

Памятка потребителя

настоящая памятка закрепляет основные права и обязанности Потребителя при непосредственном оказании медицинских услуг

1. (Общество) необходимую Вам медицинскую помощь оказывает высокопрофессиональный внимательный медицинский и обслуживающий персонал.

2. Нормами гражданского законодательства определяются следующие формы ответственности Потребителя (далее – пациента), возникающие при оказании ему медицинской помощи:

2.1. пациент не может злоупотреблять принадлежащими ему правами в ущерб законным интересам других лиц (ст. 10 ГК РФ);

2.2. пациент возмещает ущерб, причиненный им Обществу (ст. 1064 ГК РФ).

3. В случае нарушения прав пациента, он может обратиться в:

- администрацию учреждения;
- профессиональные медицинские ассоциации;
- общества защиты прав пациентов и потребителей;
- другие досудебные и судебные инстанции защиты прав.

4. Координатором работы по обеспечению прав пациентов в Обществе является _____ (ФИО, № каб.).

5. Дополнительная информация представлена на Информационных стендах Общества.

6. Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение им соответствующих обязанностей. В Обществе к основным обязанностям пациента относятся следующие:

- сообщать лечащему врачу подробную информацию о состоянии своего здоровья, отягощенной наследственности, все сведения о перенесенных и имеющихся у него заболеваниях, известных пациенту аллергических реакциях, о наличии противопоказаний к применению каких-либо лекарств или процедур, а также иных известных ему особенностях организма, способных оказать влияние на ход лечения и его эффективность, другую информацию, влияющую на лечение;

- выполнять все требования медицинского персонала Общества в период прохождения всего курса лечения;

- соблюдать график приема врачей-специалистов;

- соблюдать правила внутреннего распорядка и режим нахождения в помещениях Общества;

- при прохождении курса лечения сообщать лечащему врачу о любых изменениях самочувствия;

- при прохождении всего курса лечения отказаться от употребления наркотиков, психотропных препаратов, алкоголя;

- согласовывать с лечащим врачом употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав, мазей, и т.д.;

- заботиться о своем здоровье, не совершать действий, наносящих ущерб своему здоровью и здоровью других пациентов;

- уважать права других пациентов, медицинского и обслуживающего персонала;

- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства.

7. В соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обладает следующими правами:

- выбрать лечащего врача (с учетом его согласия);

- получать от Общества для ознакомления в доступной для понимания и восприятия форме любые сведения о состоянии своего здоровья, протекании лечения, данные промежуточных обследований, результаты анализов, протоколы консилиумов и т.д.;

- отказаться в письменной форме от медицинского вмешательства.

- требовать сохранения конфиденциальности информации о факте обращения за медицинской помощью, диагнозе, состоянии (соблюдения врачебной тайны);

- давать добровольное информированное согласие по установленной Обществом форме на любое медицинское вмешательство;

- отказаться от получения медицинских услуг полностью или частично;

- предъявлять претензии, требовать возмещения ущерба в случае причинения Обществом вреда жизни и здоровью пациента;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- обследование и лечение в надлежащих санитарно-гигиенических условиях;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством;
- получение информации о своих правах, обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- допуск адвоката или иного законного представителя для защиты своих прав;
- допуск священнослужителя.

8. В случае, если Вы не удовлетворены качеством оказанных услуг, имеете право в установленном законом порядке обратиться в:

8.1. в общественную приемную территориального органа Министерства здравоохранения РФ с заявлением о проведении служебной проверки в связи с ненадлежащим оказанием медпомощи по адресу: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3 (для почтовых отправок);

8.2. в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения: +7 (499) 578-02-20, 109012, Москва, Славянская площадь, д.4, стр.1, <https://roszdravnadzor.gov.ru/> или

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, сокращенное название - Управление Роспотребнадзора по г. Москве Адрес - 129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4, корп. 2, 3, 4; <https://77.rosпотребнадзор.ru/> с заявлением о проведении проверки по факту предоставления медицинских услуг. Заявитель получит акт проверки, в котором будет указано, обнаружено ли нарушение его прав;

8.3. в Прокуратуру Северного административного округа города Москвы erp.genproc.gov.ru, г.Москва, ул. Куусинена, 21; тел. +7 (499) 943-87-26 с заявлением о проведении проверки законности действий или бездействия медперсонала;

8.4. в суд, если в ходе проверок были выявлены дефекты оказания медицинской помощи;

8.5. в следственные органы, если пациент не получил медицинскую помощь или его здоровью был причинен вред: Следственное управление по Северному административному округу г.Москвы, адрес: Усиевича ул., д. 23, Москва, 125315, телефон: 8 (499) 943-87-34

Заявление в перечисленные учреждения можно разместить на их сайтах, разрешается направить его посредством обычной и электронной почты или обратиться с ним лично. Письменный ответ на заявление должен поступить в течение 30 рабочих дней с момента обращения (ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), подача заявления в суд регламентируется Гражданским процессуальным кодексом РФ.

Потребитель: _____