

УДК 34.09 DOI: 10.14451/2.183.25

# Медицинская услуга как объект гражданских правоотношений: актуальные аспекты механизма оптимальной реализации с имплементацией практик медиативного урегулирования конфликтов

© 2023 **Иванова Татьяна Михайловна**

Старший преподаватель кафедры теории права, международного права и сравнительного правоведения Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева; Межрегиональный центр медиации и правового просвещения Астраханского колледжа вычислительной техники, Астрахань.

E-mail: krohmalt@mail.ru

© 2023 **Фастова Марина Андреевна**

Кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры гражданского права и правового регулирования инновационной деятельности, Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева, Астрахань; Российский государственный социальный университет, Москва.

E-mail: romanenkoma82@mail.ru

© 2023 **Радван Лэйла Мохамед**

Старший лаборант, ассистент кафедры Пропедевтики внутренних болезней, врач-гастроэнтеролог. Астраханский государственный медицинский университет Министерства здравоохранения РФ, ООО «Гигиеня», Астрахань.

E-mail: vradvan@mail.ru

© 2023 **Храмова Татьяна Михайловна**

Заместитель директора, Астраханский колледж вычислительной техники, Астрахань.

E-mail: khramova-tm@akvt.ru

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, процедура медиации, платные медицинские услуги, охрана здоровья, злоупотребление правом, права человека, гарантии, обязанности, посредник, медиатор

Настоящая статья посвящена ключевым аспектам категории медицинской услуги как объекта гражданских правоотношений с позиций выявления оптимальных механизмов ее реализации на практике с возможностью применения медиативных техник разрешения правовых конфликтов.

Тема качественного оказания медицинских услуг и сопутствующие ей правовые конфликты, вызванные, в первую очередь, критериями оценки этого качества, является одной из самых актуальных на сегодняшний день. Ведь сфера предоставления медицинских услуг с каждым днем

только расширяется, набор этих услуг увеличивается с каждым днем в соответствии с запросами и потребностями населения, что, к сожалению, зачастую негативным образом сказывается на качественных характеристиках в погоне за увеличением финансовой прибыли и влечет за собой разнообразные по видовым характеристикам споры, конфликты, разногласия, столкновения.

Также в настоящей статье акцент делается на медиативном способе разрешения подобных конфликтов, который, конечно, не идеализируется и не рассматривается исключительно как «панацея», но при профессиональном комплексном и системном подходе может способствовать разрешению конфликтов в сфере предоставления медицинских услуг.

Актуальность рассматриваемого аспекта объясняется высокой социально-правовой значимостью гражданского правоотношения, складывающегося в области оказания медицинской услуги и влекущего за собой необходимость адекватного механизма реализации защиты прав потребителей в изучаемом ракурсе.

Несмотря на значительно высокую законотворческую инициативу в сфере медицинских услуг с точки зрения защиты прав потребителей, на наш взгляд, не в полном объеме реализована единая концепция системы прав пациентов, выражающаяся в отсутствии четкого правового регулирования, ведущего к противоречивости действующих норм.

На наш взгляд, сфера вопросов, нуждающихся в более детальной законодательной проработке сводится к фокусированию на правовых статусах субъектов гражданских правоотношений, складывающихся в области предоставления медицинских услуг с точки зрения оптимального механизма реализации их прав, законных интересов и гарантий на практике, обеспечиваемое, с одной стороны, четкой регламентацией критериев оценки качественных характеристик той или иной медицинской услуги, а, с другой стороны – комплексным и системным контролем за медицинской отраслью.

Обозначенные факты указывают на необходимость концептуального анализа медицинской услуги как объекта гражданских правоотношений с позиций актуальных аспектов механизма оптимальной реализации с имплементацией

практик медиативного урегулирования конфликтов, столь успешно зарекомендовавших себя практически во всех сферах общественной жизни.

В соответствии с п. 2 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования [4]. При этом следует отметить, что деятельность платной медицинской клиники регламентируется еще и Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» [2], Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг [3]. Данные документы обязательно находятся на доске информации для пациентов в каждой медицинской клинике, предоставляющей платные услуги.

В соответствии с действующим законодательством потребитель платных медицинских услуг – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Под платными медицинскими услугами же понимаются медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств

юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Потребитель платных медицинских услуг имеет право на своевременное получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и предоставляемых им услугах; на безопасность услуг; на соблюдение медицинской организацией сроков оказания услуги; на соблюдение качества оказываемых услуг и отсутствие их недостатков; на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги.

При необходимости предоставления дополнительных платных медицинских услуг, которые не предусмотрены договором, исполнитель в обязательном порядке обязан предупредить об этом потребителя и оказывать дополнительную платную услугу на возмездной основе только с согласия потребителя. При этом следует помнить, что в соответствии Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя такие медицинские услуги оказываются бесплатно.

В случае отказа потребителя от получения медицинских услуг после заключения договора, договор расторгается, при этом потребитель оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Потребитель-пациент при обнаружении недостатков, в том числе платной медицинской услуги, в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе по своему усмотрению предъявить к медицинской организации следующие требования: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги,

возмещения понесенных пациентом расходов по устранению недостатков оказанной медицинской услуги силами третьих лиц. Удовлетворение требований потребителя не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

На практике встречаются случаи, когда в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, причиняется вред здоровью пациента. Подобный вред подлежит возмещению исполнителем, оказывающим медицинскую услугу, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для восстановления нарушенного права в случае врачебной ошибки, когда вред здоровью пациента причинен некачественно оказанной медицинской услугой, пациент (его законный представитель) может обратиться в медицинскую организацию с требованием о возмещении вреда, с исковым заявлением в суд. Примечательно, что при подаче искового заявления в суд пациент-потребитель имеет особые преимущества, установленные законом. Например, он освобождается от уплаты государственной пошлины и получает право альтернативной подсудности, то есть исковое заявление подается в суд по выбору потребителя (по месту регистрации/пребывания, юридическому адресу ответчика, месту заключения договора или в порядке, предусмотренном договором).

При возникновении конфликтной ситуации между потребителем-пациентом и представителями медицинской организации следует особо обратить внимание на альтернативную процедуру урегулирования споров с участием посредника (процедуру медиации).

Обращение к медиатору имеет ряд преимуществ – оно позволит сохранить репутацию медицинской организации; конфиденциальность процедуры медиации позволяет сохранить врачебную тайну, приступить к своевременному лечению (медиация позволит быстро разрешить спор и приступить к необходимому лечению). Основная цель медиатора состоит в обеспече-

нии взаимопонимания между пациентом и представителем медицинской организации, а также в помощи при реализации решения проблемы, приемлемой для обеих сторон конфликтной ситуации. Вместе с тем не все конфликты могут быть разрешены посредством обращения к медиатору.

Сама практика обращения к третьему, независимому лицу (посреднику-медиатору) с целью разрешить тот или иной спор имеет многовековую историю, а также положительный опыт во многих зарубежных государствах. Акцент делается именно на таком урегулировании конфликта, при котором нет «проигравшей» стороны, как и нет результата, не удовлетворяющего обе стороны или одну из них (что очень часто может происходить при обращении в правоохранительные органы). Это достигается путем подведения сторон к компромиссу с помощью сети достаточно разносторонних медиативных практик. Кроме того, медиативное разрешение конфликтов способствует в значительной степени сокращению временных и финансовых затрат субъектов спорного правоотношения.

Особого внимания при рассмотрении проблем, связанных с защитой прав потребителей при оказании платных медицинских услуг, заслуживает так называемый потребительский (медицинский) терроризм/экстремизм. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» хорошо защищает потребителей платных медицинских услуг. Однако, некоторые потребители используют свои права не для восстановления нарушенного права, а для получения выгоды. Неформально такие действия и называют потребительским терроризмом. Потребительский терроризм можно определить как активные и осознанные недобросовестные действия пациента против медицинского учреждения, услугами которого он воспользовался, с целью получения какой-либо выгоды.

В ст. 10 Гражданского кодекса РФ [1] для описанных выше случаев есть понятие злоупотребление правом. Законодатель отмечает, что не

допускается осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав.

На практике подобное злоупотребление правом выглядит следующим образом: пациент получает качественную медицинскую услугу, однако на конечном этапе лечения или после завершения лечения, якобы обнаруживает какой-либо «дефект» в оказанной услуге. Как следствие возникает конфликтная ситуация, основной целью которого является получение назад уже уплаченных денежных средств, а также компенсации морального вреда.

Некоторые медицинские учреждения в этом случае предпочитают не вступать в конфликтные ситуации, боясь испортить себе репутацию, и пытаются договориться с таким «пациентом-экстремистом», выплатив ему денежные средства и сразу погасив конфликт. Однако такая позиция видится как крайне неверная, поскольку даже удовлетворение действительно необоснованных претензий не гарантирует того, что пациент не обратится с исковым заявлением в суд. При этом не исключено, что подобное добровольное возмещение пациенту денежных средств будет расценено в суде как признание вины и нежелание спорить с пациентом из-за его правоты.

Думается, что в случае предъявления необоснованных претензий со стороны пациента, медицинской организации необходимо донести до него, что его претензии являются безосновательными, а, следовательно, не подлежат удовлетворению. Общение с пациентом необходимо вести исключительно в письменной форме, что позволит, в случае перехода конфликта в фазу судебного разбирательства, предоставить доказательств в суд для оценки правоты каждой из сторон.

Отдельно хотелось бы отметить, что недопустимо игнорировать претензию пациента, на нее необходимо дать аргументированный ответ. Ответ на претензию, даже если он содержит отказ

в удовлетворении потребительских требований, свидетельствует о правовом подходе к работе на рынке медицинских услуг.

Для того, чтобы обезопасить себя от необоснованных претензий со стороны потребителей, в медицинской клинике должно быть предусмотрено максимально возможное информирование (в письменной форме) пациента-потребителя

о содержании оказываемой услуги, условиях и порядке ее оказания, оплате, а также возможных негативных последствиях. Все это в случае необходимости позволит доказать отсутствие причинной связи между возможными негативными последствиями, указанными так называемым «пациентом-террористом» в претензии и самим курсом лечения, проводимым медицинским учреждением.

### Библиографический список

1. Гражданский кодекс РФ. Часть 1. — URL: <https://base.garant.ru/10164072> (дата обр. 05.09.2023).
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей». — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305) (дата обр. 03.09.2023).
3. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006». — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_447009](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_447009) (дата обр. 01.09.2023).
4. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ. — URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895) (дата обр. 01.09.2023).