

Права и обязанности потребителей платных услуг

Потребители имеют право:

- На самостоятельный выбор формы получения платной медицинской услуги путём заключения договора на оказание платных медицинских услуг непосредственно с медицинским учреждением, путем заключения договора добровольного медицинского страхования или включением в список лиц, которым оказываются медицинские услуги по договорам с работодателем (предприятием, организацией);
- На заключение договора о предоставлении платной медицинской услуги с медицинским учреждением самостоятельно либо его доверенным лицом (в том числе юридическим лицом), либо законным представителем (опекуном);
- На получение полной информации об объеме и условиях получения медицинской услуги, включая сведения о квалификационной категории врача, наличии лицензии и сертификата на оказание данной услуги и её стоимости;
- На проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- На отказ в одностороннем порядке от получения платной медицинской услуги или её завершения, оплатив при этом фактически понесенные медицинским учреждением расходы в случае, если этот отказ не связан с нарушением прав пациента при оказании медицинской услуги;
- На получение информации о технологии оказания платной медицинской услуги, возможных последствиях и осложнениях, наличии альтернативных видов услуг;
- На предъявление иска к медицинскому учреждению и (или) страховщику о возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, в том числе на возмещение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- На выбор врача, а также медицинского учреждения в соответствии с договором добровольного медицинского страхования

Кроме того, в соответствии со статьёй 30 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, пациент имеет право:

- На уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- На обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим нормативам;
- На сохранение в тайне информации о факте обращения за получением медицинских услуг, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его

обследовании и лечении в соответствии со статьёй 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан;

- На информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со статьёй 32 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан;
- На получение информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья в соответствии со статьёй 31 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан;
- На возмещение ущерба в соответствии со статьёй 68 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан и Гражданским Кодексом Российской Федерации в случае причинения вреда его здоровью при оказании ему медицинских услуг;
- На допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- На допуск к нему священнослужителя, а в больничном учреждении – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе предоставления отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения;
- На обращение с исковыми заявлениями в судебные инстанции;
- На привлечение для разбора претензий третьей стороны;
- Вправе предъявить требования о возмещении убытков, причинённых 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 настоящими правилами.
- При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:
 - о Назначить новый срок исполнения услуги;
 - о Потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;
 - о Потребовать исполнения услуги другим специалистом;
 - о Расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Потребитель вправе требовать выплату неустойки за нарушение установленных договором сроков исполнения в порядке и размере, определяемых Законом Российской Федерации «О защите прав потребителя» или договором. По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставляемой медицинской услуги, предоставление потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части внесенного аванса.

Потребители обязаны:

- Оплатить медицинскую услугу в соответствии с условиями договора;
- Давать информацию лечащему врачу о своём самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведённом лечении и других вопросах, касающихся своего здоровья, сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
- Выполнять предписания лечащего врача, соблюдать план лечения, составленный лечащим врачом, выполнять требования медицинских сестёр и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требования правил поведения в медицинском учреждении, утвержденных его руководителем;
- Заботиться о своём здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.

Согласно правилу, предусмотренному положениями пункта 3 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, в случаях, когда невозможность предоставления платной медицинской услуги возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, пациент возмещает медицинскому учреждению фактически понесённые им расходы, если иное не предусмотрено договором оказания платных услуг.

Потребитель несет ответственность:

- За достоверность информации о своём здоровье, предоставляемой лечебному учреждению и страховщику;
- За оплату медицинской услуги в полном объеме, если её оказание стало невозможным по его вине;
- За несоблюдение предписаний, режима лечения, установленных лечащим врачом, за невыполнение условий заключенного договора.

Приказ Комитета администрации
Алтайского края по здравоохранению
№ 103 от 02.04.2003г.

Права и обязанности медицинского учреждения

Медицинское учреждение имеет право:

- Предоставлять населению платные медицинские услуги дополнительно к объёму установленному Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Алтайского края бесплатной медицинской помощи для данного медицинского учреждения;
- Требовать от пациента информацию об его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения;
- Требовать от пациента выполнения предписаний лечащего врача, соблюдения плана лечения, составленного лечащим врачом, выполнения требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требований правил поведения в медицинском учреждении, утвержденных его руководителем;
- На односторонний отказ от исполнения обязательства по оказанию платных медицинских услуг, на условиях, предусмотренных договором с возмещением пациенту убытков в полном объеме;
- На освобождение от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Медицинское учреждение обязано:

- Обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактике и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации;
- Вести статистический и бухгалтерский учёт отдельно по основной деятельности и платным медицинским услугам;
- Составлять требуемую отчетность и предоставлять её в порядке и в сроки, установленные законами и иными правовыми актами Российской Федерации;
- Заключать с пациентами договор, которым регламентируются условия и сроки получения услуги, порядок расчётов, права, обязанности и ответственность сторон;

- Выдать потребителю (кассовый) чек или квитанцию, подтверждающие приём наличных денег;
- В момент продажи услуги информировать пациента о времени, сроках и условиях получения медицинской услуги, её стоимости, гарантиях и сроках эксплуатации протезов (в случае протезирования), возможных последствиях и осложнениях;
- Иметь в месте продажи услуги вывеску с указанием перечня платных медицинских услуг, их стоимости, условий и порядка получения, в том числе сведений о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведений о квалификации и сертификации специалистов, режима работы медицинского учреждения, выписки из законодательных актов Российской Федерации и нормативных документов Алтайского края, регламентирующих порядок предоставления платных услуг, механизм утверждения их стоимости;
- В случае возникновения осложнений по вине медицинских работников оказывать медицинскую помощь пациенту бесплатно;
- Предоставлять экспертам страховой компании возможность проведения экспертизы соответствия оказанной медицинской помощи требованиям программы и договора добровольного медицинского страхования;
- Расторгать договор на оказание платных медицинских услуг при невыполнении одной из сторон взятых на себя обязательств (за вычетом произведенных затрат);

Медицинское учреждение несёт ответственность:

- За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора;
- За несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации;
- За причинение вреда здоровью и жизни потребителя.

Претензии и споры, возникшие между потребителем и медицинским учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За невыполнение настоящих Правил медицинское учреждение в установленном порядке может быть лишено лицензии или права предоставления населению платных медицинских услуг.

Приказ Комитета администрации
Алтайского края по здравоохранению

№ 103 от 02.04.2003г.