

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО**  
**Федеральное государственное бюджетное учреждение науки**  
**СЕВЕРСКИЙ БИОФИЗИЧЕСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора



Р.М. Тахауов

2022 г.

**ПАМЯТКА**

**"ПОТРЕБИТЕЛИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ:  
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ"**



**Томская область**  
**ЗАО Северск**

## 1. Введение

С появлением и развитием рынка медицинских услуг в России пациенты всё 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.

Медико-диагностический центр (далее – МДЦ), являясь структурным подразделением Федерального государственного бюджетного учреждения науки "Северский биофизический научный центр" Федерального медико-биологического агентства (далее – СБН Центр), предоставляет платные медицинские услуги населению.

Пациенты МДЦ выступают в качестве потребителей услуг, а, следовательно, правоотношения между пациентами и МДЦ регулируются прежде всего:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ);
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон РФ № 2300-1);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ);
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ);
- Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 "Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера";
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006.

Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинскими организациями в рамках договоров на оказание платных медицинских услуг, которыми регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчётов, права, обязанности и ответственность сторон. Договор на оказание платных медицинских услуг может заключаться с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей. Предоставление платных медицинских услуг населению медицинскими организациями осуществляется при наличии у них лицензии на избранный вид деятельности. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается между пациентом/потребителем, либо заказчиком, т. е. физическим или юридическим лицом, заказывающим/приобретающим платные медицинские услуги в пользу потребителя и исполнителем (медицинской организацией), а непосредственно осуществляется медицинским персоналом, состоящим с исполнителем (работодателем) в трудовых отношениях. Медицинскую помощь непосредственно оказывают только медицинские работники (лица с высшим или средним специальным образованием, имеющие сертификат).

Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинской организации.

Контроль над организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции органы управления здравоохранением и иные государственные органы и организации, на которые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации возложена проверка деятельности медицинских организаций.

Большинство споров между медицинскими организациями и пациентами/потребителями находят своё окончательное разрешение в суде. Следует всегда помнить, что легче предотвратить конфликт, чем выйти из него после его эскалации, поэтому всем работникам СБН Центра (далее – Работник) следует, прежде всего, максимально корректно и вежливо общаться со всеми пациентами/потребителями. Необходимо внимательно выслушать пациента/потребителя, вникнуть в суть его претензии и попытаться найти компромиссы. При необходимости не бояться привлекать руководство СБН Центра, вплоть до директора, для поиска выхода из сложившейся ситуации. В случае неудовлетворённости пациента/потребителя качеством оказанной медицинской услуги, Работникам следует постараться решить проблему на месте, если этого не получается сделать своими силами, незамедлительно сообщить о сложившейся ситуации руководству СБН Центра, пациенту/потребителю же сообщить часы и место приёма руководства СБН Центра, контактные телефоны. Следует учитывать, что у пациента/потребителя всегда остаётся право на письменное обращение с жалобой в контрольно-надзорные органы (органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) и/или суд.

## **2. Основные понятия и термины, используемые в настоящей Памятке**

Под:

- безопасностью товара (работы, услуги) понимается безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);
- диагностикой понимается комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и/или контроля за осуществлением этих мероприятий;
- договором оказания платных медицинских услуг (далее – Договор) понимается договор возмездного оказания медицинских услуг, где одна сторона (исполнитель – медицинская организация) предоставляет платные медицинские услуги другой стороне (потребителю – пациенту), а пациент обязуется оплатить оказанные ему медицинские услуги;
- заказчиком понимается физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
- законными представителями понимаются родители, усыновители, опекуны или попечители, выступающие от имени и в интересах своих детей и подопечных;
- здоровьем понимается состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма;
- исполнителем понимается медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям;
- качеством медицинской помощи понимается совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской услуги, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской услуги,

степень достижения запланированного результата;

– лечением понимается комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

– медицинским вмешательством понимается выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

– медицинской информацией понимается сведения о состоянии здоровья пациента и оказываемой ему медицинской помощи, включая данные о наличии заболевания, его диагнозе, прогнозе, способах диагностики, лечения и профилактики, риске, связанном с медицинским вмешательством, иные сведения медицинского характера;

– медицинской организацией понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности. Положения Федерального закона № 323-ФЗ, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности;

– медицинской услугой понимается медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость;

– недостатком товара (работы, услуги) понимается несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и/или описанию при продаже товара по образцу и/или по описанию;

– пациентом понимается физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи на основании договора на оказание платных медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

– персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

– платными медицинскими услугами понимаются медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в т. ч. договоров добровольного медицинского страхования;

– потребителем понимается 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 № 323-ФЗ;

– правами пациентов понимаются особые права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека и реализуемые при получении медицинской и лекарственной помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским вмешательством;

– формами оказания медицинской помощи:

1) экстренная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

2) неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

3) плановая – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечёт за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

### **3. Права и обязанности пациента/потребителя**

Необходимо понимать, что "пациент" и "потребитель" – разные понятия, которые обладают разным набором прав и обязанностей, предусмотренных в разных нормативно-правовых актах Российской Федерации, они не всегда тождественны, хотя бывают и такие случаи:

#### **Права пациента/потребителя:**

а) Пациент имеет право, при обращении за медицинской помощью и её получении на:

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

– получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в т. ч. сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

– выбор врача и выбор медицинской организации;

– профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

– получение консультаций врачей-специалистов;

– облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

– получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

– защиту сведений, составляющих врачебную тайну. Обеспечение данного права пациента/потребителя стало особенно актуальным в связи с вступлением в силу Федерального закона № 152-ФЗ. Стоит отметить, что Работникам запрещено разглашение (передача) любым способом (устно, письменно, по телефону, с применением электронных средств связи передачи информации и т. д.) любых персональных данных пациента/потребителя в т. ч.: фамилии, имени, отчества, адреса, номера телефона, результатов анализов и пр.;

– отказ от медицинского вмешательства. При отказе от медицинского вмешательства гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента;

– информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

– возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

– допуск к нему адвоката или иного представителя для защиты своих прав.

б) Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе:

– требовать предоставления медицинских услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчёте стоимости оказанной медицинской услуги;

– предъявлять 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 действующим законодательством Российской Федерации;

– при несоблюдении исполнителем обязательств по срокам исполнения медицинских услуг потребитель вправе по своему выбору:

1) назначить новый срок оказания медицинской услуги;

2) потребовать уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги;

3) поручить выполнение работы (оказание медицинской услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;

4) расторгнуть Договор и потребовать возмещения убытков. Нарушение установленных Договором сроков исполнения медицинских услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом РФ № 2300-1 или Договором. По соглашению сторон указанная неустойка может быть выплачена за счёт уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги или возврата части ранее внесённого аванса, (кроме случаев, когда в связи с нарушением срока оказания услуги потребитель предъявил требование об уменьшении её стоимости), предоставления потребителю дополнительных медицинских услуг без оплаты;

– при обнаружении недостатков оказанной медицинской услуги потребитель имеет право по своему выбору на:

1) безвозмездное устранение недостатков оказанной медицинской услуги;

2) соответствующего уменьшения цены оказанной медицинской услуги;

3) возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной медицинской услуги своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков оказанной медицинской услуги либо о повторном оказании медицинской услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания медицинской услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения Договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный Договором срок недостатки оказанной медицинской услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения Договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной медицинской услуги или иные существенные отступления от условий Договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками оказанной медицинской услуги.

**Пациенты/потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны:**

- оплатить стоимость предоставленной платной медицинской услуги в сроки и в порядке, которые определены Договором;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

#### **4. Права и обязанности медицинской организации (исполнителя)**

Права и обязанности медицинской организации (исполнителя) существуют и реализуются неразрывно с правами и обязанностями пациента/потребителя, во взаимодействии.

**Медицинская организация (исполнитель) вправе:**

- требовать своевременной и надлежащей оплаты медицинских услуг;
- требовать от пациента/потребителя неукоснительного выполнения требований, обеспечивающих качественное предоставление платных медицинских услуг, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- самостоятельно определять характер исследований и манипуляций, необходимых для установления диагноза и лечения пациента/потребителя;
- отказать в предоставлении платных медицинских услуг пациенту в случае если отсутствует возможность предоставить потребителю соответствующие медицинские услуги (отсутствует свободное время для записи на приём к специалисту), либо имеются иные основания для отказа в предоставлении платных медицинских услуг, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

**Медицинская организация (исполнитель) обязана:**

- обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг потребителям требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённым на территории Российской Федерации;
- вести статистический и бухгалтерский учёт результатов предоставляемых платных медицинских услуг населению, составлять требуемую отчётность и представлять её в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;
- обеспечить потребителей бесплатной, доступной и достоверной информацией, посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах/стойках медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- а) наименование и фирменное наименование (если имеется);
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ/услуг, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ё) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- ж) 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;
  - выдать потребителю кассовый чек подтверждающий приём наличных денег.
  - предоставить потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
    - а) 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;
    - б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в т. ч. о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
      - при оказании платных медицинских услуг соблюдать требования, установленные действующим законодательством Российской Федерации к оформлению и ведению медицинской документации и учётных и отчётных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## **5. Оказание медицинской помощи в экстренной форме**

Медицинская помощь в экстренной форме оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

Медицинскую помощь в экстренной форме гражданину оказывают медицинская организация и медицинский работник безотлагательно и бесплатно. Отказ в её оказании не допускается.

Таким образом, любому человеку в целях устранения угрозы жизни гарантирована бесплатная экстренная медицинская помощь. Её оказывает в т. ч. и медицинская организация частной формы собственности.

Кроме того, медицинские услуги оказываются бесплатно, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются дополнительные медицинские услуги по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний.

За неоказание медицинской помощи в экстренной форме медицинские организации и медицинские работники несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **6. Врачебная тайна**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 "Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера", к Перечню сведений конфиденциального характера, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральными законами Российской Федерации, отнесена врачебная тайна.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 (Пятнадцати) лет (а для несовершеннолетних, больных наркоманией – 16 (Шестнадцати) лет) и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

К сведениям, составляющим врачебную тайну, разглашение которых не допускается, в т. ч., после смерти гражданина, относятся:

- сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи;
- сведения о состоянии здоровья и диагнозе гражданина;
- иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении гражданина.

Медицинская организация обязана соблюдать врачебную тайну во всех случаях, пока гражданин или его законный представитель не дали письменное согласие на передачу этих сведений другим лицам.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, допускается:

- для обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю (если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека);
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросам органов дознания и следствия, суда, органов прокуратуры, органа уголовно-исполнительной системы в рамках осуществления их деятельности;
- в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и/или медицинскую реабилитацию;
- при оказании медицинской помощи несовершеннолетнему – больному наркоманией для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- для информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отноше-

нии которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинён в результате противоправных действий.

Признаки, свидетельствующие о причинении вреда в результате противоправных действий, прописаны в приказе Минздрава России от 24.06.2021 № 664н "Об утверждении Порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел в случаях, установленных п. 5 ч. 4 ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ";

– для проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-лётных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых действующим законодательством Российской Федерации предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

– в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также – несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в т. ч. во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

– при обмене информацией медицинскими организациями, в т. ч. размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учётом требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных;

– для учёта и контроля в системе обязательного социального страхования;

– для осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация о состоянии здоровья пациента должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу/супруге, одному из близких родственников (детям, родителям, усыновлённым, усыновителям, родным братьям и родным сёстрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и/или определил лицо, которому должна быть передана такая информация.

Обращаем внимание, что ответы на запросы адвокатов выдаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Таким образом, право на получение таких сведений должно быть прямо предусмотрено в доверенности, выданной адвокату.

Ответственность за неправомерное разглашение сведений, составляющих врачебную тайну:

1. Дисциплинарная ответственность (ст. 192 Трудового кодекса Российской Федерации): замечание, выговор, увольнение.

2. Административная ответственность (ст. 13.14 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации) наложение административного штрафа на граждан в размере от 5 000 (Пяти тысяч) рублей до 10 000 (Десяти тысяч) рублей; на должностных лиц – от 40 000 (Сорока тысяч) рублей до 50 000 (Пятидесяти тысяч) рублей или дисквалификацию на срок до 3 (Трёх) лет; на юридических лиц – от 100 000 (Ста тысяч) рублей до 200 000 (Двухсот тысяч) рублей.

3. Уголовная ответственность (ст. 137 Уголовного кодекса Российской Федерации):

– граждане наказываются штрафом в размере до 200 000 (Двухсот тысяч) рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 18 (Восемнадцати) месяцев, либо обязательными работами на срок до 360 (Трёхсот шестидесяти) часов, либо исправительными работами на срок до 1 (Одного) года, либо принудительными работами на срок до 2 (Двух) лет с лишением права занимать определённые должности или заниматься определённой деятельностью на срок до 3 (Трёх) лет или без такового, либо арестом на срок до 4 (Четырёх) месяцев, либо лишением свободы на срок до 2 (Двух) лет с лишением права занимать определённые должности или заниматься определённой деятельностью на срок до 3 (Трёх) лет;

– совершённые лицом с использованием своего служебного положения – наказываются штрафом в размере от 100 000 (Ста тысяч) рублей до 300 000 (Трёхсот тысяч) рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 1 (Одного) года до 2 (Двух) лет, либо лишением права занимать определённые должности или заниматься определённой деятельностью на срок от 2 (Двух) до 5 (Пяти) лет, либо принудительными работами на срок до 4 (Четырёх) лет с лишением права занимать определённые должности или заниматься определённой деятельностью на срок до 5 (Пяти) лет или без такового, либо арестом на срок до 6 (Шести) месяцев, либо лишением свободы на срок до 4 (Четырёх) лет с лишением права занимать определённые должности или заниматься определённой деятельностью на срок до 5 (Пяти) лет.

4. Гражданско-правовая ответственность (ст. 150-151 Гражданского кодекса Российской Федерации) – если вследствие разглашения врачебной тайны гражданину причинён моральный вред, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации такого вреда.

Следует отметить, что причинение вреда здоровью вследствие разглашения врачебной тайны может повлечь одновременно и уголовную, и гражданско-правовую ответственность.

#### **7. Ответственность медицинской организации (исполнителя)**

Медицинские организации, медицинские работники и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и/или здоровью при оказании гражданам медицинской помощи.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору исполнитель несёт ответственность, определённую действующим законодательством Российской Федерации.

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

Возмещение вреда, причинённого жизни и/или здоровью граждан, не освобождает медицинских работников и фармацевтических работников от привлечения их к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (ст. 98 Федерального закона № 323-ФЗ).

Претензии к качеству оказания медицинских услуг, а также нарушения сроков их оказания, подлежат рассмотрению и удовлетворению в течение 10 (Десяти) дней с даты получения претензии.

При этом, требования потребителя о повторном оказании медицинских услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания медицинских услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, определённый Договором, который не был исполнен надлежащим образом.

В случае неудовлетворения требования потребителя в добровольном порядке, он имеет право обратиться за защитой своих прав и законных интересов в суд.

Ст. 17 Закона РФ № 2300-1 гарантирует всем потребителям судебную защиту нарушенных прав. Защита прав потребителей медицинских услуг имеет существенные особенности.

Во-первых, степень вины медицинской организации определяется посредством проведения судебно-медицинской экспертизы, проведение которой возможно только по решению суда. Потребителю и его представителю в суде предстоит доказать целесообразность проведения такой экспертизы. Такая экспертиза позволяет добиться проведения действительно независимого исследования с выдачей объективного заключения.

Во-вторых, для признания вины медицинской организации истцу придётся доказать несколько юридически значимых фактов:

- факт ненадлежащего исполнения врачом его профессиональных обязанностей;
- наличие реального вреда, проявившегося в физических или нравственных страданиях;
- причинную связь между ненадлежащим оказанием медицинской услуги и наступившими негативными последствиями;
- наличие вины персонала медицинской организации.

Обращаясь в суд за защитой прав, потребитель медицинских услуг может рассчитывать на возврат денежных средств, уплаченных за оказание медицинской услуги, компенсации морального вреда, возмещение затрат, связанных с "перелечиванием" и ликвидацией наступивших негативных последствий врачебной ошибки. Кроме того, истец вправе требовать взыскания с ответчика понесённых судебных расходов.

Что касается юридических оснований гражданско-правовой ответственности, необходимо сказать, что она наступает:

- 1) при неисполнении или ненадлежащем исполнении медицинской услуги;
- 2) при недостоверной или недостаточной информации о медицинской услуге;
- 3) в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента;
- 4) при несоблюдении требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешённым на территории Российской Федерации.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы или по иным основаниям, определённым действующим законодательством Российской Федерации (в т. ч. по вине пациента).

Под обстоятельствами непреодолимой силы принято понимать чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, которые не зависят от воли сторон. К таким обстоятельствам принято относить: эпидемии, эпизоотии, чрезвычайные происшествия природного и техногенного характера, военные действия, принятие государственными органами нормативных актов, препятствующих осуществлению данной деятельности и иные подобные обстоятельства. К обстоятельствам непреодолимой силы не могут относиться, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов исполнителя,

отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

Необходимо также сказать и о том, что потребитель имеет право потребовать расторжения Договора без оплаты выполненных медицинских услуг, а также потребовать возмещения убытков, уплаты неустойки не обязательно только при наступлении определённого вредоносного результата. Для этого просто достаточно того, чтобы пациент/потребитель сумел доказать наличие убытков, которые он понёс при заключении Договора, не обладающей свойствами, которые он имел в виду, т. е. заключил Договор вследствие неполноты или недостоверности полученной от медицинского работника информации.

За невыполнение требований действующего законодательства Российской Федерации регулирующего оказание платных медицинских услуг исполнитель в установленном порядке может быть лишён лицензии или права предоставления населению платных медицинских услуг.

Следующее важное положение заключается в том, что возмещение ущерба не освобождает медицинских и фармацевтических работников от привлечения их к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Основные надежды в любом случае и в любой спорной ситуации нужно возлагать на своевременное, грамотное и скрупулёзное ведение медицинской документации, полноценное и доступное разъяснение всех деталей предполагаемой медицинской услуги и её последствий и надлежащее выполнение медицинской услуги.

Контроль за предоставлением платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.