

Европейская хартия прав пациентов

1. Право на профилактические меры

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

Службы здравоохранения обязаны осуществлять 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.

2. 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.

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.

3. Право на информацию

Каждый имеет право на получение любого рода информации о своем состоянии здоровья, о медицинских услугах 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.

4. Право на 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.

Медицинские учреждения и специалисты должны предоставлять пациенту всю информацию, касающуюся метода лечения или предстоящей операции, включая сведения о возможных рисках, дискомфорте, побочных эффектах и альтернативах. Такая информация должна быть предоставлена заблаговременно (не менее чем за 24 часа), чтобы пациент мог принять активное участие в принятии решений относительно выбора метода лечения с учетом его/ее состояния здоровья.

Медицинские учреждения и специалисты должны предоставлять информацию на известном пациенту языке и в такой форме, которая понятна лицу, не являющемуся специалистом в данной области.

Во всех случаях, когда для информированного согласия требуется присутствие законного представителя, пациент - несовершеннолетний либо взрослый, неспособный понять происходящее или выразить свою волю - тем не менее должен по мере возможности участвовать в принятии касающихся его/ее решений. На этой основе следует получать информированное согласие пациента.

Пациент имеет право отказаться от лечения либо медицинского вмешательства и изменить свое первоначальное решение в процессе лечения, отказавшись его продолжать.

Пациент имеет право отказаться от получения информации о состоянии своего здоровья.

5. 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.

6. Право на приватность и конфиденциальность

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.

Все данные и информация о состоянии здоровья какого-либо лица, а также о проведенных медицинских и хирургических вмешательствах должна рассматриваться как приватная и быть должным образом защищена.

Приватность каждого лица следует уважать и в ходе медицинских и хирургических процедур (диагностических осмотров, посещений медицинских специалистов, применения лекарственных средств и т.д.), которые должны проходить в соответствующей обстановке, в присутствии только тех лиц, чье присутствие обязательно (если пациент явным образом не разрешил или не попросил иное).

7. Право на уважение времени пациентов

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 могут 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.

Врачи должны посвящать пациентам достаточное количество времени, включая время на предоставление информации.

8. 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.

9. 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 соответствующе 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.

10. Право на инновации

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.

11. Право на предотвращение по мере возможности 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.

12. Право на индивидуальный подход к лечению

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

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.

13. Право на подачу жалобы

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

Медицинские службы должны гарантировать наличие этого права, обеспечивая (с помощью третьих сторон) пациентов информацией об их правах, тем самым помогая им распознавать нарушения прав и оформлять свои жалобы.

На жалобу в течение установленного срока должен быть предоставлен исчерпывающий письменный ответ руководства соответствующей медицинской службы.

Жалобы должны подаваться в установленном порядке при содействии независимых органов и/или гражданских организаций и не могут препятствовать осуществлению пациентом своего права на подачу иска или на использование альтернативных методов урегулирования споров.

14. Право на компенсацию

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 активное участие

Хартия определяет 3 принципа активного участия. Они дают возможность индивидам и негосударственным организациям обеспечивать соблюдение прав пациентов:

- право на осуществление деятельности в общих интересах;
- право на осуществление защиты прав и интересов;
- право на участие в формировании политики в области охраны здоровья.