



Платные стоматологические услуги

Стоматологические услуги предоставляются как в рамках добровольного либо обязательного медицинского страхования, так и как отдельные услуги по договору, не входящие в страховое обслуживание.

От качества оказания стоматологических услуг зависит не просто комфорт и удобство, а самое ценное, что есть у человека это его жизнь и здоровье. Когда возникает необходимость обратиться к стоматологу, многие предпочитают платных специалистов.

Качественная стоматологическая услуга – это выполнение договорных обязательств перед пациентом, соответствие услуги условиям договора и выполнение исполнителем гарантийных обязательств, т.е. реализация ожиданий пациента от услуги в виде эстетики, удобства пользования и сроке службы.

Отношения между потребителями и исполнителями при оказании платных стоматологических услуг регулирует Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (далее - Закон), Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 (далее -Правила).

В соответствии с Правилами платными медицинскими услугами являются медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе на основании договоров добровольного медицинского страхования.

Исполнитель предоставляет стоматологические услуги, которые должны быть безопасны для жизни и здоровья пациента, качество которых должно соответствовать условиям договора (ст. 4, 7 Закона РФ). Требования, обеспечивающие безопасность услуг, устанавливаются законами и являются обязательными для исполнения.

Платные стоматологические услуги населению оказываются медицинскими учреждениями на основании договоров, заключенных в письменной форме (п.22 раздела IV Правил).

Договор возмездного оказания стоматологических услуг заключается потребителем и исполнителем в письменной форме и должен содержать сведения об исполнителе и потребителе, о лицензии на право осуществления медицинской деятельности, о перечне, стоимости, условиях и сроках услуг, предоставляемых в соответствии с договором, о сроках и порядке их оплаты, ответственность сторон за невыполнение условий договора, порядок изменения и расторжения договора и иные условия, определяемые по соглашению сторон.

В случае если при предоставлении стоматологических услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя. Без согласия потребителя исполнитель не вправе предоставлять дополнительные услуги на возмездной основе.

Стоматологические услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

По требованию потребителя исполнитель предоставляет в доступной для него форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, а также об используемых лекарственных препаратах и стоматологических материалах, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

При намерении получить платную стоматологическую услугу, до заключения договора:

- выясните сведения о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- узнайте информацию об организации - наименование, юридический адрес; сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ознакомьтесь с перечнем платных медицинских услуг и их стоимостью; режимом работы медицинской организации.

Вся перечисленная информация должна быть размещена на официальном сайте медицинской организации, а также на информационном стенде в лечебном учреждении.

Рекомендуем дополнительно прочитать отзывы в интернете.

Стоматологические услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

По требованию потребителя исполнитель предоставляет в доступной для него форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, а также об используемых лекарственных препаратах и стоматологических материалах, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Если стоматологические услуги оказаны некачественно, потребителю необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией, составленной в двух экземплярах и предъявить медицинской организации, по своему выбору одно из следующих прав:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуг;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Кроме того, потребитель также вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Потребитель должен получить подтверждение о вручении претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении, либо уведомление о вручении претензии).

Удовлетворение требований потребителя об устранении недостатков или о повторном оказании услуги не освобождает организацию от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги. Медицинская организация обязана будет выплатить потребителю неустойку (пени).

Потребитель вправе отказаться от стоматологических услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены медицинской организацией.

Потребитель также вправе отказаться от стоматологической услуги, если обнаружит в ней существенные недостатки или отступления от условий договора и потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с некачественной стоматологической услугой и нарушением сроков ее оказания.

В том случае, если требования потребителя не удовлетворены и недостатки не устранены исполнителем в добровольном порядке, необходимо обратиться в суд с соответствующим исковым заявлением.

Предусмотрено также взыскание компенсации морального вреда. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Кроме того, при удовлетворении требований потребителя в суде, которые не были удовлетворены в добровольном порядке, суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 , тел.971-083; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Источник: <https://www.rosпотребнадзор.ru/about/info/news/news>

