

## Медиация в сфере здравоохранения

Научный руководитель – Борисова Елена Александровна

*Луценко Алёна Владимировна*

*Студент (бакалавр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Юридический факультет, Кафедра гражданского процесса, Москва, Россия

*E-mail: lycenko0252@gmail.com*

Следует начать с понятия медиации. Согласно Федеральному закону "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" — это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [1].

За последние годы особенно сильно становится заметным то, как ухудшается взаимопонимание между врачами и пациентами, однако наиболее разумным предполагается профилактировать потенциальные конфликты и напряжение, а не «лечить» их. Поэтому популярность процедуры медиации растет как в сфере здравоохранения (чаще всего в частном секторе), так и в других сферах, набирая обороты и становясь зачастую неотъемлемым альтернативным способом разрешения многих споров [4; с. 190].

Почему же суд зачастую не лечит, а «калечит»? Для большего погружения в эту тему предлагаю такое сравнение: суд — это хирургическое вмешательство, он, даже при решении проблемы по существу, оставляет рубцы на репутации медицинской организации. Кроме того, сами судебные тяжбы невыгодны как врачам, так и пациентам, поскольку в силу недостаточного понимания объема затрат ни та, ни другая сторона не осознают до конца, в какую сумму, кроме услуг юриста, им обойдется судебное разбирательство, тогда как медиация — это терапия, заживление и профилактика дальнейших недопониманий. Судебное решение хоть и вступает в силу, но пациент может остаться недоволен итогом, сама проблема, из-за которой он обратился к специалисту, не будет решена еще долгое время, что приведет к новым затратам, потере сил, ресурсов и т.д. Репутация медицинской организации пострадает, при этом шагов к исправлению проблемы «изнутри» предпринято, скорее всего, не будет [4; с. 191].

Альтернативное разрешение спора может понадобиться на разных этапах конфликта. Чаще всего проблемная ситуация возникает с малого: пациенту нагрубили администраторы клиники, потеряли его медицинскую карту или анализы. Вот оно — зарождение, или, иными словами, инцидент [3; с. 34]. Самое время именно тут прибегнуть к неконфликтному общению и различным техникам (например, постановки вопросов), принести извинения и исправить ситуацию. Такие шаги хорошо помогают нивелировать агрессию и выявить зерно проблемы, что необходимо для удовлетворения пациента и работы над ошибками внутри самой клиники [3; с. 139]. Дальнейшая эскалация возможна при неправильных действиях как в описанном примере, так и при более грубых нарушениях со стороны врача или администрации.

В этом случае следующая ступень — досудебная претензия. После ее подачи конфликт начинает развиваться немного в другой плоскости. Ситуация приобретает юридический характер, а значит, вступают в силу соответствующие правовые нормы. В частности, согласно Федеральному закону «О защите прав потребителей», организация обязана ответить в течение 10 дней [2]. Это хорошая база для проведения процедуры медиации уже с привлечением профессионального медиатора как извне, так и из числа кадрового состава

клиники, при том что он имеет необходимую квалификацию и навыки. Казалось бы, нужно пригласить пациента, поговорить в технике активного слушания и свести конфликт на нет. Однако чаще всего такие претензии рассматриваются кулуарно в кабинетах, без привлечения заинтересованных лиц, а врачи и вовсе отказываются слушать эти жалобы.

Следует также отметить, что процедура медиации будет иметь ожидаемый результат и ценность только в случае, если обе стороны готовы на конструктивный диалог и решение проблемы, или же одна сторона готова к обсуждению, а другая сомневается. Преследуется самая главная цель — заключить медиативное соглашение [3; с. 152] и избежать усложнения юридического конфликта — судебного разбирательства. Кроме того, можно говорить и о побочных целях, например, сохранение лояльности пациента к клинике.

Однако, если решить конфликт таким образом не удалось, то он переходит в следующую стадию. Судебное разбирательство, хоть и сложная, затратная процедура, бьющая по карманам обеих сторон и по репутации медицинской организации, однако иногда поступить другим образом просто невозможно, если дело касается серьезных случаев, требующих множественных проверок, а действия врача опасны, в том числе и для других пациентов в будущем.

В связи с вышесказанным можно подвести итоги. Медиация — это очень значимый и выгодный для обеих сторон конфликта альтернативный способ его разрешения (обладающий своими особенностями) в условиях, когда поведение одного из участников не представляет общественной опасности и не ведет к необходимости проведения серьезных и многочисленных экспертиз, которые возможны при полноценном судебном разбирательстве.

#### Источники и литература

- 1) Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 N 193-ФЗ (последняя редакция)
- 2) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.12.2025, с изм. от 17.02.2026) "О защите прав потребителей»
- 3) Альтернативное разрешение споров: Учебник / Под ред. Е.А. Борисовой. М.: Издательский Дом «Городец», 2019. — 416 с.
- 4) Басова А.В. Медиация в здравоохранении: проблемы применения и перспективы // Вестник КГУ. 2020. N 1