

## ПОРІВНЯЛЬНА ЦИВІЛІСТИКА

УДК (347.122:614.2+347.122:616-082):340.5

**Берназ-Лукавецька Олена Михайлівна,**

кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри цивільного права  
Національного університету «Одеська юридична академія»

**Подсядло Роксолана Петрівна**

студентка факультету цивільної та господарської юстиції  
Національного університету «Одеська юридична академія»

### МЕДИЧНІ ПОСЛУГИ ТА МЕДИЧНА ДОПОМОГА: ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ

**Постановка проблеми.** На шляху до глобального інформаційного суспільства, аналізуючи проблематику здоров'я у контексті сучасних викликів, яку несе за собою імплементація інформативної експансії у суспільну реальність, репрезентується особливе значення сучасних медичних послуг для утримання і поліпшення здоров'я та якості життя людини.

Якість і ефективність медичної допомоги є одним з найбільш важливих пріоритетів в розвитку системи охорони здоров'я в усіх країнах світу. У міру розвитку цивілізаційного суспільства отримання якісних медичних послуг набуває ключового значення. Сучасна медицина характеризується значними досягненнями в області нових технологій, діагностиці лікуванні. Тому проблеми медичних послуг як і раніше розглядають на національному рівні. Саме тому необхідно визначити сутність надання медичних послуг з метою покращення якості та забезпечення безпеки їх надання.

**Стан дослідження теми.** Слід зазначити, що вітчизняні правознавці зверталися до розгляду окремих питань особливостей медичних послуг або окремих їх різновидів, серед них необхідно відзначити: С.В. Антонов, С.Б. Булеца, В.Д. Волков, А.А. Герц, Р.Ю. Гревцова, К.В. Кравченко, Н.В. Козлова, Р.А. Майданик, І.П. Майстр, А.В. Меленко, Т.Я. Оверко, О.В. Смотров, С.Г. Стеценко, А.А. Телестакова, А.В. Тихомиров, М.П. Шешуков, О.Ю. Юрковська, О.В. Чехун та ін. Закордонні науковці, що досліджували проблеми медичних послуг, представлені Т. Міхамбетов, А. Донабедіан, К.Глісон, А. Лінденбратен та ін.

Однак практично всі спеціальні публікації з цього питання були результатом аналізу лише за-

гальних питань медичних послуг, певних їх різновидів, а їх автори не мали метою дослідження медичних послуг з точки зору їх відмежування від медичної допомоги. Досліджень у цій галузі зарубіжних авторів можуть бути використані лише для порівняння, оскільки проводилися на іншому законодавчому матеріалі.

**Метою** даної статті є проведення дослідження особливостей медичних послуг, їх відмежування від медичної допомоги, а також проблемних питань якості та безпеки медичних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** На сьогодні охорона здоров'я – одна з провідних галузей сфери виробництва послуг. Ст. 49 Конституції України закріплює право кожного на охорону здоров'я та медичну допомогу, зміст яких, зокрема, становить право на медичні послуги. Водночас визначення сутності медичних послуг має першочергове значення, адже від того наскільки вони є ефективними, залежить загальний рівень задоволеності якості життя в нашому суспільстві.

Поняття «медична послуга» з'явилося у законодавстві України ще на початку 90-х років минулого сторіччя, однак до цього часу у більшості актів чинного законодавства це поняття використовується набагато рідше, ніж поняття «медична допомога» [2, с. 18-22].

Конституційний Суд України в своєму рішенні від 25 листопада 1998 року № 15-рп/98 (справа про платні медичні послуги) зазначив, що зміст поняття «медична допомога» Конституція України не розкриває. Немає його визначення також в Основах законодавства про охорону здоров'я та інших нормативних актах. Проте у медичній науці поняття «медична допомога» переважно охоплює

лікування, профілактичні заходи, які проводяться під час захворювань, травм, пологів, а також медичний огляд та деякі інші види медичних робіт. Зміст же близького до «медичної допомоги» поняття «медична послуга» до цього часу залишається не визначеним не тільки в нормативних актах, а й у медичній літературі. Таким чином, Конституційний Суд України констатував факт відсутності визначень поняття «медична послуга» [3]. На жаль, нормативному рівні дане питання досі не врегульоване.

Слушною щодо визначення сутності послуг є позиція С.В. Антонова. Так, медична послуга – це вид професійної або господарської діяльності медичних закладів (організацій), фізичних осіб-підприємців, які займаються приватною юридичною практикою, що включає застосування спеціальних заходів стосовно здоров'я (результатом яких є поліпшення загального стану, функціонування окремих органів або систем організму людини) чи спрямованих на досягнення певних естетичних змін зовнішності [1, с. 18].

Деякі вчені визначають медичну послугу як технологічний процес, що виходить за межі медичної допомоги та надається на платній основі по проханню фізичної особи ( Гіжеський В.К., Головченко В.В., Ковальський В.С.) [4, с. 74].

С.С. Шевчук медичною послугою називає одну з різновидів послуг, сферою застосування якої є ті суспільні відносини, в яких громадяни для задоволення своїх особливих потреб, що визначаються здебільшого, станом їхнього здоров'я, отримують особливу споживчу вартість у вигляді спеціалізованої медичної діяльності медичної організації або окремого фахівця в галузі медицини. Він також зазначає, що медична послуга – категорія економіко-правова. Така послуга має певну вартість – грошовий вираз тієї цінності, яку вона представляє. До неї вносяться витрати виробництва послуг, її собівартість, а також вигода (фінансовий інтерес виробника послуги), яка повинна покривати потреби відтворення, щоб відповідна діяльність була рентабельною. Отже, у вартість медичної послуги вносяться потреби, які виправдовують витрати, і можливості окупності вкладень за рахунок прибутку, що здобувається. Тому для виробника медичної послуги вона завжди відплатна, зокрема у випадках надання такої послуги певному громадянину без утримання з нього плати [5, с. 77-78].

Медичну послугу також пропонується визначати як діяльність послугодавця, що спрямована на досягнення такого результату, корисні властивості якого здатні задовольнити потреби особи у відновленні і (або) підтриманні її здоров'я, безпосередньо в процесі протікання доцільної діяльності послугодавця, який не має упредметненого вираження (

матеріальної форми) і не може бути гарантований послугодавцем [6, с. 213-215].

Як правило серед критеріїв розмежування понять «медична допомога» та «медична послуга» виділяють місце надання послуг та механізм фінансування оплати за їх надання. Згідно ч. 3 ст. 49 Конституції України у державних і комунальних закладах охорони здоров'я медична послуга надається безоплатно. Відповідно, у приватних суб'єктів здійснення медичної діяльності медичні послуги надаються, як правило, на платній основі. За переконанням Н. Гайдай ще одним критерієм може бути стан, у якому пацієнту необхідно надати медичну допомогу або послугу [7, с. 55-58]. Однак, зазначені критерії розмежування є досить умовними. Адже невідкладна допомога, що надаватиметься у приватній клініці може також вважатися медичною допомогою. Разом з тим стан, у якому пацієнту може надаватись медична допомога також є неоднозначним критерієм.

С.В. Антонов до критеріїв розмежування даних відносить також мету (кінцевий результат). Метою всіх дій медичного закладу при зверненні особи для лікування є поліпшення здоров'я людини, а її результатом – відсутність проявів хвороби (одужання). У випадку, коли звертається здорова людина, яка лише бажає вдосконалити окремі риси своєї зовнішності, результатом медичного втручання будуть естетичні зміни. Таким чином, при наданні медичної послуги може досягатися не лише лікувальний (відновлювальний) результат, а ще й додатковий естетичний ефект. Медична допомога завжди спрямована на досягнення лікувального, діагностичного або профілактичного результату. Автор зазначає, що у межах медичної послуги може надаватися і допомога, тому медична допомога може бути частиною медичної послуги.

Протилежну точку зору висловлює О. Беденко-Зваридчук, яка також намагалася у своїх працях розмежувати «медичну послугу» та «медичну допомогу». Зокрема, медичні послуги визначаються як вид взаємовідносин щодо надання медичної допомоги, врегульований договором на надання медичної послуги. При цьому медична послуга – це одна із складових медичної допомоги. Вона не тождна медичній допомозі, тому що медична допомога ширша за своїм змістом [8].

Разом з тим спеціальними властивостями медичної послуги є: вона невідчутна і не може бути збережена, її не можна відокремити від джерела, не постійна за якістю, не має чіткої товарної форми і споживчих властивостей.

Однак, в правовому розумінні «медичну допомогу» і «медичні послуги» можна розрізнити за режимом правового регулювання. Так, надання ме-

дичної допомоги регулюється нормами публічного права, в той час як надання медичних послуг – нормами приватного права [7, с. 57].

Адже, маючи економічний зміст, медичні послуги набувають форми майнових відносин, а, отже, стають предметом регулювання цивільного права. Принципами такого регулювання є свобода волевиявлення і юридична рівність сторін. В разі оплатного надання послуг пацієнт і лікар (медична установа) укладають договір про вчинення певних дій. Пацієнт виконанням цього договору задовольняє немайновий інтерес, лікар (медична установа) – майновий. Якщо з боку послугодавця виступає державна або комунальна установа, пацієнт задовольняє все той же немайновий інтерес. Установа – виконує свої функції з надання послуги. Проте і в першому, і в другому випадку послуга має однаковий зміст і результат. Отже, державна (комунальна) установа виконує свою функцію по безкоштовному наданню послуги, при цьому послуга не перестає бути послугою і не перетворюється в медичну допомогу [9, с. 46].

Проведене дослідження дає змогу визначити поняття медична послуга як професійну діяльність медичних закладів (організацій) чи фізичних осіб – підприємців, які займаються приватною медичною практикою, відповідно до існуючих медичних стандартів, що включає застосування спеціальних заходів стосовно здоров'я у вигляді медичного втручання, потенційним результатом якого є поліпшення загального стану чи функціонування окремих органів або систем організму людини, а також (або) досягнення певних естетичних змін зовнішності.

Серед характерних ознак медичних послуг необхідно також зазначити наступні:

1) задовольняє потребу особи в медичній допомозі з метою охорони та зміцнення її здоров'я;

2) невизначеність необхідності медичної послуги, оскільки та чи інша медична допомога стає необхідною в разі погіршення стану здоров'я і споживач не може знати завчасно коли і в якому об'ємі йому знадобиться медична послуга;

3) протяжність медичної послуги в часі. В цілому різноманітні медичні послуги охоплюють все життя людини, тому в їх наданні беруть участь медичні працівники різного профілю в різний час. Необхідно також враховувати, що в кожному конкретному випадку не існує чіткого уявлення про строки проявлення результату, необхідності додаткових досліджень, а проміжок часу між завершенням послуги та настанням очікуваного результату може виявитись доволі великим;

4) індивідуальність, несталість та суб'єктивна оцінка якості. Якість медичних послуг формується шляхом поєднання та узгодження очікувань пацієнтів із сприйняттям від їх реального споживання, тому оцінка якості послуги є досить суб'єктивною. Крім того, необхідно враховувати, що одна і та ж сама медична послуга може дати зовсім протилежний ефект у різних людей;

5) комплексність медичної послуги, адже послуги у сфері охорони здоров'я часто мають складну структуру, тобто включають в себе декілька «простих» послуг і є результатом діяльності декількох категорій медичних працівників;

6) метою завжди виступає вплив на здоров'я пацієнта який носить нематеріальний характер, але обов'язково тягне за собою матеріальні зміни в організмі людини;

7) мають публічний характер та надаються усім особам, які звертаються за їх отриманням;

8) не підлягає повній стандартизації, тому що не можна заздалегідь передбачити всі фактори (вік пацієнта, давність хвороби тощо);

9) підвищені вимоги з боку держави, зокрема до суб'єкта їх надання (наприклад, суб'єкт надання медичних послуг повинен відповідати єдиним кваліфікаційним вимогам, мати ліцензію на заняття медичною практикою, проходити акредитацію).

Якість медичної послуги є однією з найскладніших категорій. Це пов'язано з тим, що вона залежить від багатьох об'єктивних і суб'єктивних процесів, які важко виявити та ідентифікувати, які залежать чи не залежать від лікаря і пацієнта.

В першу чергу вона залежить від майстерності і професіоналізму лікаря-виконавця, медичного персоналу, від їх сумлінності і вміння, від наявності відповідних сучасних медико-технічних засобів, від адекватних науково обгрунтованих прийомів консультування і лікування, від дотримання лікарями та медичним персоналом етичних норм, включаючи клятву.

Можна виділити прямі і непрямі фактори, що впливають на якість медичних послуг. Непрямі фактори включають в себе показники, пов'язані з:

– рівнем розвитку інфраструктури: обладнання медичної установи, місце знаходження організації, наявність місця для паркування, технічного обладнання та наявність сучасних інформаційних систем догляду за пацієнтом;

– рівнем сервісу: підтримання чистоти, люб'язний персонал, швидкість обслуговування, і т.д.

Ця група обговорює якісні характеристики управлінського персоналу, інформаційних ресурсів, засобів, технологій, трудових відносин в організації (корпоративна та організаційна культура), умов і мотивації.

Прямі фактори пов'язані з процесом надання медичної послуги. Ці чинники включають в себе: точність діагностики, точність при призначенні ліку-



7. Гайдай Н. Правове регулювання та особливості договорів про надання медичних послуг / Н. Гайдай // Юридичний журнал. – 2010. – № 10. – С. 55–58.
8. Булеца С. Б. Цивільні правовідносини, що виникають у сфері здійснення медичної діяльності: теоретичні та практичні проблеми [Текст] : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Булеца Сібілла Богданівна ; Нац. ун-т «Одес. юрид. акад.». – Одеса, 2016. – С. 26.
9. Венедіктова І. В. Правова природа медичних послуг / І. В. Венедіктова // Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. – 2014. – № 5. – С. 44–48.
10. Правовые критерии оценки качества медицинских услуг // Медицинское право. – 2010. – № 4. – С. 22–26.

**Берназ-Лукавецька Олена Михайлівна, Подсядло Роксолана Петрівна**  
**МЕДИЧНІ ПОСЛУГИ ТА МЕДИЧНА ДОПОМОГА: ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ**

У даній статті проведено аналіз медичних послуг, надано їх розмежування від медичної допомоги, визначено особливості медичних послуг відповідно до норм діючого законодавства України. У статті проаналізовані фактори та критерії якості надання медичної послуги, розглянуті питання безпеки медичних послуг.

**Ключові слова:** медична послуга, медична допомога, якість медичних послуг, безпека медичних послуг, дефект медичних послуг.

**Берназ-Лукавецкая Елена Михайловна, Подсядло Роксолана Петровна**  
**МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ И МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ**

В данной статье проведен анализ медицинских услуг, предоставлено их разграничения от медицинской помощи, определены особенности медицинских услуг в соответствии с нормами действующего законодательства Украины. В статье проанализированы факторы и критерии качества оказания медицинской услуги, рассмотрены вопросы безопасности медицинских услуг.

**Ключевые слова:** медицинская услуга, медицинская помощь, качество, безопасность медицинской услуги, дефект медицинской услуги.

**Bernaz-Lykavetskaya Olena Mihailovna, Podsiadlo Roksolana Petrivna**  
**MEDICAL SERVICES AND MEDICAL ASSISTANCE: A COMPARATIVE LEGAL ANALYSIS**

Abstract: This article highlights an analysis of medical services, their differentiation from medical assistance, the features of medical services according to the norms of current legislation of Ukraine. The article deals with issues related to the factors and criteria of quality of providing the medical services, the issues of safety of medical services.

**Keywords:** medical service, medical assistance, quality of care, safety of medical services, defects of medical services.