

Права потребителей услуг в сфере здравоохранения

Rights of consumers of services in health care

***Аннотация.** В данной статье проводится анализ действующего законодательства по вопросам защиты прав потребителей, связанных с оказанием некачественных медицинских услуг. Подробно рассматривается вопрос государственных гарантий компенсации морального (нравственного) вреда. Предложены пути совершенствования действующего законодательства.*

***Annotation.** This article analyzes the current legislation on consumer protection issues related to the provision of poor-quality medical services. The issue of state guarantees of compensation for moral (moral) damage is considered in detail. Ways of improvement of the current legislation are offered.*

***Ключевые слова:** права потребителя, моральный вред, медицинские услуги, здравоохранение, материальная компенсация, здоровье, медицинская коммерческая организация, медицинская услуга, экспертиза.*

***Key words:** consumer rights, moral harm, medical services, health care, material compensation, health, medical commercial organizations, medical service, expertise.*

Защита прав потребителей, как это не прискорбно отмечать, это актуальный вопрос современной России. Данный факт обосновывается тем, что права потребителя нарушаются на каждодневной основе, и не только в рассматриваемой нами сфере здравоохранения. Данная проблема затрагивает абсолютно все сферы социальной жизни современного человека.

Здравоохранение занимает одно из ключевых мест в жизни человека, важность которого нельзя недооценивать. Богдан В.В. говорит о том, что сохранение здоровья человека является обязанностью каждого правового

государства. Именно государство должно гарантировать предоставление качественных услуг медицинской помощи своим гражданам.¹

Одним из важнейших показателей, которым ООН измеряет социально-экономический уровень развития различных стран, является индекс продолжительности жизни человека. Продолжительность человеческой жизни зависит от многих факторов, в данном случае мы хотим сделать упор на социальный фактор, к примеру, доступность медицинских услуг. В целом и целом, доступность медицинских услуг это не такая масштабная проблема в нашей стране, как само качество предоставляемых услуг. Ряд проблем возникает в процессе применения законодательства, которое направлено на регламентацию защиты прав потребителя при оказании медицинских услуг.

Потребитель в нашей стране обладает перечнем гарантированных прав, сфера медицины не исключение. Потребитель имеет право, что бы оказываемые ему услуги были безопасными, а также обладали надлежащим качеством. Кроме того, одним из проблематичных аспектов защиты прав потребителя медицинских услуг на сегодняшний день является компенсация морального вреда. Рассмотрим данную проблему более подробно.

Сиваньков В.А. говорит о том, что медицинские услуги можно подразделить на бесплатные и платные.² Граждане, которые испытывают проблемы со здоровьем, попадая под влияние рекламных уловок платных клиник, в первую очередь идут в данные учреждения. Мотивируя свой выбор избеганием очередей, экономией времени и получения более качественных услуг (по собственному мнению). Однако, на практике, получают обратный эффект, качество оказываемы медицинских услуг в коммерческих организациях не всегда на высоте, вследствие чего, пытаясь сэкономить свое

¹ Богдан В.В. О необходимости усиления защиты прав граждан посредством совершенствования закона РФ "О защите прав потребителей": актуальные проблемы. Известия юго-западного государственного университета. 2011. С. 24-31.

² Сиваньков В.А. Правовые аспекты защиты прав потребителей в торговле. Университетская наука. 2021. С. 35-40.

время, граждане наоборот его теряют, как и собственные финансовые средства, а здоровье в таком случае не улучшается, в худшем случае только ухудшается. Встает вопрос о материальной и моральной компенсации, для того чтобы восстановить упущенное здоровье, а также добиться какой-либо справедливости. С практической точки зрения это оказывается не так просто.

Многие исследователи, рассматривая данную проблему отмечают тот факт, что согласно ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»³ экспертиза качества оказываемых медицинских услуг это обязательное мероприятие, однако, только для некоммерческих организаций. Вследствие чего, коммерческие медицинские организации, реклама которых буквально окружает нас, не обязаны проходить данную государственную экспертизу. Таким образом, нельзя достоверно ответить на вопрос, отвечает ли конкретная коммерческая медицинская организация установленным критериям качества, вследствие чего и доказать понесенный моральный вред очень трудно или практически невозможно.

Закон «О защите прав потребителей»⁴ направлен на регламентацию норм о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Однако, на практике, опять-таки, данный закон является неэффективным во многих случаях. В частности:

а) Во-первых, множество проблем вызывают вопросы причинно-следственной связи между наступившим вредом и действиями медицинского персонала. К примеру, гражданин утверждает, что он получил вред здоровью вследствие некачественно оказанной ему медицинской услуги. В данном случае вина может лежать и на нем, если он не соблюдал назначенный режим или лечение в медицинском учреждении. Вследствие чего, Долинская Л.М.

³Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 28.12.2022) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

⁴ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей" // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

анализируя судебную практику, говорит о том, что суд принимая во внимание данный факт принимает сторону медицинской организации, тем самым отказывая в удовлетворении требований истца о возмещении причинённого ущерба жизни и здоровью, в том числе и компенсации морального вреда.⁵

б) Во-вторых, на сегодняшний день, отсутствует законодательно закреплённый критерий «качество медицинской услуги».

в) В-третьих, у судов отсутствует единый ориентир в определении размера морального вреда при оказании неквалифицированной медицинской помощи. О чем свидетельствуют весьма большие различия в части присуждения сумм в схожих делах о компенсации морального вреда. Свердловский областной суд в деле № 32581/2018 определил размер моральной компенсации в размере 200 т.р.⁶ В другом деле схожем деле Алтайский краевой суд в деле № 33-4759/2017 определил размер моральной компенсации в размере 5 т.р.⁷

Представляется необходимым законодательно закрепить размер минимальной компенсации, которая бы измерялась в зависимости от тяжести повреждения здоровья. Однако, уровень причинных нравственных страданий глубоко индивидуален, вследствие чего, необходимо чтобы специальный медицинский психолог давал свою собственную независимую оценку тяжести понесенных страданий, к которой бы также прилагалась судебно-медицинская экспертиза и оценочные мнения окружающих людей

⁵ Долинская Л.М. Защита прав потребителей на примере защиты прав пациентов. Законы России: опыт, анализ, практика. 2015. С. 59-64.

⁶ Определение Свердловского областного суда от 23.02.18 г. № 32581/2018 // СПС «Консультант Плюс» // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

⁷ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 19.06.13 № 33-4759/2017 // СПС «Консультант Плюс» // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

потерпевшего лица. На основании чего суд выносил бы решения, ориентируясь и ссылаясь на данные факты.

Таким образом, можно констатировать, что на сегодняшний день, вопросы, связанные с защитой прав потребителей услуг в сфере здравоохранения, в частности, по вопросам компенсации морального вреда вследствие получения некачественной медицинской услуги остаются актуальными, и требуют незамедлительного разрешения. Представляется необходимым модернизировать Главу третью Закона «О защите прав потребителей». В частности, дополнить ее новым разделом «Защита прав потребителей медицинских услуг», которая бы включала в себя нормы отсылающие к нормам ГК РФ и соответствующим нормам действующего законодательства регламентирующих охрану здоровья граждан. Разработать и законодательно закрепить понятие «качество медицинской услуги».

Список используемых источников

нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 28.12.2022) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей" // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

научная литература:

3. Богдан В.В. О необходимости усиления защиты прав граждан посредством совершенствования закона РФ "О защите прав потребителей": актуальные проблемы. Известия юго-западного государственного университета. 2011. С. 24-31.

4. Долинская Л.М. Защита прав потребителей на примере защиты прав пациентов. Законы России: опыт, анализ, практика. 2015. С. 59-64.

5. Сиваньков В.А. Правовые аспекты защиты прав потребителей в торговле. Университетская наука. 2021. С. 35-40.

судебная практика:

6. Определение Свердловского областного суда от 23.02.18 г. № 32581/2018 // СПС «Консультант Плюс» // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).

7. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 19.06.13 № 33-4759/2017 // СПС «Консультант Плюс» // «СПС Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 30.01.2023).