

Некачественное оказание стоматологических услуг

Медицинские организации, медицинские работники и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с законодательством РФ за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи.

Качество медицинской помощи - это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Стоматологические услуги могут быть признаны некачественными, если в результате их оказания:

- произошло скалывание зубов или коронок;
- произошло изменение оттенка зубов;
- проблемы, с которыми обратился потребитель, не были устранены;
- был нарушен эстетический вид;
- в организм пациента была занесена инфекция;
- был причинен вред другим зубам, не подлежащим лечению;
- произошло смещение зубного ряда;
- произошло повреждение лицевого нерва.

Права потребителя при некачественном оказании стоматологических услуг

В случае некачественного оказания стоматологических услуг, в том числе в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, права потребителя подлежат защите в соответствии с Федеральным Законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

За некачественно оказанные стоматологические услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от медицинской организации (п. 1 ст. 29 Закона):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены (в случае платного оказания стоматологических услуг);
- повторного выполнения работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему вещь (например, при некачественном изготовлении зубных имплантатов или протезов);
- возмещения понесенных им расходов на устранение недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами (например, если потребитель обратился для исправления недостатков медицинских услуг в другую медицинскую организацию).

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном оказании услуги не

освобождает медицинскую организацию от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Такой срок может быть установлен правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг. За нарушение данного срока установлена ответственность. В частности, медицинская организация обязана будет выплатить потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании стоматологических услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной стоматологической услуги не устранены медицинской организацией. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании стоматологической услуги, если обнаружит существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Предъявление требований к исполнителю при оказании некачественных стоматологических услуг

Потребителю следует представить в медицинскую организацию письменную претензию.

Претензия составляется в свободной форме. В ней следует указать данные медицинской организации (наименование, место нахождения, иную контактную информацию); данные потребителя (Ф.И.О., паспортные данные, адрес и телефон); обстоятельства заключения договора; информацию об оплате; в чем, по мнению потребителя, заключается некачественное оказание стоматологических услуг и требования потребителя.

К претензии следует приложить документы, подтверждающие требования потребителя.

Претензия направляется по почте (заказным письмом или ценным письмом с описью вложения). Также претензия может быть вручена непосредственно работнику медицинской организации, при этом необходимо получить отметку о вручении на своем экземпляре.

Сроки удовлетворения требований потребителя при некачественном оказании стоматологических услуг

Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную стоматологическую услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги, а также о возврате уплаченной за стоматологическую услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона).

Требования о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном оказании стоматологической услуги

подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания стоматологической услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании стоматологической услуги, который был ненадлежаще исполнен (п. 2 ст. 31 Закона).

За нарушение указанных сроков медицинская организация уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены оказанной услуги. Если такая цена договором об оказании стоматологических услуг не определена - в размере 3% общей цены заказа (п. 5 ст. 28 Закона).

Обращение с иском в суд при оказании некачественных стоматологических услуг

Если в удовлетворении требования отказано или в установленный срок оно не было удовлетворено, потребитель может обратиться с иском в суд к медицинской организации.