

Я иду на прием к зубному врачу. Что я должен знать как потребитель платных стоматологических услуг.

Администратор клиники должен проинформировать пациента, что лечение зуба врачом будет выполнено только после проведения обследования, а при оказании ортопедических услуг - после санации полости рта. И это платные услуги.

Затем пациент попадает на прием к врачу. В стоматологии немаловажным является выстраивание взаимоотношений между врачом и пациентом, то есть соблюдение врачом прав пациента, на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала, на выбор врача, на обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, на облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством, на сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, получение достоверной информации о состоянии полости рта и предоставляемой услуге согласно плану лечения.

Дальше составляется договор, в котором в полном объеме описывается перечень услуг, который будет оказан пациенту.

Что будет являться работой в стоматологической практике? - пломба, вкладка, все виды протезов, виниры. Что будет являться услугой? - отбеливание, эндодонтическое лечение, пародонтологическое лечение, ортодонтическое лечение и т.д.

В зависимости от того, что является результатом - работа или услуга, будут или не будут устанавливаться гарантийные сроки и сроки службы на этот результат.

В договоре следует оговорить или прямое согласие пациента на оказание платных услуг, или форму, в которой это согласие будет дано в

дальнейшем, так как в соответствии с федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" "платные медицинские услуги могут оказываться... по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств".

В договоре следует подробно расписать стоимость и порядок оплаты стоматологических услуг. Пациенту важна информация об ориентировочной и окончательной стоимости лечения, об оплате услуг в полном объеме за каждое посещение или предоплате за весь объем лечения. Ориентировочная стоимость услуги устанавливается в соответствии с предварительным планом лечения и утвержденным прейскурантом цен, действующим на момент подписания договора. Окончательная стоимость лечения устанавливается после проведения дополнительных методов обследования, а при оказании ортопедических услуг - после полной санации полости рта и утверждения окончательной конструкции протеза.

Раздел договора "Права и обязанности сторон" подтверждает соблюдение исполнителем прав пациента при оказании стоматологической помощи. В этом же разделе на пациента возлагаются обязанности: информировать врача до оказания медицинской услуги о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты; приходить на прием в точно назначенное время; точно выполнять назначения врача; своевременно оплачивать услуги.

В разделе договора "Условия предоставления медицинских услуг" пациент подтверждает, что ознакомлен и получил доступную информацию, касающуюся особенностей данной медицинской услуги и условий ее предоставления. Здесь же оговариваются сроки лечения, особенности лечения и осложнения, связанные с непреодолимыми обстоятельствами. В заключение пациент предупреждается, что ему не будет оказана медицинская услуга, если он находится в состоянии опьянения (наркотического и алкогольного); если он болен острым воспалительным заболеванием любой этиологии.

Пациенту следует понимать, что в стоматологии срок лечения одного и того же зуба у разных людей может быть совершенно разным в зависимости от состояния иммунной системы, наличия или отсутствия осложнений, необходимых сроков для изготовления протезных конструкций, сроков для заживления лунок после удаления зуба.

В то же время при неисполнении обязательств в установленный срок нарушителю грозит штрафная неустойка за просрочку оказания услуги в соответствии с законом о защите прав потребителей - 3% за каждый день просрочки от стоимости услуги. Это право пациента обеспечивается вполне конкретной и жесткой нормой Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

Выхода из данной ситуации может быть два: либо изначально ставить сроки большие, чтобы был некий люфт, либо, как только возникает подозрение, что сроки могут быть продлены, сразу же уведомлять об этом пациента, объяснять причины и подписывать дополнительное соглашение, касающееся сроков лечения. Затягивание сроков лечения даже на месяц при отсутствии дополнительного соглашения с пациентом (или как минимум согласования (уведомления) с ним продления сроков) приведет к тому, что по иску пациента клиника должна будет ему фактически вернуть стоимость лечения, даже если врач сделал все возможное, чтобы результат лечения наступил.

*По вопросам связанным с защитой прав потребителей обращайтесь в
Консультационный пункт, расположенный г. Исилькуль ул. Ермолаева 49-
филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Омской области в
Исилькульском районе»*

тел.(38173)20-309 или 8-913-62-68-812 Юрисконсульт Золотова Е.В.