**Лекция №9**

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Защита прав потребителей при некачественном оказании медицинской помощи, а следовательно в сфере медицинских услуг является актуальной, в силу не компетенции специалистов данной отрасли и достаточно большому количеству медицинских ошибок. Медицинской услугой является медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение. Очевидно, что под категорию «медицинская услуга» подпадает весьма широкий комплекс различных медицинских вмешательств.1 Основным законодательным актом, регулирующим порядок реализации права пациента на получение медицинской помощи, является ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (который используется при регулировании отношений по предоставлению медицинских услуг). В основе правоотношений, возникающих в сфере обязательного медицинского страхования, лежит медицинская помощь в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения оказывается гражданам бесплатно за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений. Гарантированный объем бесплатной медицинской помощи реализуется в соответствии с программами обязательного медицинского страхования, принятыми в России. Финансовые средства, из которых формируется государственная система обязательного медицинского страхования, слагаются за счет отчислений страхователей на обязательное медицинское страхование. Таким образом, под медицинской услугой следует понимать комплекс мероприятий диагностического, лечебно-профилактического характера, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации, оказываемых пациенту медицинской организацией (частнопрактикующим врачом) независимо от ее ведомственной принадлежности и формы собственности, источника финансирования, целью которых является спасение его жизни, укрепление здоровья. При этом медицинские услуги являются во всех случаях. гражданско-правовыми, независимо от того, получает ли их гражданин в рамках обязательного/добровольного страхования либо по договору на оказание услуг. [1, 217] Права потребителя независимо от сферы деятельности регулируются ФЗ «О защите прав потребителей». 2 Человек, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи, в том числе по программам обязательного и добровольного медицинского страхования, приобретает не только статус пациента, но и потребителя в рамках Закона «О защите прав потребителей». – Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ, законом предусмотрен следующий перечень прав пациента как потребителя:3 • 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; • Право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об оказании услуг Спецификой отношений по оказанию медицинских услуг также является то, что далеко не все способы могут быть применены для защиты прав пациентов. Среди всех способов защиты, предусмотренных Гражданским кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей», применимых в указанных правоотношениях, можно выделить следующие. Во-первых, гражданско-правовые санкции (меры ответственности) – 2 ФЗ РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». 3 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». возмещение убытков; возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью; взыскание неустойки; компенсация морального вреда; взыскание процентов за пользование чужими денежными средствами (ст. 12, 151, 395 ГК РФ ст. 12, 14, 15, 28 Закона о защите прав потребителей). Во-вторых, остальные способы защиты – пресечение действий, нарушающих право или создавших угрозу его нарушения; самозащиты права; присуждение к исполнению обязанности в натуре (ст. 12 ГК РФ); понуждение к заключению договора (ст. 426 ГК РФ); расторжение или изменение договора (ст. 428 ГК РФ); требования потребителя, предусмотренные ст. 723, 731 ГК РФ, ст. 12, 16, п. 1 ст. 28, п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей. [2, 31] Среди названных способов наиболее эффективными являются возмещение убытков, вреда, причиненного жизни и здоровью, компенсация морального вреда. Указанные способы позволяют восстановить положение потерпевшего, существовавшее до нарушения права, компенсировать понесенные и будущие расходы, возместить причиненный жизни и здоровью вред, загладить физические и нравственные страдания независимо от вида нарушения, степени причиненного вреда. Взыскание неустойки (ст. 12, 330 ГК РФ), процентов за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ), требование потребителя о соразмерном уменьшении цены услуги (ст. 723 ГК РФ, п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей), отказ от оплаты навязанных услуг (ст. 731 ГК РФ, ст. 16 Закона о защите прав потребителей) как способы защиты прав потребителей медицинских услуг употребляются только в тех случаях, когда пациент оплачивает оказываемую услугу. Большинство способов защиты, предусмотренных законодательством, может быть применено в ограниченных случаях, так как требуется наличие определенных условий. Так, например, пресечение действий, нарушающих право или создавших угрозу его нарушения, возможно только в случае продолжаемого нарушения права. Возможности самозащиты пациентом своих прав сильно ограничены отсутствием у него специальных познаний в медицине и зависимости от исполнителя. В качестве одной из форм самозащиты можно рассматривать отказ от медицинского вмешательства (например, в виде «бегства» из медицинской организации). Присуждение к исполнению обязанности в натуре возможно только в том случае, если медицинская услуга не была оказана, то есть исполнитель уклоняется от оказания услуги, задерживает исполнение. Понуждение к заключению договора применяется при уклонении исполнителя от заключения публичного договора об оказании медицинских услуг. Расторжения 30 или изменения условий договора присоединения потребитель может потребовать в случае, если договор содержит явно обременительные условия для присоединившейся стороны. Требования о безвозмездном устранении недостатков, возмещении расходов потребителя на устранение недостатков (ст. 723 ГК РФ, ст. 29 Закона о защите прав потребителей) могут предъявляться лишь в тех случаях, когда недостаток оказанной медицинской услуги устраним, что в сфере медицинской деятельности встречается редко, так как недостатки в медицинской услуге обычно приводят к повреждению здоровья. Право потребителя медицинских услуг назначить новый срок исполнения, отказаться от исполнения договора, поручить исполнение третьим лицам за счет исполнителя в случае просрочки исполнения обязательства (ст. 28 Закона о защите прав потребителей) также используется редко. Это связано с тем, что медицинская услуга обычно оказывается либо сразу после обращения гражданина, либо в назначенное время (плановые хирургические вмешательства, сложные диагностические процедуры и т.п.). Нарушение сроков оказания медицинских услуг со стороны исполнителя происходит относительно редко. Требовать же повторного оказания услуги в случае обнаружения недостатков (ст. 29 Закона о защите прав потребителей) пациент может только в ограниченных случаях. Если оказанная медицинская услуга с недостатками причинила вред здоровью, то требуется уже оказание иных услуг, связанных с восстановлением утраченного здоровья. Соответственно требовать повторного оказания той же самой медицинской услуги становится невозможным. 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 виде гражданско-правовой ответственности, которые позволяются компенсировать причиненный вред, в то время другие способы охраны прав потребителей медицинских услуг применять нельзя.

Медицинские услуги Формирование системы, обеспечивающей доступность медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, объемы, виды и качество которых должны соответствовать уровню заболеваемости и потребностям населения, передовым достижениям медицинской науки, является основной целью государственной политики в области здравоохранения на период до 2020 г., что отражено в «Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года», утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-6. В этой связи вопросы совершенствования законодательства Российской Федерации в области здравоохранения, направленного на соблюдение соответствующих прав граждан и обеспечение связанных с ними государственных гарантий, повышение роли и ответственности страховых медицинских организаций, которые являются реальными участниками процесса организации медицинской помощи, способными влиять на состояние здоровья населения, должны рассматриваться через призму эффективной защиты прав потребителей медицинских услуг. При этом акцентированное внимание должно быть обращено на те проблемы, которые в наибольшей степени волнуют пациентов, а это в первую очередь вопросы обеспечения качества и безопасности предоставляемых медицинскими организациями услуг. Данные вопросы стабильно превалируют в структуре соответствующих обращений граждан, поступающих в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), при этом количество возросло с 24 644 в 2014 г. до 37 786 в 2016 г. (соответственно доля от общего количества обращений выросла с 47,2 до 58,2 %). Наибольшее количество обращений граждан по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности в расчете на 100 тыс. населения поступает от жите- лей Москвы, Магаданской обл.

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году» 108 предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006, соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг. В его рамках территориальными органами Роспотребнадзора в 2016 г. в данной сфере было проведено 4 058 плановых (в 2015 г. – 3 699) и 2 639 (в 2015 г. – 2 204) внеплановых проверок в отношении 5 291 (в 2015 г. – 5 009) хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), в ходе которых было выявлено 17 535 (в 2015 г. – 15 924) нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей. При этом нарушения выявлялись при проведении плановых проверок в 80,4 % случаев, при проведении внеплановых проверок – в 38,4 % случаев. Основными видами выявляемых нарушений являлись: – непредоставление в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации из числа обязательной об исполнителе и оказываемых им платных медицинских услугах (число таких нарушений по сравнению с 2015 г. возросло на 10,8 %, достигнув 6 877); – заключение договоров на условиях, ущемляющих права потребителя по срав- нению с правилами, установленными нормами законодательства о защите прав потре- бителей (в 2016 г. таких нарушений было 1 472, что больше данного показателя 2015 г. на 30,3 %). По итогам проведенных проверок было выдано 3 159 предписаний о прекращении нарушений, а также подано в суд 91 исковое заявление. По фактам выявленных административных правонарушений в 2016 г. было с ставлено 7 380 протоколов, виновные лица привлечены к административной ответственности на общую сумму 31 643,3 тыс. руб. В рамках участия в судебной защите потребителей платных медицинских услуг было дано 131 заключение по соответствующим делам о защите прав потребителей (в 2015 г. – 79), из которых 105 завершились в пользу последних с присуждением в общей сложности 7 474,5 тыс. руб. Кроме того, 159 исков было подано в защиту неопределенного круга потребителей и 19 – в защиту конкретных потребителей, из которых удовлетворены соответственно 145 и 9 (потребителям присуждено 2 144,6 тыс. руб.). Отдельной проблемой применительно к теме защиты прав потребителей в сфере здравоохранения является вопрос обеспечения населения качественными и доступными лекарственными средствами. Одним из механизмов повышения лекарственной доступности, по мнению Союза потребителей России, может стать развитие идей лекарственного страхования. В то же время актуальной остается и деятельность по противодействию попадания в оборот фальсифицированных лекарственных средств. В 2016 г. в рамках надзорных функций Росздравнадзора было изъято из обращения и уничтожено 7 243 018 упаковок недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средств, ограничено обращение 1 149 410 единиц недоброкачественных, фальсифицированных и контрафактных медицинских изделий, пресечен оборот 1 938 серий лекарственных средств, создающих угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан, что составило 0,81 % от общего количества серий, посту- пивших в обращение в 2016 г. (по данным АИС Росздравнадзора, 237 968 серий).