



# **АЗБУКА АНТИТРОЛЛИНГА ДЛЯ МЕДИЦИНСКОЙ КЛИНИКИ И САЛОНА КРАСОТЫ Юридический комментарий**

Антология статей, опубликованных в интернет-журналах  
«Директор салона красоты» и «Директор клиники»

Дмитрий Чернокальцев  
Елена Чернокальцева  
Адвокатская консультация № 5  
тел. +7 812 948 73 81  
[www.chenokaltsev.com](http://www.chenokaltsev.com)  
[dmitry.ch@solko.spb.ru](mailto:dmitry.ch@solko.spb.ru)

12+

Дмитрий Чернокальцев

**Азбука антитроллинга  
для медицинской клиники  
и салона красоты**

«ЛитРес: Самиздат»

2018

**Чернокальцев Д. А.**

Азбука антитроллинга для медицинской клиники и салона красоты  
/ Д. А. Чернокальцев — «ЛитРес: Самиздат», 2018

О чем эта книга? О том, как оформлять договор на оказание платных медицинских услуг, как бороться с потребительским экстремизмом, как медицинской клинике брать в аренду медицинское оборудование и регистрировать товарный знак. Для кого это книга? Если вы владеете или управляете медицинской клиникой, салоном красоты, стоматологической клиникой или клиникой пластической хирургии — эта книга для вас. Если вы медицинский юрист, вы тоже найдете много интересного в этой книге. Кто ее авторы? Дмитрий и Елена Чернокальцевы, адвокаты, практикующие в области медицинского права. Эта книга написана практиками, проверившими на свои рекомендации в деле.

© Чернокальцев Д. А., 2018

© ЛитРес: Самиздат, 2018

Книга известных практикующих юристов— адвоката Чернокальцева Дмитрия Андреевича и Чернокальцевой Елены Владимировны— источник полезной информации, юридически грамотного анализа большинства типовых правовых проблем, с которыми сталкиваются в своей повседневной деятельности медицинские клиники всех возрастов и всех регионов Российской Федерации. Обсуждение материалов книги получило высокую оценку среди коллег-юристов. Большой опыт в разрешении сложных проблем на практике поможет заинтересованному читателю получить ответы, изложенные простым понятным языком. Со своей стороны желаю авторам продолжать свое начинание, надеюсь на дальнейшее сотрудничество и желаю больших успехов в работе!

С наилучшими пожеланиями

**Жукова Мария Васильевна,**

*общественный деятель, активист Общественной палаты Российской Федерации с 2010 года, Председатель АНО «Центр научно-практической медиации «Mediaction».*

Настоящая книга представляет собой сборник уникальных рекомендаций для руководителей бизнеса от лица высококласных практикующих юристов, известных в России более двадцати лет. Многогранность описанных проблем изложена на реальных примерах, которыми богата юридическая практика авторов. Мысли авторов оригинальны и полезны для руководителей и топ-менеджеров как крупных, так и развивающихся медицинских клиник. Книга безусловно формирует успех компании и юридическую грамотность руководства в свете последних новаций законодательных аспектов права Российской Федерации.

Как законодатель, депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, я поддерживаю авторов в их стремлении повышать юридическую грамотность руководителей бизнеса и собственников компаний. Считаю эту миссию важной и актуальной.

С уважением,

**Сергей Владимирович Кривоносов,**

*российский государственный и политический деятель, депутат Государственной Думы VI и VII созывов, член фракции «ЕДИНАЯ РОССИЯ»*

**Дорогой читатель,**

*Представьте себе на минуту, что вы лев, который честно заслужил свою добычу и уже приступил к трапезе. И тут, вдалеке, еще едва слышимый, раздается вой гиен. Они учуяли запах и собираются стаяй, чтобы отобрать у вас вашу законную добычу.*

*Потребительский экстремизм появился на свет очень давно. Про счастливицев, которые смогли стянуть многомиллионные компенсации, ходят легенды. Их опыт вдохновляет потребителей и ужасает производителей.*

*Медицинский и салонный бизнес знаком с этим явлением не понаслышке. Особенности правового регулирования бизнеса и законодательства о защите прав потребителей, а также глубокое убеждение общественности и судебных органов, что «бизнесменам от медицины» хочется максимально глубоко залезть в карман потребителей и как следует там пошарить, делают «экстремистов» чуть ли не героями в глазах общества.*

*Защититься от «продвинутых пациентов» нельзя. Их налет надо воспринимать как стихийное бедствие или явление природы. И всякий раз благодарить, потому что их атаки помогают закрыть «уязвимости» в работе клиники или салона. В предлагаемой вашему вниманию антологии мы собрали авторские варианты наших статей, опубликованных в интернет-журналах «Директор салона красоты» и «Директор клиники».*

*Это практические комментарии, написанные по заданию редакции. Перечитав их, мы поняли, что их объединяет одна тема— способы защиты от внешнего недружественного воздействия.*

*Каждую статью можно использовать как инструкцию к действию. Вместе, они помогают выстроить уверенную и мощную оборону от «экстремистов», «троллей», «гиен», «стервятников» и всех, кто хочет поживиться за ваш счет.*

*Информация о конкретных судебных делах, упоминаемых в антологии, получена нами из открытых источников и тщательно обезличена, как и случаи досудебного разрешения споров. Любые явные совпадения случайны. В случаях, когда от доверителей требовалось согласие на раскрытие информации об их деле, оно получено. С ведома главного редактора интернет-журналов «Директор салона красоты» и «Директор клиники», с большой благодарностью к нашим доверителям и их процессуальным оппонентам, предлагаем Вам, дорогой читатель, эту книгу.*

**Дмитрий и Елена Чернокальцевы Санкт-Петербург, 2018 год**

#### **Мнения читателей**

**Мария Шахова, главный редактор интернет-журналов**

**«Директор салона красоты» и «Директор клиники»:**

*Значение юридической грамотности в любом виде бизнеса трудно переоценить. Не стали исключением медицинский и салонный бизнес, где за последние несколько лет порог юридической стабильности снизился в разы.*

*Малый и средний бизнес в правовом вопросе не просто уязвимы – они становятся искусственно сформированными объектами для проверок, жалоб, обращений, налоговых сборов.*

*Именно поэтому информационная поддержка грамотного специалиста – это тот спасательный круг, который, не побоюсь сказать, может даже помочь бизнесу остаться на плаву. В наших журналах Дмитрий и Елена Чернокальцевы – одни из ведущих экспертов, при этом каждый материал действительно информативен и полезен.*

*Тематика их материалов достаточно широка – от формирования законодательной базы для больницы до оформления товарного знака для салонов красоты. И, что самое главное, – Дмитрий и Елена умеют адаптировать сложный юридический язык под особенности нашей аудитории, делая каждый текст доступным для понимания.*

*Это прекрасное качество – уметь рассказывать просто о сложном, сохраняя уважение к своему читателю.*

*Материалы, которые содержатся в этой антологии, будут полезны не только директорам салонного и медицинского бизнеса и смежных сфер, хотя публиковались в журналах соответствующей направленности.*

*Рекомендую эту книгу любому руководителю, который намерен повышать свою правовую грамотность и уверенно строить свой бизнес.*

**Лариса Владимировна Бердникова, врач, основатель и управляющий клиники эстетической и восстановительной медицины Ларамедклиник, бизнес-тренер, руководитель тренинговой компании Артмедиконсалт:**

*К сожалению, я не понаслышке знаю, что такое потребительский экстремизм. В апреле 2017 года в нашей клинике неожиданно начались проверки. Нас проверяли все – Роспотребнадзор, Росздравнадзор, ОБЭП, МЧС, налоговая. Нас закрывали, нас штрафовали, но мы раз за разом выигрывали суды и продолжали работать.*

*Жалобы на нас писала дама, которая была у нас один раз и заказала самую дешевую процедуру. Потом оказалось, что у нее за спиной стояли конкуренты и цели их были недвусмысленны.*

*Люди, которые не умеют завоевывать рынок честными способами, качеством, ценовой политикой, репутацией, сервисом, всегда будут стараться выдавить тех, кто лучше работает, предлагает более востребованный продукт и более выгодные условия. Чтобы защитить свои «владения», недобросовестные конкуренты не гнушаются любыми методами, а значит, нам всем надо быть готовыми к тому, что неприятности могут начаться в любой момент.*

*На своих тренингах я всегда обращаю внимание участников на правильность оформления юридических и медицинских документов, трудовых отношений с работниками, своевременного получения сертификатов и тщательного соблюдения законодательства.*

*Книга Дмитрия и Елены – настоящий подарок для тех, кто строит свой бизнес в сфере красоты и здоровья и хочет понять, как это сделать максимально безопасно, какие меры надо предпринять, чтобы сделать свой бизнес неуязвимым для внешних воздействий.*

*Я знаю Дмитрия и Елену как высочайших профессионалов своего дела, которые, как выяснилось, обладают и литературным талантом. Книга, которую вы держите в руках, полезна, прекрасно структурирована, написана простым и понятным языком.*

*Рекомендую эту книгу всем, кто занимается медицинским и бьюти-бизнесом и стремится приобретать новые знания.*

**Светлана Ковальская, Директор ГК НОРИС, вице-президент Медицинской Лиги РБ, депутат горсовета г. Стерлитамак, кандидат медицинских наук:**

*Являясь руководителем медицинской клиники на протяжении 24 лет, неоднократно сталкивалась с разными вопросами юридической защиты клиники, а в последнее время наблюдаю участившиеся случаи пациентского экстремизма. Печально, что таких мошенников, преследующих личную выгоду, с каждым годом становится все больше, а заявляемые ими суммы претензий растут в геометрической прогрессии и на сегодняшний день начинаются уже с 5 миллионов рублей. При этом самыми незащищенными остаются врачи, которые вместо того, чтобы лечить, думают о своей защите, а клиника вместо инвестиций в своё развитие несёт значительные расходы и тратит время, нанимая адвокатов и отстаивая свои права в судах. По своему опыту вижу, как персонал, с этим сталкиваясь, теряется и не знает, что делать и как реагировать. В книге авторы предлагают четкий алгоритм действий персонала клиники и даёт конкретные рекомендации по недопущению подобных ситуаций. Подробно разъясняя на конкретных примерах и отвечая на вопросы «как и что делать?», они дают нам готовые рецепты и инструкции для решения вопросов юридической защиты клиники в разных ситуациях. Кроме того, в книге хорошо представлены аспекты типичных ошибок и частых ситуаций, рассмотрены вопросы правильного оформления и ведения основной медицинской документации, что в конечном счете снижает вероятность возникающих проблем у клиники.*

*Выражаю признательность и благодарность Дмитрию и Елене Чернокальцевым за создание практического юридического руководства и ценных советов. Уверена, что оно необходимо каждой клинике для успешного развития в существующих условиях.*

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.