

## ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН З НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ

### CIVIL LAW REGULATION OF RELATIONS IN THE PROVISION OF MEDICAL SERVICES: CURRENT STATE AND PROSPECTS FOR IMPROVEMENT

Барабаш О.О., д.ю.н., професор,  
професор кафедри теорії, історії та конституційного права  
Навчально-науковий інститут права та правоохоронної діяльності  
Львівського державного університету внутрішніх справ  
ORCID ID: 0000-0003-2666-9696

У статті досліджено особливості цивільно-правового регулювання відносин з надання медичних послуг в Україні. Окреслено сучасний стан та перспективи їх удосконалення. Наголошено, що важливим у відносинах у сфері охорони здоров'я є інститут інформованої добровільної згоди пацієнта, який відіграє ключову роль у цивільно-правовому регулюванні медичних послуг. Законодавство зобов'язує заклади охорони здоров'я надавати пацієнтові вичерпну і достовірну інформацію про майбутнє лікування, можливі ризики й альтернативні методи. Однак на практиці виникають складнощі з визначенням достатнього обсягу інформації для ухвалення пацієнтом усвідомленого рішення. Баланс між необхідністю інформувати і ризиком налякати пацієнта – межа, яку медичникам доводиться знаходити в кожному конкретному випадку. Зазначено, що найпоширенішою категорією спорів у сфері надання медичних послуг є справи про відшкодування шкоди, заподіяної життю і здоров'ю пацієнта. Під час розгляду таких справ суди стикаються з необхідністю встановлення причинно-наслідкового зв'язку між діями медичного персоналу і несприятливими наслідками, що настали. Цей процес вимагає проведення складних судово-медичних експертиз, результати яких не завжди однозначні і можуть трактуватися по-різному. Найчастіше причиною звернення пацієнтів і їхніх родичів до суду є саме неякісне надання медичних послуг. Якісне медичне обслуговування – це обслуговування, при якому ресурси організуються так, щоб з максимальною ефективністю й безпечністю задовольняти медико-санітарні потреби тих, хто найбільше потребує допомоги, проводити профілактику і лікування без непотрібних витрат і відповідно до вимог найвищого рівня. Критерії якості медичних послуг закріплено в Законі України «Про захист прав споживачів», який розглядає належну якість послуги як властивість, яка відповідає вимогам, встановленим у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем. Положення ЦК України та Закону «Про захист прав споживачів» дають можливість визначити такі критерії якості медичних послуг: відповідність послуги умовам договору; відповідність послуги нормам і стандартам обов'язкових вимог щодо якості; відповідність послуги вимогам, що зазвичай висуваються до аналогічних послуг. Якість медичної допомоги визначається відповідно до положення про організацію закладів охорони здоров'я, порядку надання і стандартів медичної допомоги, а також клінічними рекомендаціями. Зроблено висновок, що в Україні для вдосконалення законодавства з питань надання медичних послуг потрібно усунути колізії чинного законодавства, яке регулює підстави звільнення виконавця медичної послуги від цивільно-правової відповідальності за наявність недоліків у наданні послуги. Такі підстави звільнення медичної установи від цивільно-правової відповідальності, як невиконання пацієнтом вказівок і рекомендацій лікаря, порушення правил користування результатом медичної послуги, неповідомлення їм відомостей про наявні захворювання й індивідуальні реакції, потрібно закріпити в чинному законодавстві про охорону здоров'я в Україні.

**Ключові слова:** цивільне право, права людини, особисті немайнові права, медична допомога, медичні послуги, система охорони здоров'я, договір про надання медичних послуг, відповідальність за порушення права на медичну допомогу.

The article examines the peculiarities of civil law regulation of relations in the provision of medical services in Ukraine. The current state and prospects for improvement are outlined. It is emphasized that the institution of informed voluntary consent of the patient plays a key role in civil law regulation of medical services. Legislation obliges healthcare institutions to provide patients with comprehensive and accurate information about upcoming treatment, possible risks, and alternative methods. However, in practice, difficulties arise in determining the sufficient amount of information needed for the patient to make an informed decision. The balance between the necessity of informing and the risk of alarming the patient is a fine line that medical professionals must navigate in each specific case. It is noted that the most common category of disputes in the field of medical services concerns claims for compensation for harm caused to a patient's life and health. In such cases, courts must establish a causal link between the actions of medical personnel and the resulting adverse consequences. This process requires complex forensic medical examinations, the results of which are not always unambiguous and may be interpreted differently. The most frequent reason for patients and their relatives to seek legal action is the provision of substandard medical services. High-quality medical care is organized in a way that maximizes efficiency and safety to meet the healthcare needs of those in greatest need, ensures prevention and treatment without unnecessary costs, and complies with the highest standards. The criteria for the quality of medical services are established in the Law of Ukraine "On Consumer Rights Protection," which defines proper quality as compliance with requirements set in regulatory legal acts, normative documents, and contractual conditions. Provisions of the Civil Code of Ukraine and the Law "On Consumer Rights Protection" allow the identification of the following quality criteria for medical services: compliance with the contract terms, adherence to mandatory norms and standards of quality, and conformity with the general expectations for similar services. The quality of medical care is determined based on healthcare institution regulations, medical service standards, and clinical guidelines. The article concludes that to improve the legislation on medical services in Ukraine, it is necessary to eliminate conflicts in the current legal framework that regulates the grounds for exempting medical service providers from civil liability for deficiencies in service provision. Such grounds for exemption, including the patient's failure to follow medical instructions and recommendations, violation of usage rules for medical services, and failure to disclose pre-existing conditions or individual reactions, should be enshrined in Ukraine's healthcare legislation.

**Key words:** civil law, human rights, personal non-property rights, medical care, medical services, healthcare system, medical services contract, liability for violation of the right to medical care.

**Вступ.** У сучасних реаліях вітчизняної охорони здоров'я цивільно-правове регулювання відносин з надання медичних послуг набуває дедалі більшої значущості. Цей комплексний інститут, що знаходиться на межі цивільного й медичного права, потребує пильної уваги юристів і медиків. Дедалі більша кількість судових спорів між пацієнтами й закладами охорони здоров'я вимагає

ретельного аналізу правової природи і специфіки укладення договорів надання медичних послуг.

Як свідчить офіційна статистика, останні кілька років вітчизняним судам доводиться розглядати велику кількість справ, пов'язаних з неякісним наданням медичних послуг, збільшуються розміри стягуваних на користь пацієнтів компенсацій [1]. Наприклад, у Постанові Верховного Суду

у справі № 443/284/19 від 11 квітня 2023 року зазначено, що «під невиконанням чи неналежним виконанням лікарем своїх професійних обов'язків слід розуміти погане, байдуже, без неналежної старанності, неухвалне, неакуратне, халатне їх виконання (наприклад, несвоєчасне проведення різних процедур, перев'язок, огляду)» [2]. Така тенденція свідчить про необхідність приділити більше уваги покращенню якості наданих медичних послуг, а також про потребу документального оформлення правових відносин із пацієнтами: це стосується і самого договору на надання платних медичних послуг, і супутніх документів, зокрема, поінформованої добровільної згоди, медичної картки тощо.

Аналіз судової практики дає змогу дійти висновку, що правильне оформлення всієї медичної документації дозволяє мінімізувати ризики притягнення закладу охорони здоров'я до цивільно-правової відповідальності. Більше того, іноді неправильне оформлення медичної документації (самостійний дефект медичної послуги) є єдиною підставою для притягнення виконавця цієї послуги до цивільно-правової відповідальності.

Утім, одна з ключових проблем у сфері надання медичних послуг – це визначення критеріїв їхньої якості. На відміну від багатьох інших видів послуг, результат медичного втручання часто важко піддається об'єктивному оціненню. Він залежить від безлічі чинників, враховуючи індивідуальні особливості організму пацієнта, стадії захворювання, супутні патології і навіть психоемоційний стан хворого. Ця багатофакторність створює значні труднощі під час вирішення спорів про неякісне надання медичних послуг в Україні.

**Ступінь наукової розробки проблеми дослідження.** Дослідженням особливостей цивільно-правового регулювання відносин з надання медичних послуг в Україні займалися такі відомі вітчизняні вчені як С. Булеца, А. Герц, Р. Гревцова, І. Сенюта, С. Стеценко, Р. Майданик, М. Малейна, О. Харитоновна та ін. Проте до тепер існує доволі багато проблемних питань пов'язаних з цивільно-правовим регулюванням сфери надання медичних послуг в Україні та відповідальністю за неякісне їх надання медичних.

**Мета статті.** Метою статті є дослідження особливостей цивільно-правового регулювання відносин з надання медичних послуг в Україні, окреслення сучасного стану та перспектив їх удосконалення.

**Виклад матеріалу.** Насамперед зазначимо, що правове регулювання відносин у сфері надання медичних послуг здійснюється низкою нормативних актів, зокрема Цивільним кодексом України (далі – ЦК України) [3], законодавством про охорону здоров'я [4], Законом «Про захист прав споживачів» [5], а також безліччю підзаконних актів. Однак унікальність медичної діяльності вимагає особливих підходів до цивільно-правового регулювання відносин у цій сфері, де, без перебільшення, ключовим суб'єктом є пацієнт.

Як слушно наголошують вчені, пацієнт – це людина, яка потребує, отримує чи вже отримала медичну допомогу [6]. Медична допомога – це профілактика, лікування і менеджмент хвороби, а також збереження фізичного і психічного благополуччя людини шляхом надання належних послуг медичними працівниками та іншими працівниками системи охорони здоров'я. Медична допомога складається з послуг, які пацієнтові надають представники медичних професій або непрофесіонали під їхнім керівництвом [7].

У чинному законодавстві України послугу з медичного обслуговування населення (медичну послугу) визначено як послугу (у тому числі оцінювання повсякденного функціонування особи, реабілітаційну послугу), що надається пацієнтові в закладі охорони здоров'я, реабілітаційному закладі або фізичною особою – підприємцем, яка зареєстрована

й одержала в установленому законом порядку ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, та оплачується її замовником. Замовником послуги з медичного обслуговування населення можуть бути держава, відповідні органи місцевого самоврядування, юридичні і фізичні особи, зокрема пацієнт [4].

При цьому важливим елементом медичних послуг є поняття «інформованість», тобто необхідність надання пацієнтові медичними працівниками повної інформації щодо майбутнього медичного втручання. Адже, згідно з чинним законодавством, кожна людина має право в доступній для неї формі отримати наявну інформацію про стан свого здоров'я, враховуючи відомості про результати обстеження, наявність захворювання, його діагноз і прогноз на майбутнє, методи лікування, пов'язані з ними ризики, можливі варіанти медичного втручання, їхні наслідки й результати проведеного лікування.

Важливим у відносинах у сфері охорони здоров'я також є інститут інформованої добровільної згоди пацієнта, який відіграє ключову роль у цивільно-правовому регулюванні медичних послуг. Законодавство зобов'язує заклади охорони здоров'я надавати пацієнтові вичерпну і достовірну інформацію про майбутнє лікування, можливі ризики й альтернативні методи. Однак на практиці виникають складнощі з визначенням достатнього обсягу інформації для ухвалення пацієнтом усвідомленого рішення. Баланс між необхідністю інформувати і ризиком налякати пацієнта – межа, яку медичним працівникам доводиться знаходити в кожному конкретному випадку.

Відповідно до статті 80 Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» особи, винні в порушенні законодавства про охорону здоров'я, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність згідно із законодавством [4]. У цьому аспекті на окремий розгляд заслуговує питання відповідальності закладів охорони здоров'я за неякісне надання послуг. Останніми роками в судовій практиці намітилася тенденція до розширення підстав для притягнення закладів охорони здоров'я до цивільно-правової відповідальності. Деякі судові рішення визнають відсутність позитивного результату лікування достатньою підставою для стягнення збитків, навіть за відсутності явних порушень з боку медичного персоналу. Такий підхід викликає обґрунтовані побоювання в медико-юридичній спільноті і потребує подальшого осмислення, можливо, й законодавчого врегулювання.

Аналіз правозастосовної практики показує, що найпоширенішою категорією спорів у сфері надання медичних послуг є справи про відшкодування шкоди, заподіяної життю і здоров'ю пацієнта [8]. Під час розгляду таких справ суди стикаються з необхідністю встановлення причинно-наслідкового зв'язку між діями медичного персоналу і несприятливими наслідками, що настали. Цей процес вимагає проведення складних судово-медичних експертиз, результати яких не завжди однозначні і можуть трактуватися по-різному. Принагідно зазначимо, що судово-медична експертиза проводиться згідно з постановою особи, що проводить дізнання, слідчого, прокурора, судді, а також за ухвалою суду. Судово-психіатрична експертиза має на меті встановити ступінь вираженості й характер страждань, психологічний стан пацієнта. Судово-медична експертиза має: встановити причину несприятливого результату чи смерті особи; підтвердити чи спростувати факт наявності помилок у роботі лікаря; встановити причини помилкових дій лікаря, а також наявність можливості в лікаря спрогнозувати й запобігти негативним наслідкам своїх учинків; визначити ймовірні причини настання негативних наслідків у разі правильного лікування; встановити наявність чи відсутність порушень в організації охорони здоров'я в медичному закладі, де трапився той чи інший випадок [9].

Незважаючи на те, що особою, яка безпосередньо надає медичну послугу, є медичний працівник, відповідальність за неналежне виконання договірних зобов'язань і заподіяння шкоди пацієнтові, відповідно до положень ЦК України, несе сам заклад охорони здоров'я, з яким цей працівник перебуває у трудових відносинах. При цьому неважливо, працює він за основним місцем роботи або за сумісництвом.

Підставами для залучення закладу охорони здоров'я до цивільно-правової відповідальності за позовами пацієнтів можуть бути неякісне надання медичних послуг (причому згідно зі Законом «Основи законодавства України про охорону здоров'я» своєчасність надання послуги входить у поняття «якість» [4]), порушення прав пацієнта на надання інформації про послугу, її наслідки і плановані результати надання, на лікарську таємницю, на надання копій медичних документів або виписок з них тощо.

У своїх позовних заявах пацієнти в більшості випадків просять розірвати укладений зі закладом охорони здоров'я договір на надання платних медичних послуг та повернути сплачені за послуги кошти, відшкодувати шкоду, яка була завдана їхньому життю і здоров'ю наданням неякісної медичної послуги, стягнути кошти, витрачені на усунення недоліків наданої послуги в іншій медичній організації, виплатити компенсацію моральної шкоди, а також стягнути неустойку за порушення термінів надання самої послуги або задоволення окремих вимог пацієнта-споживача.

Для притягнення закладу охорони здоров'я до цивільно-правової відповідальності потрібно встановити, що поведінка працівників, яка може виражатися у формі і дії, і бездіяльності (невиконання покладених законом чи договором обов'язків), була неправомірною і призвела до настання негативних наслідків у вигляді заподіяння шкоди, а також наявність причинно-наслідкового зв'язку між поведінкою медичного працівника і наступними наслідками.

Як показує аналіз судової практики, найчастіше причиною звернення пацієнтів і їхніх родичів до суду є саме неякісне надання медичних послуг. Якісне медичне обслуговування – це обслуговування, при якому ресурси організуються так, щоб з максимальною ефективністю й безпечною задоволенням медико-санітарні потреби тих, хто найбільше потребує допомоги, проводити профілактику і лікування без непотрібних витрат і відповідно до вимог найвищого рівня [10].

Критерії якості медичних послуг закріплено в Законі України «Про захист прав споживачів», який розглядає належну якість послуги як властивість, яка відповідає вимогам, встановленим у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем [5]. Положення ЦК України та Закону «Про захист прав споживачів» дають можливість визначити такі критерії якості медичних послуг: відповідність послуги умовам договору; відповідність послуги нормам і стандартам обов'язкових вимог щодо якості; відповідність послуги вимогам, що зазвичай висуваються до аналогічних послуг [11]. Якість медичної допомоги визначається відповідно до положення про організацію закладів охорони здоров'я, порядку надання і стандартів медичної допомоги, а також клінічними рекомендаціями. Тож поведінку закладів охорони здоров'я можна вважати неправомірною в тому разі, коли медичний працівник при наданні медичної послуги порушив вимоги і самого договору надання платних медичних послуг, і вищевказаних клінічних рекомендацій, порядків і стандартів надання медичної допомоги, а також положень щодо її організації.

Спірним у вітчизняній цивілістичній науці і правозастосовній практиці є питання щодо можливості притягнення закладів охорони здоров'я до цивільно-правової відповідальності у разі невідповідності результату наданої медичної послуги очікуванням пацієнта. Так, однією з часто

висунутих пацієнтами претензій є невідповідність результату наданих клінікою медичних послуг їхнім очікуванням і побажанням, тому недосягнення такого бажаного результату вони прирівнюють до неякісно наданої послуги [12]. Дуже часто такі претензії пред'являються після надання косметологічних послуг і послуг пластичної хірургії.

З огляду на особливості косметологічних медичних послуг, потрібно вести мову як про певну послідовність запланованих лікарських маніпуляцій, так і кінцевий результат такої послуги. У цьому, слід погодитися з думкою вчених, які наполягають на тому, що наявність або відсутність планованого й очікуваного пацієнтом результату медичної послуги не може впливати на притягнення медичної установи до цивільно-правової відповідальності, оскільки сутність послуги полягає в нематеріальному характері дій щодо її надання та невіддільності цих дій від особистості виконавця [13]. У зв'язку із цим заклад охорони здоров'я має нести відповідальність перед пацієнтом лише в тому випадку, якщо медична послуга була надана несвоєчасно або з порушенням вимог, що висувуються до неї договором або чинними нормативними правовими актами.

Такого ж підходу загалом дотримуються й суди при вирішенні справ за позовами пацієнтів до косметологічних клінік та клінік пластичної хірургії, вказуючи на те, що критерії якості таких медичних послуг, які надаються за ініціативою пацієнта, не можуть бути обумовлені невідповідністю очікувань одержувача послуги на фактичний результат пластичної операції [8]. Оскільки будь-яке медичне втручання в організм людини без медичних показань пов'язане зі значним ризиком розвитку несприятливих наслідків, оцінювати якість наданих послуг можна лише з погляду наявності або відсутності шкоди здоров'ю пацієнта, а також дотримання лікарем вимог клінічних рекомендацій і стандартів надання медичної допомоги.

У випадках, коли суди задовольняють вимоги позивачів щодо розірвання договору на надання платних послуг пластичної хірургії або косметологічних послуг і стягують на користь пацієнтів сплачені ними за неякісно надані послуги суми, підставою для притягнення медичної установи до цивільно-правової відповідальності є відсутність очікуваного естетичного ефекту через дефекти медичної послуги. Ці дефекти можуть виражатися в порушенні стандартів медичної допомоги, клінічних рекомендацій, неповідомленні пацієнтам необхідної й достатньої інформації про послугу, що надаються, медичні втручання, наслідки цих втручань і можливі ускладнення, неповне відображення в медичній документації клінічних даних тощо.

Безумовно, медичні послуги у сфері косметології і пластичної хірургії в Україні мають певну специфіку, адже спрямовані не на відновлення або підтримку здоров'я пацієнта, а на поліпшення його зовнішності. У зв'язку із цим у літературі пропонується до суттєвих умов договору про надання таких медичних послуг зараховувати ціну послуг, предмет, який містить перелік необхідних медичних втручань, а також опис бажаних результатів надання цих послуг (поліпшень зовнішнього вигляду) тощо [14]. Усе це можна оформляти як додатки до договору (різні фототаблиці, схеми, комп'ютерні моделі зображення запланованого за підсумками надання косметологічної послуги результату, опис наявних у пацієнта естетичних недоліків, які треба усунути, зображення пацієнта до медичного втручання тощо) [15].

Оскільки законодавство України про захист прав споживачів визначає, що якість послуги, яка надається, має відповідати договору [5], детальний опис в укладеному медичною установою з пацієнтом договорі передбачуваних результатів медичного втручання та змін зовнішнього вигляду пацієнта із зазначенням можливих ризиків недосагнення такого результату й подальших ускладнень (і тимчасового, і незворотного характеру) послужить доказовою

базою при вирішенні розбіжностей, що виникають між сторонами договору, пов'язаних із визначенням якості наданої косметологічної послуги чи послуги пластичної хірургії. Адже, з одного боку, відсутність прямо зазначеного в договорі ефекту послуги дозволить пацієнтові ставити питання про невідповідність її якості умовам договору, а з іншого боку, прописані в договорі ризики недосягнення очікуваного результату й настання несприятливих наслідків свідчать про те, що пацієнт був належно поінформований і добровільно погодився на надання послуги, незважаючи на наявні ризики. При цьому тягар доказування відсутності дефектів у наданій медичній послугі, згідно з ЦК України [3], лежить на медичній установі.

Водночас ефективність лікування та якість медичної послуги багато в чому залежать не тільки від дій медичного працівника, а й від дотримання пацієнтом усіх встановлених правил, вказівок і рекомендацій лікаря. Поведінку пацієнта, який не виконує рекомендацій медичного працівника, не дотримується режиму лікування, відмовляється від прийому лікарських препаратів, не з'являється на повторний огляд, необхідний для контролю за його станом та коригування тактики лікування, треба розцінювати як недобросовісну і винну, що, відповідно до ЦК України, може бути підставою для зменшення розміру відповідальності медичної установи, якщо медичні працівники таки допустили деякі дефекти при наданні медичної послуги.

Аналогічно як недобросовісна може бути оцінена поведінка пацієнта, який не попередив лікаря про наявність у нього певних захворювань або протипоказань (за умови, що він знав про їх існування), які вплинули на ефективність та якість наданих медичних послуг. Якщо ж медична послуга була надана правильно, проте позитивного і стійкого ефекту від лікування не було досягнуто внаслідок поведінки самого пацієнта, який порушив вказівки і рекомендації медичного працівника (а отже, і правила користування результатом послуги), виконавець медичної послуги повинен бути звільнений від цивільно-правової відповідальності.

Проведений аналіз норм чинного законодавства і правозастосовної практики дає підстави для висновку, що при наданні медичних послуг виконавцю необхідно дотримуватись вимог клінічних рекомендацій, порядків і стандар-

тів надання медичної допомоги, положень про її організацію, а також умови самого договору, в якому можуть бути зазначені вимоги щодо якості медичної послуги. Звісно, що колізії чинного законодавства, яке регулює підстави звільнення виконавця медичної послуги від цивільно-правової відповідальності за наявність недоліків у наданні послуги, створюють труднощі у процесі захисту його прав. Тому вважаємо, що такі підстави звільнення медичної установи від цивільно-правової відповідальності, як невиконання пацієнтом вказівок і рекомендацій лікаря, порушення правил користування результатом медичної послуги, неповідомлення їм відомостей про наявні захворювання й індивідуальні реакції, потрібно закріпити в чинному законодавстві про охорону здоров'я в Україні.

**Висновки.** Насамкінець зазначимо, що цивільно-правове регулювання відносин з надання медичних послуг – це сучасна галузь права, що динамічно розвивається й потребує постійного вдосконалення, зокрема й на рівні чинного законодавства. У цій сфері потрібно чіткіше визначити критерії якості медичних послуг, уточнити підстави й межі відповідальності медичних установ, а також розробити ефективні механізми досудового врегулювання спорів між пацієнтами й медичними установами (наприклад, за допомогою медіації). На сьогодні більше уваги держава приділяє захисту прав пацієнтів, визнаючи їх «слабшою» стороною зобов'язання, ніж осіб, які надають медичні послуги. Це проявляється в тому, що пацієнти медичних клінік мають статус споживачів, тому на відносини за їх участю поширює дію Закон «Про захист прав споживачів». Проблема захисту інтересів іншої сторони цих відносин – закладів охорони здоров'я, на жаль, є відкритою, що визначає актуальність дослідження цих питань. І тут важливо враховувати міжнародний досвід у цій сфері, адаптуючи найкращі практики до вітчизняних реалій. Тільки такий комплексний підхід, що враховує інтереси всіх учасників цивільно-правових відносин у сфері охорони здоров'я – пацієнтів, медичних працівників, закладів охорони здоров'я та власне самої держави – дасть змогу створити ефективну систему цивільно-правового регулювання медичних послуг, що забезпечить необхідний баланс прав й обов'язків сторін та сприятиме підвищенню якості медичної допомоги в Україні.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Добірка судової практики стосовно спорів у сфері охорони здоров'я від Яни Бабенко. URL: <https://www.hsa.org.ua/blog/dobirka-sudovoyi-praktiki-stosovno-sporiv-u-sferi-oxoroni-zdorovia-vid-iani-babenko>.
2. Постанова Верховного Суду у справі № 443/284/19 (провадження № 51-3361км22) від 11.04.2023. URL: <http://iplex.com.ua/doc.php?regnum=110339314&red=1000038f527a5b561145d6c1933e1a8a1a5f6d&d=5>.
3. Цивільний кодекс України : Закон від 16.01.2003 № 435-IV. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
4. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 19.11.1992 № 2801-XII. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text>.
5. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
6. Ковальова О. М. Інформована згода: медичні, етичні та правові аспекти. *Український терапевтичний журнал*. 2020. № 2. С. 69–74. URL: <https://repo.knmu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/fb3ee473-68c1-4d57-a926-b227c266f09c/content>.
7. Коен Дж., Езер Т., МакАдамс П., Мілоф М. Охорона здоров'я і права людини: ресурсний посібник / за наук. ред. (укр. версія) І. Я. Сенюти. Львів : Медицина і право, 2011. 600 с.
8. Верховний Суд : офіц. вебсайт. URL: <https://supreme.court.gov.ua/supreme/>.
9. Про судову експертизу : Закон України від 25.02.1994 № 4038-XII. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4038-12#Text>.
10. Організація контролю якості медичної допомоги в закладах охорони здоров'я (Методичні рекомендації) / МОЗ України. Київ, 2014. 31 с. URL: [https://www.dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/oky\\_zoz.pdf](https://www.dec.gov.ua/wp-content/uploads/2019/11/oky_zoz.pdf).
11. Коробцова Н. В. Критерії якості медичних послуг: проблемні питання. *Проблеми цивільного права та процесу*. Харків, 2017. С. 186–189. URL: [https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/19-20\\_05\\_2017/pdf/56.pdf](https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/19-20_05_2017/pdf/56.pdf).
12. Алькема В. Г., Сумець О. М., Кириченко О. С. Менеджмент закладу охорони здоров'я : навч. посіб. Київ, 2023. Кн. 3. 254 с. URL: [https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/alkema\\_0038.pdf](https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/alkema_0038.pdf).
13. Скриннікова К. О. Цивільно-правова відповідальність у сфері надання медичних послуг. *Проблеми цивільного права та процесу*. Харків, 2019. С. 278–281. URL: [https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/24\\_05\\_2019/pdf/78.pdf](https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/24_05_2019/pdf/78.pdf).
14. Чеховська І. В., Білоусюк В. В. Правове регулювання ринку косметологічних послуг: порівняльно-правовий аналіз. Міжнародний юридичний вісник: актуальні проблеми сучасності (теорія та практика). 2019. Вип. 15. С. 101–111.
15. Що робити, якщо вам надали неякісні послуги в салоні краси? *Юридична Газета online*. 2020. 12 лют. URL: <https://jur-gazeta.com/golovna/shcho-robiti-yakshcho-vam-nadali-neyakisni-poslugi-v-saloni-krasi.html>.