

Защита прав потребителей в сфере оказания платных медицинских услуг

В общей системе правоотношений в сфере услуг, правоотношения по оказанию медицинских услуг занимают особое место. Не случайно с каждым годом увеличивается число жалоб и исков, обусловленных ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию платных медицинских услуг по причинам некомпетентности и грубости медицинского персонала, некачественной диагностики и лечения и т.п. С появлением и развитием рынка медицинских услуг в России, пациенты все чаще заявляют свои претензии по поводу некачественного оказания услуг, причинения вреда здоровью или жизни в связи с проведением тех или иных манипуляций, неадекватной, на их взгляд, медикаментозной терапии.

Большинство споров между медицинскими организациями и потребителями (пациентами) находят свое окончательное решение в суде. Рассмотрение дел о возмещении вреда здоровью или жизни гражданина, причиненного оказанием некачественных услуг в медицинской практике, явление для судебной практике относительно новое. В связи с этим появляются многочисленные вопросы о нормах права, подлежащих применению по делу, о составе правонарушения и соответственно о предмете доказывания по делу.

Таким образом, неблагоприятные исходы в медицинской практике – это не только серьезная медицинская, но и правовая проблема.

Платные медицинские услуги населению предоставляются медицинскими учреждениями в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, протезно-ортопедической и зубопротезной помощи.

Для начала разберемся в терминах и понятиях:

медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

платная медицинская услуга – медицинская услуга, предоставляемая на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор);

потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

исполнитель – медицинская организация, представляющая платные медицинские услуги потребителям.

Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящем тексте в значении определенном в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими учреждениями в рамках договора с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей, в строгом соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами «предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 (далее – Правила), на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

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».

В соответствии со статьей 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» - граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи.

Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

Медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеют право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

- 1) на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;
- 2) при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- 3) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам РФ, не проживающим постоянно на её территории и не являющимися застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами РФ;

- 4) при самостоятельном обращении за получением платных медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона от 21.11.2014 № 323-ФЗ.

Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Порядок и условия предоставления медицинской помощи организациям платных медицинских услуг пациентам устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Потребитель имеет право:

- 1) на безопасность услуг (ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП);
- 2) на информацию об исполнителе и об услугах (ст.ст. 8-10 ЗоЗПП),
- 3) на соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 ЗоЗПП);
- 4) на соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 29 по смыслу ст. 4 ЗоЗПП);
- 5) на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 ЗоЗПП);
- 6) право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 ЗоЗПП);
- 7) на выбор и использование применимых санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору: безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, расторжения договора и полного возмещения убытков.

В случаях, когда никакого вреда не причинено, но услуга или не оказана вообще или оказана плохо, или оказанная услуга не соответствует условиям договора, то в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» заказчик медицинской услуги вправе потребовать по своему усмотрению:

- а) безвозмездного устранения недостатков услуги (например, потребовать долечивания, дополнительного курса процедур);
- б) возмещения понесенных расходов на исправление недостатков (например, на долечивание и т.д. в другом медицинском учреждении или у частного врача);
- в) соответственного уменьшения цены услуги;
- г) повторного оказания услуги.

При этом если допущенные недостатки являются существенными, потребитель вправе вообще расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

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 потребитель исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере и в порядке, установленными ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

При нарушении сроков удовлетворения требования о повторном оказании услуги потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для повторного исполнения услуги согласно пункту 3 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ограничивающие и нарушающие права пациентов по сравнению с нормами, установленными правовыми актами РФ, признаются недействительными. В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора. В соответствии со ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», указанными выше правилами, ст. 19, 98 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» некачественное выполнение услуги является основанием для предъявления пациентом к медицинскому учреждению требований о возмещении вреда здоровью, компенсации за причинение морального вреда.

Ответственность и контроль со стороны исполнителя за предоставлением платных медицинских услуг. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сроки исковой давности. Исковая давность — это срок, в течение которого гражданин вправе защитить свои права в суде. В соответствии со ст. 208 ГК РФ на требования по возмещению вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Однако ущерб, причиненный гражданину, может быть взыскан не более чем за трехлетний срок с момента предъявления иска.

Информация, которую обязаны предоставить лечебно-профилактические учреждения оказывающие платные медицинские услуги.

В соответствии с требованиями раздела III «Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах» Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, лечебно-профилактические учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией. Посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде в лечебно-профилактическом учреждении должна быть представлена следующая информация:

- 1) для юридического лица – наименование и фирменное наименование (если имеется);

- для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество (если имеется);
- 2) адрес места нахождения, данные документа, подтверждающие факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
 - 3) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);
 - 4) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
 - 5) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
 - 6) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - 7) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
 - 8) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация, размещенная на информационных стендах, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнитель предоставляет для ознакомления:

- а) копию учредительного документа медицинской организации, положение о её филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

Т.ж. по требованию потребителя и (или) заказчика платной медицинской услуги (услуг) до их сведения в доступной форме предоставляется информация о

платных медицинских услугах, оказываемых в данном медицинском учреждении, которая должна содержать:

- 1) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- 2) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу потребителю, такая как: профессиональное образование работника и его квалификация;
- 3) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 4) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

В целях избежания негативных последствий, которые могут возникнуть из-за несоблюдения потребителем указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставившего платную медицинскую услугу), в том числе нарушение назначенного режима, что может повлиять на качество предоставленной платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя, исполнитель, до заключения договора в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что соблюдение всех рекомендаций, назначений медицинского работника оказывающего платную медицинскую услугу данному потребителю, соблюдение режима и т.д. – строго обязательно. Данное уведомление должно быть подшито в медицинскую карту потребителя.

Договор и порядок оплаты платной медицинской услуги. Договор между потребителем (заказчиком) и исполнителем оформляется в письменном виде.

Правилами предусмотрены обязательные условия договора на оказание платных медицинских услуг.

Так договор должен содержать:

- 1) сведения об исполнителе, что включает в себя: наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации – юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществляющего государственную регистрацию;

фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата её регистрации с указанием перечня работ (услуг), осуществляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

- 2) фамилию, имя отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя), заказчика – физического лица, наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;
- 3) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- 4) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- 5) сроки и условия предоставления платных медицинских услуг;
- 6) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключившего договор от имени исполнителя. И его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись.
Если заказчик – юридическое лицо, то указывается должность лица. Заключившего договор от имени заказчика;
- 7) ответственность сторон за невыполнение или нарушение условий договора;
- 8) порядок изменения и расторжения договора.
Договором могут быть предусмотрены и другие условия, вносимые в договор по обоюдному соглашению сторон.

Договор на оказание платных медицинских услуг составляется в трех экземплярах. Один из трех экземпляров передается заказчику, второй – потребителю, третий остается у исполнителя. Если потребитель и заказчик являются одним и тем же лицом, то договор составляется в двух экземплярах. Количество экземпляров договора прописываются в тексте договора. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить (письменно) об этом потребителя (заказчика). Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные платные медицинские услуги на возмездной основе.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ.

В случае если потребитель отказывается после заключения договора от получения им платных медицинских услуг, то договор должен быть расторгнут. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) обязан оплатить исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем услугу в сроки и в порядке определенные договором, а исполнитель обязан выдать потребителю (заказчику) документ, подтверждающий произведенную оплату предоставляемых платных медицинских услуг (бланк строгой отчетности установленного образца).

После исполнения договора потребителю (законному представителю потребителя) выдаются медицинские документы (выписки, копии), отражающие состояние здоровья потребителя после получения платных медицинских услуг.

Предоставление платных медицинских услуг. Качество платных медицинских услуг, которые предоставляет исполнитель, должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению. Оформление медицинской документации при оказании платных медицинских услуг должно осуществляться в соответствии с требованиями к оформлению медицинской документации установленными законодательством Российской Федерации.

Ответственность и контроль со стороны исполнителя за предоставлением платных медицинских услуг. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ведущий юрисконсульт

МБУЗ «Городская больница №8 г.Ростова-на-Дону»

Е.А. Кахович

