

**ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НАДАННЯ
МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ
ECONOMIC AND LEGAL RESPONSIBILITY TO PROVIDE MEDICAL SERVICES
OF INADEQUATE QUALITY**

Симонян А.В.,
*аспірант економіко-правового факультету
Донецького національного університету*

У статті проаналізовано практичні проблеми впровадження дієвих механізмів підвищення якості медичного обслуговування в Україні. Наводиться практика вирішення проблеми якості медичного обслуговування в деяких зарубіжних країнах.

Ключові слова: якість медичного обслуговування, медичні послуги, господарсько-правова відповідальність, охорона здоров'я.

В статье проанализированы практические проблемы внедрения действенных механизмов повышения качества медицинского обслуживания в Украине. Приводится практика решения проблемы качества медицинского обслуживания в некоторых зарубежных странах.

Ключевые слова: качество медицинского обслуживания, медицинские услуги, хозяйственно-правовая ответственность, охрана здоровья.

This paper analyzes the practical problems of implementation of effective mechanisms for improving the quality of health care in Ukraine. Experience of solving a problem of the quality of medical services in some foreign countries is presented.

Key words: quality of medical services, medical services, economic and legal liability, health protection.

Постановка проблеми. Якість послуг, що надаються в сфері здійснення медичної діяльності, на етапі становлення та подальшого розвитку системи охорони здоров'я в Україні є одним з основних критеріїв її ефективності. Але, незважаючи на це, якість медичних послуг в Україні залишається на досить низькому рівні. Послуги, що надаються в сфері медицини, доволі часто виявляються неефективними та іноді навіть шкідливими для пацієнтів. Це призводить до швидкого росту чисельності судових справ за позовами про захист прав споживачів і відшкодування шкоди, заподіяної неякісним медичним обслуговуванням та шкідливим медичним втручанням.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблеми якості медичного обслуговування досліджували у своїх роботах Едвард Демінг, Жозеф М. Джуран, Аведіс Донабедіан, В.С. Андрєєв, Л. Галієнко, П. Гаман, Д. Карамішева, В. Лехан, Н. Ярош. Аналіз літератури вказує на те, що суттєвого значення набувають способи та методи господарсько-правового врегулювання відповідальності у сфері надання медичних послуг задля підвищення їхньої якості.

Мета цієї статті полягає в конкретизації основних особливостей, що включає поняття якості медичного обслуговування та пошук дієвих механізмів підвищення якості медичних послуг.

Основні результати дослідження. Аналіз чинного законодавства України в сфері медичної діяльності дає змогу зробити висновок про необхідність правової регламентації всіх існуючих відносин між суб'єктами господарювання, що надають медичні послуги та суб'єктами, що їх отримують, з метою впорядкування таких від-

носин і більш ретельного та якісного їх врегулювання. Медичні послуги стають все більш затребуваними, а через це нерегульованість відносин у сфері надання таких послуг призводить до зниження якості послуг, що надаються, через відсутність дієвого механізму господарсько-правової відповідальності послуго-надавачів та низький рівень правової регламентації відносин в сфері надання медичних послуг.

Поняття «медична послуга» не є новим, але воно недостатньо чітко нормативно врегульоване в порівнянні з, наприклад, поняттям медичної допомоги. Питання щодо того, чи охоплює поняття «послуга», визначене в Законі України «Про захист прав споживачів», медичну допомогу і чи поширюється дія цього закону на відносини з приводу надання медичної допомоги, є дискусійним. Проте очевидно, що і медичні послуги, і медична допомога повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, спрямованих на регулювання порядку надання певних видів медичної допомоги/послуг, а також таким документам, як клінічні протоколи та нормативи надання медичної допомоги з відповідних лікарських спеціальностей.

На нашу думку, заслуговує на увагу точка зору, відповідно до якої поняття медичної послуги є ширшим за медичну допомогу та включає аспекти медичної допомоги.

Якщо розглядати послугу, в тому числі медичну, через призму Цивільного Кодексу України, то статтю 901 закріплено, що «за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в

процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором» [1]. Визначальною ознакою послуг, за загальним правилом, є те, що вони споживаються замовником у процесі надання, тобто на момент завершення виконання відсутній результат як певний відокремлений матеріалізований об'єкт. Отже, надання послуг не є договором з переданням певного результату.

Таким чином, якщо розглядати медичні послуги як такі, що носять нематеріальний характер, можна виокремити наступні визначальні риси таких послуг, серед яких:

- 1) відсутність результату як певного відокремленого матеріалізованого об'єкту;
- 2) з урахуванням специфіки медичної діяльності однією з визначальних рис послуг у сфері медицини є відсутність гарантованого результату, який можна передбачити заздалегідь;
- 3) платний характер надання медичних послуг, розмір яких визначається у процесі надання таких послуг.

Головною проблемою серед тих, що розглядаються в даній статті, є саме якість медичних послуг як одна з основних умов зобов'язання в сфері господарювання, в тому числі при здійсненні медичної практики, а також колізійні питання відповідальності суб'єктів медичної практики за невиконання або неналежне виконання ними своїх службових обов'язків.

Одним із найважливіших питань, що виникають у відносинах між лікарем і пацієнтом, між лікарем і закладом охорони здоров'я та державними органами, є питання якості медичної допомоги/послуг, що надаються пацієнтам.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» належна якість роботи або послуги – це властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і документах та умовами договору зі споживачем. Під продукцією вказаний закон розуміє виріб, роботу чи послугу, що виготовляється, виконується чи надається для задоволення суспільних потреб. Під послугою – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [2, ст. 1].

У літературі міститься безліч дефініцій поняття «якість медичного обслуговування/послуг», але найбільш прийнятним, на нашу думку, є наступне: «Якістю медичного обслуговування вважається сукупність таких властивостей медичних втручань, які характеризують їх здатність задовольняти потреби пацієнтів у поліпшенні (підтримці) оптимального стану здоров'я» [3, с. 46].

Аналіз поняття якості медичного обслуговування взагалі надає можливість виокремити основні фундаментальні характеристики, що притаманні поняттю якості в сфері господарювання взагалі та в сфері надання медичних послуг зокрема, серед яких:

- законність – повна відповідність нормам моралі, етики, законам та правилам, діючим у суспільстві;
- доступність – можливість кожної людини незалежно від культурних, економічних, соціальних, національних бар'єрів реалізувати своє право на одержання медичного обслуговування;
- результативність – медичне втручання сприяє поліпшенню стану здоров'я пацієнта;
- ефективність – витрачені ресурси відповідають одержаним результатам;
- безпечність – сприяння мінімізації ризиків побічних ефектів та шкідливих наслідків лікування;

- безперервність – медичні послуги надаються впродовж всього часу, необхідного для лікування або покращення стану здоров'я пацієнта, під контролем одного спеціаліста;

- дотримання стандартів – дотримання всіх технічних вимог якості медичним персоналом;
- задоволення пацієнтів рівнем медичного обслуговування;
- свобода вибору серед постачальників медичних послуг.

Незважаючи на широкий спектр характеристик, які являють собою складові частини поняття якості послуг, що надаються в такій сфері господарювання, як медична діяльність, недотримання даних критеріїв в Україні не призводить до юридично значущих наслідків у вигляді застосування адміністративно-господарських санкцій, наприклад, позбавлення медичного закладу ліцензії або позбавлення права на компенсацію з боку страхової компанії (досвід Російської Федерації) [4, с. 98]. Даний факт значною мірою стримує розвиток та поліпшення якості медичного обслуговування, адже з практичного досвіду є очевидними негативні наслідки у вигляді несумлінного ставлення до виконання своїх обов'язків, у т.ч. медичними працівниками, за відсутності дієвих механізмів притягнення до господарсько-правової відповідальності в разі виявлення порушень. Саме тому, на нашу думку, доречною буде пропозиція щодо запровадження несприятливих наслідків для постачальників неякісних послуг у сфері медицини (порушення трьох чи більше характеристик якості послуг, що наведені вище) у вигляді таких адміністративно-господарських санкцій, як позбавлення ліцензій, обмеження або зупинення діяльності суб'єкта господарювання. Одним із можливих варіантів також є введення тарифної системи відшкодування шкоди пацієнтам, завданої внаслідок медичних втручань неналежної якості.

Проблема якості медичного обслуговування актуальна не тільки для України. Особлива увага їй приділяється у США та країнах ЄС. Так, у результаті реалізації національних програм забезпечення якості медичного обслуговування у США, що включали профілактику поширення внутрішньолікарняних інфекцій, рівень інфекційних ускладнень зменшився на 32%, а це, у свою чергу, скоротило тривалість перебування хворих у лікувальних установах і кількість повторних госпіталізацій. За оцінками американських експертів, від 15 до 40% виробничих потужностей лікувально-профілактичних установ використовується на доліковування пацієнтів, яким на попередніх етапах лікування надавалася медична допомога незадовільної якості або в неналежному обсязі.

Першою країною, що почала вирішувати ці проблеми, була Бельгія, уряд якої запровадив стандарти на медичне устаткування та вимоги до персоналу лікувально-профілактичних закладів. Для підтримки гарантій якості медичних втручань були встановлені універсальні юридичні нормативи для медичних закладів, визначена відповідальність старших лікарів і медичної ради за якість наданої допомоги тощо.

У сусідньому Королівстві Нідерланди робота із забезпечення якості медичного обслуговування почалася зі створення організації, яка допомагала медикам у виконанні їхніх функцій із забезпечення якості медичної допомоги.

У ФРН забезпечення якості медичного обслуговування організовано на федеральному рівні, розроблені спеціальні програми із забезпечення якості для амбулаторної і стаціонарної медичної допомоги [5, с. 88].

Незважаючи на те, що в Україні останнім часом багато зусиль спрямовано саме на вирішення проблеми забезпечення якості медичного обслуговування, досі не існує уніфікованого нормативно-правового акту, який

би повно, всебічно та досконало врегулював усі існуючі на сьогодні відносини в такій сфері господарювання, як надання та отримання медичних послуг, наприклад, Медичний Кодекс України тощо. А отже, питання такого правового засобу відповідальності в цій сфері господарювання, як відшкодування шкоди, завданої неякісним медичним втручанням, залишається таким, що потребує більш чіткого та регламентованого врегулювання.

Вивчення досвіду європейських країн надає можливість зробити висновок, що цивілізоване вирішення проблем у разі спричинення шкоди пацієнтові через неумисні дії медичних працівників відбувається шляхом страхування професійної відповідальності. Це, в свою чергу, гарантує право громадян на отримання грошової компенсації за дії медичних працівників та захист майнових інтересів медичних закладів у разі спричинення шкоди пацієнтові.

Даний вид страхування є ефективним інструментом розв'язання конфліктних ситуацій у досудовому порядку без суттєвого впливу на професійну репутацію лікаря та медичного закладу.

Також головним моментом, який було б доречно врегулювати за допомогою нормативно-правового акту, що спрямований на страхування відповідальності медичних працівників, є необхідність відшкодування шкоди постраждалому пацієнтові незалежно від вини медичного закладу, тобто закріплення відповідальності без вини. З огляду на існуючу практику найбільш вдалим способом впорядкування інституту компенсації спричиненої шко-

ди на сьогодні може стати запровадження системи, що не потребує пошуку конкретних винних осіб та доказу їхньої вини. Запровадження даної системи компенсації значною мірою впливає на кількість судових процесів, пов'язаних із відшкодуванням шкоди, у сторону зменшення.

Одним із важливих питань при введенні даного виду страхування стане встановлення розмірів страхових внесків, адже страховий ризик знаходиться в прямій залежності від конкретної лікувальної спеціальності. Для правильного встановлення тарифної політики та об'єктивних умов страхування пропонується провести аналіз даних про кількість скарг та судової практики по справам, пов'язаним із неналежним наданням медичної допомоги, що надасть можливість чітко розмежувати розміри страхових внесків відповідно до лікарських спеціальностей та ступеню ризику несприятливого результату лікування.

Таким чином, з огляду на все викладене вище можна зробити висновок, що якість надання медичних послуг знаходиться в прямій залежності від господарсько-правової відповідальності, що передбачена за неналежне виконання своїх обов'язків медичними працівниками при здійсненні ними даного виду господарської діяльності. Саме тому прийняття нормативно-правового акту, що врегулює відносини із страхування відповідальності медичних працівників, дозволить реалізувати таку відповідальність у медичній сфері в Україні, що, у свою чергу, сприятиме підвищенню якості медичних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV // Відомості Верховної Ради. – 2003. – №№ 40-44. – Ст. 901.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 1.
3. Азаров А.В. Обеспечение и защита прав граждан при оказании медицинской помощи. – М.: ГЗОТАР- Медиа, 2007. – 192 с.
4. Сенюта І.Я. Медичне право: право людини на охорону здоров'я: Монографія. – Львів: Астролябія, 2007. – 224 с.
5. Використання зарубіжного досвіду медичного страхування для України. – К., 2001. – С. 134.