**Введение**

В настоящее время вопросы потребительского экстремизма пациентов, пользующихся платными медицинскими услугами в лечебно-профилактических учреждениях (ЛПУ), особенно частной формы собственности, являются очень актуальными. Платная медицинская услуга является, прежде всего, экономической категорией, что подразумевает получение прибыли от ее оказания. Часть пациентов, являющихся так называемыми «потребительскими экстремистами», использует положения закона «О защите прав потребителей» для обоснования своих заведомо необоснованных, с медицинской точки зрения, претензий к ЛПУ при неполучении качественной услуги, требуя при этом, как минимум, возврата денег за лечение.

В соответствии с действующими законодательством, являясь участником гражданских правоотношений, возникающих в системе обязательного медицинского образования, медицинские учреждения вправе совершать действия, которые направлены на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Такие действия называются сделками.

Оказание медицинской помощи является по своей сути особым родом услуги. Услуга – совершение определенной деятельности или совокупности определенных действий, направленных на удовлетворение потребностей других лиц.

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

В ст. 779 ГК РФ сформулированы основные признаки, по которым заключаемая сделка может быть отнесена к числу договоров возмездного оказания услуг. По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Цель работы – охарактеризовать права и обязанности пациентов, а также медицинских учреждений.

К задачам работы относятся: права и обязанности пациентов при оказании платных услуг, а также права и обязанности медицинских учреждений, оказывающие платные медицинские услуги

Структура работы представлена следующим образом: введения, основная часть, заключение и список использованной литературы.

**1. Права и обязанности пациентов**

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.

В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

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.

По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса.

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 по влиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 ЗоЗПП);
* право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 ЗоЗПП);

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.

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».

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».[[1]](#footnote-1)

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. 66, 68 Закона РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» некачественное выполнение услуги является основанием для предъявления пациентом к медицинскому учреждению требований о возмещении вреда здоровью, компенсации за причинение морального вреда.

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 Российской Федерации «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 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. [[2]](#footnote-2)

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. По-прежнему в ряде случаев не соблюдаются требования, предъявляемые гражданским законодательством к форме договора. Большая доля проанализированных договоров на оказание медицинских услуг не содержит всех сведений, предусмотренных Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями. Так в договорах присутствуют случаи включения в договор указаний на ненадлежащую сторону, оказывающую услугу, что вводит потребителя в заблуждение относительно исполнителя услуги и о его ответственности. 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 Российской Федерации «О защите прав потребителей». Анализ договоров на оказание платных медицинских услуг свидетельствует об общей тенденции медицинских учреждений к ограничению своей ответственности перед пациентом. Так в договоры на оказание платных стоматологических услуг часто включаются следующие основания освобождения от ответственности: прекращение лечения по инициативе Заказчика; возникновение аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению. Указанные основания не являются законными и существенно нарушают права пациента. Также высокий процент занимают нарушения, связанные с предоставлением медицинскими учреждениями услуг ненадлежащего качества. При этом, учитывая специфику медицинских услуг, в результате потребителю может быть причинен вред здоровью, жизни, который подлежит возмещению исполнителем независимо от вины, в порядке предусмотренном статьями 1095–1098 ГК РФ. Пример из судебной практике Омского Ленинского суда: пациентка обратилась в косметологическую клинику для проведения пластической операции на лице. В результате после проведенной операции у пациентки перестали закрываться веки, долго не спадала отечность в области глаз. После повторных операций удалось частично ликвидировать неудачные последствия первой пластики, но в итоге, женщина получила вторую группу инвалидности из – за последующих проблем со зрением. В рассмотренном ситуации суд признал что пациентке был причинен вред здоровью вследствие недостатков оказанной медицинской услуги. На основании ст. 14 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вред, причиненный здоровью потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях или нет. Также пациентка согласно ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» имеет право требовать компенсации морального вреда, причиненного ей вследствие нарушения исполнителем ее прав. Размер компенсации морального вреда при вынесении решения судом составил 5000 рублей и не зависел от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. 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 Российской Федерации «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 Российской Федерации «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать 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.

**2. Права и обязанности медицинских учреждений**

При предоставлении платных медицинских услуг населению медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинском учреждении. Цены на медицинские услуги, предоставляемые населению за плату, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин.

При расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин медицинские учреждения должны использовать бланк, являющийся документом строгой отчетности, утвержденный в установленном порядке.

Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающего прием наличных денег.

Информация, которую обязаны предоставить лечебно-профилактические учреждения оказывающие платные медицинские услуги.[[3]](#footnote-3)

Лечебно-профилактические учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией. На информационном стенде в лечебно-профилактическом учреждении (или в кабинете платных медицинских услуг) должна быть представлена следующая информация:

* о видах медицинских услуг, оказываемых бесплатно в рамках Республиканской программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ бесплатной медицинской помощью;
* о видах медицинских услуг, не вошедших в программу Государственных гарантий и оказываемых данным ЛПУ за счет личных средств граждан или других источников финансирования;
* копии лицензии с приложениями на соответствующие виды медицинской деятельности;
* специальное разрешение на предоставление платных медицинских услуг соответствующего органа управления здравоохранением;
* прейскурант (калькуляция) на представляемые платные медицинские услуги, утвержденный в установленном порядке;
* приказ о назначении ответственного лица за работу подразделений (кабинетов) платных медицинских услуг;
* сертификаты специалистов у медицинского персонала, оказывающего платные медицинские услуги, их квалификация;
* график работы специалистов и отделений (кабинетов) платных медицинских услуг.

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:

• безвозмездного устранения недостатков услуги (например, потребовать долечивания, дополнительного курса процедур);

• возмещения понесенных расходов на исправление недостатков (например, на долечивание и т.д. в другом медицинском учреждении или у частного врача);

• соответственного уменьшения цены услуги;

• повторного оказания услуги.

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

**Заключение**

Итак, в заключение необходимо сделать некоторые выводы о том, что 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 профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, 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 полатных 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 (врачебная тайна).

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.

**Список использованных источников**

Нормативно правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая: принят Гос. Думой 21 октября 1994 г., одобрен Советом Федерации 30 ноября 1994 г.: с изм. и доп. на 29 июня 2009 г. – М.: Проспект, 2009. – 105 с.
2. О защите прав потребителя: федеральный закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300–1 ФЗ: по состоянию на 3 июня 2009 г. – М.: Проспект, 2009. – 23 с.
3. Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями: постановление правительства РФ от 13 января 1996 г. №27 // Собрание законодательства РФ. – 1996. – №3. Ст. 194.

Литература

1. Андреева, О.А. Права и обязанности пациентов при оказании платных медицинских услуг / О.А. Андреева // Законодательство. – 2004. – №7. – С. 3–6.
2. Исаев, Ю.С. Вопросы разграничения ответственности между пациентом и ЛПУ при оказании платных медицинских услуг: Автореферат дисс. канд. юр. наук /Ю.С. Исаев. – Иркутск, 2007. – 35 с.
3. Малов, И.В. Какие права у пациента при оказании платных медицинских услуг?: Автореферат дисс. канд. юр. наук / И.В. Малов.-Москва, 2006. – 29 с.
4. Соловьев, В.Н. Гражданско-правовое регулирование отношений, возникающих при реализации конституционного прав граждан на медицинскую помощь: Автореферат дисс. канд. юр. наук / В.Н. Соловьев. – Красноярск, 2008. – 133 с.

Материалы судебной практики

1. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей:// Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 г. №7 // Российская газета. – 1994. – 20 нояб.
2. Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Мартыновой Е.З. на нарушение ее конституционных прав п. 2 ст. 79 и п. 2 ст. 782 ГК РФ: определение Конституционного Суда РФ от 6 июня 2002 г. №1150-о // Вестник Конституционного суда РФ. – 2003. – №1. – С. 5.
3. Архив Ленинского суда г. Омска. Д. №1–349/05.
1. См.: Малов, И.В.Какие права у пациента при оказании платных медицинских услуг?: Автореферат дисс. канд. юр. наук / И.В. Малов.-Москва,2006.- с.14-15. [↑](#footnote-ref-1)
2. См.: Андреева, О.А. Права и обязанности пациентов при оказании платных медицинских услуг / О.А. Андреева// Законодательство.-2004.-№7.- С.3-6. [↑](#footnote-ref-2)
3. См.: Соловьев, В.Н. Гражданско-правовое регулирование отношений, возникающих при реализации конституционного прав граждан на медицинскую помощь: Автореферат дисс. канд. юр. наук / В.Н. Соловьев.- Красноярск, 2008.- с. 33-34. [↑](#footnote-ref-3)