Информирование, касающееся непосредственно медицинской организации, ее работников, осуществляющих в ней деятельность, а также о перечне услуг, которые можно получить, обратившись в данную организацию;
- Право на получение информации, от которой может зависеть качество услуги, которая будет оказана;
- Добросовестное следование срокам, в которые должна быть оказана услуга. Сроки установлены законодателем либо в положениях договора.

Как гласит закон «О защите прав потребителей» в статье 29, при

возникновении ситуации, когда услуга не оказана, или оказана некачественно или с нарушением сроков, установленных законом, но при этом вам не причинен какой-либо вред, вы можете требовать:

1. Чтобы медицинской организацией были устранены недостатки, которые проявились при оказании услуги, в частности требуйте проведения вам дополнительного курса процедур, долечивание и прочее;
2. Возместить вам расходы, которые у вас возникли в связи с устранением недостатков, к примеру, прохождение лечения у врача, занимающегося частной практикой либо в другом учреждении, оказывающем подобного рода услуги;
3. Уменьшить стоимость на услуги;
4. Оказать вам услугу повторно.

Учтите, что в случае если недостатки, которые вами были обнаружены при оказании услуги, носят характер существенных – требуйте расторгнуть ранее заключенный договор либо возместить причиненные вам убытки.

Согласно статье 31 закона «О защите прав потребителей» на выполнение претензий у ее получателя имеется десятидневный срок, который начинает течь с того момента, когда вы предъявили свои требования.

Статья 16 вышеупомянутого закона гласит, что те положения договора, которые ограничивают либо нарушают ваши права пациента в сравнительном отношении к положениям, прописанным в нормативно-правовых актах, признаются недействительными.

Организации, оказывающие медицинские услуги, согласно нормам, установленным законодательством России, будут нести ответственность за неисполнение договора или исполнение ненадлежащим образом. Статьи 15 и 29 закона «О защите прав потребителей» и статьи 66 и 68 закона «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» содержат в себе положения, касающиеся того, что вы, являясь пациентом, в праве требовать

чтобы вам возместили ущерб, который причинен вашему здоровью, а также компенсировали моральный вред, что связано с тем, что медицинская организация выполнила услуги некачественно.

К услугам, которые оказываются медицинскими организациями, можно отнести:

- гинекология;
- терапевтическая стоматология;
- акушерство;
- косметология, имеющая терапевтическую направленность;
- офтальмология;
- медицина, имеющая спортивное направление;
- хирургия;
- кардиология;
- косметология хирургической направленности;

- трансплантация органов и тканей (сюда же входит их забор и хранение);
- физиотерапия;
- физическая культура лечебная;
- детская стоматология;
- судебно-медицинские экспертизы;
- хирургическая стоматология;
- терапия мануальной направленности;
- проведение различных медицинских осмотров;
- проведение экспертизы с целью установления профпригодности;
- челюстно-лицевая хирургия;
- массаж медицинский;
- традиционная медицина;
- другие направления.

Всего насчитывается порядка 130 направлений, которые устанавливаются в приложении № 1 к Положению о лицензировании медицинской деятельности, которое утверждено

Постановлением Правительства РФ от 22 января 2007 г. N 30.

После ознакомления со всем спектром услуг, которые оказывают медицинские организации, можно сказать, что в данный момент они в себя включают и такие услуги/работы, которые являются смежными с медициной. Это такие направления как традиционная медицина, косметология, физкультура, проводимая в лечебных целях. Необходимо знать, что для осуществления всех указанных видов деятельности обязательно должна быть лицензия.

Если вы, будучи пациентом медицинской организации, воспользовались услугами, которые организации предоставляют, но они были оказаны некачественно – требуйте возврата денежных средств, которые были вами потрачены на услугу, а также возмещения, причиненного вам морального и материального вреда. Однако, стоит отметить что в настоящее время ничтожно мало количество споров, рассматриваемых судом о некачественных услугах медицинского характера, несмотря на то, что подобные жалобы подаются в большом количестве. Как вам необходимо поступить, если ваши права были нарушены организациями, которые оказывают медицинские услуги?

Изначально составьте и отправьте в данную организацию письменную претензию, в которой изложите свои требования к ней, заключающиеся в устранении нарушений допущенных при оказании услуги.

Стадия урегулирования споров, на которой вы направляете претензию, является досудебной и носит название претензионной. Данная стадия, как правило, считается обязательной перед обращением в судебную инстанцию, в связи с чем необходимо юридически грамотно составить претензию. Следует отметить, что есть вероятность, что организация, которой вы адресовали претензию, проигнорирует ее либо откажет в удовлетворении тех требований, которые вы выдвинули. В случае такого развития событий вы должны подать в суд иск, который будет содержать требования возмещения вреда вашему здоровью.