

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

А.А. Масалимова, канд. юрид. наук, доцент
Г.Г. Галяутдинова, студент
Башкирский государственный университет
(Россия, г. Уфа)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-1-3-54-57

***Аннотация.** Данная статья посвящена защите прав потребителей в сфере здравоохранения. Рассмотрены наиболее действенные способы защиты и проблемы, которые могут возникать у пациентов при данной процедуре и какие пути решения возможны для решения проблем. В ходе изучения данной темы были проанализированы ряд статей из законодательства, которое регулируют сферу здравоохранения и защиту прав потребителей в этой области. Для наиболее чёткого понимания, как это происходит на практике, была использована судебная практика. В конечном итоге были сделаны выводы, согласно которым для восстановления своих нарушенных прав, граждане всё чаще обращаются в судебные органы, поэтому можно предположить, что защита прав потребителей в сфере здравоохранения данным образом наиболее эффективна.*

***Ключевые слова:** медицинские услуги, защита прав потребителей, врачебная ошибка, компенсация.*

Согласно ст. 41 Конституции РФ каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь, которая производится за счёт бюджета государства. Значимость оказания медицинских услуг имеет значения не только для контрактного гражданина, но для государства в целом [0]. Поскольку от уровня оказания медицинской помощи зависит уровень жизни субъектов РФ. Качественное и своевременное оказание медицинской помощи является неотъемлемой частью права человека. Но зачастую при оказании медицинских услуг допускаются ошибки, нарушаются права человека и даже причинение смерти вследствие оказания некачественной услуги. На практике при защите своих прав потребитель (в данном случае пациент) не всегда может доказать вину исполнителя (медицинских организаций и др.) в их причастности к причинению вреда здоровью потребителя. В связи с этим встаёт вопрос, как гражданин может защитить свои потребительские права при оказании медицинских услуг наилучшим образом.

Каждый гражданин имеет возможность защищать свои права всеми способами, которые не запрещены законом. Согласно ст.12 Гражданского кодекса (далее ГК РФ)

защитить свои права можно следующим способом: признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношений [0]. Обращаясь к Федеральному закону (далее ФЗ РФ) от 21 ноября 2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» гарантируется доступность и качество медицинской помощи, которые в свою очередь обеспечиваются организацией оказания медицинской помощи по принципу приближенности к месту жительства, месту работы или обучения. Также особое значение имеет наличие необходимого количества медицинских работников и уровень их квалификации, поскольку от их действий зависит жизнь и здоровье людей [0]. Актуальность защиты прав в медицинской сфере набирает обороты, связано это с общим ухудшением здоровья населения, а именно недавней пандемией COVID-19 и неудовлетворенностью пациентов качеством медицинской помощи. С каждым годом происходит рост жалоб и исков, обусловленных ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию платных медицинских услуг по причинам некомпетентности и грубости

медицинского персонала, некачественной диагностики и лечения и т.п. Согласно данным Росздравнадзору произошёл двукратный рост количества обоснованных жалоб на доступность медпомощи в федеральных организациях. Однако этот показатель составляет чуть более 11% от общего числа обращений. В связи с этим возникает вопрос, как защитить свои права, куда обращаться и что будет наиболее эффективным [0].

Согласно ст. 2 ФЗ Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться как лично, так и создавая коллективные обращения, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам и др. В дальнейшем если граждан не устроит ответ и решение, то защита прав будет реализоваться посредством подачи жалобы в суд, то есть уже в судебном порядке [0]. Обращаясь к ст. 1068 ГК РФ юридическое лицо, либо гражданин возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей, работником будет считаться гражданин, исполнявший обязанности по трудовому договору. Ответственность в данном случае будет нести медицинская организация. Следовательно, пациент чьи права были нарушены может обратиться в суд и требовать возмещения вреда. Проблема заключается в том, что нарушения в сфере здравоохранения увеличиваются и обращаться каждому пациенту в суд проблематично, поскольку перегрузка будет касаться и судов. Но если гражданин понёс существенный вред своему здоровью в случае некачественного оказания медицинской услуги, то он в любом случае имеет право за возмещение вреда.

Ещё одной из проблем является сложность доказывания вины исполнителя (поликлиники, больницы, косметологических и стоматологических клиник, частных медицинских организаций) в их причастности к причинению вреда здоровью потребителя. Исходя из судебной практики суд чаще встаёт на сторону пациента и согласно определению Верховного суда РФ 2

сентября 2019 г. № 48-КГ19-9) не пациент должен доказывать вину больницы в неустановлении верного диагноза, а больница – отсутствие своей вины в ошибочном диагнозе. Определение было вынесено на примере дела, где гражданин умер в результате некачественного оказания медицинских услуг, неправильно поставленного диагноза. Лечение было назначено по лучению от ушиба грудины, но причиной смерти послужила невыявленная пневмония. В данном случае родственники имеют право обратиться в суд и иском о компенсации морального и физического вреда ст. 151 ГК РФ. Из этого можно предположить, что защита прав в судебном порядке является наиболее удобным и результативным способом [0].

Защита от врачебных ошибок также предусмотрена и в ст. 1085 ГК РФ, в которой сказано, что возместить ущерб можно за утраченный потерпевшим заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, например, на лекарственные средства, лечение, посторонний уход и др. Вместе с тем можно потребовать и возмещение морального вреда, но как указывают эксперты, сумму при этом необходимо указывать максимальную, поскольку судебные органы назначают меньше заявленной суммы. Человек, которому оказывается медицинская помощь независимо от способа оказания такой помощи приобретает не только статус пациента, но и статус потребителя. Регулируется это ФЗ «О защите прав потребителя» и согласно ст.29 данного ФЗ пациент(потребитель) вправе требовать устранения недостатков, но сложность заключается в том, что часто недостатки в медицинской сфере – это причинение вреда здоровью, которые невозможно устранить [0]. Для этого при предъявлении иска в суд, прилагать к нему медицинскую документацию, выписки врачей, чеки на лекарства и др., поскольку они послужат основанием для возмещения вреда, но как было сказано ранее, обязанность по доказыванию возлагается не на пациента **[Ошибка! Источник ссылки не найден.]**

Защита нарушенных прав в судебном порядке является наиболее актуальным

решением по восстановлению прав. Обязанность возместить вред является мерой гражданско-правовой ответственности, которая применяется к причинителю вреда при наличии состава правонарушения, и как показывает судебная практика, то судебные органы встают на сторону пострадавших. Проблема остаётся актуальной, поскольку процедура обращения граждан имеет сложности. Зачастую решения органов администрации обжалуются в суд, поскольку их решения нарушают права граждан. В связи с этим предлагается подавать жалобу на более высокий уровень в Федеральную службу по надзору в сфере

здравоохранения, упростить процедуру подачи жалобы, с целью усиления позиции защиты прав потребителей медицинских услуг. Но в целом защита прав в судебном порядке является наиболее актуальным способом.

Таким образом, из вышесказанного следует, что защита прав потребителей в медицинской сфере набирает обороты. В связи с этим необходимо улучшать качество медицинских услуг, поскольку рост обращений растёт. Наилучшим образом защитить свои права на данном этапе можно в судебном порядке.

Библиографический список

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный текст Конституции РФ, включающий новые субъекты Российской Федерации – Донецкую Народную Республику, Луганскую Народную Республику, Запорожскую область и Херсонскую область, опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>, 06.10.2022 (дата обращения: 11.11.2022).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022) // Собрании законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 г. N 32 ст. 3301.
3. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 11.06.2022, с изм. от 13.07.2022) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022) // Российская газета. 23 ноября 2011 г. N 263.
4. Бескаравайная Татьяна. Росздравнадзор сообщил о росте числа обоснованных жалоб на федеральные медцентры. 31.05.2022. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://medvestnik.ru/content/news/Roszdravnadzor-soobshil-o-roste-chisla-obosnovannyh-jalob-na-federalnye-medcentry.html> (дата обращения: 11.11.2022).
5. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" // Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. N 19 ст. 206.
6. Определение Верховного суда РФ 2 сентября 2019 г. № 48-КГ19-9). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-sudebnoi-kollegii-pograzhdanskim-delam-verkhovnogo-suda-rossiiskoi-federatsii-ot-02092019-n-48-kg19-9/> (дата обращения: 11.11.2022).
7. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей" // Российская газета от 7 апреля 1992 г.
8. Защита прав потребителей медицинских услуг / А.В. Микрюков, А.С. Мозалев, Л.А. Ходырева, А. А. Дударева // Проблемы стандартизации в здравоохранении. – 2016. – № 9-10. – С. 33-38. – EDN WVIEVX.

**CIVIL LEGAL PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS
IN THE PROVISION OF MEDICAL SERVICES**

A.A. Masalimova, *Candidate of Legal Sciences, Associate Professor*

G.G. Galyautdinova, *Student*

Bashkir State University

(Russia, Ufa)

***Abstract.** This article is devoted to the protection of consumer rights in the field of healthcare. The most effective methods of protection and problems that may arise in patients with this procedure and what solutions are possible to solve the problems are considered. During the study of this topic, a number of articles from the legislation that regulate the healthcare sector and consumer protection in this area were analyzed. For the clearest understanding of how this happens in practice, judicial practice was used. In the end, conclusions were drawn according to which, in order to restore their violated rights, citizens are increasingly turning to the judicial authorities, so it can be assumed that consumer protection in the healthcare sector is most effective in this way.*

***Keywords:** medical sphere, consumer protection, medical error, compensation.*