

Уполномоченный по правам человека в Приморском крае

Правовое регулирование защиты прав пациентов как потребителей медицинских услуг

Конкурсная работа

Хуторной Юлии Васильевны

студентки 3 курса направления «Юриспруденция» Института права
Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

Научный руководитель

Грудинина Анастасия Павловна

ассистент кафедры

конституционного и административного права Института права ВГУЭС

Владивосток, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Основные способы защиты прав пациентов.....	5
2. Доказательства при защите прав пациентов.....	9
3. Судебно-медицинская экспертиза как доказательство при защите прав пациентов.....	13
Заключение.....	16
Список использованной литературы.....	20

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выбранной темы заключается в том, что при защите своих прав потребитель (в данном случае пациент) не всегда может доказать вину исполнителя (поликлиники, больницы, косметологических и стоматологических клиник, частных медицинских организаций) в их причастности к причинению вреда здоровью потребителя. Исходя из судебной практики за период с 01.01.2015-06.10.2018 по Приморскому краю основной причиной вынесения судебных решений с отказом удовлетворения исковых требований выступает отсутствие причинно-следственной связи между действиями исполнителя и наступившими вредными последствиями. Если говорить точнее, то истец не всегда может доказать вину исполнителя. Основным доказательством, на которое ссылается суд, является Заключение комиссионной судебно-медицинской экспертизы ГБУЗ «Приморское краевое бюро судебно-медицинской экспертизы».

Медицина – это сфера обслуживания. С момента обращения лица за медицинской помощью, у него появляются права потребителя медицинских услуг. Согласно закону к ним относятся: право на охрану здоровья, право на медицинскую помощь, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства, выбор врача и медицинской организации, информация о состоянии здоровья, информация о факторах, влияющих на состояние здоровья¹. Человек, которому оказывается медицинская помощь независимо от способа оказания такой помощи приобретает не только статус пациента, но и статус потребителя. Это подтверждает его право на защиту своих прав и законных интересов как потребителя и возможность руководствоваться Федеральным Законом «О защите прав потребителей»².

¹ глава 4 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

² п. 17 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"

Целью статьи является изучение прав пациентов как потребителей медицинских услуг, способы их защиты, изучение института защиты прав потребителей медицинских услуг.

Большее внимание будет уделено вопросам, связанным с доказательством вины исполнителя и причинно-следственной связи между сторонами. Именно эти средства являются основными при защите пациентом своих прав как потребителя медицинских услуг.

В данной статье будут рассмотрены вопросы, касающиеся заключения судебно-медицинской экспертизы, а именно какие документы они проверяют и на что ссылаются при даче заключения. Также в работе будет рассмотрен вопрос о доказательствах - какие именно являются основными и на какие имеют большее значение для суда при вынесении решения.

Объектом научного исследования выступают общественные отношения, возникающие в связи с осуществлением и защитой прав потребителей медицинских услуг.

Основные нормативные правовые акты, анализируемые в данной работе и регулирующие данные отношения: Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", глава 39 ГК РФ. В качестве дополнительных применяются: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» от 26.01.2010 № 1.

1. Основные способы защиты прав пациентов

В системе правоотношений в сфере услуг правоотношения по оказанию медицинских услуг занимают особое место, так как они затрагивают конституционное право человека на охрану здоровья и медицинскую помощь³. Почему эти отношения могут регулироваться Законом о защите прав потребителей? Указанный Закон регулирует отношения между потребителем гражданином, который обращается в организацию за получением определенной услуги, и организацией, которая предоставляет ему эту услугу в пределах своей компетенции. Пациент является потребителем оказываемых ему медицинских услуг, несмотря на тот факт, что эти отношения носят специфический характер. Цели, для достижения которых лицо обращается в медицинское учреждение, личные, так как потребителя -пациента интересуют вопросы, связанные с его здоровьем. Они не затрагивают интересы третьих лиц.

Кроме того, на правоотношения между пациентом и медицинской организацией распространяются способы защиты, которые предусмотрены гражданским законодательством.

Статья 12 Гражданского Кодекса РФ перечисляет способы защиты прав, которые применимы и для защиты прав пациентов. При рассмотрении дел, связанных с защитой прав пациентов в контексте потребителей медицинских услуг основными способами защиты является: признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношений. Указанный круг способов защиты обусловлен нижеследующем.

Во-первых, оказание некачественных медицинских услуг наносит серьезный вред здоровью, который может выражаться как в изменении внешнего состояния, так и внутреннего. Можно привести в качестве примера решение по гражданскому делу по иску гражданки к косметологу с требованием о возмещении вреда здоровью, расходов связанных с приобретением

³ ст. 41 Конституции РФ

лекарственных средств и приемами специалистов, компенсации морального вреда, в котором говорится, что у пациент после проведенной процедуры увеличилось воспалительное образование после введения косметологом биологически активных веществ непосредственно в проблемные участки кожи лица⁴.

Во-вторых, как правило подаются иски при оказании некачественных платных медицинских услуг. Например, решение⁵ по иску гражданина к медицинской организации о защите прав потребителей, в котором истцу были оказаны платные услуги по зубопротезированию. Однако впоследствии она обнаружила недостатки и обратилась с претензией к исполнителю.

В-третьих, лечение всегда наносит не только физические, но и нравственные страдания, так как этот процесс всегда сопряжен с какими-либо ограничениями, неудобствами в виде невозможности самостоятельного передвижения, долгого нахождения в определенном положении, запрете на еду и т.д. Кроме того, большую роль имеет компетентность медицинского состава и добросовестное выполнение обязанностей. В качестве халатного отношения к выполнению профессиональных обязательств при оказании медицинских услуг, можно привести следующий пример судебной практики: после выполненной операции пациент был помещен в палату хирургического отделения, которая не была оборудована надлежащим образом: отсутствовали перила кровати, а также отсутствовала кнопка вызова медицинского персонала. Вследствие этого пациент ночью упал с кровати, получил травму и был вынужден пролежать в таком положении до прихода медицинской сестры, что составило более трех часов⁶.

Рассмотрим способы защиты более подробно относительно их применения к данной теме.

⁴ Решение Уссурийского районного суд Приморского края по делу № 2-1950/2017 от 26 декабря 2017г.

⁵ Решение Дальнегорского районного суд Приморского края по делу №2-1/2017 от 19 апреля 2017г.

⁶ Определение Судебной коллегии по гражданским делам Приморского краевого суда по делу №33-11133/2016 от 24 октября 2016г.

Права потребителя, в том числе медицинских услуг, регулируются ФЗ «О защите прав потребителя». Человек, который обращается за медицинской помощью, независимо от того осуществляется ли она платно или бесплатно, приобретает не только статус пациента, но потребителя. Соответственно при защите своих прав он может применять положения Закона «О защите прав потребителей».

Согласно позиции Пленума Верховного Суда РФ, изложенной в Пленуме от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», законом предусмотрены такие права пациента как право на просвещение в области защиты прав потребителей, право на получение качественных медицинских услуг, право на получение медицинских услуг без недостатков, право на безопасность медицинских услуг, право на информацию об исполнителе (медицинской организации и квалификации специалистов) и о медицинских услугах, право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги.

Особенностями отношений по оказанию медицинских услуг также является то, что не все способы могут быть применены для защиты прав пациентов. Среди тех способов защиты, которые предусмотрены Гражданским кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей», применимых в медицинских правоотношениях, можно выделить следующие:

- возмещение убытков; возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью; взыскание неустойки; компенсация морального вреда⁷.
- пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; присуждение к исполнению обязанности в натуре; самозащиты права; понуждение к заключению договора; расторжение или изменение договора⁸.

Среди перечисленных способов наиболее «распространенными» и эффективными являются возмещение убытков, компенсация морального вреда, возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью. Эти способы позволяют

⁷ ст. 12, 151, 395 ГК РФ ст. 12, 14, 15, 28 Закона о защите прав потребителей

⁸ ст. 12, 426, 428 ГК РФ

восстановить положение пациента, которое имело место до нарушения его прав, компенсировать понесенные расходы (в данном случае расходы связаны с проведением операций, послеоперационным уходом, покупкой лекарств и т.д.), возместить причинённый жизни и здоровью вред, физические и нравственные страдания.

В тех случаях, когда пациенту была оказана платная медицинская услуга, лицо, чьи права нарушены в праве требовать выплаты неустойки⁹, процентов за пользование чужими денежными средствами¹⁰, требование потребителя о соразмерном уменьшении цены услуги¹¹. Для реализации большинства способов защиты требуется наличие определенных условий. Так, например, отказ от оплаты навязанных услуг, возможен только в случае, если потребитель докажет, что имело место навязывание ему определенной услуги со стороны исполнителя в лице медицинской организации.

Если говорить о таком способе защиты прав как самозащита, то в данном случае его применение ограничивается отсутствием у потребителя-пациента специальных познаний в медицине. В качестве одной из форм самозащиты можно рассматривать отказ от медицинского вмешательства (например, не подписание согласия на медицинское вмешательство). Понуждение к заключению договора применяется при уклонении исполнителя от заключения публичного договора об оказании медицинских услуг. У пациента как потребителя в соответствии со статьей 723 Гражданского кодекса РФ, а также статьей 29 Закона о защите прав потребителей есть право требования безвозмездного устранения недостатков, а также возмещения расходов потребителя на устранение недостатков. Однако специфика медицинской сферы услуг заключается в том, что возможность устранения недостатков медицинской деятельностью встречается крайне редко. Недостатки в медицинской услуге обычно приводят к повреждению здоровья и являются неустраняемыми. Следовательно, практика предъявления указанных требований лапидарна .

⁹ ст. 12, 330 ГК РФ

¹⁰ ст. 395 ГК РФ

¹¹ ст. 723 ГК РФ, п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей

Таким образом, можно наблюдать трудности в применении общегражданских способов защиты прав потребителя в сфере оказания медицинских услуг. Наиболее эффективными являются способы защиты, суть которых заключается в привлечении медицинской организации к гражданско-правовой ответственности, что позволяет пациенту-потребителю компенсировать понесенный вред, в то время как другие способы охраны прав потребителей медицинских услуг являются нецелесообразными.

2. Доказательства при защите прав пациентов

Проблемным вопросом в рамках защита прав пациентов является вопрос доказывания причинно-следственной связи между оказанными услугами и негативными последствиями. В связи с чем необходимо уделить особое внимание вопросу сбора доказательственной базы.

Для защиты права пациентов, в любом случае нужно доказать и обосновать то, что нарушение прав пациента действительно произошло со стороны медицинской организации или ее медицинского работника.

Обращаясь к информационному письму Департамент здравоохранения г. Москвы № 40-18-3112/14, мы видим указание на то, что медицинские документы являются основным источником информации при возникновении претензий со стороны пациентов и их представителей в случаях ненадлежащего оказания медицинской помощи или нарушения прав граждан. Такие документы, в частности договор об оказании услуг, медицинская карта амбулаторного пациента, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, полис обязательного медицинского страхования, медицинская карта стационарного больного, подтверждают наличие у пациента каких-либо заболевание, периодичность посещения им медицинских учреждений, наличие каких-либо оперативных вмешательств¹². Также в

¹² Информационное письмо Департамента здравоохранения г. Москвы от 18.03.2014 № 40-18-3112/14 «О недостатках оформления и ведения первичной медицинской документации»

медицинской документации отслеживается процесс развития заболевания и выбранная методика лечения.

Договор об оказании услуг подтверждает факт выполнения услуги. В его отсутствие крайне сложно доказать наличие между потребителем и исполнителем каких-либо правоотношений. Примером того, насколько необходимо заключение подобных договоров является следующее решение. Заказчик (пациент) обратился к исполнителю (целителю) в целях восстановления здоровья, так как до этого перенес ишемический инсульт. Целитель осуществляла предпринимательскую деятельность и предложила истцу свои услуги в виде нетрадиционного лечения за плату, которую он выплачивал частями. После того как заказчик (пациент) передал основную часть суммы исполнитель сменила место осуществления своей деятельности. Заказчик (пациент) не заметил каких-либо существенных изменений в состоянии своего здоровья и обратился в суд с иском о возврате денежных средств. Но так как у истца отсутствовали какие-либо доказательства об оказании ему платных услуг (договор, квитанции об оплате) суд отказал в удовлетворении требований. Истец предоставил видеозапись, которая, по его мнению, сможет доказать факт передачи денежных средств в счет оказанных услуг, но суд счел, что эти доказательства не отвечают требованиям относимости и допустимости и не стал их рассматривать в качестве таковых решение по иску потребителя к исполнителю, которым являлся целитель¹³.

Данный спор подтверждает необходимость заключения договора. В договоре необходимо подробно указать стоимость и порядок оплаты платных медицинских услуг. Пациенту (потребителю) важна информация об ориентировочной и окончательной стоимости лечения, об оплате услуг в определенной стоимости услуги устанавливается в соответствии с предварительным планом лечения и утвержденным прейскурантом цен, действующим на момент подписания договора. Лечение устанавливается после проведения дополнительных методов обследования, установления заболевания.

¹³Решение Первореченского районного суд г. Владивостока Приморского края по делу № 2-5170/2015 от 29 марта 2016г.

Также договор на оказание платных медицинских услуг обязательно должен содержать срок оказания услуги, который не тождественен сроку действия договора и срокам лечения пациента. Срок выполнения платных медицинских услуг как дата визита могут определяться по соглашению сторон в договоре. Одним из основных условий договора являются права и обязанности потребителя и исполнителя. Это поможет в дальнейшем обезопасить и защитить пациента в случае оказания некачественных медицинских услуг, недобросовестного поведения со стороны исполнителя.

Самым важным для защиты пациентом своих прав является то, что медицинская документация позволяет проследить взаимосвязь действий и последствий оказанной медицинской помощи, то есть доказать прямую причинно-следственную связь между оказанной лечением пациента и причиненным ему вредом.

Исходя из анализа судебной практики именно с доказыванием этой связи у пострадавших пациентов возникают трудности. Иногда даже при наличии таких документов как договор об оказании платных медицинских услуг, а также амбулаторных карт в качестве дополнительного доказательства, не всегда удается убедить суд в виновности медицинской организации.

Показательным является следующее решение по делу. Пациент обратился с требования о расторжении договора оказания услуг (установление зубов), взыскания денежных средств по договору, штрафа, компенсации морального вреда ввиду следующего. Истцу была оказана медицинская услуга по установлению зубов. Через два дня после установки на нижнем «мосту» произошел скол двух зубов. В связи с дискомфортом и болевыми ощущениями истец полагает, что медицинские услуги ответчиком были оказаны ненадлежащим образом. В качестве доказательств предъявлены договор оказания стоматологических услуг, чеки об оплате оказанных услуг. Тем не менее суд отказал в удовлетворении исковых требований, ссылаясь на то, что доводы истца о некачественно оказанной медицинской помощи не нашли своего подтверждения, в виду того, что пациента не явилась на прием, что не позволило

врачам завершить протезирование. Этот факт также был подтвержден заключением судебно-медицинской экспертизы¹⁴.

В качестве следующего примера рассмотрим решение по иску ВИМ к КГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи г. Владивостока» (далее по тексту – СМП) о защите прав потребителей, взыскании расходов на погребение, компенсации морального вреда, штрафа¹⁵. Истец считает, что действиями сотрудников СМП был причинен вред здоровью ее сына и, как следствие, его смерть. Сыну Истца стало плохо: он упал, потерял сознание, возникли затруднения дыхания. Ею была вызвана скорая помощь, которая ввела пациенту два укола в шею, после чего тот начал задыхаться, синеть, пошла кровь изо рта и носа. После приехала вторая бригада, сотрудникам которой удалось вставить в ротовую полость пациенту трубку. Пациент умер в результате неверного определения диагноза и некачественного оказания медицинской помощи на месте. В результате не доставления его в медицинское учреждение наступила смерть пациента. Однако судом в удовлетворении исковых требований было отказано. Свое решение он основывал на заключении экспертной комиссии, которая не усмотрела причинно-следственной связи между действиями врачей КГБУЗ «СМП г. Владивостока» при оказании медицинской помощи сыну Истца и его смертью.

Отсюда можно сделать вывод, что при обращении в какую-либо медицинскую организацию или к частному лицу за оказанием медицинских, косметологических, стоматологических и т.д. услуг необходимо заключать договоры (если услуги платные), сохранять все чеки и любую полученную медицинскую документацию. Особое внимание нужно уделять медицинской карте, так как в ней содержится наибольшее количество сведений о заболеваниях, посещении врачей и т.д.

¹⁴Решение Первомайского районного суд г. Владивостока Приморского края № 2-2324/2016 от 4 октября 2017г.

¹⁵ Решение Первореченского районного суд г. Владивостока Приморского края по делу № 2-368/2017

3. Судебно-медицинская экспертиза как доказательство при защите прав пациентов

Для определения причинно-следственной связи между действиями медицинских работников и наступившими вредными последствиями здоровью пациента, степень тяжести причинённого вреда, суды по общему правилу назначают судебно-медицинскую экспертизу.

Судебно-медицинская экспертиза является одним из множества видов экспертиз. Она состоит в проведении научно-практического исследования по медицинским и медико-биологическим вопросам. Порядок ее проведения регулируется Федеральным законом от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации». Она является основным доказательством при рассмотрении дел по защите прав пациентов. Подобная экспертиза имеет двойственный характер. С одной стороны экспертиза призвана обеспечить соблюдение конституционных прав граждан на жизнь, охрану здоровья и медицинскую помощь. А с другой стороны она позволяет защитить медицинских работников от необоснованного обвинения со стороны пациентов.

Практическая сложность при разрешении дел, связанных с причинением вреда здоровью пациента медицинскими организациями, как результат ненадлежащего исполнения медицинскими сотрудниками своих обязанностей, существует вследствие необходимости установления причинно-следственной связи.

Одной из проблем при рассмотрении дел о защите прав пациентов является то, что эксперты и суды могут неправильно установить связь между действиями медицинских работников и негативными последствиями.

Также в качестве проблемы проведения качественной судебно-медицинской экспертизы можно выделить недостаточную квалификацию экспертов, которые ее осуществляют.

Коррупционное составляющее имеет место на практике при проведении экспертизы¹⁶. Снисходительное отношение граждан к коррупционным проявлениям за собой порождает коррупцию в сфере судебно-экспертной деятельности, вовлечение должностных лиц судебно-экспертных учреждений в экономические конфликты и преступные деяния. При этом предлагать взятки могут как потребители (пациенты), так и медицинские учреждения.

Спорным является вопрос о независимости судебной экспертизы. В статье 7 Федерального закона «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации» говорится о независимости эксперта. Но так ли он на самом деле независим? В реальной жизни на судебного эксперта может оказываться влияние со стороны вышестоящего руководства или третьих лиц. Например, кто-то из вышестоящих начальников может потребовать от эксперта произвести экспертизу и указать, каким именно должно быть содержание экспертного заключения, что безусловно является нарушением действующего законодательства, однако, имеет место быть¹⁷.

Показательными примерами судебной практики по Приморскому краю за последние три года, в которых одним из доказательств являлось заключение судебно-медицинской экспертизы являются следующие судебные дела.

Суд рассматривает и принимает заключение судмедэкспертизы как неоспоримое доказательство вины или невиновности сотрудника медицинского учреждения. Однако довольно часто экспертиза не может прийти к четкому выводу о наличии прямой причинно-следственной связи между действиями врача и состоянием пациента. Например, решение по делу № 2-434/2015 от 24 июня 2016г. Пациент Ефимова О.В. обратилась в суд с иском к негосударственному учреждению здравоохранения «Отделенческая клиническая больница на станции Владивосток ОАО «Российские железные дороги» о взыскании материального и морального вреда, причиненного некачественно оказанной медицинской услугой.

¹⁶ Гетманцева Н.А., Магомедова А.М. Коррупция в Российской медицине/ Гетманцева Н.А., Магомедова А.М.// Бюллетень медицинских интернет-конференций.- 2014.- №11.- С. 1136

¹⁷ Тихомиров А.В. Проблемы судебного правоприменения в спорах о причинении вреда здоровью при оказании медицинских услуг Тихомиров А.В.// Главный врач: хозяйство и право. – 2010. – № 6. – С. 36-51.

Свои требования обосновала тем, что вследствие некачественно оказанной медицинской услуги она лишилась здорового органа и стала инвалидом. Однако Экспертная комиссия не находит дефектов оказания медицинской помощи при оказании медицинской помощи Ефимовой О.В. и рассматривает повреждение органа не как дефекты оказания медицинской помощи, а как осложнение, вызванное внутренними процессами в организме пациента. Несмотря на предоставленные суду доказательства в виде договора на оказание медицинских услуг, медицинской карта стационарного больного суд отказывает в удовлетворении иска. Экспертиза ссылается на отсутствие причинно-следственной связи хотя в деле она просматривается.

В то же время в некоторых решениях судмедэкспертиза все-таки выступает на стороне истца.

Так, в качестве примера можно привести дело по исковому заявлению пациента к ФГБУЗ «Дальневосточный окружной медицинский центр Федерального медико-биологического агентства» о возмещении вреда причиненного повреждением здоровья. Истец заявила требования о взыскании убытков, неустойку за просрочку удовлетворения требования об устранении недостатков. Полагает, что с ответчика в ее пользу необходимо взыскать компенсацию морального вреда, штраф и возместить затраты на судебные расходы. Свои требования она обосновала тем, что между ней и ответчиком был заключен договор на оказание медицинских услуг, а именно на имплантацию с анестезией. Пациенту была оказана услуга имплантация с анестезией. Однако после оказания услуги ее стало беспокоить ее состояние здоровья, в частности, у нее появились боли в правом глазу, она стала постоянно ощущать чувство ломоты, в связи с этим она обратилась к врачу, который проводил имплантацию, но это не привело к каким-либо улучшениям и пациент был вынужден обратиться за консультацией к другим специалистам. По рекомендации других врачей истец сделала компьютерную томографию, в результате которой выяснилось, что пять имплантов стоят в десне, установлены криво, два импланта шатаются, при удалении четырнадцатого зуба оставлен корень и т.д.

В данном случае заключение экспертной комиссии было на стороне истца. Суд пришел к выводу о наличии недостатков в оказании ответчиком медицинских услуг истцу, а также причинно-следственной связи между оказанием медицинских услуг и неблагоприятными последствиями у пациента. Исковые требования были удовлетворены¹⁸.

Таким образом мы можем убедиться в том, что судебно-медицинская экспертиза действительно носит двойственный характер и ее заключение, как показывает практика, в большинстве выступает на стороне ответчика (исполнителя, медицинской организации). Отчасти это связано с тем, что при проверке медицинской документации пациента (в частности карты амбулаторного пациента), они не всегда могут проследить медицинскую историю больного и убедиться в том, что до оказания ему какой-либо услуги у него не было каких-либо ранее возникших заболеваний.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема защиты прав пациентов является достаточно актуальной. Это объясняется тем, что она связана с реализацией конституционных прав человека, также она обусловлена отсутствием достаточного правового регулирования со стороны государства.

Какие проблемы можно выделить?

В первую очередь стоит начать с вопроса, связанного с пробелами в законодательстве. Например, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ. В этом законе не предусмотрен порядок обжалования действий (бездействий) медицинских работников. Отсутствуют нормы, предусматривающие подачу пациентами (потребителями) жалоб в устной или письменной форме к руководству медицинского учреждения или к специально-уполномоченному на то органу. Не предусмотрена в целом возможность обжалования. Отсюда следует, что способы

¹⁸ Решение Первомайского районного суд г. Владивостока Приморского края Решение от 4 июля 2017 г. по делу № 2-1969/2015

защиты прав пациентов нуждаются в детальной регламентации и необходимо дополнить указанный закон соответствующими положениями. Можно позаимствовать некоторые положения из Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

В качестве следующей проблемы можно выделить тот факт, что пациенты, как правило, редко обращаются в суд за защитой своих нарушенных прав. Многие потребители (пациенты) уверены в том, что у них нет шансов доказать вину исполнителя. Здесь стоит также отметить ни низкий уровень правовой культуры общества. Основными проблемами, мешающими эффективной защите прав пациентов, являются: трудности доказательства вины медицинских учреждений и, в частности, их работников; решающее значение судебно-медицинской экспертизы; отсутствие в законодательстве четких норм, к которым можно обращаться при нарушении прав; судебная защита прав является достаточно затратной процедурой как по времени, так и по финансовым средствам.

Также стоит отменить квалификацию сотрудников медицинских учреждений. Особенно их правовую неграмотность в данном вопросе. Достаточно часто права пациентов нарушаются не столько умышленно, сколько из-за незнаний сотрудников о том, какие вообще есть права у пациентов. Возможно это связано с тем, что в каждой больнице, поликлинике, частном медицинском учреждении всегда есть если не юридический отдел, то юрист, который решает все возникающие споры. Медицинские работники не считают нужным касаться этих вопросов, так как у них есть свой круг трудовых обязанностей, которые они должны выполнять. Также сюда можно отнести напряженный рабочий день, низкую зарплату. У них просто нет сил и времени заниматься изучением этих вопросов, а руководство этим не озадачивается.

Низкое количество общественных организаций и государственных органов, которые могут проконсультировать и помочь пациенту в случае нарушения его прав. В ст. 28 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» говорится о праве на

добровольной основе создавать общественные объединения по защите своих прав в сфере охраны здоровья.

В Приморском действует территориальный орган Росздравнадзора по Приморскому краю. Согласно Докладу об осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере здравоохранения и эффективности государственного контроля (надзора) в 2016 году в Территориальный орган поступило 551 обращения граждан, из них 464 письменных обращений рассмотрено в рамках полномочий Территориального органа. По обращениям граждан проведено 164 внеплановых проверок, в 33% выявлены нарушения качества и безопасности медицинской деятельности, прав граждан в сфере охраны здоровья, правил обращения лекарственных средств и медицинских изделий. В соответствие с полномочиями приняты меры по восстановлению законных прав граждан. Исходя из этих данных можно сделать вывод, что деятельность организации эффективна. Однако одной организации недостаточно, чтобы разобраться со всем обращениями гражданами, рассмотреть жалобы и решить все поставленные задачи. Необходимо увеличение числа структурных подразделений для ускорения рассмотрения обращений и, как следствие, их деятельность станет более эффективной.

Несмотря на большое количество нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по оказанию медицинских услуг, по защите прав потребителей - система защиты прав пациентов в Российской Федерации развита слабо.

Необходимо произвести пересмотр и переработку существующей нормативной правовой базы в области обеспечения и защиты прав пациентов с целью устранения имеющихся в законодательстве таких пробелов, как отсутствие четкого порядка обжалования действий медицинских организаций..

В результате целесообразно разработать специальный закон, который будет регулировать особую группу отношений – правоотношения в области оказания медицинских услуг.

С целью более эффективного рассмотрения жалоб пациентов на оказанные им услуги стоит возложить обязанности по принятию и рассмотрению жалоб юридическими отделами медицинских учреждений. Пациенты смогут обращаться за помощью непосредственно в само учреждение, что также позволит им сэкономить время. Само медицинское учреждение сможет избежать огласки каких-либо конфликтов. Таким образом появится еще одна возможность решить возникший спор во внесудебном порядке. В настоящее время большинство медицинских учреждений подобных услуг не оказывают. Они считают, что подобные вопросы должны рассматриваться соответствующим органом, а не юридическим отделом. В настоящее время такие обязанности за ними не закреплены.

Следует провести реформирование системы сбора и рассмотрения жалоб: увеличить количество структурных подразделений Росздравнадзора, чтобы сделать рассмотрение жалоб более эффективным. Также представляется целесообразным развитие общественных организаций, которые смогут оказывать консультационную, правовую помощь пациентам, пострадавшим в результате ненадлежащим образом оказанной медицинской услуги.

Следует ввести такую должность как уполномоченный по правам пациента (наравне с уполномоченным по правам человека). К такому лицу граждане смогут обратиться за юридической консультацией, указать на то, какие недостатки существуют в той или иной медицинской организации, изложить какие именно проблемы, сложности у них возникли при обращении в медицинские организации.

В полномочия Уполномоченного по правам пациента следует включить право проведение проверки в медицинской организации по обращениям граждан. Предусмотреть возможность такого лица обращаться в органы прокуратуры, Роспотребнадзора, Росздравнадзора с просьбой осуществить проверку. Предоставить ему возможность вносить предложения по улучшению качества медицинских услуг, контролировать исполнение его предложений. Комплекс подобных мер позволит сделать защиту прав пациента более действенной.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.)// Российская газета. – 1993. – 25 декабря. – С. 1-5.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая: федеральный закон от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ (в ред. 03.08.2018 г. №339-ФЗ)// Собрание законодательства РФ. – 2018. - № 32. – Ст. 5132.
3. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». (в ред. от 3.08. 2018 г. N 323-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2011. - №48. – Ст. 6724.
4. Федеральный закон "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" от 29.11.2010 N 326-ФЗ. (в ред. от 29.07.2018 г. N 268-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2018. - №31. – Ст. 4857.
5. Федеральный закон "О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации" от 31.05.2001 N 73-ФЗ. (в ред. от 8.03.2015 г. N 23-ФЗ)// Собрании законодательства РФ. – 2001. - №23. – Ст. 229.
6. Правила «О предоставлении платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденные постановлением Правительства РФ от 13 января 1996г. N 27 [Электронный ресурс] // Гарант – Режим доступа: [Электронный ресурс] // <http://base.garant.ru/70237118/>.
7. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" [Электронный ресурс] // СПС “КонсультантПлюс” – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/.
8. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» от 26.01.2010 № 1. [Электронный ресурс] // СПС “КонсультантПлюс” – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_96790/.

9. Информационное письмо Департамент здравоохранения г. Москвы от 18.03.2014 № 40-18-3112/14 “О недостатках оформления и ведения первичной медицинской документации”.
10. Трошкина О.Н. Актуальные проблемы защиты прав пациентов в России в условиях глобализации/ Трошкина О.Н. //Наука. Общество. Государство. – 2014. - №3(7). – С. 56-66.
11. Коноваленко М.Е. Защита прав пациентов в Российской Федерации: проблемы и пути решения / Коноваленко М.Е // Правопорядок в современном мире: актуальные проблемы обеспечения охраны. – 2016. – С. 90-97.
12. Доклад об осуществлении государственного контроля (надзора) в сфере здравоохранения и эффективности государственного контроля (надзора) в 2016 году, утвержденному Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Приморскому краю, 2016 г. // Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор). – 2016. - С. 165.
13. Столярова Ю.О. Медицинские услуги как объект гражданских прав/ Столярова Ю.О // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2007. – С. 223-226.
14. Гетманцева Н.А., Магомедова А.М. Коррупция в Российской медицине/ Гетманцева Н.А., Магомедова А.М.// Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2014 . - №11 . – С. 1136.
15. Тихомиров А.В. Проблемы судебного правоприменения в спорах о причинении вреда здоровью при оказании медицинских услуг Тихомиров А.В.// Главный врач: хозяйство и право. – 2010. – № 6. – С. 36-51.
16. Решение Уссурийского районного суд Приморского края по делу № 2-1950/2017 от 26 декабря 2017 [Электронный ресурс] // СудАкт. – Режим доступа: http://sudact.ru/regular/doc/vjY4QRPyAadh/?regular-txt=®ular-case_doc=№2-1950®ular-lawchunkinfo=®ular-doc_type=®ular-date_from=01.01.2016®ular-date_to=01.10.2018®ular-

workflow_stage=®ular-area=1049®ular-court=®ular-judge=&_=1542258739715.

17. Решение Дальнегорского районного суд Приморского края по делу №2-1/2017 от 19 апреля 2017 [Электронный ресурс] // СудАкт. – Режим доступа: http://sudact.ru/regular/doc/CmTcin8Cv3VQ/?regular-txt=®ular-case_doc=№2-1%2F2017®ular-lawchunkinfo=®ular-doc_type=®ular-date_from=01.01.2016®ular-date_to=01.10.2018®ular-workflow_stage=®ular-area=1049®ular-court=®ular-judge=&_=1542258798426.

18. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Приморского краевого суда по делу №33-11133/2016 от 24 октября 2016 [Электронный ресурс] // СудАкт. – Режим доступа: http://sudact.ru/regular/doc/5n7ri1h4jp1V/?regular-txt=®ular-case_doc=№33-11133%2F2016®ular-lawchunkinfo=®ular-doc_type=®ular-date_from=01.01.2016®ular-date_to=01.10.2018®ular-workflow_stage=®ular-area=1049®ular-court=®ular-judge=&_=1542258985023.

19. Решение Первомайского районного суд г. Владивостока Приморского края № 2-2324/2016 от 4 октября 2017 [Электронный ресурс] // СудАкт. – Режим доступа: http://sudact.ru/regular/doc/78FvIvQYg4t/?regular-txt=®ular-case_doc=№2-2324%2F2016®ular-lawchunkinfo=®ular-doc_type=®ular-date_from=01.01.2016®ular-date_to=01.10.2018®ular-workflow_stage=®ular-area=1049®ular-court=®ular-judge=&_=1542258858911.

20. Решение Первореченского районного суд г. Владивостока Приморского края по делу № 2-368/2017 [Электронный ресурс] // СудАкт. – Режим доступа: http://sudact.ru/regular/doc/yTNOXvwaGQVD/?regular-txt=®ular-case_doc=№2-368%2F2017®ular-lawchunkinfo=®ular-doc_type=®ular-date_from=01.01.2016®ular-date_to=01.10.2018®ular-workflow_stage=®ular-area=1049®ular-court=®ular-judge=&_=1542258896347.

21. Решение Первомайского районного суд г. Владивостока Приморского края
Решение от 4 июля 2017 г. по делу № 2-1969/2015 [Электронный ресурс] // СудАкт. – Режим доступа: <http://sudact.ru/regular/doc/wfZ71XKmdcr0/>.

22. Решение Первореченского районного суд г. Владивостока Приморского края
по делу № 2-5170/2015 от 29 марта 2016 [Электронный ресурс] // СудАкт. -
Режим доступа: http://sudact.ru/regular/doc/NHd4ZY6ysIdK/?regular-txt=®ular-case_doc=№2-5170%2F2015®ular-lawchunkinfo=®ular-doc_type=®ular-date_from=01.01.2016®ular-date_to=01.10.2018®ular-workflow_stage=®ular-area=1049®ular-court=®ular-judge=&_=1542258942387.