

**ȘCOALA DOCTORALĂ ÎN DREPT, ȘTIINȚE POLITICE
ȘI ADMINISTRATIVE
a Consorțiului Instituțiilor de Învățământ Academia de Studii
Economice a Moldovei și Universitatea de Studii Politice și
Economice Europene "Constantin Stere"**

Cu titlu de manuscris
C.Z.U.: 346.548:614.253.83(478)(043)

CIOCHINA ELENA

**COMPATIBILITATEA DREPTURILOR
CONSUMATORILOR CU DREPTURILE
PACIENȚILOR ÎN CADRUL SERVICIILOR
MEDICALE**

SPECIALITATEA: 553.01 DREPT CIVIL

Rezumatul tezei de doctor în drept

CHIȘINĂU, 2020

Teza a fost elaborată în cadrul Departamentului Drept a Școlii doctorale în drept, științe politice și administrative a Consorțiului Instituțiilor de Învățământ Academia de Studii Economice a Moldovei și Universitatea de Studii Politice și Economice Europene "Constantin Stere"

Conducător științific:

PLOTNIC Olesea, doctor habilitat în drept, conferențiar universitar

Referenți oficiali:

1. **DANDARA Liliana**, *doctor în drept, conferențiar universitar*
2. **CIMIL Dorin**, *doctor în drept, conferențiar universitar*
3. **MÎȚU Gheorghe**, *doctor în drept, conferențiar universitar*

Componența Comisiei de susținere publică a tezei de doctor la specialitatea 553.01 - Drept civil:

1. **MIHALACHE Iurie**, *Președinte al CSP, doctor habilitat în drept*
2. **PLOTNIC Olesea**, *Secretar științific al CSP, doctor habilitat în drept, conferențiar universitar*
3. **DANDARA Liliana**, *membre al CSP, doctor în drept, conferențiar universitar*
4. **MÎȚU Gheorghe**, *membre al CSP, doctor în drept, conferențiar universitar*
5. **CIMIL Dorin**, *membre al CSP, doctor în drept, conferențiar universitar*

Susținerea va avea loc la data de **17 august 2020** ora **14:00** în cadrul ședinței **Comisiei de susținere publică a tezei de doctor cu titlul "Compatibilitatea drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților în cadrul serviciilor medicale"** din cadrul Școlii doctorale în Drept, Științe Politice și Administrative a Consorțiului Instituțiilor de Învățământ ASEM și USPEE, or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 200. Teza de doctor și rezumatul pot fi consultate la Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Biblioteca Centrală a Academiei de Studii Economice a Moldovei (www.ase.md) și pe pagina WEB a ANACEC (www.cnaa.md). Rezumatul a fost expediat la data de **17.07.2020**.

Secretar științific al Comisiei de susținere publică

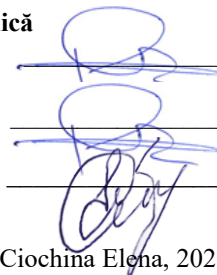
PLOTNIC Olesea, dr.hab. în drept, conf. univ.

Conducător științific:

PLOTNIC Olesea, dr.hab. în drept, conf. univ.

Autor:

CIOCHINA Elena



© Ciochina Elena, 2020

CUPRINS:

Reperete conceptuale ale cercetării.....	4
Conținutul tezei.....	11
Concluzii generale și recomandări.....	23
Bibliografie.....	30
Lista publicațiilor autorului la tema tezei.....	30
Adnotare.....	32

REPERELE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Actualitatea și importanța temei abordate. Este cert faptul că protecția sănătății omului este o problemă a omenirii de maximă importanță, de aici și atenția cuvenită acordată pretutindeni la etapa actuală problemelor teoretice și practice, vizând drepturile și libertățile fundamentale a beneficiarului de servicii medicale. Abordarea problemei drepturilor consumatorului de servicii medicale presupune luarea în considerare a unui larg spectru de probleme și implicații de natură politică, economică, culturală, precum și a particularităților dezvoltării istorice și a stadiilor de dezvoltare.

Raționamentul cu privire la aplicarea statutului de consumator în relația cu serviciile de sănătate derivă din două viziuni total opuse. În primul rând dintr-o perspectivă protecționistă, care se referă la utilizarea legii consumeriste pentru a proteja pacienții, beneficiari ai serviciilor de sănătate, adică un instrument legal de garanție, un set de reguli de ordine publică care permite ca partea cea mai slabă dintr-o relație contractuală să fie reglementată de dispozițiile normative, iar pe de altă parte, din perspectiva care vizează introducerea sectorului sănătății într-o logică de piață, prin aceeași concepție. Considerăm că această abordare nu este în tangență directă cu obiectivele statului, deoarece obiectivele sale sunt în mod deschis diferite, astfel încât această ultimă abordare poate fi extrem de dificilă din punct de vedere practic.

În această ordine de idei, este necesar să abordăm această temă de cercetare din două perspective, care se vor confrunta în concluzie pentru a determina compatibilitatea sau respingerea dintre regimurile juridice existente care reglementează drepturile de pacient în calitate de consumator.

În primul rând se solicită efectuarea unui studiu privind drepturile consumatorului și a statutului de consumator, iar pentru a consolida un studiu mai aprofundat al subiectului, este necesar să se cunoască sistemul general de sănătate din Republica Moldova, elaborând-se o analiză rapidă și concisă a evoluției sale din anii '90.

Într-adevăr, una dintre aceste transformări este legată de participarea cetățenilor la furnizarea de servicii publice, care a dat calea modelului economic liberal. Intrarea indivizilor în această sferă largă, integrată de furnizarea serviciilor publice, a adăpostit inclusiv sectorul

sănătății, fiind favorizați de concurența pe piață care respectiv a generat o mai bună calitate a serviciilor.

Varietatea, dar și complexitatea în continuă creștere a sistemelor de sănătate, nivel înalt al birocrăției, progresul tehnologic din domeniul medicinei, conștientizarea și informarea populației privind nevoile de sănătate ale acestora, precum și progresele realizate în domeniul eticii medicale, sunt doar câțiva dintre factorii care au influențat preocuparea accentuată din ultimul timp pentru reglementarea drepturilor pacienților.

Cu alte cuvinte, se poate spune că **problema științifică importantă** rezidă în demonstrarea compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților din perspectiva cercetării teoretice, dar și practice, prin nuanțarea importanței instituției protecției consumatorilor și evidențierea drepturilor pacienților prin prisma legislației consumeriste, elucidarea particularităților și a formelor de răspundere juridică pentru încălcările din domeniu, precum și formularea recomandărilor și propunerilor de *lege ferenda* îndreptate spre îmbunătățirea domeniului de reglementare a drepturilor consumatorilor și valorificarea eficientă a drepturilor pacientului în contextul serviciilor medicale. În acest sens, merită să ne întrebăm dacă există o securitate juridică pentru consumatorul de servicii de medicale în ceea ce privește protecția legală dar și contractuală.

În ceea ce privește gradul de studiere a temei de cercetare menționăm că, deși problematica determinării compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților în cadrul serviciilor medicale concentrează o serie întreagă de lucrări de specialitate, modul de abordare este unul punctual, lipsind o abordare globală și pluridisciplinară a mecanismelor și strategiilor prin care se cercetează această concordanță a instituțiile vizate. În aceste condiții, în cadrul temei alese ne-am propus să cercetăm poziția evolutivă a beneficiarilor de servicii medicale în raport cu poziția prestatorilor de astfel de servicii, în special a medicului. Fără a avea pretenția că am disecat și epuizat întru totul acest subiect, avem convingerea că studiul temei cercetate la acest moment este unul doctrinar, foarte amplu și bine structurat, servind drept punct de pornire pentru cercetarea ulterioară a temei, conform planului structurat.

Efectuând un studiu asupra tezelor de doctor din Republica Moldova pentru anii 2019 -2000, putem menționa tangențe ale temei noastre de cercetare cu altă lucrare, și anume: Gulian M. „*Responsabilitatea și răspunderea juridică în domeniul ocrotirii*

sănătății”. La fel, menționăm că actualitatea temei rezidă în formalizarea conceptuală a elementelor de noutate la nivel național. Printre autorii autohtoni, care au dedicat lucrări științifice protecției consumatorilor sunt : V. Cojocaru, A. Baieșu, O. Plotnic, D. Cimil, I. Demerji, Gh. Mițu ș.a. În doctrina juridică din Republica Moldova este incontestabil aportul la studierea răspunderii în domeniul medical al D. Baltag, V. Obadă, M. Gulian, A. Cerbu, B. Olaru, I. Dodon, T. Novac-Hreplenco, N. Sadovei, I. Garam., T. Vîsoțcaia ș.a. Răspunderea medicală a fost tratată în literatura juridică din România de autorii A.T. Moldovan, G. Năsui, R. Ozun, E. Poenaru, I. Turcu, A.B. Trif, V.A. Astărăstoae, C. Ețco, V. Midrigan, L.R. Boilă, A.C. Boilă, A. Faigher, etc.

În același timp este de menționat faptul că nu există un studiu complex ce ar aborda această tematică interdisciplinară, ce ar analiza drepturile pacienților și modalitatea de protejare a acestora prin prisma legislației cu privire la protecția consumatorului, fapt ce a determinat efectuarea cercetărilor în domeniul dat.

Scopul lucrării constă în realizarea unei cercetări multi-aspectuale a compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților în cadrul serviciilor medicale, prin prisma elucidării, subiecților, bazei legislative și a mijloacelor juridice de protecție ce sunt aferente serviciilor medicale, precum și a impactului aplicării legislației consumeriste, în vederea elaborării unor măsuri eficiente pentru perfecționarea cadrului legal și practic în domeniul temei de cercetare.

Obiectivele cercetării. Atingerea scopului propus implică realizarea următoarelor obiective:

1. analiza evoluției istorice și filosofice-juridice a instituției serviciilor medicale;
2. elucidarea abordărilor doctrinare în materia drepturilor beneficiarilor de servicii medicale;
3. prezentarea științifică a beneficiarilor de servicii medicale prin prisma terminologiei juridice prin identificarea subiecților sistemului de ocrotire a sănătății atât în domeniul public cât și în cel privat;
4. abordarea legală a drepturilor beneficiarilor de servicii medicale în cadrul sistemului de ocrotire a sănătății prin prisma sistemului public și cel privat;
5. analiza comparativă a legislației privind protecția consumatorilor în calitate de beneficiari ai serviciilor medicale;

6. determinarea modalităților extrajudiciare de soluționare a litigiilor din domeniul serviciilor medicale prin prezentarea analitică a caracteristicilor răspunderii pentru încălcarea drepturilor consumatorilor de servicii medicale;
7. studierea jurisprudenței CtEDO în ceea ce privește răspunderea pentru încălcarea drepturilor consumatorilor de servicii medicale;
8. formularea concluziilor și elaborarea recomandărilor pentru perfecționarea cadrului legal și practic în domeniul aplicării răspunderii juridice în domeniul serviciilor medicale.

Ipoteza de cercetare constă în reformularea noțiunii de pacient și prestator de servicii, evidențiind particularitățile și formele acestora, din dubla perspectivă a analizei teoretico-practice a subiectului supus cercetării prin prisma legislației consumeriste și a serviciilor medicale. Prin înaintarea ipotezei de cercetare ne-am propus constatarea situației actuale în ceea ce privește tragerea la răspundere juridică a prestatorilor de servicii pentru încălcarea normelor de prestare a serviciilor medicale, acest lucru fiind posibil prin studierea cazurilor practice existente în domeniu inclusiv a lacunelor legislative, pentru ca într-un final să fie formulate recomandări și propuneri de *lege ferenda* pentru îmbunătățirea situației în domeniul temei de cercetare.

Sinteza metodologiei de cercetare și justificarea metodelor de cercetare alese. În vederea realizării unei cercetări multi-aspectuale a compatibilității drepturilor pacienților cu cele ale consumatorilor au fost utilizate diferite metode de cercetare științifică :

- *metoda istorică*, care a fost utilizată pentru cercetarea evoluției istorice și filosofico-juridice a instituției serviciilor medicale;

- *metoda logică*, fiind indispensabilă în studierea și analiza noțiunilor, formelor răspunderii în domeniul serviciilor medicale, precum și a formulării de concluzii și recomandări;

- *metoda analizei sistemice*, cu ajutorul căreia au fost analizate structurat conceptele de bază relevante pentru domeniul de cercetare ;

- *metoda examinării*, care ne-a permis studierea practicii judiciare în ceea ce privește tragerea la răspundere pentru încălcarea normelor privind protecția consumatorilor în domeniul serviciilor medicale ;

- *metoda comparativă*, cu ajutorul căreia s-a făcut o analiză a cadrului legal național în raport cu reglementările din alte state privind protecția drepturilor beneficiarilor de servicii medicale din România, Spania, Franța, Federația Rusă, SUA etc;

- *metoda cantitativă*, care facilitează sistematizarea și evidența legislației și a informației juridico-științifice cu referire la drepturile consumatorilor de servicii medicale;

- *metoda prospectivă*, utilizată în vederea identificării celor mai eficiente căi de optimizare a legislației și de îmbunătățire a mecanismului de aplicare a acesteia în domeniul protecției drepturilor consumatorilor de servicii de sănătate;

- *metoda pedagogică și statistică*, care au permis o cercetare științifică a problematicii;

- *metoda analizei sintetice/generalizatoare*, care constă în formularea concluziilor generale și a propunerilor de *lege ferenda* în scopul îmbunătățirii legislației naționale ce reglementează particularitățile protecției drepturilor consumatorilor de servicii medicale ș.a

Noutatea și originalitatea științifică a tezei, precum și a rezultatelor obținute constau în abordarea fenomenului compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților din perspectiva cercetării teoretice dar și practice a tuturor factorilor și circumstanțelor relevante pentru tema de cercetare. Elementele inovatoare sunt determinate de recomandările formulate pentru înlăturarea lacunelor existente în cadrul normativ național ce țin de instituția protecției consumatorilor în calitate de beneficiari de servicii medicale, fiind oferite îmbunătățiri și propuneri de *lege ferenda* în acest sens.

Elementele de noutate se manifestă prin următoarele teze fundamentale:

1. *formularea noțiunii de prestatori de servicii în sens larg în următoarea accepțiune*: prestatorii de servicii urmează să cuprindă inclusiv instituțiile de drept public, ori potrivit art.1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, prestatorii de servicii sunt doar întreprinzătorii privați, ceea ce urmează a fi adaptat pentru domeniul public a serviciilor medicale;
2. *elucidarea noțiunilor de pacient de servicii medicale prin prisma art.1 al Legii nr. 263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului* cu completarea sintagmei în următoarea redacție: „pacient este orice persoană fizică ... [se păstrează redacția din lege] ...,și care se bucură de drepturile de despăgubire în calitate de consumator de servicii medicale potrivit Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor”;

3. *soluționarea litigiilor din domeniul serviciilor medicale sau divergențele care apar în instituțiile medicale prin căi extrajudiciare, și anume cu implicarea organelor de stat sau prin utilizarea metodelor alternative de soluționare a litigiilor, și anume prin mediere;*
4. *extinderea răspunderii juridice pentru încălcarea drepturilor consumatorilor în calitate de beneficiari de servicii medicale ca formă distinctă a răspunderii în domeniul medical, cu ajustările necesare la Legea nr. 263 din 27.10.2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului prin completarea art.5 lit.q) ce ar reglementa dreptul pacientului de a fi despăgubit nu doar pentru daunele sănătății, dar și pentru prejudiciile materiale suportate potrivit art.32 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor.*

Rezultatele obținute care contribuie la soluționarea problemei științifice importante rezidă în demonstrarea pozitivă a compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților din perspectiva cercetării teoretice, dar și practice, prin nuanțarea importanței instituției protecției consumatorilor și evidențierea drepturilor pacienților prin prisma legislației consumeriste, elucidarea particularităților și a formelor de răspundere juridică pentru încălcările din domeniu, precum și formularea recomandărilor și propunerilor de *lege ferenda* îndreptate spre îmbunătățirea domeniului de reglementare a drepturilor consumatorilor și valorificarea eficientă a drepturilor pacientului în contextul serviciilor medicale.

Semnificația teoretică: tezele, concluziile și recomandările privind subiecții, baza legislativă și mijloacele juridice de protecție a consumatorilor în calitate de pacienți prin prisma specificul răspunderii în domeniul serviciilor medicale completează baza teoretică a acestei instituții. În Republica Moldova nu există lucrări științifice suficiente, ce ar avea în vizor exclusiv răspunderea pentru încălcarea drepturilor consumatorilor în calitate de pacienți, cu excepția unui număr modest de articole științifice în domeniul medical sau anumite paragrafe expuse în manuale și cursuri universitare.

Valoarea aplicativă a lucrării este determinată de posibilitatea aplicării în practică a concluziilor și recomandărilor formulate, tezele studiului fiind utile în fundamentarea și orientarea strategiilor îndreptate spre evidențierea metodelor și mijloacelor de protecție a consumatorului de servicii medicale ca deziderat final al acestei lucrări. Ideile științifice

și concluziile conținute în cuprinsul tezei pot fi utilizate de asemenea: în plan doctrinar-teoretic, ca material inițial pentru o abordare ulterioară mai aprofundată a problemei protecției consumatorilor în calitate de pacienți, în procesul didactic universitar la tematica dreptului medical, și anume la răspunderea pentru încălcarea drepturilor pacienților.

Implementarea rezultatelor științifice constă în faptul că, recomandările formulate servesc, cu precădere, pentru elaborarea programelor de studiu, cursurilor la disciplina Dreptul protecției consumatorilor și Dreptul medical, la perfecționarea specialiștilor din domeniu și la armonizarea legislației în domeniul protecției consumatorilor.

Rezultatele teoretico-metodologice și practice elaborate în lucrare, au fost raportate la conferințele științifico-practice naționale și internaționale precum :

- Simpozionul Științific Internațional al Tinerilor Cercetători Ed.XVI din 27-28 aprilie 2018, ASEM, Chișinău;

- Conferința Științifică Națională cu participare internațională Integrare prin Cercetare și Inovare , 8-9 noiembrie 2018, USM, Chișinău,;

- Conferința Internațională Eurint 2018, Universitatea Alexandru Ioan Cuza, Iași; Conferința Internațională EUFIRE 2018, Universitatea Alexandru Ioan Cuza, Iași;

- Conferința națională în drept și economie în țările în curs de tranziție, 25-26 octombrie 2018, Baku, Azerbaidjan;

- *Conferință științifică internațională „Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii” 27-28 septembrie 2019, ASEM, Chișinău;*

- Conferința Științifică internațională Interdisciplinară "Neuromarketing: noi abordări în cunoașterea comportamentului consumatorului", 21 noiembrie 2019, ASEM, Chișinău.

Publicații la temă: Rezultatele lucrării au fost publicate într-un număr de 13 lucrări științifice. Autorul a contribuit la modificarea cadrului legal caracteristic protecției consumatorului de servicii medicale.

Aprobarea rezultatelor. Teza a fost elaborată în cadrul Școlii doctorale în drept, științe politice și administrative a Consorțiului Instituțiilor de Învățământ Academia de Studii Economice a Moldovei și Universitatea de Studii Politice și Economice Europene "Constantin Stere". Aspectele principale supuse cercetării au fost aprobate în publicații

și comunicări prezentate la conferințe științifice naționale și internaționale.

Volumul și structura tezei : introducere, patru capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie din 297 titluri, 198 pagini de text de bază, 4 de figuri, 5 tabele. Rezultatele obținute sunt publicate în 13 lucrări științifice.

Cuvinte cheie: drepturi, protecție, servicii medicale, beneficiar, pacient, consumator, prestator de servicii, răspundere civilă, compatibilitate.

CONȚINUTUL TEZEI

Teza de doctor este compusă din Introducere, adnotări în trei limbi, 4 Capitole, Concluzii generale și Recomandări, precum și Bibliografie. În **INTRODUCERE** este redată caracteristica generală a lucrării, se argumentează actualitatea temei și a obiectului de cercetare, se determină obiectul principal și scopul tezei de doctor, noutatea ei științifică, se indică baza empirică, suportul metodologic și teoretico-științific, baza informativă, inclusiv importanța teoretică și practică a lucrării.

Capitolul întâi cu denumirea **„ANALIZA INSTITUȚIEI SERVICIILOR MEDICALE SUB ASPECT DOCTRINAR ”** are un caracter doctrinar și teoretic. El este divizat în patru secțiuni. În compartimentul **1.1. Abordări doctrinare în materiale drepturilor beneficiarilor de servicii medicale** a fost analizat locul și rolul beneficiarilor de servicii medicale în relația lor cu prestatorii de servicii medicale sub aspect evolutiv, demonstrând-se caracterul evolutiv al relației pacient-medic, și rolul crescând al actorului pasiv, pacientul, în această relație. Acest studiu și-a luat temei începând cu analiza evoluției istorice și filosofico-juridice a instituției serviciilor medicale, cercetarea unor abordări doctrinare în materia drepturilor beneficiarilor de servicii medicale prin prisma doctrinelor și curentelor filosofice contemporane susținută de o caracteristică a viziunilor filosofice a Marx K., Hipocrate, Aristotel, Socrate ,T. Szasz, M. Hollender, Ludwig Edelstein C. Singer, N.K. Jewson, Laín P., Freud S., Breuer J., Gracia D., Percival T., Shorter E..

Secțiunea **1.2 Evoluția istorică și filosofico-juridică a instituției serviciilor medicale** a fost consacrată reflecțiilor doctrinare

asupra drepturilor beneficiarilor de servicii medicale prin prisma doctrinelor și curentelor filosofice contemporane. Prezintă evoluția relației medic-pacient de la paternalism la autonomie și apoi la un fel de parteneriat, remarcăm că toate aceste schimbări sunt pozitive, autorul realizând în urma cercetării o axă de evoluție proprie a relației pacient-medic, prezentată în fig.1. Autorul a constatat că pacientul nu mai este un subiect pasiv, ci un interlocutor care trebuie să aibă la dispoziție ansamblul de date necesare, aceste informații vin din partea medicului său, singura figură profesională abilitată să facă acest lucru. Din punct de vedere legal și deontologic, informarea pacientului este un drept al bolnavului și o obligație profesională a medicului. În unele țări calitatea informării pacienților este unul dintre criteriile de acreditare a instituțiilor spitalicești. Ultima secțiune **1.3. Scopul, obiectivele, problema științifică** se referă la formularea problemei de cercetare și direcțiile de soluționare a acestora. Conceptul despre starea pacientului în calitate de consumator se deschide în diferite sisteme juridice, nu ca un sinonim pentru privatizarea economică a relației de îngrijire, ci mai degrabă ca un instrument juridic de împuternicire în serviciul pacientului. Aceasta, logic, presupune o schimbare radicală a modului ancestral de înțelegere a relației clinice, odată ce a fost afectată de paternalismul medical, fiduciar și beneficiar. Pacientul este considerat un cumul de situații în care el tinde să devină un consumator de servicii medicale, iar medicul tinde să fie asimilat tot mai mult cu un simplu furnizor de servicii. *Problema științifică importantă* rezidă în demonstrarea compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților din perspectiva cercetării teoretice, dar și practice, prin nuanțarea importanței instituției protecției consumatorilor și evidențierea drepturilor pacienților prin prisma legislației consumeriste, elucidarea particularităților și a formelor de răspundere juridică pentru încălcările din domeniu, precum și formularea recomandărilor și propunerilor de *lege ferenda* îndreptate spre îmbunătățirea domeniului de reglementare a drepturilor consumatorilor și valorificarea eficientă a drepturilor pacientului în contextul serviciilor medicale.

Respectiv, din punctul de vedere a situației menționate se solicită necesitatea determinării locului pe care îl ocupă pacientul ca subiect unical serviciilor de sănătate cât și a circuitului economic și comercial, studiu necesar de a fi efectuat sub aspectul determinării corelației

pacientului în calitate de consumator al serviciilor medicale cât și a cadrului legislativ de protecție a drepturilor acestuia.

Capitolul 2 **„FUNDAMENTAREA ȘTIINȚIFICĂ A DEFINIȚIILOR LEGALE ȘI DOCTRINARE PRIVIND SUBIECȚII DE SERVICII MEDICALE”** constituie o examinare a principalilor actori prezenți pe piața serviciilor medicale pornind de la analiza terminologiei utilizate în domeniul beneficiarilor de servicii medicale, cercetare abordată în cadrul compartimentului **2.1. Valențe științifice cu privire la beneficiarii serviciilor medicale prin prisma protecției consumatorilor**. Din punct de vedere doctrinar apar mai multe opinii și dezbateri referitor la faptul cum ar trebui să identificăm persoanele care primesc îngrijiri medicale. Apare întrebarea dacă sunt ei "pacienți" conform terminologiei tradiționale pentru orice persoană ce primește îngrijiri medicale din partea medicilor, asistente medicale, farmaciști, terapeuți, dentiști și alți furnizori, sau sunt "consumatori" în calitate de persoane care achiziționează bunuri și beneficiază de servicii pentru interes personal.

În abordarea drepturilor beneficiarilor de servicii medicale terminologia utilizată contează foarte mult, astfel, atunci când limbajul legislativ este aplicat sistemului de sănătate, pare natural transformarea pacienților în consumatori, precum și utilizarea drepturilor pacienților în calitate de drepturi ale consumatorilor. Însă, trebuie să recunoaștem că, uneori pacienții nu sunt acei consumatori care ar avea posibilitatea de a face libera alegere între medici și tratamente în baza prețului și calității. Pacienții sunt oameni bolnavi și vulnerabili, care fiind afectați de cele mai multe ori de o maladie, ei nu sunt în starea lor firească și sunt incapabili de a face alegerea între cea mai bună alegere de pe piața serviciilor medicale.

La prima vedere, termenul de consumator pare a fi incompatibil cu cel de pacient. Totuși, la o abordare mai atentă a câmpului lor de aplicare, și anume a relației pacient – medic, sau beneficiar /prestator servicii medicale, și a scopului protecționist vizat de normele de consum, se observă că justificarea noțiunii de consumator de servicii de sănătate în cadrul serviciilor medicale reprezintă o utilitate practică.

În cadrul compartimentului **2.2. Considerații științifice cu privire la subiecții sistemului de ocrotire a sănătății**, autorul a elaborat o amplă cercetare cu privire la principalii subiecți din cadrul pieței serviciilor medicale, aceștia fiind abordați din punctul de vedere a

statutului lor, în preponderență, analizându-se instituțiile publice și actele legislative aferente activității acestora în sub compartimentul **2.2.1. Instituțiile de servicii medicale din cadrul sistemului de asigurări obligatorii de asistență medicală** și instituțiile private în sub compartimentul **2.2.2 Instituțiile medico-sanitare în calitate de prestatori de servicii medicale private.**

Astăzi cea mai mare parte din cheltuielile financiare pentru servicii medicale sunt acoperite de către consumatori și companiile de asigurare. Libertatea alegerii instituției medicale, apariția noilor prestatori privați de servicii medicale și lărgirea spectrului de servicii stimulează concurența pe piața serviciilor medicale și dezvoltarea strategiilor marketing în domeniu. Creșterea numărului de instituții medicale private a determinat o cerere sporită pentru calitatea înaltă a serviciilor medicale acordate. Pacienții "de ieri" s-au transformat în consumatori "de astăzi" cu cerințe față de actul medical și calitatea acestuia.

Organizația Mondială a Sănătății definește sistemul de sănătate, de asemenea, și sistem de îngrijire al sănătății sau sistem sanitar, ca un set de 3 elemente: oameni, instituții și resurse care oferă servicii de îngrijire medical pentru a acoperi nevoile de sănătate ale populațiilor țintă. Analiza principalilor actori de pe piața serviciilor medicale ne va permite să determinăm sesizabila tangență dintre aplicabilitatea dreptului protecției consumatorilor în cadrul raportului beneficiar/prestator de servicii medicale.

Așa cum a fost menționat, în calitate de prestatori de servicii medicale pot fi atât instituțiile medico-sanitare publice cât și cele private. În calitate de unități medico-sanitare și farmaceutice pot apărea întreprinderile, instituțiile și organizațiile înregistrate în modul stabilit care au ca și gen de activitate acordarea serviciilor de asistență medicală și farmaceutică.

Totuși, ar fi binevenită o explicație, și anume în a identifica caresunt de fapt serviciile private în domeniul sănătății și cine sunt acei prestatori. Sectorul sanitar privat sau independent este format din spitale și clinici care sunt administrate independent . În mod normal, acestea sunt conduse de o companie ca entitate privată, deși unele pot fi administrate de organizații de caritate sau organizații cu non-profit. Dacă un beneficiar ar dori să utilizeze serviciile unui furnizor de servicii medicale private, aceștia urmează să fie responsabili pentru taxele plătite, deoarece statul subvenționează doar unele dintre costurile pentru asistența medicală

privată.

Parteneriatul Public-Privat (în continuare PPP) este o altă formă de contractare, a prestatorilor privați pentru prestarea serviciilor medicale, reglementat de legislația Republicii Moldova. Legea nr.179 din 10.07.2008 cu privire la parteneriatul public-privat, definește PPP ca fiind un contract de lungă durată, încheiat între partenerul public și partenerul privat pentru desfășurarea activităților de interes public, fondat pe capacitățile fiecărui partener de a repartiza corespunzător resursele, riscurile și beneficiile.

În prezent, o persoană ce deține polița de asigurare obligatorie și are nevoie de a accesa sistemul de sănătate are câteva opțiuni:

1. de a se adresa către o instituție medicală publică sau una privată. În cazul unei adresări la medic în instituția publică, apar un șir de provocări, printre care așteptarea, suprasolicitarea lucrătorilor medicali, ce deseori duce la tratarea indiferentă și diminuarea calității actului medical.
2. de a apela la serviciile instituțiilor medicale private, unde lista de așteptare este, de regulă, mai scurtă, iar personalul medical este mai motivat, inclusiv din cauza condițiilor de muncă mai bune și a salarizării decente. Din păcate, un număr redus de deținători ai poliței de asigurare știu despre cea de-a doua opțiune, și anume, de faptul că ei pot beneficia de mai multe servicii care sunt acoperite de poliță în unele clinici private. Acestea din urmă au fost contractate de către Compania Națională de Asigurări în Medicină pentru a presta servicii pe care, de regulă, clinicile de stat nu le pot acorda. Totuși numărul serviciilor acoperite de AOAM în sectorul privat este foarte mic.

Astfel, devine clar de ce, adresându-ne cu polița în sectorul privat, de cele mai multe ori pacienții primesc refuz și sunt nevoiți să achite integral costul serviciilor prestate. Într-un final, destul de mulți pacienți ajung să achite dublu: pentru polița de asigurare (pe care nu o folosesc din cauza numeroaselor impedimente și neajunsuri ale sistemului) și pentru serviciile pe care le aleg direct în clinicile private sau în cele publice, pentru că specialiștii și serviciile date pot fi găsite doar în clinici private. Ținem să afirmăm că de drept, pacientul are dreptul la o alegere informată a serviciului pentru care achită, astfel încât fiecare persoană asigurată are dreptul să cunoască întreg spectrul de

servicii și lista tuturor instituțiilor, publice și private, contractate de CNAM.

O atenție deosebită a fost acordată compatibilității legislative a pacientului cu consumatorul în capitolul 3 **„CONCORDANȚA LEGISLATIVĂ A DREPTURILOR CONSUMATORILOR CU DREPTURILE PACIENȚILOR ÎN CADRUL SERVICIILOR MEDICALE”**. Compartimentul **3.1. Reglementări legislative privind protecția beneficiarilor în domeniul serviciilor medicale** reprezintă un studiu a principalelor reglementări legislative privind protecția consumatorului și a pacientului. În decursul existenței și dezvoltării societății umane, omul a fost preocupat de problemele asigurării resurselor materiale și financiare. Dezvoltarea intensivă a societății a condus la crearea posibilităților de intervenție ale omului pentru a preîntâmpina sau a reduce consecințele negative ale unor fenomene generatoare de pagube. Dintre toate căile și metodele folosite de oameni pentru preîntâmpinare unor evenimente generatoare de pierderi, cele mai adecvate s-au dovedit a fi asigurările. Din acest punct de vedere, asigurările au căpătat o amploare destul de mare în statele lumii, devenind, în ultima perioadă, o ramură a economiei mondiale și naționale. În vederea diversificării serviciilor de asigurare, pe piața națională în 1997 au fost introduse în pachetul de servicii al companiilor de asigurări, asigurarea facultativă de sănătate. Iar la 27 februarie 1998, Parlamentul Republicii Moldova a aprobat Legea nr.1585 din 27.02.1998 Cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală, publicată în Monitorul Oficial nr.38-39 din același an. Legea aprobată a intrat în vigoare la 1 ianuarie 2004, având drept scop promovarea politicii sociale a statului și reformarea sistemului ocrotirii sănătății. Astfel, din 1 ianuarie 2004 în Republica Moldova toate instituțiile medico-sanitare publice din țară funcționează în cadrul sistemului Asigurărilor Obligatorii de Asistență Medicală (AOAM).

Compartimentul **3.2. Abordări legale privind drepturile beneficiarilor de servicii medicale în cadrul sistemului de ocrotire a sănătății** se referă la lista drepturilor legale consacrate protecției părților slabe în cadrul serviciilor medicale, sub aspectul legislației consumeriste. Într-o lucrare din 1963, Kenneth Arrow a demonstrat că asistența medicală are o serie de caracteristici care încalcă principiile unei piețe perfecte. Consumatorii de îngrijiri medicale nu au suficiente informații pentru a ști când și în ce măsură este nevoie de asistență

medicală sau pentru a compara alternativele, iar pacienții riscă pierderi catastrofice în caz de boală gravă.

Încercările de a rezolva această problemă prin prezentarea posibilității de asistență medicală privată prezintă alte riscuri în ceea ce privește selecția adversă și pericolele morale. În consecință, toate sistemele moderne de asistență medicală au o anumită implicare publică în reglementarea, finanțarea sau prestarea serviciilor. Implicația este că asistența medicală este oferită pe piețe extrem de reglementate, cu diferite combinații de actori publici și privați. Deși sistemul nostru național prevede aceleași acte normative ce vizează drepturile beneficiarilor de servicii medicale, se cere o cercetare în profunzime a specificului prestării serviciilor de asistență medicală în sistemul public cât și în cel privat, evidențiind în special drepturile de care se bucură beneficiarii serviciilor de sănătate în cadrul acestor sisteme.

Așa cum s-a observat, termenul de consumator este folosit deseori în domeniul asistenței medicale, și se referă la persoanele cu potențialul de a consuma un anumit bun sau serviciu medical. Deci practic, așa cum s-a mai menționat, orice persoană, care are necesitatea a unui serviciu medical, poate fi considerată drept un potențial cumpărător, astfel încât întreaga populație a unui stat reprezintă o piață de cel puțin un anumit tip de serviciu de asistență medicală, și anume cea oferită în baza sistemului asigurării obligatorii de asistență medicală de stat.

Ideea că indivizii nu sunt consumatori adevărați, până când nu se îmbolnăvesc, atunci când vorbim despre serviciile medicale, a fost o barieră în calea dezvoltării pieței de asistență medicală. Prin urmare, se presupune că prestatorii de servicii de asistență medicală până în prezent nu am întreprins nici o măsură pentru a dezvolta relațiile cu indivizii care nu au oficial statutul de pacient.

Similitudinile descoperite în cadrul cercetării dintre consumatorii de servicii medicale și alte tipuri de servicii sunt, de asemenea, un punct cheie în determinarea faptului că există acea compatibilitate pe care dorim să o demonstrăm.

Asemeni consumatorilor de alte tipuri de servicii, beneficiarii de servicii medicale ar putea face distincția între necesități și dorințe atunci când este valabil consumul de servicii. Consumatorii de servicii medicale sunt ca și alți consumatori, în măsură în care nivelul cererii de servicii este variabil. Putem face o paralelă între un consumator care a aflat recent

despre cele mai moderne servicii de traducere oferite de niște aplicații ce pot fi descărcate din internet și a decis să le încerce, deși până în acel moment nu a simțit nevoia pentru astfel de produse sau servicii, cu un consumator de servicii de sănătate, care a decis să profite de promoția unui laborator pentru investigații, însă ulterior a aflat că suferă de o maladie. În ambele situații consumatorii până la un moment dat nu simțeau nevoia de a apela la un tip de serviciu sau altul, dar prezentându-i-se oferta, au decis să interacționeze cu un prestator de servicii, iar ulterior în rezultatul beneficierii de servicii inițiale a apărut necesitatea unei beneficieri de servicii medicale repetate.

O similaritate se referă și la capacitatea de a plăti pentru servicii. Majoritatea pacienților plătesc pentru îngrijirea din instituțiile medico-sanitare printr-un tip de asigurare, astfel încât cei fără asigurare urmând să plătească din contul său.

În cadrul acestui compartiment au fost enumerate drepturile beneficiarilor de servicii medicale atât din punctul de vedere a Legii nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului cât și a Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, autorul stabilind o paralelă între ambele legi, fiind demonstrat aplicabilitatea Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului. Ținem să atragem atenția că apelând la legislația consumeristă de protecție, beneficiarul de servicii medicale tacit primește drepturi suplimentare, precum : dreptul de a se adresa în instanța de judecată la locul său de trai; dreptul de a i se recupera costul serviciului prestat necalitativ; dreptul de a percepe dauna cauzată de utilizarea medicamentelor și materialelor necalitative indiferent de faptul dacă pârâtul știa sau nu de asemenea proprietăți; dreptul de a cere despăgubiri materiale; dreptul la compensarea daunei morale chiar și în lipsa prejudiciului vieții și sănătății. Paralela trasată între două legi distincte la prima vedere, demonstrează ulterior o tangență vădită dintre drepturile consumatorilor cu cele a pacienților, fiind accentuată aplicarea legislației de protecție a consumatorului în cadrul raporturilor medicale.

Trezește un interes sporit și cercetarea comparativă din compartimentului **3.3. Prevederi legislative de drept comparat privind protecția consumatorilor în calitate de beneficiari ai serviciilor medicale**, în care au fost abordate o serie de prevederi legislative de drept comparat, principalele acte normative care vizează protecția sănătății și siguranței consumatorului, precum Tratatul de la Lisabona (2007),

Tratatul de la Nisa(2001), Declarația privind Drepturile Pacientului adoptată la Amsterdam în 1994, Directiva Consiliului 85/374 / CEE din 25 iulie 1985, Directiva 1999/34 / CE, Directiva 2001/95 / CE, Directiva 76/768 / CEE, Directiva 2002/98 / CE, Directiva 2004/23 / CE, Directiva 93/42 / CEE, cercetarea cărora a evidențiat faptul că responsabilitatea principală pentru protecția drepturilor beneficiarilor de servicii medicale și, în special, a sistemelor de sănătate, revine statelor membre, care armonizează legislația lor națională conform directivelor UE, recunoscând din start statutul de consumator deservicii de sănătate prestate atât în sistemul public cât și în cel privat, tendință recomandată inclusiv și pentru Republica Moldova.

Capitolul 4 „MIJLOACELE JURIDICE DE PROTECȚIA A DREPTURILOR CONSUMATORILOR DE SERVICII MEDICALE” dezvăluie în prim plan modalitățile extrajudiciare de redresare a litigiilor din domeniul serviciilor medicale, punând în lumină noua metodă alternativă, și anume medierea în cadrul compartimentului

4.1. Modalități extrajudiciare de soluționare a litigiilor din domeniul serviciilor medical. Metodele alternative de rezolvare a litigiilor vin în sprijinul sistemului judiciar și cuprind o categorie de instrumente pentru prevenirea și rezolvarea, în afara instanțelor de judecată, a unui conflict. Aceste metode includ: facilitarea, concilierea, negocierea, medierea, arbitrajul, precum și alte tehnici hibride – mediere-arbitraj, evaluarea neutrală timpurie, evaluarea neutrală a malpraxisului medical, etc. **Medierea** este, deci, o modalitate alternativă de soluționare a conflictului dintre părți pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane. Potrivit art.2 din Legea nr.137 din 03.07.20015 cu privire la mediere, medierea ca metodă de soluționare a conflictelor ”se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă mediatorului, ca persoană aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le acorde asistență în soluționarea conflictului prin obținerea unei soluții reciproc acceptabile, eficiente și durabile”, iar ”mediator – persoană terță, atestată în condițiile prezentei legi, care asigură desfășurarea procesului de mediere în vederea soluționării litigiului dintre părți”.

În Republica Moldova medierea reprezintă o instituție relativ nouă instituită în 2007 prin Legea nr.137 din 03.07.2015 cu privire la mediere. Primul proiect de Lege cu privire la mediere a fost adoptat în 2007 și a intrat în vigoare în 2008. În anul 2015, la 9 de ani de la adoptarea primei Legi cu privire la mediere a fost adoptată o lege a medierii în

redacție nouă, care reglementează competența instituțiilor statului în domeniul medierii, stabilește condiții suplimentare pentru dobândirea calității de mediator, delimitează posibilitatea practicării medierii contra plată sau cu titlu gratuit (pe principii de voluntariat), inclusiv face accent pe medierea în domenii specifice (social/comercial/penal/familial), și anume se referă la specializarea mediatorilor.

Compatibilitatea care se dorește a fi demonstrată în cadrul tezei de doctor vine să fie fundamentată și prin analiza responsabilității pentru încălcarea drepturilor consumatorilor de servicii medicale, demonstrând posibilitatea aplicării Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor în materia soluționării litigiilor din sfera medicală, în cadrul compartimentului **4.2. Răspunderea juridică pentru încălcarea drepturilor consumatorilor în calitate de beneficiari ai serviciilor medicale.** Erorile medicale întotdeauna au atras atenția societății. Pentru erori și omisiuni în munca pe care o exercită, medicii au fost supuși la diverse sancțiuni. În principiu putem afirma că responsabilitatea în cadrul prestării de servicii medicale este una subiectivă, astfel încât trebuie să intervină un anumit nivel de vinovăție sau neglijență în conduita prestatorului de servicii medicale pentru a invoca un grad de responsabilitate. Actualmente, reglementarea juridică a activității medicale necesită studierea dreptului în procesul formării profesionale a medicilor, domeniu ce este insuficient cercetat din punct de vedere științific

Îngrijorările cetățenilor ce țin de protecția juridică a vieții și sănătății lor au devenit în ultima perioadă foarte actuale. Bazele necesare pentru realizarea dreptului constituțional al fiecărui cetățean cu privire la protecția sănătății au fost puse prin implementarea unui șir de legi și acte normative care au fost adoptate în ultimii ani. Dreptul la ocrotirea sănătății se regăsește într-un regim special de realizare, fiind un drept consfințit în Constituție, deci ceea ce presupune și existența unui mecanism aparte pentru asigurarea acestuia. Responsabilitatea pentru ocrotirea cetățenilor este asumată necondiționat și direct de către Stat.

În domeniul ocrotirii sănătății răspunderea juridică este un fenomen complex ce implică atât începuturi de origine privată, cât și de origine publică. Statul fiind purtătorul puterii publice, în mod obiectiv nu se află pe poziție de egalitate cu cetățenii săi sau cu alte subiecte ale dreptului privat, poziție de inegalitate resimțită și în raporturile uzuale comerciale dintre un consumator și un agent economic.

Esența statului constă în realizarea și organizarea puterii publice. În acest sens, materializarea statului în sens practic se realizează prin intermediul organelor sale și a funcționarilor publici. Ordinea, limitele de reparare a daunei cauzate de organele de stat și/sau funcționari publici persoanei private, se fundamentează pe normele dreptului privat și implică elemente dispozitive. Intrând în raporturile juridice de drept privat, statul își pierde calitatea sa de subiect autoritar și devine un subiect de drept egal cu celelalte. Calitatea de subiect al raporturilor juridice civile derivă din capacitatea juridică a statului și din capacitatea lui delictuală. Însăși deținerea de suveranitate este un argument pentru considerarea existenței capacității juridice civile a statului.

Problema răspunderii juridice în domeniul ocrotirii sănătății poate fi abordată numai dacă are loc o analiză detaliată a răspunderii juridice medicale, care este o formă cercetată doar parțial în Republica Moldova. Obligațiile medicului față de beneficiarul de servicii medicale, fie el numit pacient sau consumator, ia naștere din momentul instituirii raportului dintre acești doi actori cheie. Medicul are obligativitatea legală a furnizării serviciilor de sănătate, acesta fiind totuși în drept să refuze prestarea unor servicii sau realizarea actului medical, evident cu excepția situațiilor de urgență medicală.

Legea nr.411 din 28.03.1995 ocrotirii sănătății este actul legislativ care stabilește obligațiile de ordin profesional ale asistenților medicali, moașelor și lucrătorilor farmaceutici, fiind stipulat că farmaciștii și alți lucrători medico-sanitari sunt obligați să păstreze secretul informațiilor referitoare la boală, la viața intimă și familială a pacientului de care au luat cunoștință în exercițiul profesiei (art.14, alin.1), precum și că poartă răspundere pentru incompetența profesională și încălcarea obligațiilor profesionale (art.14, alin.3). Obligațiile asistentului medical și ale lucrătorului farmaceutic sunt stabilite într-un număr mult mai mare de Codul deontologic al lucrătorului medical și farmaceutic (HG nr.192 din 24.03.2017). Totuși, per ansamblu, se constată că raporturile pacient – lucrător farmaceutic și pacient – asistent medical nu sunt pe deplin reglementate, fapt ce creează imposibilitatea de a evalua corespunzător activitatea acestora. Angajarea răspunderii medicale presupune probarea că îndatoririle prestatorului de servicii de sănătate trebuiau îndeplinite la un anumit standard.

În Republica Moldova nu există o legislație specifică în domeniul medical care să stabilească și să reglementeze răspunderea civilă a

prestatorului de servicii de sănătate, de aceea putem face referire doar la Codul Civil al Republicii Moldova și unele legi speciale. Art.2006 din Codul civil prevede expres răspunderea pentru prejudiciul cauzat de o autoritate publică sau de o persoană cu funcție de răspundere, iar art. 18 din Lege nr.263 din 27.10.2005 a cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului, stabilește faptul că *”responsabilitatea pentru încălcarea drepturilor sociale ale pacientului la asistență medicală o poartă autoritățile administrației publice centrale și locale și autoritățile sistemului de sănătate de toate nivelurile, iar pentru încălcarea drepturilor individuale, stipulate de prezenta lege – prestatorii de servicii de sănătate”*.

Lucrătorul medical răspunde civil și pentru prejudiciile ce decurg din nerespectarea reglementărilor privind confidențialitatea, consimțământul informat și obligativitatea acordării serviciilor de sănătate. Propunerile mai stabilesc că lucrătorul medical răspunde civil pentru prejudiciile produse în exercitarea profesiei atunci când își depășește limitele competenței, cu excepția cazurilor de urgență în care nu sunt disponibili lucrătorii medicali ce au competența necesară.

Răspunderea civilă reglementată nu înlătură angajarea răspunderii contravenționale sau penale dacă fapta care a cauzat prejudiciul constituie contravenție sau infracțiune. Toate persoanele implicate în actul medical vor răspunde proporțional cu gradul de vinovăție al fiecăruia.

Repararea prejudiciului cauza pacientului prin contravenție poate fi realizată în condițiile procedurii civile. Consumatorul de servicii de sănătate prejudiciat printr-o infracțiune își poate exercita acțiunea civilă (repararea prejudiciului) în cadrul procesului penal, unde se poate constitui parte civilă, sau poate introduce o acțiune civilă separată, întemeiată pe răspunderea civilă delictuală, la instanța civilă. În cazul în care exercitarea profesiei medicale generează vătămarea integrității corporale sau altă vătămare a sănătății, sau decesul pacientului ca urmare a acestor cauze, prestatorul de servicii de sănătate are obligația să compenseze pacientului vătămat prejudiciul.

Totodată, datorită faptului că modalitățile de apărare a drepturilor civile rezidă din esența drepturilor individuale ale pacientului și din caracterul acestor încălcări, în cadrul sistemului medical din Republica Moldova sunt reparate și prejudiciile nepatrimoniale. Prin urmare, conform legislației civile (art. 2028, 2029 CC al RM), sunt supuse

compensării salariul sau venitul ratat din cauza pierderii sau reducerii capacității de muncă, precum și cheltuielile suportate în legătură cu vătămarea sănătății (de tratament, de alimentație suplimentară, de protezare, de îngrijire de către persoane terțe, de cumpărare a unui vehicul special, de reciclare profesională etc.)

În compartimentul **”Concluzii generale și recomandări”** sunt sintetizate principalele concluzii asupra tematicii tezei și înaintate recomandări instituțiilor competente privind adaptarea normelor legislative întru lărgirea sferei de protecție a drepturilor beneficiarilor de servicii medicale. Concluziile prezentate în lucrare dezvăluie gradul evoluat al studiului și tendința de individualizare în cercetările teoretice de acest sens, cât și de formare a unor piloni utili pentru specialiștii practicieni.

Analizând și sintetizând doctrina, actele normative naționale și ale altor state, precum și cele internaționale cu obiect distinct în materia clauzelor abuzive, a fost elaborată teza de doctor întru abordarea aspectelor conflictuale ce vor apărea mai frecvent în practică grație maturizării în societatea noastră a relațiilor de consum prin dezvoltarea factorilor social-economici.

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Problema științifică importantă soluționată în domeniul protecției drepturilor beneficiarilor de servicii medicale constă în demonstrarea compatibilității și, în același timp, a particularităților teoriei generale a drepturilor pacientului și a consumatorului în domeniul medical, evidențierea tangențelor și discrepanțelor în cele două acte normative de bază ce guvernează raporturile beneficiar/prestator de servicii medicale, recomandarea metodelor cumulative de protecție a consumatorilor de servicii medicale, modalități de eliminare a divergențelor de aplicare a legislației consumiste în sfera medicală.

Efectuând un studiu complex al reglementărilor juridice privind compatibilitatea drepturilor pacientului și a consumatorului pe piața serviciilor medicale, am ajuns la unele **concluzii generale**:

1. Cercetarea dată și-a luat temei începând cu analiza evoluției istorice și filosofico-juridice a instituției serviciilor medicale, cercetarea unor abordări doctrinare în materia drepturilor beneficiarilor de servicii medicale prin prisma doctrinelor și

curentelor filosofice contemporane susținută de o caracteristică a viziunilor filosofice a Marx K., Hipocrate, Freud etc., ceea ce ne-a permis să enunțăm ideea că reprezentarea pacientului în calitate de consumator se regăsește în diferitele sisteme juridice drept un instrument de împuternicire în serviciul pacientului. Considerația pacientului în calitate de consumator a fost criticată sub diferite argumente, cum ar fi presupusul reduționism al relației medic-pacient, eliminarea principiului de încredere în relația clinică sau presupusa comercializare a serviciilor de sănătate pacientului. Totuși, evoluția rolului crescând a pacientului și consumatorului ca noțiuni separate ce s-au intercalat de-a lungul timpului de nenumărate ori, a demonstrat atât teoretic cât și practic faptul că pacientul este de fapt un consumator al serviciilor medicale. Bifurcarea dată de poziția publică sau privată a instituțiilor medico-sanitare nu este un impediment în demonstrarea ideii dezbătute în cercetarea noastră, ci mai degrabă, o bază favorabilă pentru aplicarea legislației consumiste în special în sfera serviciilor medicale prestate contra plată. Atât domeniul public cât și cel privat se află sub egida acelorași drepturi și obligații, ceea ce în teorie garantează cu echitate și egalitate în protejarea drepturilor beneficiarilor de servicii medicale. Atenția sporită acordată evoluției istorice și filosofico-juridice a instituției serviciilor medicale, demonstrându-se caracterul istoric al relației pacient-medic, și rolul crescând al actorului pasiv, pacientul, în această relație, a permis autorului elaborarea drept novație științifică a unei altfel de sistematizări a relației medic-pacient, prezentând trei modele (activ pasiv, îndrumarea spre cooperare, participarea reciprocă) care-și au la bază criteriul de rol al pacientului, rol al medicului, aplicabilitatea clinică a modelului, prototipul modelului și perioada.

2. În mai multe sensuri noțiunea de pacient se asociază și chiar se dublează cu cea de consumator, conform legislației actuale. O mentalitate mai mult centrată pe consumator poate conduce la un individ mai cost-conștient, dar atunci când este vorba de decizii privind asistența medicală, clientul nu este întotdeauna corect, multe decizii putând fi afectate deja de stare precară a individului, atunci când se adresează sau deja beneficiază de serviciile

medicale. O incompatibilitate (printre numeroasele care sunt, dar acare nu au fost subiectul acestei cercetări) a etichetării indivizilor în calitate de „consumatori“ ar putea elimina elementul cel mai important în furnizarea eficientă de îngrijire în cadrul serviciilor de sănătate și anume – compasiunea medicilor, iar actul ar deveni unul prea comercial, ceea ce este inadmisibil. După o perioadă de confuzie jurisprudențială, conceptul de consumator al serviciilor medicale este din ce în ce mai puțin evaziv. Pacientul nu este determinat decât prin definiție drept consumator de servicii medicale, însă dacă e să conceptualizăm piața serviciilor medicale, terminologie potrivită ar fi beneficiar și prestator de servicii medicale, astfel un beneficiar poate fi consumator dar poate deveni și pacient, în forma care se regăsește în textul legii.

3. Subiecții de pe piața de servicii medicale în Republica Moldova sunt numeroși și fiecare dintre ei au un rol aparte în consolidarea unui nivel înalt de sănătate în cadrul țării. Din punct de vedere legal, actele naționale normative nu fac diferențe vădite între tipurile de prestatori din domeniul public sau privat, ambele domenii aflându-se sub egida acelorași drepturi și obligații. Indiferent de tipul sau nivelul serviciilor medicale prestate, la nivel național întâlnim atât instituții publice cât și instituții private. Atunci când ne îmbolnăvim avem în calitate de consumatori de sănătate, sau de servicii medicale, posibilitatea de a alege tipul prestatorului, acesta fiind public sau privat. Evident, pentru categoriile de persoane asigurate conform SAOM are loc o predilecție spre a profita de faptul că se achită contribuții din sursele de venit, deci inițial persoanele tind să apeleze la prestatorii publici. Activitatea IMSP-urilor în acest caz ar trebui fi supusă legislației protecției consumatorilor și beneficiarii de serviciile date să fie considerați ca fiind consumatori. În acest sens, atunci când se propun astfel de servicii, aceste entități se identifică ca întreprinderi, subiecți ai dreptului privat..
4. Efectuând o analiză conceptuală a drepturilor prevăzute la momentul actual de legislația națională cu privire la pacient și consumator, am constatat o compatibilitate a acestora anume în ceea ce privește aplicabilitatea Legii nr.105 din 13.03.2003 cu privire la protecția consumatorilor în raporturile dintre

beneficiarii și prestatorii de servicii medicale, fiind evidențiate avantajele vaste ale acestei practici. Autorul a determinat un set de caractere la baza căruia a făcut o distincție dintre consumatorii de servicii de sănătate și consumatorii altor tipuri de servicii, enunțând atât diferențele cât și similitudinile dintre aceștia. Astfel, s-a constatat faptul că un beneficiar de servicii medicale nu mereu are posibilitatea de a alege între serviciile prestate sau prestatorii acestor servicii, având la bază raportul preț/calitate, în special în situațiile de urgență sau în situațiile când aceste servicii implică costuri suplimentare în cazul apelării la un alt specialist decât cel garantat de stat. Dar de cele mai multe ori, orice persoană fizică care solicită sau este în căutarea unor servicii medicale, poartă aceleași caracteristici de bază asimilate unui consumator uzual al altor tipuri de servicii, respectiv, fiind impusă o recunoaștere ca atare a statutului de consumator pentru acești beneficiari de servicii medicale.

5. Abordarea unei serii de prevederi legislative de drept comparat, printre principalele acte normative care vizează protecția sănătății și siguranței consumatorului, a permis autorului să concluzioneze că responsabilitatea principală pentru protecția drepturilor beneficiarilor de servicii medicale și, în special, a sistemelor de sănătate, revine statelor membre, care armonizează legislația lor națională conform directivelor UE, recunoscând din start statutul de consumator al serviciilor de sănătate prestate atât în sistemul public cât și în cel privat, tendință recomandată și pentru Republica Moldova. Studiarea practicii judiciare a Curții Europene a Drepturilor Omului, și anume cu predilecție în domeniul serviciilor medicale vizând drepturile beneficiarilor de servicii medicale, a întărit ipoteza autorului precum că orice persoană fizică este în drept să își apere drepturile care i-au fost încălcate apelând la acele acte normative protecționiste fie ele strict din domeniul dreptului medical sau din cel al protecției consumatorului sau al protecției drepturilor omului.
6. Mediera ca metodă alternativă de soluționare a litigiilor în domeniul medical, chiar dacă abia recent introdusă în cadrul nostru legislativ, vine ca o modalitate mult mai ușoară de soluționare a nemulțumirilor parvenite din partea beneficiarilor de servicii medicale în procesul prestării unui act medical

necalitativ sau incomplete. În această ordine de idei propunem o reglementare cu caracter special în domeniul medierii medicale. Mediarea amiabilă dintre medic și pacient ar trebui prevăzută în legislație ca o precondiție până să se ajungă în instanța de judecată. Această abordare ar presupune un grad înalt de flexibilitate la capitolul statutul mediatorului, profesia de mediator, procesul medierii, ceea ce ar corespunde necesităților aplicării legii pentru medierea medicală atât pe plan intern, cât și racordării la nivel internațional.

7. În Republica Moldova nu există o legislație specifică în domeniul medical care ar reglementa răspunderea civilă a prestatorului de servicii de sănătate, făcându-se referire doar la Codul Civil al Republicii Moldova și unele legi speciale. Principala problemă în domeniul reglementării legale a relației care rezultă din furnizarea de servicii medicale (beneficiar – prestator de servicii medicale) este lipsa unui sistem legislativ unificat care reglementează aceste relații juridice, ceea ce duce la dificultăți esențiale în aplicarea legii și face dificilă implementarea unei monitorizări ample a modului și gradului de protecție a drepturilor beneficiarilor de servicii medicale de pe piața noastră. Construirea unei societăți civile prin maximizarea protecției consumatorilor necesită un răspuns adecvat al legiuitorului în domeniul reglementării și în domeniul răspunderii civile a prestatorilor de servicii medicale. În ciuda tentației de a prezenta principiile fondatoare ale relațiilor de sănătate și cele de consum ca fiind incompatibile, legea consumului vine să completeze dreptul sănătății, în special protecția drepturilor pacientului. În urma cercetării efectuate pentru ameliorarea situației existente la noi în țară la etapa actuală cu privire la modalitate de apărare a drepturilor consumatorilor de servicii medicale, s-au înaintat puterii publice anumite **recomandări**, care, ar putea contribui la perfecționarea legislației și aplicarea eficientă a acesteia prin următoarele acțiuni:
 1. Formularea noțiunii de prestatori de servicii în sens larg în următoarea accepțiune: conceptul de „*prestatori de servicii*” urmează să cuprindă inclusiv instituțiile de drept public, ori potrivit art.1 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, „*prestatori de servicii pot fi orice persoană*

fizică, juridică ce practică activitatea de întreprinzător”, ceea ce urmează a fi adaptat pentru domeniul serviciilor medicale.

2. Elucidarea noțiunilor de pacient beneficiar de servicii medicale prin prisma art.1 din Legea nr.263 din 27.10.2005 cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului cu completarea sintagmei în următoarea formulă: *„pacient (consumator al serviciilor de sănătate) este orice persoană fizică [se păstrează redacția din lege] ..., și care se bucură de drepturile de despăgubire în calitate de consumator de servicii medicale potrivit Legii nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor”.*
3. Modificarea definiției date în textul aceleiași legi, la art. 1, incluzând după ” *persoana care*” cuvântul ”*intenționează*”, pentru a stabili o concordanță cu definiția dată noțiunii de consumator în textul Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, ce definește inclusiv intenția de a achiziționa un produs sau serviciu drept o caracteristică descriptivă a consumatorului.
4. Ținând cont de realitatea legislativă în domeniul dreptului medical, propunem *de lege ferenda* modificarea și completarea Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului , în următoarea redacție:
 - a. În cadrul art. 2 ce se referă la „Domeniul de aplicare”, se propune introducerea alin. (2³) în următoarea formulă *„Prezenta lege se aplică în domeniul serviciilor medicale, în special în cadrul raporturilor dintre beneficiarii și prestatorii de servicii medicale”.*
 - b. Propunem de asemenea la art.2 alin. (3) de a se exclude prevederea de la lit.a) care stabilește că *„prezenta lege nu aduce atingere dispozițiilor legale privind aspectele de sănătate a consumatorilor și de siguranță a produselor”.*
 - c. Propunem la art. 1 din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, modificarea noțiunii de agent economic pentru a asigura o compatibilitate totală, deoarece la momentul actual se poate face interpretarea termenului dat doar din punct de vedere privat fără a se face referire și la instituțiile publice, în special și anume *„agent economic - orice persoană de drept public sau privat, juridică sau fizică autorizată pentru activitate*

de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări)”.

5. Având în vedere existența unui proiect de lege cu privire la crearea Codului Sănătății promovat din anul 2017, și anume cu referire la art.642 privind „*Excepții de la prevederile legale privind protecția consumatorului*”, ce menționează că *”personalului medical și instituțiilor medico-sanitare publice ori private, în calitatea acestora de prestatori ale serviciilor de sănătate, nu li se aplica prevederile legislației cu privire la protecția consumatorului”* se propune eliminarea integrală a articolului dat, fie modificarea în textul său, cu eliminarea negației ”nu”, deoarece prin cercetarea noastră am demonstrat de drept aplicabilitatea legislației cu privire la protecția consumatorului în raporturile medicale dintre beneficiarii și prestatorii sistemului sănătății.
6. Medierea amiabilă dintre medic și pacient ar trebui prevăzută în legislație ca o precondiție până să se ajungă în instanța de judecată. Această abordare ar presupune un grad înalt de flexibilitate la capitolul statutul mediatorului, profesia de mediator, procesul medierii, ceea ce ar corespunde necesităților aplicării legii pentru medierea medicală atât pe plan intern, cât și racordării la nivel internațional.

Analiza răspunderii civile pentru încălcarea drepturilor consumatorilor în calitate de beneficiari de servicii medicale ca formă distinctă a răspunderii în domeniul medical, a scos la iveală unele ajustările necesare spre a fi aduse Legii nr. 263 din 27.10.2005 privind drepturile și responsabilitățile pacientului prin completarea art.5 lit.q) ce ar reglementa dreptul pacientului de a fi despăgubit nu doar pentru daunele sănătății, dar și pentru prejudiciile materiale suportate potrivit art.32 din Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor

BIBLIOGRAFIE

1. RROW,K.J. ,*Uncertainty and the welfare economics of medical care*.Bulletin of the World Health Organization, vol. 82,2, 2004. 141-149 p., [online] disponibil <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2585909/> (citat 05.06.2019)
2. ANNAS, G., *Some Choice: Law, Medicine and Market*, Oxford University Press, New York, 1998. 22 p.
3. CIUBUC, L.,CATRINICI, L.,*Consolidarea și modernizarea legislației naționale privind utilizarea mecanismelor alternative de soluționare a litigiilor în contextul integrării Republicii Moldova în Uniunea Europeană*, Dezvoltarea relațiilor comerciale din perspectiva integrării economice a Republicii Moldova în circuitul economic internațional. Vol. 1, 21-22 septembrie 2017, Chișinău. Chișinău, Republica Moldova: Complexul Editorial INCE, 2017, pp. 187. ISBN 978-9975-81-038-8.
4. Codul civil al R.M., adoptat prin Legea nr.1107 din 06.06.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86.
5. Codul de Procedură Civilă al R.M., adoptat prin Legea nr.225 din 30.05.2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.111-115.
6. GARAM, I., Asigurarea medicala in sistemul de finantare a ocrotirii sanatatii, p.18, [online], disponibil https://www.academia.edu/15331646/Asigurarea_medicala_in_sistemul_de_finantare_a_ocrotirii_sanatatii, (citat 05.06.2019)
7. GULIAN, M.,2017, *Responsabilitatea și răspunderea juridică în domeniul ocrotirii sănătății*, Teză de doctor în drept, Universitatea Liberă Internațională din Moldova, 113-135 p., CZU: 340.13:61(043.3)
8. Legea RM a ocrotirii sănătății : nr.411 din 28.03.1995. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova,22.06.1995, nr. 34, art. 373.
9. Legea RM cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală: nr.1585 din 27.02.1998 .În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova,30.04.1998, nr. 38-39, art. 280.
10. Legea RM cu privire la exercitarea profesiei de medic: nr.1585 din 27.02.1998. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova,30.04.1998, nr. 38-39, art. 280.

11. Legea RM privind protecția consumatorilor: nr. 105-XV din 13.03.2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 27.06.2003, nr. 126-131, art. 507.
12. Legea RM cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului: nr. 263 din 27.10.2005. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 30.12.2005, nr. 176-181, art. 867.
13. Legea RM cu privire la mediere: nr. 137 din 03.07.2015. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 21.08.2015, nr. 224-233, art. 445.

PUBLICAȚII LA TEMA TEZEI
Articole în reviste științifice
din Registrul Național al revistelor de profil

1. PLOTNIC, O., CIOCHINA, E. Deficiențe legale în cadrul consumului de pe piața medicamentelor și produselor farmaceutice, În: *Revista Națională de Drept*, nr. 6, Chișinău, 2016, p. 16- 19, (0,86 c.a.) cat. C; ISSN 1811-0770
2. PLOTNIC, O., CIOCHINA, E. ,Importanța sistemului de farmacovigilență în cadrul protecției consumatorului de medicamente, În: *Revista Națională de Drept*, nr. 11, Chișinău, 2016, p. 10-15, (0,60 c.a.) cat. C, SSN 1811-0770
3. PLOTNIC, O., CIOCHINA, E. Drepturile pacientului în Republica Moldova în contextul drepturilor omului ,În: *Revista Națioanlă de Drept*, nr. 9, 2017, p. 3-8. ISSN 1811-0770
4. PLOTNIC, O., CIOCHINA, E., EU Provisions: Health & Consumer Protection in terms of Intellectual Property Rights, În: *Eastern European Journal for Regional Studies (EEJRS)* Nr. 1(6)/2020, ISSN 2537-6179/ ISSN 1857—436

Articole în reviste științifice Internaționale

5. PLOTNIC, O. CIOCHINA, E., The right terminology in healthcare: patient or consumer? /: În *Journal of international law and integration problems, (Scientific-Analytical Journal)*, No 4 (52) 2017, Baku, p. 52-56, 2017, (0,50 c.a.)
6. PLOTNIC, O. ILANA, A., CIOCHINA, E., Unfair competition - and influencing factors with an impact on consumer economic interests/ În : *Journal of Public Administration, Finance and Law (JOPAFI)*, Special Issue 3/2017, 113 -120, 2017, (0.65c.a.)

**Articole în lucrările conferințelor științifice internaționale
(Republica Moldova)**

7. COJOCARU, V. CIOCHINA, E. Sănătatea publică și dezvoltarea durabilă în contextual acordului de asociere ale UE și Republicii Moldova. In: *Integrare prin cercetare și inovare. Științe juridice*. 8-9 noiembrie 2018, Chișinău. Chisinau, Republica Moldova: CEP USM, 2018, pp. 29-34. ISBN 978-9975-142-50-2.
8. CIOCHINA, E. Doctrinal approaches in the matter of the rights of the beneficiaries of medical services. In: *Competitivitatea și inovarea în economia cunoașterii*. Ediția a 21-a , 27-28 septembrie 2019, Chișinău. Chișinău Republica Moldova: Centrul Editorial-Poligrafic al ASEM, 2019, pp. 781-786. ISBN 978-9975-75-968-7.
9. CIOCHINA, E., Public Health Service in the Republic of Moldova: from independence to the present, In: *Simpozionul Științific Internațional al Tinerilor Cercetători* , Ediția a XVI-a, 27-28 aprilie 2018 Academia de Studii Economice a Moldovei, e-ISBN 978-9975-75-926-7, p.326

Articole în lucrările conferințelor științifice internaționale

10. PLOTNIC, O., CIOCHINA, E., Consumer Dispute Resolution Online: The Evolution of European Law for Out-Of-Court Redress, In: *International Conference on Law and Economics in the Development of Transition Countries*, 25-26 October 2018 (Baku, Azerbaidjan), (0.56 c.a.)
11. PLOTNIC, O., CIOCHINA, E., Common aspects of european union consumer law: evolution and challenges, In: *International Conference on Law and Economics in the Development of Transition Countries*, 25-26 October 2018 (Baku, Azerbaidjan)
12. PLOTNIC, O., CIOCHINA E., Member states' regulatory autonomy in health services within the internal market: the impact of the European law, In: *International Scientific Conference EURINT, 18-19 May, 2018, Alexandru Iona Cuza University, IAȘI, ROMANIA within EURINT conference series, launched by the Centre for European Studies in the frame of the Jean Monnet Life Long Learning Programme Erasmus +*, 2018, p.246-256 REFLECTING ON EUROPE'S (DIS)ORDER: SCENARIOS FOR THE EU'S FUTURE, EURINT 2018, Volume 5, ISBN 978-606-714-502-1 ISSN 2393-2384 ISSN-L 2392-8867(0,87 c.a.)

13. PLOTNIC, O., CIOCHINA E., The financial nature of the market of voluntary medical insurance in the countries of the European Union, In: *International Scientific Conference European Financial Regulation –EUFIRE 2018, 3rd edition, 17-18 May, 2018, Alexandru Iona Cuza University, IAȘI, ROMANIA within Jean Monnet Chair project in legal studies at Alexandru Ioan Cuza Univeristy of Iasi*, Volume 2, ISBN 978-606-714-492-5 (0,87 c.a.)

ADNOTARE

Ciochina Elena, „Compatibilitatea drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților în cadrul serviciilor medicale”, teză de doctor în drept, Chișinău, 2020

Structura tezei: introducere, patru capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie din 297 titluri, 198 pagini de text de bază, 4 de figuri, 5 tabele. Rezultatele obținute sunt publicate în 12 lucrări științifice.

Cuvintele cheie: drepturi, protecție, servicii medicale, beneficiar, pacient, consumator, prestator de servicii, răspundere civilă, compatibilitate.

Scopul lucrării constă în realizarea unei cercetări multiaspectuale a compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților în cadrul serviciilor medicale, prin prisma elucidării, subiecților, bazei legislative și a mijloacelor juridice de protecție ce sunt aferente serviciilor medicale, precum și a impactului aplicării legislației consumeriste, în vederea elaborării unor măsuri eficiente pentru perfecționarea cadrului legal și practic în domeniul temei de cercetare.

Obiective ale cercetării : analiza evoluției istorice a instituției serviciilor medicale; elucidarea abordărilor doctrinare în materia drepturilor beneficiarilor de servicii medicale; prezentarea științifică a beneficiarilor de servicii medicale prin prisma terminologiei juridice prin identificarea subiecților sistemului de ocrotire a sănătății atât în domeniul public cât și în cel privat; abordarea legală a drepturilor beneficiarilor de servicii medicale în cadrul sistemului de ocrotire a sănătății prin prisma sistemului public și cel privat; analiza comparativă a legislației privind protecția consumatorilor în calitate de beneficiari ai serviciilor medicale; determinarea modalităților extrajudiciare de soluționare a litigiilor din domeniul serviciilor medicale; prezentarea analitică a caracteristicilor răspunderii pentru încălcarea drepturilor consumatorilor de servicii medicale; studierea jurisprudenței CtEDO în ceea ce privește răspunderea pentru încălcarea drepturilor consumatorilor de servicii medicale; formularea concluziilor și elaborarea recomandărilor pentru perfecționarea cadrului legal și practic în domeniul aplicării răspunderii juridice în domeniul serviciilor medicale.

Noutatea și originalitatea științifică a tezei, precum și a rezultatelor obținute constau în abordarea compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților din perspectiva cercetării teoretice dar și practice a tuturor factorilor și circumstanțelor relevante pentru tema de cercetare. Elementele inovaționale sunt determinate de recomandările formulate pentru înlăturarea lacunelor existente în cadrul normativ național ce țin de protecția consumatorilor în calitate de beneficiari finali de servicii medicale, fiind oferite îmbunătățiri și propuneri de *lege ferenda* în acest sens.

Rezultatele obținute: rezidă în demonstrarea compatibilității drepturilor consumatorilor cu drepturile pacienților prin nuanțarea importanței instituției protecției consumatorilor și evidențierea drepturilor pacienților prin prisma legislației consumeriste, elucidarea particularităților și a formelor de răspundere juridică pentru încălcările din domeniu, precum și formularea recomandărilor și propunerilor de *lege ferenda* îndreptate spre îmbunătățirea domeniului de reglementare a drepturilor consumatorilor și valorificarea eficientă a drepturilor pacientului în contextul serviciilor medicale.

Semnificația teoretică: tezele, concluziile și recomandările privind subiecții, baza legislativă și mijloacele juridice de protecție a consumatorilor în calitate de pacienți prin prisma specificul răspunderii în domeniul serviciilor medicale completează baza teoretică a acestei instituții.

Valoarea aplicativă a lucrării este determinată de posibilitatea aplicării în practică a concluziilor și recomandărilor formulate, ideile științifice și concluziile conținute în cuprinsul tezei pot fi utilizate: în plan doctrinar-teoretic, ca material inițial pentru o abordare ulterioară mai aprofundată a problemei protecției consumatorilor în calitate de pacienți, în procesul didactic universitar la tematica dreptului medical, și anume la răspunderea pentru încălcarea drepturilor pacienților.

Implementarea rezultatelor științifice constă în faptul că, recomandările formulate servesc, cu precădere, pentru elaborarea programelor de studiu, cursurilor la disciplina Dreptul protecției consumatorilor și Dreptul medical, la perfecționarea specialiștilor din domeniu și la armonizarea legislației în domeniul protecției consumatorilor.

АННОТАЦИЯ

Чокина Елена, "Совместимость прав потребителей с правами пациентов в сфере медицинских услуг, кандидатская диссертация по юриспруденции, Кишинев, 2020

Структура диссертации: оглавление, четыре главы, заключение, и библиография (297 п.), итого 198 страниц. *Полученные результаты* были опубликованы в 12 научных работах.

Ключевые слова: права, медицинские услуги, пациент, потребитель, поставщик, гражданская ответственность, гражданское посредничество, совместимость.

Целью данной докторской диссертации состоит в проведении многоаспектного исследования совместимости прав потребителей с правами пациентов в медицинских услугах, посредством выяснения, субъектов, законодательной базы и правовых средств защиты, связанных с медицинскими услугами, а также влияния применения законодательства о потребителях, чтобы увидеть эффективные меры по совершенствованию правовой и практической базы в области исследований.

Задачи исследования: анализ исторической эволюции института медицинских услуг; выявление доктринальных подходов в области прав бенефициаров медицинских услуг; научное представление бенефициаров медицинских услуг посредством юридической терминологии путем определения субъектов системы здравоохранения как в публичной, так и в частной сфере; правовой подход прав бенефициаров медицинских услуг в рамках системы здравоохранения через государственную и частную систему; сравнительный анализ законодательства о защите прав потребителей как бенефициаров медицинских услуг; определение внесудебных разрешительных процедур и споров в сфере медицинских услуг; аналитическое представление характеристик ответственности за нарушение прав потребителей медицинских услуг; изучение судебной практики ЕСПЧ в отношении ответственности за нарушение прав потребителей медицинских услуг; формулирование выводов и выработка рекомендаций по совершенствованию правовой и практической базы в сфере применения юридической ответственности в сфере медицинских услуг.

Новизна и научная оригинальность диссертации, а также полученные результаты состоят в рассмотрении совместимости прав потребителей с правами пациентов с точки зрения теоретического, а также практического исследования всех факторов и обстоятельств, имеющих отношение к теме исследования.

Достигнутые результаты: состоят в том, чтобы продемонстрировать совместимость прав потребителей с правами пациентов, разъяснив важность института защиты прав потребителей и подчеркнув права пациентов через призму законодательства о потребителях, выяснив особенности и формы юридической ответственности за нарушения на местах, а также сформулировав рекомендации и предложения по „*lege ferenda*”, регулировать права потребителей и эффективно использовать права пациентов в контексте медицинских услуг.

Теоретическая значимость: тезисы, выводы и рекомендации по предметам, законодательной базе и правовым средствам защиты потребителей как пациентов посредством особой ответственности в сфере медицинских услуг дополняют теоретические основы этого учреждения.

Практическая ценность диссертаций Определяется возможность применения на практике к сформулированным выводам и рекомендациям, научные идеи и выводы, содержащиеся в диссертации, могут быть использованы: в теоретико-теоретической плоскости, в качестве исходного материала для дальнейшего подхода к проблеме защиты согласных как пациентов, учебный процесс в университете по теме медицинского права, а именно ответственности за нарушение прав пациентов.

Внедрение научных результатов заключается в том, что сделанные рекомендации служат, в частности, для разработки учебных программ, курсов по дисциплине «Закон о защите прав потребителей» и «Медицинское право», по совершенствованию специалистов в данной области и по гармонизации законодательства в области защиты прав потребителей.

ADNOTATION

Ciochina Elena, "Compatibility of consumers rights with patients rights in medical services", PhD thesis, Chisinau, 2020

Structure of the thesis: introduction, four chapters, conclusions and recommendations, bibliography of 297 items, 198 pages of basic text. *The results* are published in 12 scientific papers.

Key words: rights, medical services, patient, consumer, provider, civil liability, civil mediation, compatibility

The purpose of the paper is to carry out a multi-aspect research of the compatibility of the rights of consumers with the rights of patients in the medical services, through the elucidation, the subjects, the legal basis and the legal means of protection that are related to the medical services, as well as the impact of the application of the consumer legislation. developing effective measures to improve the legal and practical framework in the field of research.

Research objectives: analyzing the historical evolution and the institution of medical services; elucidating the doctrinal approaches in the field of the rights of the beneficiaries of medical services; scientific presentation of the beneficiaries of medical services through the legal terminology by identifying the subjects of the health protection system both in the public and in the private domain; the legal approach of the rights of the beneficiaries of medical services in the framework of the health protection system through the public and private system; comparative analysis of the legislation on consumer protection as beneficiaries of medical services; determining the out-of-court settlement procedures and disputes in the field of medical services; analytical presentation of the characteristics of liability for infringement of the rights of consumers of medical services; studying ECtHR jurisprudence regarding liability for infringement of the rights of consumers of medical services; formulation of conclusions and elaboration of recommendations for improving the legal and practical framework in the field of applying legal responsibility in the field of medical services.

The novelty and scientific originality of the thesis and the obtained results consist in addressing the compatibility of consumer rights with patients' rights from the perspective of theoretical but also practical research of all the factors and circumstances relevant to the research topic. The innovative elements are determined by the recommendations formulated to remove the existing gaps in the national normative regarding the protection of the consumers as final beneficiaries of medical services, being offered improvements and legal proposals in this respect.

The obtained results: resides in demonstrating the compatibility of consumer rights with patients' rights by clarifying the importance of the consumer protection institution and highlighting patients' rights through the prism of consumer legislation, elucidating the particularities and forms of legal responsibility for the violations in the field, as well as making the recommendations and proposals of *lege ferenda* towards improving the field of regulation of consumer rights and the efficient use of patient rights in the context of medical services.

Theoretical significance: theses, conclusions and recommendations on topics, the legal basis and the legal means of consumer protection as patients through the specific responsibility of the medical services field complement the theoretical basis of this institution.

The applicative value of the work is determined by the possibility of applying in practice to the conclusions and recommendations formulated, the scientific ideas and the conclusions contained in the thesis can be used: in the doctrinal-theoretical plane, as an initial material for a later approach to the problem. of patients, in the university teaching process on the topic of medical law, namely the responsibility for violating patients' rights.

The implementation of the scientific results consists in the fact that, the recommendations made serve, in particular, for the elaboration of the study programs, the courses in the discipline of the Law of consumer protection and the Medical law, in the training of specialists in the field and in the field of law.

CIOCHINA ELENA

**COMPATIBILITATEADREPTURILOR CONSUMATORILOR
CU DREPTURILE PACIENȚILOR ÎN CADRUL SERVICIILOR
MEDICALE**

SPECIALITATEA 553.01 – DREPT CIVIL

Rezumatul tezei de doctor în drept

Aprobat spre tipar: 01.07.2020.

Hârtie ofset. Tipar ofset.

Coli de tipar: 2,1

Formatul 60×84 1/16

Tirajul 25 ex.

Comanda nr. 12/20

Serviciul Editorial-Poligrafic al
Academiei de Studii Economice din Moldova
mun. Chisinău, str.Bănulescu-Bodoni, 59, MD-2005