



НАРОДНЫЙ
АДВОКАТ
ОМБУДСМАН

ПРАВА ПАЦИЕНТА

ЕВРОПЕЙСКАЯ ХАРТИЯ ПРАВ ПАЦИЕНТА

ПРЕДУСМАТРИВАЕТ

14 ПРАВ ПАЦИЕНТА:

1. ПРАВО НА ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРЫ
2. ПРАВО НА ДОСТУПНОСТЬ
3. ПРАВО НА ПРАВИЛЬНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ
4. ПРАВО НА ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ
5. ПРАВО НА СВОБОДУ ВЫБОРА
6. ПРАВО НА СОБЛЮДЕНИЕ ПРИВАТНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ
7. ПРАВО НА УВАЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПАЦИЕНТА
8. ПРАВО НА СОБЛЮДЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА
9. ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ
10. ПРАВО НА ИННОВАЦИИ
11. ПРАВО НА ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НЕОПРАВДАНЫХ СТРАДАНИЙ И БОЛИ
12. ПРАВО НА ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ЛЕЧЕНИЮ
13. ПРАВО НА ПОДАЧУ ЖАЛОБЫ
14. ПРАВО НА КОМПЕНСАЦИЮ



Права пациента – это специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека, регулируемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.

В число важнейших социальных благ, находящихся под защитой государства, входит здоровье человека. Здоровье - основа благополучия человека, поэтому его необходимо охранять, в том числе и посредством права. С правовой точки зрения большое значение имеют и общественные отношения в сфере здравоохранения. Здоровье граждан является мерой ответственности всех институтов государственной власти перед народом.

В сфере медицинской помощи результатом использования пациентом своих прав является предоставление ему необходимых лечебно-диагностических ресурсов. Ущемление его права означает уменьшение положенных ему ресурсов, нарушение права — отказ в предоставлении таковых. Понятно, что последствия таких правонарушений просто небезопасны для здоровья и жизни.

Для врача знание прав пациента тем более важно, так как их строгое соблюдение не повлечет за собой негативных последствий для деятельности самого врача и привлечения его к юридической ответственности. Права пациента универсальны, то есть они действуют в любой ситуации оказания медицинской помощи.

ПРАВО НА УВАЖИТЕЛЬНОЕ И ГУМАННОЕ ОТНОШЕНИЕ СО СТОРОНЫ МЕДИЦИНСКОГО И ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА

Пациент имеет право на уважительное и гуманное отношение со стороны поставщика медицинских услуг независимо от возраста, пола, этнической принадлежности, социально-экономического положения, политических и религиозных убеждений. Публичное бестактное и пренебрежительное отношение к больному может послужить поводом привлечения к ответственности.

Часть (1) статьи 69 **Кодекса о правонарушениях** устанавливает ответственность за публичные оскорбления, слова или действия, унижающие честь и достоинство личности, которые влекут наложение штрафа в размере от 20 до 60 условных единиц или назначение наказания в виде неоплачиваемого труда в пользу общества на срок до 60 часов.

Пациент – не проситель и не иждивенец, а врач – не благодетель из милости. Уважительное отношение к пациенту – это не снисхождение, которое врач может проявлять или не проявлять. Уважительное отношение к пациенту – часть профессиональных обязанностей того человека, который выполняет служебные обязанности врача.

ПРАВО НА ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЕ МЕРЫ

Каждый человек имеет право на соответствующие услуги с целью предупредить заболевание.

Службы здравоохранения обязаны преследовать эту цель путем просвещения населения, обеспечения периодических бесплатных медицинских процедур для различных групп населения, подвергающихся риску заболеваний, и широкого распространения результатов научных исследований и технических инноваций.

Органы публичного управления, предприятия обязаны принимать необходимые социальные и медицинские меры, направленные на первичную профилактику заболеваний, в частности на оздоровление окружающей среды, создание и сохранение благоприятных гигиенических условий жизни и труда, сохранение и охрану здоровья населения и его отдельных категорий (женщин, детей, пожилых людей), пропаганду активного отдыха и массовой физической культуры, организацию рационального питания, санитарного воспитания населения.

В целях охраны здоровья, предупреждения появления и распространения передающихся болезней и профессиональных заболеваний, персонал, а также лица, осуществляющие индивидуальную трудовую деятельность, обязаны пройти медицинский осмотр при поступлении на работу и в дальнейшем должны подвергаться периодическим осмотрам в соответствии с законодательством.

ПРАВО НА ДОСТУПНОСТЬ

Каждый имеет право на доступность медицинских услуг, требующихся ему(ей) по состоянию здоровья. Медицинские службы должны гарантировать равную доступность для всех без дискриминации по признакам наличия финансовых ресурсов, места проживания, вида заболевания или времени обращения за помощью.

Доступность медицинской помощи – это свободный доступ пациента к медицинской организации, вне зависимости от географических, экономических, социальных, культурных, организационных или языковых барьеров.

Каждый человек имеет право на скорую, неотложную, амбулаторную и стационарную медицинскую помощь, реабилитацию и уход.

Человек, который нуждается в лечении, но не может оплатить его стоимость, имеет право на бесплатное медицинское обслуживание. Каждый человек имеет право на соответствующее обслуживание, независимо от того, поступил ли он/она в большой или малый стационар либо клинику.

Каждый человек, даже не имея обязательной регистрации по месту жительства (разрешения на проживание), имеет право на получение неотложной или необходимой амбулаторной и стационарной помощи. Лицо, страдающее редким заболеванием, имеет такое же право на получение необходимого лечения и медицинских препаратов, что и лицо с более распространенным заболеванием.

ПРАВО НА ПРАВИЛЬНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ

Каждый имеет право на получение любого рода информации о своём состоянии здоровья, о медицинских услугах и способах получения этих услуг и способах получения этих услуг, а также о возможностях, имеющихся в результате научных исследований и технического прогресса.

Медицинские службы, учреждения и специалисты должны предоставлять пациентам соответствующую их потребностям информацию с учетом религиозных, этнических и языковых особенностей пациента.

Медицинские службы обязаны сделать всю информацию легкодоступной путем устранения бюрократических барьеров, обучения медработников, подготовки и распространения информационных материалов.

Пациент имеет право непосредственно ознакомиться со своей клинической картой и медицинскими записями, снимать с них фотокопии, задавать вопросы об их содержании и требовать исправления допущенных неточностей и ошибок.

Пациент в стационаре имеет право на постоянное получение подробной информации, что можно обеспечить силами «куратора».

Каждый имеет право на непосредственное получение информации о научных исследованиях, фармакологическом лечении и технологических инновациях. Такая информация может поступать из публичных или частных источников при условии, что она соответствует критериям точности, достоверности и прозрачности.

Использование человеком своих личных права, прав пациента позволяет ему:

- ✓ выбирать услугодателей (медучреждения и специалистов);
- ✓ давать или не давать согласие на начало любого медицинского вмешательства (обследование, лекарственное или хирургическое лечение и т. п.);
- ✓ отказываться от проводимого медицинского вмешательства в любой момент времени;
- ✓ получать подробную информацию о состоянии своего здоровья (диагнозе, результатах лечения, прогнозе);
- ✓ получать информацию о своих правах и обязанностях;
- ✓ получать информацию о видах и вариантах, сравнительных характеристиках медицинских вмешательств;
- ✓ знакомиться с содержимым своих медицинских документов, снимать с них копии, получать по ним консультации независимых специалистов;
- ✓ инициировать созыв консилиума;
- ✓ привлекать к анализу ситуации внешних консультантов;
- ✓ обжаловать неправильные действия медработников должностным лицам и в судебном порядке.



КАЖДЫЙ ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О СОСТОЯНИИ СВОЕГО ЗДОРОВЬЯ, ВКЛЮЧАЯ:

- ✓ сведения о результатах обследования;
- ✓ сведения о наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе;
- ✓ информацию о целях и методах предполагаемого вмешательства;
- ✓ информацию об альтернативных (известных и возможных других) видах вмешательств и их результатах;
- ✓ информацию о продолжительности рекомендуемого лечения;
- ✓ информацию о болевых ощущениях от данного вмешательства;
- ✓ информацию о возможном риске, известных побочных эффектах вмешательства;
- ✓ информацию об ожидаемых результатах вмешательства;
- ✓ информацию о медико-социальных, психологических, экономических и других возможных последствиях вмешательства.

Предоставляемая пациенту информация должна быть полной и всесторонней. Все это требует от специалиста не только ответственного отношения к данной процедуре, времени и желания, но, что столь же существенно, высокого уровня профессиональной подготовки. В первую очередь, всесторонние и полные сведения обо всех видах вмешательств, возможных при современном уровне развития медицинской науки, должен иметь врач.

Кроме этого, согласно статье 11 **Закона о правах и ответственности пациента** №263 от 27.10.2005г. предусмотрено, что информация об объеме, видах и условиях оказания медицинских услуг, уровне аккредитации медико-

санитарного учреждения, лицензии и квалификации персонала, привлеченного к оказанию медицинских услуг, предоставляется пациенту в порядке, установленном законодательством.

На протяжении всего периода нахождения в медико-санитарном учреждении пациент получает сведения, идентифицирующие личность, а также сведения о статусе и профессиональном опыте медицинских специалистов, непосредственно занимающихся им и оказывающих ему услуги по уходу, которые обязаны носить представительскую карточку с указанием фамилии, специальности и занимаемой должности.

Поставщики медицинских услуг обеспечивают неограниченный доступ пациенту, его законному представителю (близкому родственнику) к информации о собственных медицинских данных, результатам, записям обследований, лечения и полученных услуг по уходу с выдачей письменного заключения при выписке из лечебно-санитарного учреждения. Пациенту может быть предоставлена копия любой части его собственных данных и медицинских дел в порядке, установленном Министерством здравоохранения.

Право на получение информации о своих правах и обязанностях.

Как правило, врачи и лечебное учреждение в целом, предоставляют пациенту только информацию о его обязанностях: при поступлении в стационар об этом пациенту рассказывают врачи и медперсонал, кроме того, в каждом отделении для всеобщего обозрения вывешен список обязанностей пациента под названием «Правила внутреннего распорядка». Что касается списка прав пациента, то информация чаще отсутствует.

Список прав пациента должен быть доступен для обозрения, а утаивание информации о правах пациента фактически является правонарушением, противоречит духу и букве современного гражданского законодательства.

Список прав может быть распечатан, вывешен в коридоре отделения, находиться под стеклом на столе в ординаторской и т.д.

Доступность списка прав пациента означает, кроме того, что для практического использования эти права должны быть соответствующим образом переформулированы и упрощены. В силу своих профессиональных обязанностей со своей стороны врач должен быть готов неустанно разъяснять пациенту многие вещи, в том числе и вопросы, касающиеся прав пациента. Это означает, что врачам, точно так же как и пациентам, требуется четко представлять, какие права должны быть обеспечены лицу, получающему медицинскую помощь.

ВАЖНО!!!

Медицинская информация о состоянии здоровья пациента, предложенном медицинском вмешательстве, включая возможные риск и пользу каждой процедуры, возможные последствия отказа от лечения, существующие альтернативы, прогноз, и другая информация медицинского характера, предоставляется поставщиком медицинских услуг в ясном, уважительном и доступном для понимания пациента изложении, с минимальным использованием профессиональной терминологии. Если пациент не владеет государственным языком, изыскивается возможность перевода.

Если вам предлагают платные услуги...

Не спешите соглашаться!

- ✓ Платно предоставляются медицинские услуги, не предусмотренные Единой программой обязательного медицинского страхования, а также отдельные виды лечения, которые не входят в стандарты медицинской помощи при том или ином заболевании.
- ✓ Платно могут предоставляться также услуги по желанию пациента без установленных медицинских показаний, без направления, то есть не назначенные врачом.
- ✓ Если вам самостоятельно трудно определиться с объемом медицинской помощи, которая предоставляется в рамках Единой программы обязательного медицинского страхования бесплатно, вы можете обратиться за получением консультации в медицинскую страховую компанию.



ПРАВО НА ИНФОРМИРОВАННОЕ СОГЛАСИЕ

Каждый имеет право на получение любого рода информации, которая позволит ему/ей активно участвовать в принятии решений относительно своего здоровья; эта информация является обязательным предварительным условием проведения любой процедуры и лечения, включая участие в научных исследованиях.

В соответствии с действующим законодательством, лечащий врач при оказании медицинской помощи обязан получить от пациента **информированное добровольное согласие (ИДС) на медицинское вмешательство.**

Добровольное информированное согласие – это осознанное личное согласие пациента или его представителя на медицинское вмешательство, данное им на основе полученной от лечащего врача полной и всесторонней информации. Требуется уточнения объем информации, предоставление которой пациенту предполагает осознанность его решения.

В соответствии со статьей 5 Закона Республики Молдова «О правах и ответственности пациента», пациенту должны быть предоставлены сведения:

- ✓ о поставщике медицинских услуг,
- ✓ о профиле, объеме, качестве, стоимости и способах предоставления соответствующих услуг;
- ✓ о состоянии своего здоровья,
- ✓ о методах диагностики, лечения, восстановления и профилактики,
- ✓ о возможном риске и лечебной эффективности их использования.

**Предоставляемая врачом информация
должна содержать сведения о:**

- состоянию здоровья пациента;**
- результатах проведенного обследования;**
- диагнозе заболевания;**
- цели медицинского вмешательства;**
- продолжительности медицинского вмешательства;**
- прогнозе заболевания с лечением и без него;**
- последствиях медицинского вмешательства;**
- существующих методах лечения данного заболевания;**
- риске предстоящего медицинского вмешательства;**
- правах пациента и основных способах их защиты.**

Процесс информирования пациента, благодаря которому больной приобретает знания, должен производиться таким образом, чтобы у несведущего изначально человека появилась определенная компетентность относительно состояния своего здоровья, и тех манипуляций, которые по отношению к нему планируют осуществить медики.

Это особенно важно, если вам предстоит оперативное вмешательство. Обязательно нужно выяснить: так ли нужна вам эта операция? Можно ли обойтись без нее? Какие будут последствия, если вы от нее откажетесь? Подвергаетесь ли вы опасному риску? Где еще проводят такие операции? Имеет ли хирург, оперирующий вас, достаточного опыта?

ВНИМАНИЕ! Информированное осознанное согласие пациента является предварительным условием любого медицинского вмешательства.

Задавать вопросы — это форма реализации своего права на информированное добровольное согласие, а отвечать на них — профессиональная обязанность медицинского работника, участвующего в лечении (врача, консультанта, медицинской сестры, администратора).

Получение пациентом согласия на медицинское вмешательство оформляется в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем и лечащим врачом.

Право на отказ от медицинского вмешательства

Пациент или его законный представитель (близкий родственник) имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения на любом этапе, за исключением случаев, когда медицинское вмешательство обязательно и определено законодательством, с принятием на себя ответственности за такое решение.

В случае отказа от медицинского вмешательства, выраженного пациентом или его законным представителем (близким родственником), ему разъясняются в доступной форме возможные последствия.

Категорический отказ пациента оформляется соответствующей записью в медицинской документации с указанием возможных последствий и подписывается в обязательном порядке

пациентом либо его законным представителем (близким родственником), а также лечащим врачом.

При намеренном уклонении пациента поставить свою подпись, удостоверяющую его информированность о риске и возможных последствиях отказа от предложенного медицинского вмешательства, соответствующий документ подписывается в обязательном порядке директором, заведующим отделением и лечащим врачом.

В случае отказа от медицинской помощи, выраженного законным представителем (близким родственником) пациента, когда такая медицинская помощь необходима для спасения жизни пациента, органы опеки и попечительства по запросу медицинской организации имеют право обратиться в суд для защиты интересов больного.

В случае срочного медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни пациента, не способного выразить свою волю, и если согласие его законного представителя (близкого родственника) не может быть получено вовремя, медицинский персонал, уполномоченный в соответствии с законодательством, имеет право принять соответствующее решение в интересах пациента.



ПРАВО НА СВОБОДУ ВЫБОРА

Каждый имеет право на свободу выбора между различными медицинскими процедурами и учреждениями (специалистами) на основе адекватной информации.

Пациент имеет право решать, какие диагностические обследования и виды лечения будет

проходить и к какому врачу первичной помощи, к какому специалисту и в какой стационар будет обращаться. Службы здравоохранения обязаны гарантировать это право, предоставляя пациентам информацию о различных медицинских центрах и врачах, которые предлагают определенные виды лечения, и о результатах их деятельности. Следует устранять любого рода препятствия, мешающие реализации этого права. Пациент, не доверяющий своему врачу, имеет право выбрать другого врача.

Данное право проявляется в выборе врача, в том числе семейного и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования.

Каждому пациенту обеспечиваются неограниченный доступ и запись к семейному врачу, а при возможности - право выбора или замены врача. Для этого в каждом медико-санитарном учреждении или органе управления первичной медицинской помощи будут вывешиваться списки семейных врачей и порядок выбора врача по желанию в данной местности.

У пациента есть возможность выбрать квалифицированного специалиста, возможность выбора лечебного учреждения, оснащенного современной аппаратурой.

Раз в год, в сентябре – октябре, пациент имеет право поменять семейного врача, написав соответствующее заявление. В случае перемены места жительства можно в любое время выбрать семейного врача уже по новому месту жительства.

При хроническом заболевании или неопасном для жизни остром заболевании госпитализация осуществляется в плановом порядке.

Пациенты обращаются к своему семейному врачу в поликлинику, и он самостоятельно или после консультаций со своими коллегами дает направление в больницу.

При оперативных вмешательствах также лучше искать специалиста, который постоянно выполняет эту операцию. Хирургические вмешательства могут осуществляться только при наличии необходимого оснащения и квалифицированного персонала, за исключением случаев неотложной медицинской помощи в экстремальных ситуациях.

Всем людям обеспечивается срочная медицинская помощь в угрожающих их жизни случаях (при несчастных случаях, острых тяжелых заболеваниях и др.). Скорая Медицинская Помощь обязана ждать, пока пациент в письменной форме не отказался от госпитализации.

Скорая помощь должна оказываться бесплатно за счет бюджета всем лицам, независимо от гражданства и наличия страховки.

Проведение по просьбе пациента консилиума и консультаций других специалистов.

Пациент вправе просить альтернативное медицинское мнение и получение рекомендаций других специалистов по собственному желанию или по просьбе его законного представителя (близкого родственника) в установленном законодательством порядке. Одним из вариантов реализации этого права является использование «второго мнения». В этом случае пациент (представитель) берет с собой соответствующие документы (или их копии) и получает консультацию и заключение от другого специалиста.

ПРАВО НА СОБЛЮДЕНИЕ ПРИВАТНОСТИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Каждый имеет право на конфиденциальность личной информации, включая информацию о своем состоянии здоровья и предполагаемых диагностических либо терапевтических процедурах, а также на защиту своей приватности во время проведения диагностических осмотров, посещений медицинских специалистов и в целом при медицинских и хирургических вмешательствах.

Данное право означает право на сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении.

Новым в нашем законодательстве является **введение ответственности за разглашение информации о состоянии здоровья пациента**. Все данные относительно личности пациента, о его состоянии, результатах обследования, диагнозе, прогнозе, лечении, а также сведения личного характера являются конфи-

денциальными и должны быть защищены и после смерти пациента.

Статья 12 Закона Р.Молдова «О правах и ответственности пациента» определяет основания конфиденциальности информации. **Конфиденциальность информации о факте запроса медицинской помощи, обследовании и лечении, в том числе иная информация, составляющая медицинскую тайну, обеспечивается лечащим врачом и специалистами, привлеченными к оказанию медицинских услуг либо к биомедицинскому исследованию (клиническому изучению), а также другими лицами, которым в силу выполнения профессиональных и служебных обязанностей данная информация стала известной.**

Информация, признанная конфиденциальной, может быть предоставлена только в случае, когда пациент дает на это согласие в ясной форме, либо по запросу его законного представителя (близкого родственника) на условиях, одобренных пациентом, в мере, адекватной его способности восприятия, в случае, если дееспособность пациента ограничена или он недееспособен либо если это прямо предусмотрено законом.

Предоставление конфиденциальной информации без согласия пациента или его законного представителя (близкого родственника) допускается:

- ◆ для привлечения к лечебному процессу других специалистов в данной области, в том числе в случае необходимости проведения срочного обследования и лечения лица, не способного по причине его состояния выразить свою волю, но только в объеме, необходимом для принятия адекватного решения;
- ◆ для информирования органов и учреждений государственной санитарно-эпидеми-

ческой службы в случае реальной угрозы распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и заражений;

- ◆ по обоснованному запросу органа уголовного преследования, судебной инстанции в связи с осуществлением уголовного преследования или судебным разбирательством согласно законодательству;
- ◆ по запросу народного адвоката и членов совета, созданного Офисом Народного Адвоката с целью обеспечения защиты лиц от пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания;
- ◆ для информирования родителей или законных представителей лиц в возрасте до 18 лет в случае оказания им медицинской помощи;
- ◆ при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред причинен здоровью лица в результате противоправных или преступных деяний; в данном случае информация должна быть предоставлена компетентным правоохранительным органам.

ЛЮБОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО В ЧАСТНУЮ И СЕМЕЙНУЮ ЖИЗНЬ ПАЦИЕНТА БЕЗ ЕГО СОГЛАСИЯ ЗАПРЕЩЕНО!

- **Лица, которые в силу исполнения своих служебных обязанностей получили конфиденциальную информацию, наряду с медико-санитарными и фармацевтическими работниками несут ответственность в соответствии с законодательством за разглашение медицинской тайны с учетом вреда, причиненного этим действием пациенту.**
- Сведения, составляющие врачебную тайну, могут разглашаться по разным каналам, ко-

торые надо стараться перекрыть. Прежде всего, это устная передача сведений, составляющих врачебную тайну, чему нередко врач не придает значения и удивляется при возникновении конфликтной ситуации и предъявлении ему претензии. Это может быть необдуманно или неосторожно выданная информация знакомым или родственникам больного или доверительная беседа с навестившими больного посетителями. Особенно легко распространяется информация в небольших населенных пунктах. Следует опасаться передавать информацию по телефону, когда вообще неизвестно, соответствует ли абонент названному им лицу.

- Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, может произойти при анализе состояния больного при обходах врачами, интернами, студентами, при обсуждении болезни пациента и т.д.
- Еще один источник информации – это научные сообщения, особенно в больших аудиториях. Все сказанное должно быть тщательно продумано с этой точки зрения и обязательно согласовано с больным. Фотографии, слайды, видеосъемка – все может быть представлено только так, чтобы больной был неузнаваем.
- Следующий источник информации – это медицинская документация – история болезни, амбулаторная карта, листок нетрудоспособности. В Инструкции «О порядке заполнения листка о медицинском отпуске» №189 от 22.06.2005г. ст.13 есть указание о заполнении листка нетрудоспособности. В статье указано, что при его оформлении в графах “диагноз” и “окончательный диагноз” отмечается знак “Z”. При несогласии указывается только причина нетрудоспособности.

- **Законодательством предусмотрена ответственность за неправомерное разглашение врачебной тайны.** Прежде всего, сохранение врачебной тайны является моральной обязанностью врача. Ее незаконное разглашение – признак профессиональной непригодности или неопытности врача. Поэтому при отсутствии последствий, наносящих моральный или материальный вред больному, за такое нарушение предусмотрена дисциплинарная ответственность. Однако, в случае возникновения последствий, связанных с причинением вреда здоровью или жизни больного, а также морального вреда, нанесением нравственных или физических страданий, разглашение врачебной тайны влечет за собой уголовную и гражданскую ответственность.

ПРАВО НА УВАЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПАЦИЕНТА

Каждый имеет право на получение необходимого лечения без промедления, в течение заранее установленного срока. Это право относится к каждому этапу лечения.

Медицинские службы обязаны установить фиксированное время ожидания получения тех или иных услуг на основе конкретных стандартов и в зависимости от неотложности клинического случая. Медицинские службы должны гарантировать каждому доступность

услуг, немедленно записывая пациента на очередь в случае, если существует такая очередь.

Каждый имеет право по собственному запросу ознакомиться со списком очередников с условием соблюдения норм приватности.

В случае, если медицинские службы не мо-

гут оказать услуги в пределах установленных максимальных сроков, пациенту должна быть гарантирована возможность получить альтернативные услуги аналогичного качества, а расходы, понесенные пациентом в связи с этим, должны быть возмещены в разумный срок.

Медицинские работники обязаны оказывать своевременную и квалифицированную медицинскую и врачебную помощь пациенту.

Врач обязан уделять пациенту достаточно времени и внимания, необходимых для установления правильного диагноза, оказания полного объема помощи, обоснования предписаний и рекомендаций по дальнейшему лечению, предоставления их больному в подробном и понятном для него виде.

Нарушением права на уважение времени пациента является:

- ◆ длительный срок ожидания пациентом своей госпитализации
- ◆ превышение допустимого срока нахождения в очереди на получение медицинской услуги, в течение которого пациент испытывает неудобство, причиненное заболеванием, или терпит боль.
- ◆ несмотря на очередь в кабинет врача, его коллеги заводят без очереди своих родственников и знакомых
- ◆ несмотря на очередь к врачу, медицинский работник в рабочее время уходит «на совещание» или по вызову заведующего отделением, или, ссылаясь на такой вызов, долгое время отсутствует в кабинете.

ПРАВО НА СОБЛЮДЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

Каждый имеет право на доступность качественного медицинского обслуживания на основе спецификации и в точном соответствии со стандартами.

Право на качественное медицинское обслуживание требует от медицинских учреждений и специалистов оказания услуг на удовлетворительном уровне технической квалификации, комфорта и личного взаимодействия с пациентом. Это предполагает наличие спецификаций и точное соблюдение стандартов качества, установленных в процессе публичных консультаций и подлежащих периодическому пересмотру и обновлению.

Право на соблюдение стандартов качества проявляется в праве на обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

Пациент должен быть обезопасен от различного рода негативных последствий нарушений санитарно-гигиенических требований: таких, как внутрибольничные инфекции, послеоперационные осложнения, вызванные нарушениями гигиены со стороны медперсонала, осложнения после различного рода манипуляций, выполненных с нарушениями требований.

Пациент должен знать, что подобного рода случаи являются правонарушениями и что в данном случае лица, нарушившие соответствующие требования, являются виновными. ***Пациентам необходимо знать, что существует достаточно строгий перечень требований к санитарно-гигиеническому состоянию клиники и контроль за выполнением этих требований.*** Этот контроль должен осуществляться санитарно-гигиенической службой.

Качество и доступность медицинской помощи обеспечивается, в том числе, через систему обязательного медицинского страхования (ОМС). Виды, условия и формы оказания медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно, определены **Единой программой обязательного медицинского страхования (которая выставляется в каждом медицинском учреждении)**.

ПРАВО НА БЕЗОПАСНОСТЬ

Каждый имеет право на свободу от вреда, причиненного ненадлежащим функционированием систем здравоохранения, халатностью и ошибками медработников, а также право на доступность медицинских услуг и лечебных процедур, соответствующих высоким стандартам безопасности.

Чтобы гарантировать это право, врачи и медицинские службы должны вести непрерывный мониторинг факторов риска и обеспечить адекватное обслуживание электронной медицинской аппаратуры и соответствующее обучение ее операторов.

Все медицинские специалисты должны в полной мере нести ответственность за все этапы и элементы лечения. Врачи должны иметь возможность предотвратить риск врачебных ошибок путем отслеживания прецедентов и постоянного повышения своей квалификации.

Медицинские работники, которые сообщают вышестоящему начальству и коллегам о существующих рисках, должны быть защищены от возможных негативных последствий.

Каждый имеет право на свободу от вреда, причиненного ненадлежащим функционированием систем здравоохранения, халатностью

и ошибками медработников, а также право на доступность медицинских услуг и лечебных процедур, соответствующих высоким стандартам безопасности.

ПРАВО НА ИНОВАЦИИ

Каждый имеет право на доступность медицинских инноваций, включая диагностические процедуры, в соответствии с международными стандартами и независимо от экономических или финансовых соображений.

Медицинские службы обязаны инициировать и поддерживать научные исследования в области биомедицины, уделяя особое внимание редким заболеваниям.

Результаты исследований должны соответствующим образом распространяться.

Каждый имеет право на доступность медицинских инноваций (включая диагностические процедуры) в соответствии с международными стандартами и независимо от экономических или финансовых соображений. Данное право касается и лекарств, каждый пациент имеет право на современные (лекарства нового поколения), на наиболее эффективные медицинские препараты, независимо от экономических и финансовых соображений.

ПРАВО НА ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НЕОПРАВ- ДАННЫХ СТРАДАНИЙ И БОЛИ

Каждый имеет право, по мере возможности, избежать страданий и боли на каждом этапе своего заболевания.

Медицинские службы должны взять на себя обязательство принимать все разумные меры в этом направлении – такие, как паллиативное лечение и облегчение доступа пациентам к такому лечению.

Медицина считает своими первичными целями лечение заболеваний, сохранение и продление жизни. Облегчение страданий остается лишь вторичной, то есть непринципиальной целью.

Заболевания сопровождаются болезненными проявлениями, которые мешают человеку жить полноценной жизнью. Острые боли доставляют человеку массу неприятностей. Поэтому это право пациента предусматривает обязанность медицинского персонала доступными способами и средствами облегчать боль.

Недопустимо применение методов лечения или диагностики без должного обезболивания.

ПРАВО НА ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ЛЕЧЕНИЮ

Каждый имеет право на диагностические или лечебные программы, максимально адаптированные к его/ее личным потребностям.

Каждому пациенту должен быть обеспечен индивидуальный подход с точки зрения выбора методов лечения, тяжести заболевания, возраста, индивидуальных особенностей организма, переносимости лекарственных средств и т.д.

Для этого медицинские службы должны гарантировать гибкие программы, ориентированные на индивидуальные потребности пациента, принимая меры к тому, чтобы критерии экономической самоокупаемости не преобладали над правом на медицинское обслуживание.

Индивидуальный подход к лечению является необходимым условием оказания качественной и эффективной медицинской помощи.

Диагноз и подход к лечению может постепенно уточняться и дополняться в результате наблюдения за пациентом, выявления его реакции на назначенное лечение, наличие прогресса.



ПРАВО НА КОМПЕНСАЦИЮ

(право на возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи)

Каждый имеет право на получение в течение разумно короткого срока достаточной компенсации в случае причинения ему/ей физического либо морального и психологического вреда действиями медицинского учреждения.

Медицинские службы должны гарантировать компенсацию независимо от степени тяжести и причины нанесения вреда (от чрезмерно долгого ожидания своей очереди до случаев халатности или врачебной ошибки), даже если нет возможности с точностью установить ответственных.

Право на возмещение вреда здоровью, причиненного при оказании медицинской помощи, является универсальным правом человека. Его реализация обеспечивает гарантии социально-экономической защиты от последствий некачественных услуг.

Согласно статье 11 **Закона об обязательном медицинском страховании** №1585 от 27.02.1998г., застрахованное лицо имеет право на предъявление иска страхователю, страховщику, поставщику медицинских услуг, в том числе в целях материального возмещения причиненного по их вине ущерба.

Страховщик несет материальную ответственность перед застрахованным лицом за ущерб, причиненный его здоровью и жизни вследствие некачественного или недостаточного оказания ему медицинской помощи, предусмотренной Единой программой.

ПРАВО НА ПОДАЧУ ЖАЛОБЫ

Каждый, в случае причинения ему/ей вреда, имеет право жаловаться и получать ответ или иную обратную связь.

Пациент или его представитель может обжаловать действия поставщиков медицинских услуг, приведшие к ущемлению индивидуальных прав пациента, а также действия и решения органов публичной власти и должностных лиц, приведшие к ущемлению его социальных прав, установленных законодательством.

Пациент имеет право на незамедлительное, справедливое и эффективное рассмотрение и разрешение его заявлений (жалоб). Реализация защиты прав пациента обеспечивается во внесудебном и судебном порядке, согласно законодательству.

Письменная жалоба является официальным обращением гражданина к конкретному должностному лицу. Это лицо обязано, в соответствии с законодательством, не только отреагировать на это своими действиями, но и еще и ответить гражданину о том, что сделано по сути обращения, причем ответить в письменном виде и в конкретный срок – один месяц.

Жалоба – это реальный и достаточно эффективный инструмент решения проблем гражданина.

В случае нарушения или ущемления его права, у человека есть только два пути, имеющих законодательно определенные механизмы.

Это внесудебное и судебное обжалование. В здравоохранении, как преимущественно государственной системе, особый интерес представляет внесудебный механизм, поскольку он существенно более оперативен.

Если жалоба приносится на действия работника медицинского учреждения, то обычно «первая инстанция», которая обязана наиболее оперативно отреагировать – это главный врач.

Чтобы реакция на жалобу была своевременной и результативной, необходимо соблюдение нескольких условий:

- **жалоба должна быть фактически и юридически обоснована**

Юридическая обоснованность означает наличие в жалобе указаний на то, какие конкретные законные права и интересы пациента нарушены или ущемлены. Фактическая обоснованность жалобы обязательна – в жалобе должны быть указаны конкретные факты, свидетельствующие о предполагаемом правонарушении. Необходимо очень кратко указать кто, где, когда, каким образом совершил действия, которые расцениваются заявителем как правонарушение;

- **жалоба должна быть подана своевременно**
- **обращаться с любой жалобой необходимо в письменной форме**

Это обязывает должностное лицо ответить так же в письменной форме и в месячный срок. Жалоба должна быть подписана, иметь адрес заявителя, дату подачи. Для гарантии того, чтобы жалоба «не затерялась», ее готовят в двух экземплярах. Первый необходимо отдать секретарю главного врача, а на втором в любом случае следует получить либо подпись секретаря с указанием входящего номера, либо подпись главного врача с указанием «получил» и даты.

Любое лицо, которое считает, что были нарушены его законные права и интересы, предусмотренные законом, вправе обратиться в компетентную судебную инстанцию для их защиты.

Ответственность за нарушение социальных прав пациента на получение медицинской помощи несут органы центрального и местного публичного управления и органы системы здравоохранения всех уровней.

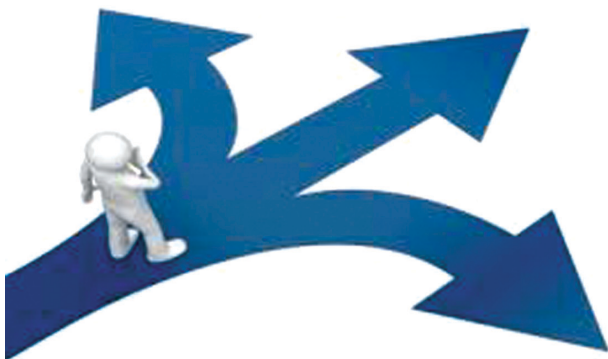
Ответственность за нарушение индивидуальных прав, предусмотренных настоящим законом несут поставщики медицинских услуг.



КТО ОБЯЗАН ЗАЩИЩАТЬ ПАЦИЕНТА, ЕСЛИ ЕГО ПРАВА НАРУШАЮТСЯ?

Защита прав пациента во внесудебном порядке осуществляется в зависимости от случая:

- ✓ Министерством здравоохранения;
- ✓ территориальными управлениями здравоохранения;
- ✓ медико-санитарными и фармацевтическими учреждениями;
- ✓ организациями страхования здоровья;
- ✓ профессиональными организациями врачей, ассоциациями пациентов, общественными объединениями по защите прав потребителей медицинских услуг;
- ✓ другими структурами, созданными и аккредитованными в соответствии с законодательством.



Также Вы можете подать жалобу на нарушение Ваших прав на охрану здоровья Народному Адвокату по одному из следующих адресов:

Офис Народного Адвоката

MD2012, мун.Кишинэу, ул.Сфатул Цэрий, №16
тел. 0 (22) 23-48-00, факс. 0 (22) 22-54-42
e-mail: ombudsman@ombudsman.md

Представительство

Офиса Народного Адвоката в Варнице

село Варница, район Анений Ной, ул.Тигина,
№66, тел. 0 (265) 9-24-60

Представительство

Офиса Народного Адвоката в Комрате

мун.Комрат, ул.Ленина, №206,
тел 0 (298) 2-51-05

Представительство

Офиса Народного Адвоката в Бэлць

мун.Бэлць, ул.Индепенденцей, №1,
тел. 0 (231) 2-81-49

Представительство

Офиса Народного Адвоката в г.Кахул

гор.Кахул, Пяца Индепенденцей, №6,
кабинет 415 тел. 0 (299) 2-17-81

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ ПАЦИЕНТА ДОЛЖНО
ПРОИСХОДИТЬ НЕ ВО ВРЕД ЗДОРОВЬЮ,
ПРАВАМ И СВОБОДАМ ДРУГИХ ГРАЖДАН.**

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

**Зеленая линия
Министерства здравоохранения,
труда и социальной защиты
0-22-72-10-10**



**Зеленая линия
Национальной Компании
Медицинского Страхования
0-800-99999**