

## **Возможности защиты прав пациентов: практические советы**

Круг проблем, связанных с качественной и доступной медицинской помощью достаточно широк.

### **Наиболее частой причиной обращений пациентов в различные инстанции являются:**

- Необоснованный отказ от оказания медицинской помощи: отказ от госпитализации в стационар, отказ от перевода из одного лечебного учреждения в другое.
- Неоказание медицинской помощи в экстренных ситуациях.
- Оказание медицинской помощи низкого качества.
- Принесение вреда жизни и здоровью пациента при оказании медицинской помощи.
- Проблемы льготного лекарственного обеспечения ( обращения о необеспечении медикаментами поступают как по факту отказа врача выписать рецепт на необходимый препарат, так и по факту отсутствия лекарства в аптеках).

### **Двенадцать прав, которые нужно знать в сфере охраны здравья и медицинской помощи.**

#### **1. Право на качественную медицинскую помощь.**

Право на качественную и безопасную медицинскую помощь обеспечивается безопасностью медицинской помощи, ее доступностью (в том числе транспортной и доступностью для лиц с инвалидностью), необходимым количеством медицинских работников и уровнем их квалификации.

**2. Право на получение достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи.** Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

#### **3. Право на бесплатное оказание медицинской помощи в рамках «Программы государственных гарантий».**

Граждане РФ, а также постоянно или временно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане, лица без гражданства или беженцы, имеют право на бесплатное оказание медицинской помощи в рамках «Программы государственных гарантий», в том случае, если они застрахованы в системе обязательного медицинского страхования. Подтверждением того факта, что вы застрахованы в системе обязательного медицинского страхования, является выданный вам полис обязательного медицинского страхования.

Лицо, проживающее на территории РФ, имеет право быть застрахованным в системе обязательного медицинского страхования вне зависимости от наличия или отсутствия регистрации по месту жительства, наличия или отсутствия гражданства или работы.

**4. Право на получение медицинской помощи в экстренных ситуациях.** Скорая медицинская помощь в России оказывается всем находящимся на ее территории без полиса обязательного медицинского страхования, бесплатно и безотлагательно.

**5. Право на пользование за плату дополнительными медицинскими услугами, не входящими в «Программу государственных гарантий».**

#### **6. Право на согласие и отказ от медицинского вмешательства.**

Медицинская помощь может оказываться гражданам только с их согласия. Исключение составляют случаи:

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет человеку выразить свою волю;
- при наличии у человека заболеваний, представляющих опасность для окружающих лиц, а также в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами и в отношении лиц, совершивших преступления.

#### **7. Право на льготное лекарственное обеспечение.**

В соответствии сост. 6.2 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 178ФЗ «О государственной социальной помощи», граждане, имеющие право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, обеспечиваются необходимыми лекарственными препаратами.

#### **8. Право на льготное обеспечение лекарствами детей до 3-х лет.**

Дети до 3-х лет, а также дети из многодетных семей в возрасте до 6 лет, имеют право по медицинским показаниям на бесплатное лекарственное обеспечение, в случае, если они застрахованы в системе обязательного медицинского страхования.

#### **9. Право на защиту персональных данных.**

Пациент имеет право на защиту персональных данных и сохранение в тайне сведений о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе.

**10. Право на выбор медицинской организации из числа медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования и выбор врача.**

Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» дает пациенту право выбрать медицинскую организацию из числа медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования и право на выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

#### **Примечание**

Ввиду различной плотности заселения территорий, в разных регионах существуют разные нормативы на одного участкового терапевта, участкового педиатра. Исходя из этих нормативов, руководитель медучреждения определяет может ли конкретный доктор взять дополнительных пациентов.

#### **11. Право на защиту своих прав и законных интересов.**

Заштитить права пациентов можно как в досудебном порядке, обратившись в свою страховую компанию, в управление здравоохранения, прокуратуру и др., так и подав заявление в суд.

**12. Право на возмещение морального вреда и материального ущерба при возникновении осложнений по вине медицинских работников.** Это право возникает как при получении помощи в рамках обязательного медицинского страхования, так и за ее рамками, при оплате услуги самостоятельно.

Гражданин вправе в досудебном порядке обратиться к медицинской организации с требованием (претензией) о возмещении вреда. Однако если в досудебном порядке спор не решится или гражданин не хочет решать его в досудебном порядке, он вправе обратиться в суд с исковым заявлением о возмещении вреда здоровью при оказании медицинской помощи.

При наличии оснований можно потребовать компенсировать имущественный ущерб – затраты на покупку лекарств, восстановительное лечение, возмещение расходов и т.д.

Иски о возмещении вреда, причиненногоувечьем, иным повреждением здоровья, могут предъявляться истцом в суд по месту его жительства или месту причинения вреда.

### **Образец искового заявления**

В наименование суда первой инстанции

Истец \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Ответчик \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

#### **Исковое заявление о возмещении ущерба, причиненного нанесением вреда здоровью**

Я ФИО истца, обратился «\_\_»20 г.  
в название организации

с жалобами на \_\_\_\_\_

При обследовании врачами медицинской организации  
был поставлен диагноз: \_\_\_\_\_

«\_\_»20 г. мне было проведено следующее  
медицинское вмешательство \_\_\_\_\_

По моему мнению, в процессе оказания медицинских услуг  
медицинскими работниками медицинской организации

были допущены ошибки, в результате чего моему здоровью  
был причинен вред. В частности: \_\_\_\_\_, и др.

Вследствие допущенных ошибок мне стало необходимо  
длительное лечение, на излечении на лекарственные  
препараты была затрачена сумма в размере \_\_\_\_\_  
рублей.

Для подтверждения обоснования иска буду ходатайствовать  
о назначении проведения судебной медицинской экспертизы.

#### **Прошу:**

взыскать с ответчика в мою пользу:  
возмещение причиненного  
здоровью вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей;  
взыскать сумму компенсации  
морального вреда в размере \_\_\_\_\_ рублей;  
взыскать сумму на оплату  
расходов представителя в размере \_\_\_\_\_ рублей  
и государственную пошлину в размере \_\_\_\_\_ рублей.

## **Механизмы защиты права на охрану здоровья и медицинскую помощь.**

### **■ Судебный способ**

### **■ Внесудебные способы:**

■ Медицинское учреждение (дежурный администратор, заведующий отделением, главный врач)

*Качество медицинской помощи и качество обслуживания в учреждении (отказ в лабдиагностике, в выписке рецепта, грубое отношение и т.д.)*

■ Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития

*Государственный контроль качества оказания медицинской помощи населению*

■ Фонд социального страхования РФ

*Санаторно-курортное лечение и индивидуальные средства реабилитации*

■ Полиция

*Предположительный состав уголовного преступления*

■ Департамент здравоохранения муниципального образования либо Министерство здравоохранения

*Качество и доступность медицинской помощи*

■ Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

*Платные медицинские услуги*

■ Страховые медицинские компании / Территориальный фонд ОМС

*Качество медицинской помощи (отказ в предоставлении медицинской помощи, взимание платы за оказанные медицинские услуги и др.)*

■ Прокуратура

*Государственный контроль качества оказания медицинской помощи населению*

## **Как написать жалобу в медицинское учреждение/организацию/ведомство /страховую медицинскую компанию.**

### **Жалоба должна содержать:**

■ Наименование и адрес (электронный адрес) медицинского учреждения/ ведомства/страховой медицинской компании

■ Фамилию, имя, отчество, место жительства обратившегося гражданина (законного представителя), контактный телефон

■ Номер страхового медицинского полиса

■ Изложение сущности жалобы

■ Дату составления обращения

■ Подпись обратившегося гражданина

### **Жалоба может быть подана:**

■ В письменной форме на бумажном носителе

■ В электронной форме

### **Жалоба может быть направлена в ведомство:**

■ По почте

■ Через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

■ По электронной почте на электронный адрес ведомства

■ Через официальный сайт ведомства

■ Через единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), либо региональный портал государственных и муниципальных услуг ([www.59.gosuslugi.ru](http://www.59.gosuslugi.ru))

■ Портал досудебного обжалования [www.do.gosuslugi.ru](http://www.do.gosuslugi.ru)

■ Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя

МОО «Общество развития продуктивных инициатив»

Издание напечатано на средства проекта  
Объединенная общественная служба  
поддержки получателей электронных  
государственных (муниципальных) услуг  
в сфере здравоохранения.

При реализации проекта  
используются средства  
государственной поддержки,  
выделенные в качестве гранта  
в соответствии с распоряжением  
Президента Российской Федерации  
от 25.07.2014 №243-рп и на основании конкурса,  
проведенного Общероссийской  
общественной организацией  
«Лига здоровья нации» договор  
на предоставление гранта №126-757

Распространяется бесплатно.

## **ЗАЩИТА ПРАВ НА ОХРАНУ ЗДОРОВЬЯ**

### **■ Возможности защиты прав пациентов: практические советы**

■ Денадцать прав, которые нужно знать в сфере охраны здоровья и медицинской помощи.

■ Механизмы защиты права на охрану здоровья и медицинскую помощь.

■ Как написать жалобу в медицинское учреждение/организацию/ведомство /страховую медицинскую компанию.