

# СПЕЦИФИКА ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ СТАТУСА ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

В. А. Танин

*Анализируется специфика правового регулирования статуса потребителя медицинских услуг в Республике Беларусь, основные права пациентов и их защита.*

*The article is devoted to the analysis the specifics of the legal regulation of the consumer status of health care services in the Republic of Belarus, the fundamental rights of patients and their protection.*

**Ключевые слова:** потребитель медицинских услуг; основные права пациентов и их защита.

**Keywords:** consumer health care services; the fundamental rights of patients and their protection.

Специфика белорусской правовой системы – широкое распространение бесплатных медицинских услуг. Конституция гарантирует всем гражданам Республики Беларусь право на охрану здоровья. Государство создает оптимальные условия для получения медицинского обслуживания [1, ст. 45].

В соответствии со ст. 4 Закона Республики Беларусь о здравоохранении от 18 июня 1993 г. [2] граждане Республики Беларусь имеют право на доступное медицинское обслуживание, которое обеспечивается предоставлением как бесплатной медицинской помощи на основании государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения, так и медицинской помощи в государственных организациях здравоохранения, негосударственных организациях здравоохранения и у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в установленном законодательством Республики Беларусь порядке медицинскую деятельность, за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь. Гражданин в таких отношениях выступает как пациент – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

Таким образом, платные медицинские услуги – дополнительный к гарантированному государством объем бесплатной медицинской помощи: в соответствии с законодательством платные медицинские услуги могут предоставляться сверх установленных государством минимальных

социальных стандартов в области здравоохранения, утвержденных постановлением Совета министров Республики Беларусь от 18 июля 2002 г. № 963, и оказываться гражданам учреждениями здравоохранения государственной и частной формы собственности на основании письменных договоров возмездного оказания медицинских услуг [3].

Когда пациент как гражданин, заказывающий либо имеющий намерение заказать медицинские услуги исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, вступает в отношения с организацией либо индивидуальным предпринимателем, осуществляющим оказание медицинских услуг, он приобретает статус потребителя, становится участником потребительских отношений.

Уяснение статуса потребителя медицинских услуг невозможно без определения правового понятия «медицинская услуга». Нам представляется вполне обоснованной позиция, которая предлагает определять медицинские услуги как комплекс мер, направленных на поддержание здоровья пациента. Таким образом, такое понятие включает не только услуги по лечению, в области ортопедии и зубопротезные, но и услуги в области диагностики, профилактики, а также восстановительно-реабилитационные.

Нормативными правовыми актами могут быть предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг.

Оказание медицинской помощи в Республике Беларусь осуществляется на основании клинических протоколов или методов оказания медицинской помощи [2, ст. 14].

Клинический протокол – технический нормативный правовой акт, он устанавливает общие требования к оказанию медицинской помощи пациенту при определенном заболевании, с определенным синдромом или при определенной клинической ситуации [2, ст. 1].

Кроме того, Министерством здравоохранения Республики Беларусь утверждаются алгоритмы оказания медицинской помощи, инструкции об организации оказания медицинской помощи и иные, например приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 6 декабря 2013 г. № 1246 «Об утверждении алгоритма оказания медицинской помощи пациентам с остро возникшей лихорадкой» [4], постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 8 мая 2013 г. № 40 «Об утверждении Инструкции о порядке организации оказания медицинской помощи пациентам с некоторыми хирургическими заболеваниями» [5] и др.

Основные нормативные правовые акты, регулирующие отношения потребителя (заказчика) и исполнителя платных медицинских услуг:

- Гражданский кодекс Республики Беларусь (далее – ГК);

- Закон Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18 июня 1993 г., действующий в редакции Закона от 20 июня 2008 г. № 363-З (далее – Закон о здравоохранении);

- Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. в редакции Закона от 8 июля 2008 г. № 366-З (далее – Закон о защите прав потребителей);

- постановление Совета министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26 «О некоторых вопросах защиты прав потребителей»;

- постановление Совета министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. № 182 «Об оказании платных медицинских услуг государственными учреждениями здравоохранения»;

- постановление Пленума Верховного суда Республики Беларусь от 24 июня 2010 г. № 4 «О практике применения судами законодательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей»;

- постановление Пленума Верховного суда Республики Беларусь от 28 сентября 2000 г. № 7 «О практике применения судами законодательства, регулирующего компенсацию морального вреда».

Кроме вышеназванных в Республике Беларусь принято более 70 нормативных актов, которые призваны регулировать медицинские отношения.

Следует отметить, что на современном этапе международная система здравоохранения предусматривает две основные модели оказания медицинской помощи:

- патерналистская модель медицины (от «патер» – отец), которая применяется в государствах – участниках СНГ, в том числе в Республике Беларусь;

- партнерская модель медицины, которая широко применяется в Европе, США и других развитых странах.

Особенность патерналистской модели медицины в том, что во взаимоотношениях между учреждением здравоохранения и пациентом порядок лечения определяет исключительно врач. Данная модель обусловлена отсутствием сильной правовой базы, регулирующей данные отношения. Истоки этой модели берут свое начало в законодательстве СССР, когда Министерство здравоохранения под жестким контролем партийного руководства принимало обязательные регламенты и нормативы для медицинского персонала, но вопрос о защите прав врача и пациента не рассматривался.

В 1972 г. Американская ассоциация больниц одобрила Билль о правах пациентов, в котором среди основополагающих прав было закреплено право пациента на информацию [6]. На смену принципу патернализма пришел принцип сотрудничества (партнерская модель), который предполагал информирование пациента обо всех этапах лечения и получение

от него согласия на проведение лечебных процедур. Данный документ полностью изменил характер оказания медицинских услуг, однако необходимо отметить, что полноценное функционирование партнерской модели медицины возможно только в случае развитой правовой базы и только платного оказания услуг.

В соответствии со ст. 41 Закона о здравоохранении пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор лечащего врача и организации здравоохранения;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;

- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей организации здравоохранения; реализацию иных прав в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства Республики Беларусь.

Заключив договор с организацией здравоохранения на оказание платных медицинских услуг, гражданин становится обладателем широкого спектра прав, связанных с реализацией услуг по возмездному договору, приобретая тем самым статус потребителя. Среди таких прав потребителя можно выделить:

- 1) право на просвещение в области защиты прав потребителей;
- 2) право на информацию об услугах, об исполнителях услуг;
- 3) право на свободный выбор услуг;
- 4) право на надлежащее качество услуг, в том числе на их безопасность;
- 5) право на возмещение в полном объеме вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, в том числе на компенсацию морального вреда [7, ст. 5], – одно из ключевых.

Нарушение вышеперечисленных прав потребителя влечет его право использовать соответствующие средства правовой защиты. Так, если исполнитель медицинской услуги отступил от условий договора, ухудшив тем самым результат услуги, то в соответствии со ст. 31 Закона о защите прав потребителей заказчик медицинской услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной оказанной услуги (например, замены выпавшей пломбы, дополнительных процедур);
- соразмерного уменьшения установленной цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги, если это возможно;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель обладает и правом потребовать расторжения договора возмездного оказания медицинских услуг и возврата уплаченной за оказанную медицинскую услугу денежной суммы. Данное право может быть реализовано в случае, если:

во-первых, исполнителем не устранены недостатки медицинской услуги в срок, указанный в договоре, или в течение 14 дней;

во-вторых, заказчиком обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или отступления от условий договора, ухудшившие медицинскую услугу.

Одно из самых распространенных нарушений прав потребителя в сфере медицинских услуг – непредоставление потребителю информации о медицинском учреждении, заключающем договор на предоставление платных медицинских услуг, сведений о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности, номере лицензии, сроке ее действия и об органе, выдавшем эту лицензию, информации о требованиях, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Республики Беларусь, которым должны соответствовать медицинские услуги; информации об оказываемых услугах, которая имеет важное значение для их правильного выбора потребителем (в частности, о перечне оказываемых платных медицинских услуг, в том числе об их стоимости, порядке оплаты, условиях и порядке предоставления). Такие нарушения чаще всего возникают в косметологических салонах и при предоставлении услуг по стоматологии. Так, пациенту оказывают услуги, предварительно не сообщая об их стоимости, либо не сообщают информацию об исполнителе услуг. Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать цену в белорусских рублях и условия приобретения таких услуг. Если пациенту не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге,

он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу денежной суммы.

Полное возмещение убытков, причиненных потребителю в связи с недостатками оказанной медицинской услуги, – одно из основных средств защиты прав потребителя. В соответствии со ст. 14 ГК под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода) [8, ст. 14].

Если отступления от условий договора, ухудшившие услугу, или иные недостатки оказанной услуги в установленный договором срок не были устранены либо являются существенными, а также в случае нарушения исполнителем сроков устранения недостатков медицинской услуги потребитель медицинской услуги вправе требовать уплаты неустойки. Размер неустойки установлен Законом о защите прав потребителей и составляет 1 % цены оказания медицинской услуги за каждый день (час, если срок определен в часах), однако договором об оказании медицинских услуг может быть установлен более высокий ее размер.

Не следует также забывать о таком нарушении, как навязывание дополнительных услуг. Часто медицинское учреждение обуславливает приобретение одних медицинских услуг обязательным приобретением других. Примером может служить отказ учреждения здравоохранения осуществлять лечение без обязательной услуги – рентгена (причем рентген должен быть сделан именно в указанной клинике за определенную дополнительную плату). Данное условие – нарушение, так как в соответствии с п. 2 ст. 19 Закона о защите прав потребителей запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг [7, ст. 19]. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

В соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения исполнителем предусмотренных законодательством прав потребителя, осуществляется в денежной форме исполнителем медицинской услуги, если будет установлена его вина, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда [7, ст. 18]. Согласно п. 8 постановления Пленума

Верховного суда Республики Беларусь от 28 сентября 2000 г. № 7 «О практике применения судами законодательства, регулирующего компенсацию морального вреда» под моральным вредом понимаются испытываемые гражданином физические и нравственные страдания [9].

В рамках морального вреда, причиненного при оказании медицинской услуги, к физическим страданиям можно отнести:

боль от неправильно проведенных или противопоказанных врачебных манипуляций (лечения) или их последствий;

боль, которая могла быть облегчена доступными способами и средствами, но облегчена не была;

боль, возникшая или продолжающаяся в результате неоказания (несвоевременного оказания) медицинской помощи;

чувство голода, жажды в результате нарушений условий договора (или нормативных правовых актов) о пребывании в стационаре либо в связи с последствиями неправильных (противопоказанных) врачебных действий (бездействия).

В свою очередь, к нравственным страданиям, в частности, можно отнести чувства гнева, обиды, горя, унижения из-за потери работы, невозможности продолжать занятия спортом, социальной неадаптированности, нарушения привычного образа жизни, невозможности иметь детей в связи с увечьем, а также из-за потери родных или близких людей. Разглашение врачебной тайны также может квалифицироваться как причинение нравственных страданий при оказании медицинских услуг. Врачебную тайну в соответствии со ст. 46 Закона о здравоохранении составляет информация о факте обращения за оказанием медицинских услуг и состоянии здоровья пациента, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, а также иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинских услуг, а в случае смерти – и информация о результатах патолого-анатомического исследования [7, ст. 46]. Право на дачу согласия на распространение сведений, составляющих врачебную тайну, вытекает из конституционного права на неприкосновенность личной жизни.

Таким образом, законодательство о защите прав потребителей открывает для потребителей платных медицинских услуг широкие горизонты для защиты их прав и законных интересов. Активно реализуя свое право пациента и потребителя на информацию, гражданин может избежать возможных негативных последствий обращения за медицинской помощью и обезопасить себя от непорядочных исполнителей медицинских услуг.

Исполнители, добросовестно предоставляя потребителю информацию о медицинской услуге, минимизируют как правовые, в части получения жалоб, так и финансовые риски, в части несения дополнительных расходов по возмещению причиненного потребителям вреда.

Проведенный анализ законодательства Республики Беларусь о правах пациента позволяет сделать следующий вывод. В действующем отечественном законодательстве о медицинском обеспечении не предусмотрен механизм защиты нарушенных прав. Эффективные механизмы защиты прав потребителя медицинских услуг предусмотрены нормами гражданского и уголовного права. Не предусмотрено в Законе Республики Беларусь о здравоохранении и право граждан на обжалование действий государственных органов и должностных лиц, ущемляющих права и свободы граждан в сфере медицинского лечения и обслуживания. Таким образом, нуждаются в разработке специальные правовые механизмы защиты граждан от некомпетентного лечения, равно как и врача от необоснованных претензий пациентов.

### Библиографические ссылки

1. Конституция Республики Беларусь 1994 года : с изм. и доп., принятыми на респ. референдумах 24 нояб. 1996 г. и 17 окт. 2004 г. Минск : Амалфея, 2005.

2. О здравоохранении [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Минск, 2016.

3. О государственных минимальных социальных стандартах в области здравоохранения : постановление Совета министров Респ. Беларусь, 18 июля 2002 г., № 963 // КонсультантПлюс. Беларусь [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Минск, 2016.

4. Об утверждении алгоритма оказания медицинской помощи пациентам с остро возникшей лихорадкой [Электронный ресурс] : приказ М-ва здравоохранения Респ. Беларусь от 06.12.2013 № 1246 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. Минск, 2016.

5. Об утверждении Инструкции о порядке организации оказания медицинской помощи пациентам с некоторыми хирургическими заболеваниями [Электронный ресурс] : постановление М-ва здравоохранения Респ. Беларусь, 8 мая 2013 г., № 40 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. Минск, 2016.

6. The Patient's Bill of Rights AHA: The University of Minnesota Duluth [Electronic resource]. URL: <http://www.d.umn.edu/~jfitzake/Lectures/MedSchool/GIMWeb2003/CML/Patients%20Bill%20of%20Rights.pdf> (date of access: 5.09.2016).

7. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. Минск, 2016.



8. Гражданский кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс] : 7 дек. 1998 г. № 218-3 : с изм. и доп. по состоянию на 2 февр. 2011 г. // Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь. 2011. URL: <http://www.pravo.by/webpra/text.asp?RN=НК9800218> (дата обращения: 10.09.2016).

9. О практике применения судами законодательства, регулирующего компенсацию морального вреда [Электронный ресурс] : постановление Пленума Верхов. суда Респ. Беларусь от 28 сент. 2000 г. № 7 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. Минск, 2016.

Статья поступила в редакцию 12.10.2016 г.

**Рецензент** *Е. В. Бабкина* – кандидат юридических наук, доцент, заведующий кафедрой международного частного и европейского права факультета международных отношений БГУ, советник судьи Суда Евразийского экономического союза.