



Артём Воропаев
Медицинский правовед

ПРОВЕРКА ПО ЖАЛОБЕ ПАЦИЕНТА В СТОМАТОЛОГИИ

УНИВЕРСИТЕТ

©2003-2017 www.medpravoved.ru

- Медицинский правовед

- врач (2000), к.м.н. (2002), дипломированный специалист по европейскому медицинскому праву (университет Париж 8, Франция, очное обучение 2002-2003г), судмедэксперт (2004), юрист (2004), зав. каф. судебной медицины ИГМУ (2004-2013), руководитель Медико-правового центра «Медправовед» (2003-настоящее время).
- практикующий юрист по стоматологическим судебным делам (14-летний опыт работы в стоматологии)
- разработчик анти-претензионных договоров и информированных согласий на платные стоматологические услуги

- Конфликтолог, медиатор

- 2/3 претензий пациентов удаётся решить до суда,
- Экономия для клиники более 50% от требований пациента,
- Стажировался по медиации во Франции в 2004-2007гг.

План

- **Виды проверок**
- **Регламент проверки по жалобе пациента**
- **Ответ Проверяющим**
- **Ответ на Претензию**
- **Вопросы**

Знакомы ли Вы с «потребительским экстремизмом»?

1. Претензии
2. Возвраты
3. Бесплатные переделки
4. Судебные тяжбы
5. Терапия
6. Ортопедия
7. Хирургия
8. Ортодонтия
9. Детство
10. Руководитель

Виды проверок

- 1. Плановая

- 1 раз в три года (2-3 раза в три года максимум)
- Расписание на сайте прокуратуры, уведомление минимум за 3 рабочих дня
- Проверяют все
- Есть время подготовиться (аудит)
- Выездная

- 2. Внеплановая (по жалобе)

- Документарная
- Выездная

Внеплановая

Основания – сведения о нарушениях:

- Если нет угрозы вреда здоровью, то уведомляются не менее чем за 24 часа до начала ее проведения любым доступным способом, согласовывается с прокуратурой.
- В случае если в результате деятельности причинен вред (или есть такая угроза) жизни, здоровью граждан - уведомление о начале проведения внеплановой выездной проверки не требуется, прокуратура уведомляется о проведенном мероприятии в течение суток.

Отказ в согласовании прокуратурой

проведения внеплановой выездной проверки:

- 1) отсутствие подтверждения нарушений документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений
- 2) отсутствие оснований - заявлений граждан о:
 - а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью,
 - б) причинение вреда жизни, здоровью граждан,
 - в) нарушение прав потребителей
- 3) несоответствие предмета внеплановой выездной проверки полномочиям органа
 - б) проверка соблюдения одних и тех же обязательных требований и требований, несколькими органами.

Может быть обжаловано вышестоящему прокурору или в суд.

Документарная проверка

Предмет - сведения, содержащиеся в документах юридического лица, устанавливающих их организационно-правовую форму, права и обязанности, документы, используемые при осуществлении их деятельности и связанные с исполнением ими установленных требований, исполнением предписаний и постановлений органов контроля.

- При проведении документарной проверки орган контроля не вправе требовать сведения и документы, не относящиеся к предмету проверки.

Выездная проверка

Выездная проверка проводится в случае, если при документарной проверке не представляется ВОЗМОЖНЫМ:

- а) удостовериться в полноте и достоверности сведений, содержащихся в документах;
- б) оценить соответствие деятельности установленным требованиям.

По жалобе

- Основание

- Заявление в надзорный орган (административный регламент = ответ Пациенту в течение 30 дней)
- Бесплатно для пациента
- Постановление надзорного органа

Выездная

- Журнал Проверок (кто, должность, основание, предмет, дата и номер решения прокурора о согласовании проведения проверки)
- Проверять (предоставлять) только то, что относится к предмету
- Свидетели
- Оспорить Акт
- Оспорить Постановление

Штраф по ППРФ 1006 - 5000р*.

«...Изучив договора на оказание платных стоматологических услуг ООО «Стоматология» установлено, что в договорах отсутствуют:

- перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- сроки предоставления услуг;
- ответственность «Пациента» за невыполнение условий договора,
- что привело к нарушению требований п.п. а), д), ж) ч. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных ППРФ. №1006.
- 14.8 ч. 1 Кодекса РФ об АП, - штраф на сумму 5000 рублей и предупреждения...»

* - По решению суда



ля 2017
контроля
шриты
верок
тпоо
сти
лом

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА ПО РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

Генеральному директору
ООО [redacted]
[redacted]

(УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА
ПО РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ)

ул. Ключевская, д. 456, г. Улан-Удэ, 670013
тел.: 8(301-2) 41-25-74; Факс: 8 (301-2) 41-24-11
E-mail: org@03.rospotrebnadzor.ru, http://www.03.rospotrebnadzor.ru
ОКПО 73228805 ОГРН 1050302662288
ИНН 0323121940 КПП 032301001

03.02.2017 №05/922-17-11

Уважаемая [redacted]

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Бурятия в отношении ООО [redacted] проводится внеплановая документарная проверка.

С целью установления соответствия требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1, Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, руководствуясь статьями 10, 11 Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора)» от 26.12.2008 № 294-ФЗ, требуется предоставить следующие документы:

- копия договора и приложений к договору, заключенного с гр. [redacted]
- пояснение по спорной ситуации, сложившейся между гр. [redacted] и ООО [redacted]

Не предоставление запрашиваемой информации в десятидневный срок со дня получения запроса предусматривает ответственность в соответствии с Кодексом РФ об административных правонарушениях.

Приложение: копия распоряжения на 2-х л.

Заместитель руководителя

Е.А. Кузьмина

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ
АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА**

УПРАВЛЕНИЕ

**Федеральной антимонопольной службы
по Вологодской области**

ул. Пушкинская, 25, г. Вологда, 160000

тел. (8172) 72-99-70

факс (8172) 72-46-64

e-mail: to35@fas.gov.ru

<http://vologda.fas.gov.ru>

13.02.17 № 649

Запрос информации

Вологодское УФАС России (далее- Управление) в связи с рассмотрением заявления гражданки о признаках нарушения рекламного законодательства, в соответствии со статьей 12, частью 1 статьи 34 Федерального закона Российской Федерации от 13 марта 2006 года №38-ФЗ «О рекламе», статьи 2 Положения о государственном надзоре в области рекламы, утвержденного постановлением Правительства РФ от 20.12.2012 г. №1346 предлагает Вам в срок до **28.02.2017** года представить в адрес Управления:

- письменные пояснения по заявлению с правовым и документальным обоснованием своей позиции;
- учредительные документы ООО «_____»;
- письменно указать, кому принадлежит сайт http://_____, с правовым и документальными подтверждениями.

Копии истребуемых документов должны быть надлежащим образом заверены.

Приложение: на 2 л.



Уважаемая Светлана Всеволодовна!

На Ваше обращение от 09.12.2015г. сообщаем, что поставленные Вами вопросы не относятся к компетенции Министерства здравоохранения Челябинской области. Установлено, что в Вашем обращении не содержится фактов нарушения обязательных лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности в ООО «СП-Максима».

Из существа заявления следует, что Вы не согласны с качеством предоставленных услуг. В соответствии со ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Лицо, считающее, что его права нарушены, вправе обратиться в суд. Исследование всех обстоятельств дела, защита нарушенных или оспариваемых прав осуществляется в судебном порядке.

Таким образом, разрешение претензий и споров, возникших между потребителем и медицинскими организациями, не входит в компетенцию Министерства здравоохранения Челябинской области.

Документы, которые проверяют чаще всего:

По закону «О защите прав потребителей» и ППРФ №1006 «Правила оказания платных медицинских услуг» (действует с 1 января 2013г.).

- 1. Медицинская карта,
- 2. Договор на оказание платных медицинских услуг,
- 3. Информированные добровольные согласия на оказание платных медицинских услуг,
- 4. Согласие на обработку персональных данных,
- 5. Кассовый чек (квитанция),
- 6. Акт выполненных услуг,

- 7. Правила оказания платных медицинских услуг в клинике,
- 8. Перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях,
- 9. Сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации,
- 10. Режим работы медицинской организации и график работы медицинских работников (информационный стенд и сайт),
- 11. Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы,
- 12. Предупреждение (отдельный бланк или вкладыш в карту) о необходимости соблюдать рекомендации врача,
- 13. Положение о врачебной комиссии,
- 14. Приказ о коммерческом наименовании клиники.



Ответ проверяющим

- В ответ на Предписание N2115 должностного лица ...от, сообщаем, что выявленные нарушения законодательства устранены, а именно проведены следующие предписанные мероприятия:

Мероприятия по устранению выявленных нарушений:

- 10.03.2017г. составлена программа производственного контроля, в соответствии с которой происходят лабораторные исследования и испытания, с привлечением аккредитованной лаборатории;
- 10.03.2017г. составлена Инструкция по обращению с отходами, ответственный по обращению с отходами обучен в
-
-
- Генеральный директор:

ЗАЯВЛЕНИЕ

В соответствии с п.3.1.1 Договора №1443 от 09 апреля 2014 года «Исполнитель несет ответственность за качество выполняемых стоматологических услуг», а также «за причинение вреда здоровью Пациента...».

В связи с тем, что я, [Имя Пациента] (Пациент), считаю неудовлетворительным качество оказанных услуг, прошу Вас в срок до 25 апреля 2015 года:

1. Вернуть оплаченные мною за оказанные Вами услуги денежные средства в сумме – 153 300 руб. (Сто пятьдесят три тысячи триста рублей) 00 копеек (копии документов об оплате и услугах прилагаются) по следующим реквизитам:

Банк получателя – Доп. Офис №9040/00125 ОАО «Сбербанк России» Среднерусский банк
г. Москва

Кор/счет банка – 30101810400000000225

Типичная претензия – по съемному протезированию

Клиника из Саратова готова была вернуть всю сумму за лечение 153тр (план лечения = верхний съемник + нижняя несъемная керамика).

После консультации клиника смогла договориться на 75тр. (стоимость съемного протезирования 50тр, было несколько коррекций).

«Обидные» претензии

- К качеству с медицинской точки зрения не придраться
- Пациент отталкивается от «прав потребителя»
- Документация на пациента не защищает от «потребительского экстремизма»

Ответ на претензию

- Уважаемая!

- Мы выражаем Вам понимание того, что Вы искренне и добросовестно заботитесь о своем здоровье. Оказанные Вам медицинские услуги являются высокотехнологическими манипуляциями в условиях сложной биологической системы организма человека, и оценка качества стоматологических услуг также требует специальных медицинских познаний, поэтому позвольте прояснить Вам нашу точку зрения:



- Согласно медицинской карты на имя Вам были оказаны платные медицинские услуги по лечению зубов.
- На основании анализа жалоб, анамнеза заболеваний и объективных медицинских данных Ваше лечение было проведено в соответствии с клиническими рекомендациями (протоколами лечения), предназначенными для применения в системе здравоохранения Российской Федерации
.....перечень..... Все услуги оказаны врачами, имеющими действующие сертификаты специалистов, на оборудовании, имеющем сертификаты РФ, медикаментозные средства были применены согласно протоколам лечения.



- Жалобы, указанные в претензии, на не являются существенным недостатком (не препятствуют возможности использования протеза по прямому назначению (пережевывание пищи), являются устранимыми. Для устранения жалоб приглашаем Вас на прием для бесплатного оказания медицинских услуг по устранению данных жалоб (бесплатного устранения недостатков).
-
- Таким образом, Вам были оказаны медицинские услуги надлежащим образом.
- Предлагаем Вам прийти на прием для выявления клинической ситуации, в случае выявления недостатков они будут устранены бесплатно.



ПРАВА ПАЦИЕНТА

v

v

v

права врача

ПРАВА ПАЦИЕНТА

-

1. Эффективное информирование
2. Анти - Претензионный Договор на оказание платных стоматологических услуг
3. Ведение медицинской документации

-

ПРАВА ВРАЧА и ЛПУ

Главные правила врача

- №1. Правильно получать Информированное добровольное согласие (ИДС) пациента на любую манипуляцию, в сложных случаях – в анти-претензионной форме.
- №2. Адекватно вести медицинскую документацию

МедПравоВед.РФ

<http://medpravoved.ru/>

В любом городе России:

- Аудит* и разработка анти - претензионной медицинской документации
- Курсы обучения для стоматологов
- Оценка юридической перспективы претензии и составление ответа на претензию
- Досудебное урегулирование
- Представление интересов в суде
- Рассылка «Советы медицинского адвоката: СТОМАТОЛОГИЯ»

<http://medpravoved.ru/sovety-medicinskogo-advokata-stomatologiya/>

* - в настоящее время аудит проводится бесплатно (акция) -

<http://medpravoved.ru/audit/>

Артём Воропаев, медицинский правовед
©2003-2017 <http://medpravoved.ru/> ©2003-2017 <http://medpravoved.ru/>

artemvoropaev@mail.ru



Спасибо за внимание!

Вопросы?

