

*Основное право потребителя – это право на безопасность. Оно закреплено, как в Конституции Российской Федерации, так и Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 7). В этой связи особое место занимают правоотношения в сфере медицинских услуг. Общее состояние здоровья населения Российской Федерации ухудшается. Наблюдается рост онкологических и сердечно-сосудистых заболеваний. Пациенты жалуются на качество медицинской помощи, среди населения вызывает сомнение уровень подготовки медицинского персонала. Это приводит к увеличению общего числа исковых заявлений, связанных с защитой прав потребителей в области медицинских услуг. Все требования недовольных потребителей условно можно разделить на несколько видов: некомпетентность медицинских работников, грубое отношение к пациентам, некачественная диагностика и лечение. В данной статье проанализировано конкретное судебное дело, которое рассматривалось в Октябрьском суде г. Липецка.*

*Ключевые слова:* права потребителя медицинских услуг; медицинские услуги; правоприменительная практика; постановка диагноза; качественные медицинские услуги; медицинская организация; ответственность исполнителя; экспертное заключение; экспертиза.

**Александр Александрович Кузнецов**, канд. юрид. наук, доцент, кафедра уголовного права и криминалистики, ФГБОУ ВО «Липецкий государственный технический университет», Липецк, Россия; [kuznetsovaa69@mail.ru](mailto:kuznetsovaa69@mail.ru)

**Татьяна Павловна Кузнецова**, канд. ветер. наук, ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», Липецк, Россия; [snowqueen71@mail.ru](mailto:snowqueen71@mail.ru)

**Элла Юрьевна Кузьменко**, д-р юрид. наук, профессор, кафедра уголовного права и процесса, ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина»; профессор, кафедра гражданское право и процесс, ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный технический университет», Тамбов, Россия; [ella.yurevna1010@mail.ru](mailto:ella.yurevna1010@mail.ru)

### **АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ СУДЕБНЫХ ОРГАНОВ ПО ВОПРОСУ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

#### **Введение**

Вопрос оказания медицинских услуг приобретает особую актуальность. Граждане стали больше внимания уделять своему здоровью, поскольку это оказывает непосредственно влияние на их работоспособность,

возможность обеспечивать не только себя, но и членов своей семьи. Порой, финансовое благополучие граждане связывают со своим здоровьем. Недаром в пословице говорится, что здоровье дороже золота.

В последнее время пациенты чаще стали обращаться в частные клиники, считая, что там лучшие специалисты и могут оказать более качественную медицинскую помощь. Заключая договор на оказание медицинских услуг, потребитель услуг считает, что он защищен с точки зрения закона. Следует отметить, что большинство граждан получают бесплатную медицинскую помощь по полису обязательного медицинского страхования (ОМС) [8, с. 350]. По нему можно посещать врачей, проходить обследования, получать помощь на дому, делать бесплатные высокотехнологические операции и т.п.

Научных исследований в области правового анализа оказания медицинских услуг практически нет. В основном изучались вопросы гражданско-правовой охраны потребителей медицинских услуг, обязательства по оказанию данного вида услуг, а также исследовались теоретические и практические вопросы договора об оказании медицинских услуг [14, с. 666]. Следует отметить, отсутствие научно-практических исследований по вопросу качества оказания медицинских услуг, вытекающих из системы ОМС. В ее основу положена реализация конституционного принципа получения бесплатной медицинской помощи. Нет комплексного анализа судебной практики по вопросам качества оказываемых медицинских услуг.

Вместе с тем, анализируя имеющиеся судебные акты, можно сделать вывод о том, что порой потребитель медицинских услуг не уделяет должного внимания своему здоровью и обращение в медицинское учреждение является запоздалым [9].

Цель статьи – провести анализ судебной практики по вопросу качества оказания медицинских услуг. На основе данного анализа рассмотрены материалы конкретного дела в Липецке, изучены процессуальные особенности, связанные с медицинскими услугами.

### **Материалы и методы**

Вопрос качества оказания медицинских услуг не новый для российской правовой науки. Следует отметить, что важное место занимает правовая регламентация врачебной деятельности, без которой в настоящее время невозможно представить медицинскую помощь [2, с. 86].

С научно-практической точки зрения не достаточное внимание уделяется правовому анализу качества медицинских услуг. В основном проводится анализ практических рекомендаций по организации и проведению в любой медицинской организации комплекса организационно-правовых мероприятий, реализация которых поможет уменьшить вероятность возникновения конфликтных ситуаций с пациентами в процессе оказания последним медицинской помощи (услуг) [11, с. 512].

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи:

– провести анализ конкретного гражданского дела, рассмотренного районным судом г. Липецка по вопросу качества оказания медицинских услуг;

– на основе материалов конкретного дела сформировать правовую позицию, которой следует придерживаться представителям медицинских учреждений;

– предложить определенный алгоритм действий при возникновении конфликтной ситуации в медицинском учреждении;

– сформировать практические предложения по вопросу формирования критериев качества оказания медицинских услуг с правовой точки зрения.

Объект исследования – общественные отношения по вопросу качества оказания медицинских услуг.

Предмет исследования – законодательство Российской Федерации, регулирующие вопросы оказания медицинских услуг, научно-практическая и учебная литература в области медицинского права.

### Результаты и обсуждение

В производстве районного суда г. Липецка находилось гражданское дело, относящееся к категории «защита прав потребителей»<sup>1</sup>.

Межрегиональное общественное объединение учреждение «Агентство по защите прав потребителей» (истец по делу) обратилось к ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» (ответчик по делу) с иском о возмещении в интересах пациента указанного лечебного заведения.

Интересы ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» представляли авторы статьи Кузнецов А. А. и Кузнецова Т. П. Научно-практическая помощь была оказана Кузьменко Э. Ю.

Истец обратился к ответчику с иском о возмещении убытков, компенсации морального вреда и штрафа.

В просительной части искового заявления истец просит:

– взыскать с ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» в пользу пациента Н. сумму понесенных убытков для восстановления здоровья в связи с оказанием ему некачественной медицинской помощи;

– взыскать с ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» в пользу Н. компенсацию морального вреда;

– взыскать с ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона, 50 % суммы которого взыскать в пользу Н, а остальные 50 % суммы штрафа – в пользу МОУ «Агентство по защите прав потребителей»;

– взыскать с ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» государственную пошлину в доход соответствующего бюджета.

---

<sup>1</sup> Информация по данному делу размещена на официальном сайте Правобережного районного суда г. Липецка [Сайт]. – URL: [https://pravsud--lpk.sudrf.ru/modules.php?name=sud\\_delo&srv\\_num=1&name\\_op=case&case\\_id=87820127&case\\_uid=d529e2fd-8d13-4561-9b2e-75d6b5f4ac5b&delo\\_id=1540005](https://pravsud--lpk.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=case&case_id=87820127&case_uid=d529e2fd-8d13-4561-9b2e-75d6b5f4ac5b&delo_id=1540005) (дата обращения: 01.04.2023).

В основу иска о защите прав потребителя положен довод об оказании некачественной помощи в рамках полиса ОМС. Пациент посчитал, что ему был неверно указан диагноз, далее это привело к тяжким последствиям. К участию в деле были привлечены: Управление здравоохранения Липецкой области, АО Страховая компания «СОГАЗ-Мед», а также Прокуратура Правобережного района г. Липецка [15].

Позиция ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» основывалась на следующем. Поликлиника относится к государственной системе здравоохранения Липецкой области, предметом и целью которой является удовлетворение потребностей в медицинском обслуживании населения. Для достижения указанных целей учреждение вправе осуществлять медицинскую деятельность, что подтверждается Уставом ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» (лицензия ЛО-48-01-002069 от 20 января 2020 г. на осуществление медицинской деятельности). Лицензия выдана Управлением здравоохранения Липецкой области. Ознакомиться с лицензией можно на официальном сайте поликлиники <https://lip4.ru/index.php?view=page&id=1>. Доказательств нарушения условий лицензии истцом не представлено.

В ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» функционирует кабинет для прохождения обследования, назначенного узким специалистом, который действует в соответствии с требованиями, указанными в Порядке оказания медицинской помощи, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 апреля 2010 года № 206н (зарегистрировано в Минюсте РФ от 30 апреля 2010 года, регистрационный номер № 17073) [5, 6].

Кабинет специализированного обследования является структурным подразделением поликлиники, оказывающим первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь населению. Кабинет оборудован в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 апреля 2010 года № 206н (зарегистрировано в Минюсте РФ от 30 апреля 2010 года, регистрационный номер № 17073) [5, 6]. Все оборудование прошло поверку и отвечает установленным требованиям и стандартам.

По требованию взыскать с ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона, 50 % суммы которого взыскать в пользу Н., а остальные 50 % суммы штрафа – в пользу МОУ «Агентство по защите прав потребителей» представители ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» пояснили следующее.

Суду необходимо учитывать, что истец обратился к ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» с требованием о компенсации морального вреда, ссылаясь на положения ст. 15 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», согласно которой моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими

ми отношения в области защиты прав потребителей, подлежат компенсации причинителем вреда при наличии его вины [7, с. 25].

Из диспозиции указанной нормы следует, что моральный вред подлежит взысканию в пользу потребителя при наличии вины исполнителя в нарушении прав потребителя [12, с. 135].

Правовая оценка данной позиции ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» подтверждается Определением Конституционного Суда Российской Федерации 1-О от 14 января 2020 года «Об отказе в принятии к рассмотрению жалоб гражданина Юдина Александра Анатольевича на нарушение конституционных прав его несовершеннолетнего сына абзацем пятым преамбулы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ч. 2 ст. 19 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Определением Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 15 июля 2019 года по делу № 44-КГ19-7. Схожее по обстоятельствам дело было предметом рассмотрения Верховного Суда Российской Федерации [3, с. 25].

Истец Н. получал медицинскую помощь в рамках медицинского полиса ОМС. В соответствии со ст. 45 Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» полис ОМС является документом, удостоверяющим право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой программой ОМС.

Представители ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» пояснили следующее.

1. При проведении обследования пациента Н. проведен сбор анамнеза, цель которого выявление этиологические факторы возникновения заболевания.

2. Проведен осмотр врачом – узким специалистом.

3. Проводились комплекс исследований, который был направлен на постановку верного диагноза, диагностика сопутствующих изменений организма.

В целях формирования доказательной базы и установления всех необходимых доказательств по настоящему делу представителями ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» определена хронология проведенных обследований.

07 ноября 2018 г. пациент Н. обращается к врачу – узкому специалисту с жалобами на длительное ухудшение состояния здоровья.

08 ноября 2018 г. проведен осмотр пациента Н. с постановкой диагноза, и назначено амбулаторное лечение в течение двух недель, после чего состояние больного улучшилось.

19 апреля 2019 г. пациент Н. вновь обратился к врачу – узкому специалисту. В целях дополнительного обследования по рекомендации врача больному было рекомендовано дополнительное исследование, выдано направление в ГУЗ «Липецкая городская больница № 3 «Свободный Сокол».

Но пациент Н. не прошел назначенное обследование, так сказать, самоустранился.

Каких-либо доказательств причинения вреда здоровью ответчиком не представлено, поскольку таковых не имеется.

Представителями ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» заявлено ходатайство о проведении экспертизы по материалам дела. Для проведения судебно-медицинской экспертизы по материалам гражданского дела предложены следующие вопросы:

1. На момент обращения 7 ноября 2018 года в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», какие заболевания или их неблагоприятные последствия имелись у Н., каковы их характер, давность и локализация?

2. На сколько своевременно и точно 7 ноября 2018 года пациенту Н. был поставлен первоначальный диагноз?

3. Каков характер заболевания, в связи с чем пациент Н. 7 ноября 2018 года обратился за медицинской помощью в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4»?

4. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», имелась ли у пациента злокачественная опухоль (онкологическое заболевание)?

5. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», каковы были возможные неблагоприятные последствия имеющегося патологического состояния Н.?

6. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», нуждался ли пациент Н. в госпитализации с установленным у него диагнозом заболевания?

7. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», своевременно и правильно ли были использованы возможности обследования пациента, для установления имевшегося у него заболевания, правильно ли был установлен диагноз?

8. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», соответствовало ли лечение, проводимое пациенту, установленному диагнозу, и не имелось ли противопоказаний; какие дефекты или недостатки в оказании медицинской помощи были допущены, на каком этапе?

9. Соответствует ли медицинская помощь, оказанная ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» пациенту Н. 7 ноября 2018 года по анамнезу и симптоматике, установленным стандартам и рекомендациям?

10. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», имелась ли причинно-следственная связь между наступившим неблагоприятным исходом и возможными допущенными ошибками при оказании медицинской помощи?

11. На момент обращения 7 ноября 2018 года Н. в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4», имелись ли клинические проявления онкологического заболевания?

В рамках настоящего дела судом назначена экспертиза, которая была поручена специалистам ОБУЗ «Бюро судебно-медицинской экспертизы» комитета здравоохранения Курской области.

Представители ответчика ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» обжаловали определение о назначении экспертизы и поручение провести ее ОБУЗ «Бюро судебно-медицинской экспертизы» комитета здравоохранения Курской области. Основным доводом являлось следующее.

В соответствии со ст. 2 ГПК РФ задачами гражданского судопроизводства являются правильное и своевременное рассмотрение и разрешение гражданских дел в целях защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов указанных в ней субъектов частного и публичного права.

Одним из источников сведений о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения гражданского дела, являются заключения экспертов (ст. 55 ГПК РФ).

В соответствии с правовой позицией, изложенной в Определении Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 14.01.2019 № 57-КГ18-23, судам необходимо исследовать вопрос о соблюдении экспертами требований Федерального закона «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации», установить их личность и квалификацию [13, с. 259].

В письме ОБУЗ «Бюро судебно-медицинской экспертизы» комитета здравоохранения Курской области указаны только данные врачей, рекомендуемых для участия в комплексных экспертизах. Отсутствуют надлежащим образом заверенные копии дипломов об их квалификации и возможности проведения экспертизы по материалам гражданских дел. Не представлены иные сведения, характеризующие эксперта как личность. Данные, имеющиеся на сайтах медицинских учреждений Курской области, не могут дать объективные сведения по всем предложенным кандидатурам.

Действие Федерального закона от 31 мая 2001 г. № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации» распространяется на судебно-экспертную деятельность лиц, не являющихся государственными судебными экспертами (ст. 41).

Судебно-медицинская экспертиза относится к медицинской деятельности и подлежит, согласно пп. 96 п. 1 ст. 17 Федерального закона от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», лицензированию. При этом лицензия на осуществление медицинской деятельности может быть выдана юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (п. 1 Положения о лицензировании медицинской деятельности, утвержденного Постановлением Правительства от 22 января 2007 г. № 30).

Из приведенных положений федерального законодательства следует, что проведение судебно-медицинской экспертизы степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека, возможно как в медицинских учреждениях врачом – судебно-медицинским экспертом, так и вне медицинских учреждений, индивидуальными предпринимателями, обладающими специальными познаниями и имеющими лицензию на осуществление медицинской деятельности [4, с. 37].

Позиция ответчика была основана на следующем.

Оказание медицинской помощи и обследование истца Н. проводил врач соответствующей квалификации. Он действовал в строгом соответствии с установленными для него профессиональными стандартами.

Профессиональные стандарты обязательны к применению работодателями в части требований к квалификации, необходимой работнику для выполнения определенной трудовой функции, если они установлены ТК РФ, другими федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (ч. 1 ст. 195.3 ТК РФ) [1, с. 237].

Характеристики квалификации, которые содержатся в профессиональных стандартах и обязательность применения которых не установлена в соответствии с ч. 1 ст. 195.3 ТК РФ, могут использоваться работодателями в качестве основы для определения требований к квалификации работников с учетом особенностей выполняемых ими трудовых функций, обусловленных применяемыми технологиями и принятой организацией производства и труда (ч. 2 ст. 195.3 ТК РФ).

Для определения соответствия квалификации работника или лица, претендующего на осуществление определенного вида трудовой деятельности, положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проводится независимая оценка квалификации (п. 3, п. 7 ст. 2, ст. 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации»).

Классификация профессиональных стандартов приведена в соответствии с наименованиями и кодами областей профессиональной деятельности, утвержденных Приказом Минтруда России от 29.09.2014 № 667н.

Таким образом, в ходе проведения экспертизы установлено, что поликлиника выполнила надлежащим образом необходимые для пациентки диагностические и лечебные мероприятия в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и сложившейся клинической практикой.

Представителями ответчика ГУЗ «Липецкая городская поликлиника № 4» сформирована доказательная база, в основу которой было положено следующее:

1) комплексный анализ норм права, которые регламентируют вопросы защиты прав потребителей и нормативно-правовые акты, касающиеся оказания медицинской помощи медицинскими работниками с учетом квалификационных профессиональных стандартов. При этом особое внимание уделялось судебной практике Верховного Суда РФ по вопросу оказания медицинских услуг;

2) проведен комплексный анализ качества оказания медицинских услуг в рамках полиса ОМС с привлечением как медицинских работников, так и юристов. Для этого использованы данные личной медицинской карточки пациента, информация, размещенная в комплексной медицинской информационной системе «Квазар». Привлечены специалисты областного управления здравоохранения для анализа всей имеющейся информации об

анамнезе пациента. Отметим, что некоторые из них привлекались в качестве экспертов;

3) при подготовке к судебному заседанию были проанализированы все документы, в том числе, подтверждающие квалификацию врача. В качестве соответствующих доказательств приложены копии дипломов, свидетельств о повышении квалификации и своевременного прохождения аттестации и аккредитации. Это связано с тем, что сейчас суды чаще возлагают бремя доказывания качества оказанных услуг именно на медицинские организации;

4) при подготовке материалов к судебному заседанию необходимо избежать определенного формализма. В частности, в рамках анализируемого дела, предложено привлечь лечащего врача к дисциплинарной ответственности с целью минимизировать возможные негативные последствия для городской поликлиники. Штатный юрист ошибочно посчитал, что подобный приказ будет использован как доказательство того, что врач уже понес наказание и его повторное привлечение к ответственности будет противоречить принципу недопустимости повторного наказания за одно и то же деяние. Подобный шаг мог привести к тому, что суд мог использовать этот приказ как юридический факт признания некачественного оказания услуги медицинского характера;

5) обязательное привлечение для участия в деле о качестве оказания медицинских услуг врачей-экспертов.

### **Заключение**

Анализ правоприменительной практики судебных органов по вопросу качества оказания медицинских услуг в рамках полиса ОМС позволяет определить следующие важные моменты.

1. Необходимо инициировать принятие специального закона, который будет регламентировать особенности оказания медицинских услуг. Подобное предложение уже звучало в некоторых научных работах. В частности, М. Ю. Старчиков указал это в своей работе «Предупреждение конфликтных ситуаций между медицинскими организациями и пациентами: положения законодательства, практические рекомендации и типовые образцы документов», но дальнейшего развития данная концепция не получила [10]. Автор только предложил и обосновал необходимость введения типовой формы договора оказания медицинских услуг, утвержденную Минздравом России. Но этот договор будет больше регламентировать именно оказание платных услуг, а не услуги в рамках полиса ОМС. Только специальный закон позволит более четко и конкретно регламентировать всю процедуру оказания медицинских услуг. Важное место в этом законе будет занимать раздел «Основные понятия», в котором, в системной взаимосвязи, будут определены медицинские понятия с точки зрения правоведения.

2. Следующее предложение больше заинтересует практикующих юристов. Предлагается следующий алгоритм анализа конфликтных ситуаций с пациентами, которым медицинская помощь оказана в рамках ОМС:

- после поступления жалобы на качество медицинских услуг провести анализ документов, подтверждающих квалификацию врача;
- изучить амбулаторную карту пациента и соответствие проведенных медицинских обследований характеру диагностированного заболевания;
- провести правовой анализ соответствия медицинской услуги требованиям законодательства о защите прав потребителя;
- проанализировать материалы проверок территориального фонда обязательного медицинского страхования на предмет качества оказанных услуг, порой главные врачи из-за незначительности штрафных санкций подписывают материалы проверок без должной оценки с позиции возможных негативных последствий;
- в медицинском учреждении создать комиссию по рассмотрению жалоб и обращений пациентов, в состав которой обязательно включить не только врачей, но и юристов и специалистов кадровой службы;
- на областном уровне создать экспертную комиссию по оказанию качества медицинских услуг, в состав которой также включить и врачей-экспертов в различных областях медицины.

3. Инициировать обучение по юридической специальности лиц с медицинским образованием. Также можно использовать такой формат, как повышение квалификации в области юриспруденции. Соотношение двух компетенций позволит своевременно выявлять все особенности конфликтных ситуаций, которые возникают в медицинских учреждениях, так как иногда пациент обращается с претензиями к врачам о ненадлежащем качестве медицинских услуг, не имея для этого достаточных оснований. Бытует мнение, что суд во всем разберется.

4. Особое внимание следует уделять кадровой политике в медицинских учреждениях. Каждый врач должен четко знать своих должностные обязанности и требования квалификационных стандартов. Разработать определенный алгоритм оказания медицинских услуг, который должен соотноситься с определенной врачебной специальностью. Особого внимания требует оценка критериев эффективности деятельности каждого конкретного врача.

5. Ведение амбулаторных карт пациентов должно соответствовать определенным юридическим стандартам и требованиям. Речь идет о форме 025/у, в которую врач заносит всю информацию об истории болезни пациента, проведенных обследованиях и имеющихся заболеваниях. Амбулаторная карта должна содержать исчерпывающую информацию о каждом конкретном больном, так сказать, отражать все полноту данных, которые позволили бы исключить какие-либо неточности при постановке диагноза.

#### *Список литературы*

1. **Айман Т. О.** Защита прав потребителей. М.: РИОР, 2018. 87 с.
2. **Балуева А. П.** Перспективы защиты прав потребителей медицинских услуг в современных условиях // Проблемы защиты прав: история и современность: XV Междунар. науч.-практ. конф. СПб., 2021. С. 86 – 91.

3. **Батырова Н. М.** Некоторые аспекты судебной защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг // Вестник экономической безопасности. 2021. № 6. С. 24 – 26.
4. **Васильева О. Г.** Способы и формы защиты прав потребителей медицинских услуг // Актуальные проблемы публичного и частного права в контексте современных процессов реформирования законодательства: сб. материалов VII Всерос. науч.-практ. конф. Чебоксары, 2021. С. 35 – 39.
5. **Гафарова Г. Р.** Защита прав потребителей. М.: Юстицинформ, 2019. 408 с.
6. **Гуляева И. Н.** Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры. М.: Омега-Л, 2022. 673 с.
7. **Ильичева М. Ю.** Защита прав потребителей. М.: Феникс, 2022. 160 с.
8. **Наниев Г. К.** К проблеме медицинской услуги как объекта регулирования законодательством о защите прав потребителя // Вопросы устойчивого развития общества. 2022. № 8. С. 350 – 354.
9. **Старцева В. С.** Сравнительный анализ защиты прав потребителей медицинских услуг в Российской Федерации и иностранных государствах // Актуальные научные исследования в современном мире. 2021. № 10-11 (78). С. 138 – 141.
10. **Старчиков М. Ю.** Предупреждение конфликтных ситуаций между медицинскими организациями и пациентами: положения законодательства, практические рекомендации и типовые образцы документов. М.: Инфотропик Медиа, 2019. 328 с.
11. **Усова С. С.** Правовые вопросы защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг // Аллея науки. 2020. Т. 2, № 12(51). С. 511 – 514.
12. **Фишер С. И.** Защита прав потребителей в суде // Гуманитарный вестник Военной академии ракетных войск стратегического назначения. 2017. № 1(5). С. 134 – 141.
13. **Шахаева А. М., Вердиева Д. А.** Анализ судебной практики по защите информационных прав потребителей медицинских услуг // Евразийский юридический журнал. 2021. № 5 (156). С. 259 – 260.
14. **Щербатых В. Н.** Актуальные вопросы защиты прав потребителей медицинских услуг // Глобальные и локальные тренды в управлении, экономике, юриспруденции: материалы XIX Междунар. науч.-практ. конф. / под общ. ред. Н. В. Лебедева. Воронеж, 2022. С. 666 – 669.
15. **Янаева Р. Р.** Лица, участвующие в деле о защите прав потребителей: состав, их процессуальные права и обязанности // Труды Оренбургского института (филиала) Московской государственной юридической академии. 2017. № 2 (32). С. 53 – 61.

### References

1. **Ayman T.O.** *Zashchita prav potrebiteley* [Protection of consumer rights], Moscow: RIOR, 2018, 87 p. (In Russ.)
2. **Baluyeva A.P.** *Problemy zashchity prav: istoriya i sovremennost': XV Mezhdunarodnaya nauchno-prakticheskaya konferentsiya* [Problems of protecting rights: history and modernity: XV International Scientific and Practical Conference], St. Petersburg, 2021, pp. 86-91. (In Russ.)
3. **Batyrova N.M.** [Some aspects of judicial protection of consumer rights in the field of medical services], *Vestnik ekonomicheskoy bezopasnosti* [Bulletin of economic security], 2021, no. 6, pp. 24-26. (In Russ., abstract in Eng.)

4. **Vasil'yeva O.G.** *Aktual'nyye problemy publichnogo i chastnogo prava v kontekste sovremennykh protsessov reformirovaniya zakonodatel'stva: sb. materialov VII Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Actual problems of public and private law in the context of modern processes of reforming legislation: Sat. materials of the VII All-Russian scientific-practical conference]. Cheboksary, 2021, pp. 35-39. (In Russ.).
5. **Gafarova G.R.** *Zashchita prav potrebiteley* [Protection of consumer rights], Moscow: Yustitsinform, 2019, 408 p. (In Russ.).
6. **Gulyayeva I.N.** *Zashchita prav potrebiteley v voprosakh i otvetakh: tipovyye situatsii i primery* [Protection of consumer rights in questions and answers: typical situations and examples], Moscow: Omega-L, 2022, 673 p. (In Russ.).
7. **Il'icheva M.Yu.** *Zashchita prav potrebiteley* [Protection of consumer rights], Moscow: Feniks, 2022, 160 p. (In Russ.).
8. **Naniyev G.K.** [To the problem of medical services as an object of regulation by legislation on the protection of consumer rights], *Voprosy ustoychivogo razvitiya obshchestva* [Issues of sustainable development of society], 2022, no. 8, pp. 350-354. (In Russ., abstract in Eng.)
9. **Startseva V.S.** [Comparative analysis of the protection of the rights of consumers of medical services in the Russian Federation and foreign countries], *Aktual'nyye nauchnyye issledovaniya v sovremennom mire* [Actual scientific research in the modern world], 2021, no. 10-11(78), pp. 138-141. (In Russ., abstract in Eng.)
10. **Starchikov M.Yu.** *Preduprezhdeniye konfliktnykh situatsiy mezhdumedsinskimi organizatsiyami i patsiyentami: polozheniya zakonodatel'stva, prakticheskiye rekomendatsii i tipovyye obraztsy dokumentov* [Prevention of conflict situations between medical organizations and patients: legal provisions, practical recommendations and standard documents], Moscow: Infotropik Media, 2019, 328 p. (In Russ.).
11. **Usova S.S.** [Legal issues of consumer protection in the provision of medical services], *Alleya nauki* [Alley of Science], 2020, vol. 2, no. 12(51), pp. 511-514. (In Russ., abstract in Eng.)
12. **Fisher S.I.** [Protection of consumer rights in court], *Gumanitarnyy vestnik Voennoy akademii raketnykh voysk strategicheskogo naznacheniya* [Humanitarian Bulletin of the Military Academy of Strategic Missile Forces], 2017, no. 1(5), pp. 134-141. (In Russ., abstract in Eng.)
13. **Shakhayeva A.M., Verdiyeva D.A.** [Analysis of judicial practice for the protection of information rights of consumers of medical services], *Yevraziyskiy yuridicheskiy zhurnal* [Eurasian Law Journal], 2021, no. 5(156), pp. 259-260. (In Russ., abstract in Eng.)
14. **Shcherbatykh V.N.; Lebedev N.V. (Ed.)**. *Global'nyye i lokal'nyye trendy v upravlenii, ekonomike, yurisprudentsii: materialy XIX Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Global and local trends in management, economics, jurisprudence: materials of the XIX International scientific and practical conference], Voronezh, 2022, pp. 666-669. (In Russ.).
15. **Yanayeva R.R.** [Persons participating in the consumer protection case: structure, their procedural rights and obligations], *Trudy Orenburgskogo instituta (filiala) Moskovskoy gosudarstvennoy yuridicheskoy akademii* [Proceedings of the Orenburg Institute (branch) of the Moscow State Law Academy], 2017, no. 2(32), pp. 53-61. (In Russ.).

## **The Analysis of the Law Enforcement Practice of Judicial Authorities for Consumer Protection of Medical Services**

**A. A. Kuznetsov**, *Cand. Sci. (Law), Associate Professor,  
Department of Civil Law and Procedure, Lipetsk State Technical University,  
Lipetsk, Russia;  
alex\_9263@mail.ru*

**T. P. Kuznetsova**, *Cand. Sci. (Veterinary),  
Head of the Human Resources Department of the Lipetsk City Polyclinic No. 4,  
Lipetsk, Russia;  
snowqueen71@mail.ru*

**E. Yu. Kuzmenko**, *Dr. Sci. (Law), Professor,  
Department of Criminal Law and Procedure,  
Institute of Law and National Security, Derzhavin Tambov State University;  
Professor of the Department of Civil Law and Procedure,  
Tambov State Technical University, Tambov, Russia;  
ella.yurevna1010@mail.ru*

*The basic right of the consumer is the right to safety. It is enshrined both in the Constitution of the Russian Federation and the Law of the Russian Federation dated 07.02.1992 No. 2300-1 "On Consumer Rights Protection" (Article 7). In this regard, a special place is occupied by legal relations in the field of medical services. The general state of health of the population of the Russian Federation is deteriorating. There is an increase in oncological and cardiovascular diseases. Patients complain about the quality of medical care, the level of training of a medical person is questionable among the population. This leads to an increase in the total number of claims related to the protection of consumer rights in the field of medical services. The consumer complaints can be conditionally divided into several types: incompetence of medical workers, rude attitude to patients, poor-quality diagnostics and treatment. This article analyzes a specific court case that was considered in the October court of Lipetsk.*

*Keywords:* consumer rights of medical services; medical services; law enforcement practice; diagnosis; quality of medical services; medical organization; contractor responsibility; expert opinion; expertise.

© А. А. Кузнецов, 2023

© Т. П. Кузнецова, 2023

© Э. Ю. Кузьменко, 2023

*Статья поступила в редакцию 20.02.2023*

При цитировании использовать:

**Кузнецов А. А., Кузнецова Т. П., Кузьменко Э. Ю.** Анализ правоприменительной практики судебных органов по вопросу защиты прав потребителей медицинских услуг // *Право: история и современность*. 2023. Т. 7, № 1. С. 90 – 102. doi: 10.17277/pravo.2023.01.pp.090-102