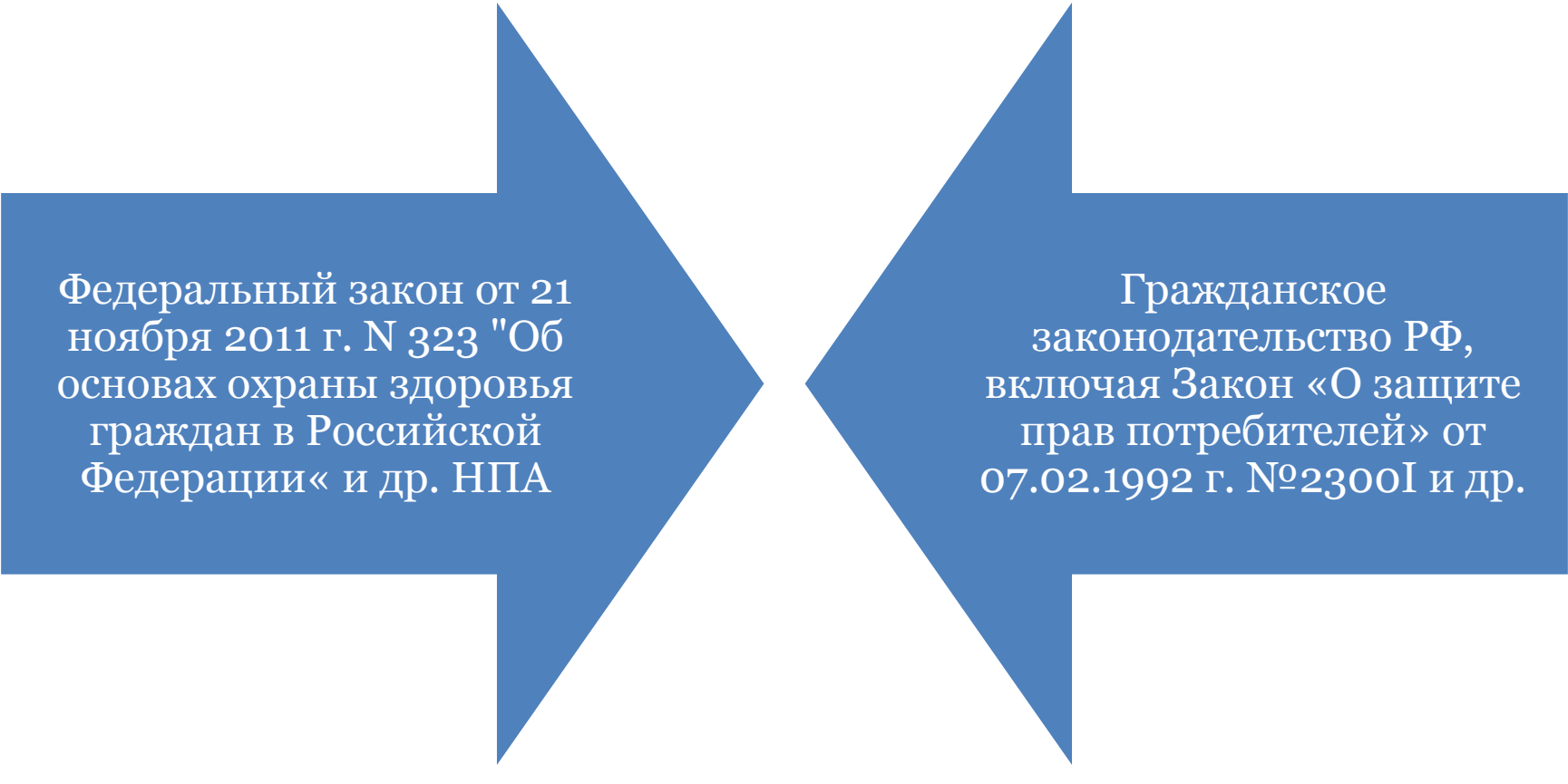


Правовые основы деятельности врача-стоматолога

Курс хирургической стоматологии и имплантологии
ГБУЗМО
"Московский областной научно-исследовательский
клинический институт им. М.Ф. Владимирского"

ординатор Е.А.Батлер
2016 г.

Каждый человек, обратившийся в клинику за медицинской помощью, обладает двумя правовыми статусами: статусом пациента и статусом потребителя.



Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и др. НПА

Гражданское законодательство РФ, включая Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300I и др.

Пациент

1. Право на уважительное и гуманное отношение персонала.

2. Право на обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

ПАЦИЕНТ: право на выбор врача с учетом его согласия.

"Этический кодекс российского врача", принятый в ноябре 1994 г. на Четвертой конференции Ассоциации врачей России устанавливает условия, когда врач вправе отказаться от работы с пациентом (ст. 7):

- чувствует себя недостаточно компетентным, не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида помощи;
- данный вид медицинской помощи противоречит нравственным принципам врача;
- врач не в состоянии установить с пациентом терапевтическое сотрудничество;
- При этом в обязательном порядке врач должен перепоручить (перенаправить) пациента другому специалисту.

Пациент: право на проведение по просьбе пациента консилиума

В чем видится риск для клиники?

- П. 2 ст. 70 Закон об охране здоровья граждан: «Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей».

Если клиника не хочет оказывать услуги по проведению консилиума бесплатно, то в перечне услуг «консультация консилиумом врачей» должно быть отражено вместе со стоимостью такой услуги.

Право на сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе, иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента.

С письменного разрешения пациента допускается передача сведений другим гражданам, а также в целях проведения исследований, опубликования научных статей.

ПОМНИМ!!!

- родственники (кроме законных представителей) не имеют право забирать анализы, выписки из медицинских карт, оплатить лечение;
- организации, застраховавшие своих сотрудников, не вправе требовать от страховых компаний сведения о лечении сотрудника;
- организации, желающие оплатить стоимость лечения своего сотрудника не вправе требовать документы о стоимости лечения, о факте лечения;
- банки, предоставляющие кредит на лечение, не вправе запрашивать сведения о факте лечения, ее стоимости;
- использование фотопортретов пациентов допускается только с письменного согласия пациентов.

Исключения из этого правила:

- проведение медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;
- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- в случаях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

Исключения из этого правила

- в случаях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

У вас может не быть ни одного
документа, подписанного
пациентом, но

Отсутствие документального
подтвержденного информированного
добровольного согласия на медицинское
вмешательство

СЛОМАЕТ ЛЮБОЕ СУДЕБНОЕ ДЕЛО
не в пользу врача/клиники

Поэтому всегда помним о ПРАВЕ
ПАЦИЕНТА НА ИНФОРМИРОВАННОЕ
ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ



Право на отказ от медицинского вмешательства

правильное оформление отказа – важнейшая гарантия для клиники от дальнейших судебных тяжб.

Исключения из правила о праве на отказ от медицинского вмешательства:

- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

Право на получение информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация об их здоровье

**Обязанность врача донести до пациента
в доступной для него форме:**

- чем именно он болен;
- рассказать о вариантах лечения, их последствий;
- информировать о последствиях отказа от лечения;
 - рассказать о стоимости лечения;
- о возможностях бесплатного лечения, если пациент подпадает под соответствующую государственную или муниципальную программу.

Все это должно быть зафиксировано в карте и информированном согласии на конкретный вид медицинской манипуляции с проставлением даты и подписи пациента.

ПРАВА пациента

- **Право на возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью при оказании медицинской помощи.**
- **Право пациента получить медицинскую документацию, копию медицинской карты либо выписку из нее (выписной эпикриз).**
- Согласно [ст. 22](#) Закона о защите здоровья граждан пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие здоровье медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
- Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- До тех пор, пока орган исполнительной власти не издаст соответствующий акт, клиникам лучше составить собственный локальный акт, с указанием сроков предоставления информации. Кроме того, следует прописать те документы, которые не будут выдаваться на руки ни при каких обстоятельствах, например ИДС.

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА, указанные в законе

- проходить медицинские осмотры в случаях, предусмотренных в законе
- соблюдать режим лечения и правил поведения пациента в медицинской организации
- заботиться о своем здоровье

Факт исполнения обязанности «заботиться о своем здоровье» является труднодоказуемым, по большей мере, декларативным.

*Обязанности, о которых не сказано в Законе об
охране здоровья граждан напрямую, но они
очевидны:*

- предоставить полную и достоверную информацию о своем здоровье, заполнив и пояснив соответствующую анкету о здоровье;
- соблюдать гарантийные условия;
- своевременно предупреждать о невозможности прийти на прием (например, за сутки);
- оплатить оказанные платные медицинские услуги.

ПАЦИЕНТ - он же - ПОТРЕБИТЕЛЬ

- **Первое и одно из главных прав потребителя - это право на надлежащее качество и безопасность услуги.**
- Качество медицинской услуги - это совокупность ее характеристик, способных удовлетворить потребности человека в медицинской помощи.
- Характеристики содержатся в стандартах оказания медицинской помощи, утверждаемых Минздравсоцразвития России.
- МКБ-10 - на каждый диагноз должен быть свой стандарт лечения.

Проблема оценки качества в СТОМАТОЛОГИИ

- В стоматологии на сегодняшний момент существует только один государственный «стандарт» - протокол на лечение кариеса.
- Учитывая, что в МКБ-10 стоматологические нозологии включают не только один кариес, то объем предстоящей работы по формулированию стандартов впечатляющий.

Что делать нам? Чем руководствоваться?

**И что приводить в качестве «закона»
стоматологических манипуляций в судах?**

Разрабатывать собственные стандарты на основе опубликованных рекомендаций известных специалистов. В этом случае недостижение положительного результата в лечении при соблюдении «собственного» протокола не будет воспринят рецензентами-экспертами как некачественная работа врача.

Право на получение полной и достоверной информации об услуге.

- Право на информацию включает в себя информацию:
 - о медицинской организации: наименование, местонахождение юридического
 - лица, т.е. юридический адрес, режим работы, лицензии, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, пробирном надзоре, заключение СЭС;
 - о сотрудниках, а именно об их квалификации;
 - об оказываемой услуге через ИДС.
- Это наиболее уязвимое для врача место в отношениях с пациентом, поскольку злоупотребление пациентами данным правом встречается довольно часто.
- В соответствии с ч. 4 ст. 12 Закона о защите прав потребителей «При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги)».

Потребительский экстремизм

- **Потребительский экстремизм** — поведение потребителей товаров и услуг, имеющее целью получить определенную выгоду и доход, манипулируя законодательством о правах потребителей в корыстных целях.
- **Широко известно так называемое «Дело о чашке кофе»** — судебное дело Стеллы Либек против McDonald's 1992 года, часто используемое для иллюстрации термина. Пожилая американка получила ожоги третьей степени кожи бёдер, ягодиц и паха в результате чрезмерно нагретого кофе, проданного ей в одном из ресторанов McDonald's. Компания первоначально отказалась оплатить стоимость проведённых медицинских операций, и в итоге, после судебных тяжб, выплатила истице компенсацию в \$640 тысяч.

Как пациент может воспользоваться этим правилом?

- Врач устанавливает имплантат пациенту, который приходит через три месяца на проверку, а врач видит, что остеоинтеграции не произошло, имеет место воспаление. Врач, отвечая пациенту о причинах отсутствия положительного результата, упоминает о том, что возможно пациент недостаточно времени уделил гигиене полости рта. Данная норма позволит пациенту взыскать с врача крупную денежную сумму в качестве морального вреда, расходов на лечение у другого доктора, расходов на реабилитацию и пр., основываясь на том, что врач письменно не предупредил его чистить зубы два раза в день чтобы, таким образом, поддерживать должный уровень гигиены. **Ведь пациент не имеет специальных познаний в этой области!!!**
- **Вывод:** рассказываем пациенту в доступной для него форме о диагнозе, лечении, прогнозах, получаем ИДС о том, что он все это прочитал и понял, со всем согласен

Право на соблюдение сроков оказания услуг

- Несмотря на то, что сроки в медицине – понятие относительное ввиду их зависимости от множества факторов (работы зубного техника, общего состояния пациента, в том числе психоэмоционального, результатов анализов и пр.), п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, устанавливающий ответственность исполнителя **в виде неустойки, равной 3% за каждый день** просрочки от суммы договора до момента исполнения обязательства в полном объеме, распространяется и на нарушение сроков оказания услуг врачами-стоматологами.
- **ВЫВОД:** в договоре необходимо указывать:
 - либо увеличенные сроки;
 - либо приблизительные сроки оказания услуг с оговоркой того, что сроки могут быть изменены по объективным причинам, а также что ожидаемого результата лечения может вообще не наступить (остеоинтеграция при дентальной имплантации, результат ортодонтического лечения и т.д.).

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД, АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ
от 27 января 2016 г. N 33-1300

- Срок является существенным условием договора возмездного оказания услуг;
 - Если срок не определен, то применяется понятие разумного срока;
 - Разумный срок предполагает период времени, необходимый для совершения действия, предусмотренного обязательством.
- Из заключения экспертов следует, что срок стоматологического лечения, осуществлявшегося Я. в ООО <...>, следует считать нерациональным и затянутым ("неразумным") для достижения оптимального результата лечения".
 - Суд с учетом обстоятельств дела и заключения экспертов установил, что медицинские услуги (подготовка к имплантации и имплантация) оказывались истцу ООО <...> свыше трех лет, и признал данный срок неразумным.
 - Ссылки клиники на добровольное информированное согласие пациента не порочат выводы суда о нарушении сроков оказания медицинских услуг.

Право потребителя (пациента) при обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы либо оказанной услуги;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Если пациент выбрал последний вариант

- Лучше, если мы письменно предупредим пациента о том, что дальнейшие гарантийные обязательства будет нести новая клиника.
- Возмещение расходов на лечение должно будет осуществлено только при получении от пациента документов, подтверждающих оплату и выписки из карты пациента.
- Обращаю внимание, что закон определяет так называемый «разумный» срок для устранения недостатков в оказанной услуге, который назначается потребителем (ст. 30 Закона о защите прав потребителей). Это еще один из бесчисленных способов пациента «выкручивать» руки, который следуя логике законодателя «не имеет специальных познаний» в области медицины, но при этом почему-то имеет право назначать сроки для исправления недостатков!

Право пациента на получение качественной (медицинской) услуги

- Проблемой является **определение критериев качества услуги**. В соответствии со ст.4 Закона о защите прав потребителей качество услуги, работ должно определяться в договоре, а в отсутствии специальной нормы в договоре – услуга должна соответствовать **«обычно предъявляемым требованиям»**.

В соответствии со ст.2 Федерального закона N 323 под качеством медицинской помощи понимается совокупность характеристик, отражающих:

- 1) своевременность оказания медицинской помощи (прописываем в договоре);
- 2) правильность выбора методов лечения (стандартов фактически нет, а есть правила оказания медицинской помощи);
- 3) **степень достижения запланированного результата!**

Конституционный Суд РФ
(Постановление от 23 января 2007 г. N 1-П):

- "определяя исчерпывающим образом такое существенное условие договора, как его предмет, федеральный законодатель не включил в понятие предмета договора возмездного оказания услуги достижение результата, ради которого он заключается.
- Выделение в качестве предмета данного договора совершения определенных действий или осуществление определенной деятельности обусловлено тем, что даже в рамках одного вида услуг **результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достижим**, в том числе в силу объективных причин".

Что делать клинике/врачу?

- Для подстраховки врача от действий недобросовестного или заблуждающегося пациента сторонам необходимо в договоре на оказание услуг предусмотреть, что подобные патологические или физиологические состояния являются **форс-мажорными обстоятельствами** и в случае снижения качества результата оказанной услуги (по мнению пациента), пациент будет согласен пройти за свой счет обследования, назначенные врачом, для выявления или опровержения наличия фактов подобных состояний.
- В противном случае, врач снимает все свои гарантийные обязательства в отношении проведенного лечения.

«Залечивание» или навязывание услуг

Имплантация с применением шаблонов или без таковых, лечение каналов с предварительным КТ-исследованием, направление на скарификационные пробы при наличии в анамнезе признаков атопии и т.д, то есть то, что ведет к удорожанию общей стоимости оказываемых услуг.

- Закон запрещает (ч. 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей) ставить в зависимость приобретение одних услуг от приобретения других, ответственность для врача – право пациента требовать возмещения убытков.

Что можно предпринять?

- Чтобы избежать подобных неприятных ситуаций, в договоре **следует прописать правило, согласно которому врач вправе приостановить действие оказываемой услуги или не начинать ее вовсе, если врачом будет установлено, что для постановки правильного диагноза, проведения полноценного лечения требуются дополнительные обследования, анализы, более дорогие материалы и так далее.**
- Если пациент не дает согласие на такие дополнительные мероприятия по каким-либо соображениям, то это ответственность пациента. В противном случае, врач будет нести не только гражданско-правовую ответственность, но и, возможно, станет субъектом уголовной ответственности при наступлении неблагоприятных обстоятельств, как результата проведенного лечения недообследованного пациента.

Документы, опосредующие взаимоотношения врача и пациента

- Договор на оказания медицинских услуг;
- Добровольное информированное согласие;
- План лечения;
- Отказ от медицинского вмешательства;
- Отказ лечебного учреждения от оказания медицинских услуг;
- Расписка пациента;
- Согласие на лечение без гарантии
- Соглашение об отступном и пр.

До заключения договора

- Исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя (п. 15 Правил оказания платных медицинских услуг).

-

-

Договор на оказание медицинских услуг

- Важно! Договор на предоставление платных медицинских услуг заключается в письменной форме.
- Существует, как минимум, 2 варианта структуры договора:
 - общие условия + существенные условия = два документа (договор и приложение к договору;
 - общие условия + существенные условия в одном документе.

Договор должен содержать

- а) **сведения об исполнителе:**
 - наименование, адрес, свидетельство о государственной регистрации;
 - информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон **потребителя** (законного представителя потребителя);
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;
- наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- в) **перечень платных медицинских услуг**, предоставляемых в соответствии с договором;
- г) **стоимость платных медицинских услуг**, сроки и порядок их оплаты;
- д) **условия и сроки предоставления платных медицинских услуг**;
- е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Некоторые особенности договора

- Составление сметы по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным! Закон различает твердую и приблизительную смету. **В интересах клиники указывать приблизительную смету, поскольку объем и характер работы может не всегда быть очевидным.**
- Если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).
- Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
- Если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы (Закон №323 и Постановление об оказании).

Некоторые особенности договора

- В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору (ГК РФ, п. 22 Постановления).
- Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)), п. 24 Постановления.
- Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг (п. 25 Постановления).

Для простоты взаимодействия

Юридические взаимоотношения клиники (врача) и пациента (заказчика) опосредованы многими документами:

- медицинская карта,
- план лечения,
- анкета о здоровье,
- информированные добровольные согласия,
- согласие на обработку персональных данных;
- подписанные пациентом,
- положение о поведении пациентов в клинике,
- положение о гарантийных сроках;
- прейскурант на услуги и пр.

Рекомендация:

- указать в договоре, что все эти документы являются составной частью договора;
- если клиника изменяет условия этих документов, то при каждом визите пациента, мы получаем подтверждение ознакомления пациента с этими документами;
- некоторые положения договора нельзя менять в одностороннем порядке (существенные условия)!
- Таким образом, мы получим подтверждение от пациента об ознакомлении со всем пакетом документов.

Если требуется дополнительная консультация специалиста.....

Возможная реакция пациента:

- Зачем это необходимо?
- Врач вымогает деньги
- Меня разводят
- Врач работает в «организованной группе», получая процент от другого врача за «направление»
- **Юрист пациента:** оказание одной услуги обусловливается необходимостью приобретения другой услуги, что Законом о защите прав потребителей запрещено.

Решаем проблему непосредственно в договоре

- Прописываем в договоре, что **врач вправе для уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения рекомендовать пациенту получить консультацию или обследование у другого специалиста, при этом уточнить, что ответственность за решение несет пациент.**
- Поэтому, если пациент откажется воспользоваться вашей рекомендацией, вы имеете право отказаться лечить пациента в связи с тем, что вам нужна информация полная, объективная и достоверная для постановки диагноза и планирования лечения. Иначе вы можете пациенту **НАВРЕДИТЬ**.
- Этот пункт может использовать врач, если понимает, что пациент достаточно скандальный и лучше его направить лечиться в другое место.

Право клиники на отказ от лечения

По общему правилу коммерческая организация не вправе отказать потребителю от заключения и исполнения договора, т.к. этот договор носит характер публичного!

Статья 426 ГК РФ «Публичный договор»

1. Публичным договором признается договор, заключенный лицом, осуществляющим предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, и устанавливающий его обязанности по продаже товаров, выполнению работ либо оказанию услуг, которые такое лицо по характеру своей деятельности **должно осуществлять в отношении каждого, кто к нему обратится** (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, **медицинское**, гостиничное обслуживание и т.п.).

Лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, **не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом** в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев, предусмотренных законом или иными правовыми актами.

3. Отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора **при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы** не допускается.

В доступной форме говорим пациенту

- Здесь мы должны сразу оговориться и довести до сведения пациента все те случаи, когда клиника вправе будет отказать пациенту от оказания медицинских услуг.

Например:

- если у пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания;
- если заказчик находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- в случае отсутствия в клинике необходимых материалов, технических возможностей врачей.

Обязанности пациента:

- предоставить полную и достоверную информацию о своем здоровье, заполнив и пояснив соответствующую анкету о здоровье (от полноты информации о здоровье пациента может зависеть эффективность лечения, а некоторые заболевания являются относительными или абсолютными противопоказаниями к лечению);
- соблюдать все назначения и рекомендации врачей;
- соблюдать гарантийные условия;
- своевременно предупреждать о невозможности прийти на прием (например, за сутки);
- соблюдать Правила поведения пациентов в клинике,
- оплатить услуги исполнителя

Права заказчика

1. **получать информацию о своем здоровье и о проведенном лечении** – законное право пациента. Порядок выдачи в законе не указаны. Поэтому клинике лучше самостоятельно разработать порядок, сроки выдачи копий медицинских карт и выписок из историй болезней. В интересах клиники поинтересоваться, для каких именно целей потребовались документы.

Варианты:

А) выдать копию медицинской карты;

Б) выдать оригинал медицинской;

В) выдать выписку из медицинской карты (для экспертизы).

В договоре указываем сроки предоставления копий и выписок по письменному запросу пациента.

2. **Пациент имеет право на выбор врача с учетом согласия последнего.**

3. **Право пациента на уплату аванса.** Некоторые клиники оставляют за собой право зачесть в качестве неустойки аванс полностью или частично. Роспотребнадзор смотрит на это неодобрительно, однако закон не запрещает указывать подобные условия в договор. Тем более, если клиника несет расходы к каждому визиту по приобретению необходимых материалов и пр., право на получение аванса можно легко обосновать.

Качество услуг

- Описать качество можно двумя способами:
- Сформулировать самые общие критерии качественной услуги (например, "услуга считается оказанной качественно, если устранен болевой синдром и восстановлена функция органа");
- Сослаться в договоре на стандарты оказания медицинской помощи, если они существуют, разработаны и введены в действие – на них. Если же не существуют, то есть смысл разработать свои и попытаться заручиться поддержкой соответствующего регионального Минздрава. **Это идеальный вариант, в котором акцент делается на добросовестном исполнении доктором всех этапов лечения, предусмотренных стандартом.**
- При наличии таких стандартов и ответственном подходе врача к лечению и заполнению медицинской документации привлечь клинику к ответственности за "некачественное лечение" практически невозможно.

Гарантийные сроки, сроки службы

На услуги не может быть установлен гарантийный срок.

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется ([п.1 ст.5 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)):

- обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению,
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Какие права имеет пациент в течение срока службы:

- обеспечение ремонта и технического обслуживания товара (работы);
- на предъявление требований по поводу существенных недостатков в товаре (работе);
- на возмещение вреда.

Если срок службы не установлен, то пациент имеет право предъявлять требования клинике или производителю

- в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) пациенту;
- а если день передачи установить не удастся - со дня выпуска товара (выполнения работы).

Гарантийный срок

- **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара (работы) ([п.6 ст.5 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)).

Какие права имеет пациент в течение гарантийного срока - на предъявление требований по поводу *любых* обнаруженных недостатков в товаре (работе).

Гарантийный срок есть, но не обязан быть

- Установление гарантийного срока - право, а не обязанность изготовителя (исполнителя), в [п.6 ст.5 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#) указывается, что "Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок".
- Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.
- Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок **сверх** гарантийного срока, установленного изготовителем ([п.7 ст.5 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)).

Если гарантийный срок не установлен

- Пациент вправе предъявить требование в разумный срок, но в пределах 2 лет.

(п.1 ст.19, п.3 ст.29 Закона РФ "О защите прав потребителей»)

Если будет доказано, что лечение включает не только оказание медицинских услуг, но и выполнение работ, то установление гарантийных сроков возможно.

- Что будет являться работой в стоматологической практике: пломба, вкладка, все виды протезов, виниры.
- Что будет являться услугой: отбеливание, эндодонтическое лечение, пародонтологическое лечение, ортодонтическое лечение, зубосохраняющая операция, удаление зуба, цистотомия ит.д.
- В зависимости от того, что является результатом - работа или услуга, будут или не будут устанавливаться гарантийные сроки и сроки службы на этот результат.

Как повернуть правила о гарантиях в свою сторону?

- Составить отдельное положение о гарантийных сроках и сроках службы, иначе будут применяться сроки, установленные законом: 2 и 10 лет, соответственно.
- Не забываем получить роспись пациента на всех документах, которые относятся к отношениям между клиникой и пациентом.
- Помимо установления гарантий, необходимо прописать условия, при которых гарантии сохраняются, например:
 - посещение дважды в год гигиениста;
 - профилактические осмотры;
 - принести выписку из другого медицинского учреждения, если в нем осуществлялось какое-либо лечение или коррекция работ.
- Варианты в случае несоблюдения условий гарантий:
 - отказ от гарантий;
 - уменьшение срока гарантии.

Любое гарантийное обязательство состоит из трех элементов:

- **Условия предоставления гарантии** (иначе говоря, когда гарантия будет действовать, а когда случай не признается гарантийным):
 - **Общие условия** (посещение профосмотров, профгигиена ит.д.);
 - **Специальные условия** - случаи, не признаваемые в практике гарантийными ввиду отсутствия вины исполнителя:
 - возникновение недостатка в результате травмы, небрежного отношения к протезам;
 - выявления или возникновения у пациента в период гарантийного срока заболеваний (хронических, острых), способных негативно сказаться на стоматологическом здоровье пациента и на результате работы врача (диабет, остеопороз, аутоиммунные заболевания);
 - изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, смены пола), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях;
 - прием наркотиков и пр.
- Большинство подобных состояний, которые не зависят от врача и пациента, относим в договоре к форс-мажорным ситуациям и снимаем с себя ответственность по гарантии.
- Правда Роспотребнадзор относится к такой формулировке негативно.

Второй раздел гарантии: «порядок предоставления гарантии»

- Если у пациента появилась проблема, он должен сначала прийти к вам и обозначить свою претензию и проблему.
- Далее фиксация объективной ситуации и установление или опровержение врачом факта некачественной услуги.
- Проверка, является ли данный случай гарантийным.
- Письменный выбор пациента: пойти лечиться в другую клинику либо остаться у своего врача.
- Данный порядок необходимо изначально отразить в договоре с пациентом, чтобы не допустить ситуации, когда пациент придет к вам уже с исправленной другим врачом проблемой, чеком и требованием оплатить.

Третий раздел гарантии: «сроки»

- гарантийные сроки и сроки службы на работы. На сегодняшний момент на федеральном уровне не существует официально утвержденных гарантийных сроков и сроков службы на стоматологические работы.
- Поэтому на данном этапе каждая клиника решает для себя этот вопрос самостоятельно по своему усмотрению.

Порядок разрешения споров

- Рекомендовано в договоре либо в положении о гарантиях указать **«Ответственность сторон и порядок разрешения споров:**

- прописываем схему рассмотрения претензий;
- в письменной форме;
- устанавливаем срок для рассмотрения претензии.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
 - жительства или пребывания истца;
 - заключения или исполнения договора.
-
- истцы освобождаются от уплаты госпошлины.

Возраст делу - ~~не~~ помеха

- Подросток 15 лет приходит к своему стоматологу с целью приклеить стразы на зуб за 10 тыс.рублей, стоматолог приклеивает стразы, берет с ребенка деньги.
- Через некоторое время-звонок от родителей по поводу того, что эти деньги вообще не предназначались для страз на зубы и непонятно, на каком основании от их ребенка были приняты деньги.
- Клинике пришлось возвращать деньги за оказанные услуги.

Первая категория детей - до 14 лет:

- ребенок не вправе распоряжаться своим здоровьем; информированное согласие мы получаем от законных представителей;
- такой ребенок вправе заключать:
 - 1) мелкие бытовые сделки;
 - 2) сделки, направленные на безвозмездное получение выгоды, не требующие нотариального удостоверения либо государственной регистрации;
 - 3) сделки по распоряжению средствами, предоставленными законным представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения.

Вторая категория детей от 14 до 15 лет:

- информирование согласие получаем от родителей;
- но у таких детей появляется право распоряжаться своим заработком или иными доходами;

Третья категория детей от 15 до 18 лет:

- вопросы, касающиеся здоровья, мы обсуждаем только с ребенком, кроме того случая, когда ребенок в письменной форме дал согласие на информирование о своем здоровье третьих лиц (родителей);
- заключать договор такой ребенок может, но только если стоимость является для этой семьи мелкой бытовой сделкой либо ребенок готов оплатить услуги из своих доходов.

Что делать клинике?

- В связи с тем, что по "медицинскому" законодательству человек принимает решение относительно своего здоровья с 15 лет, а по "гражданскому" самостоятельно заключает любые сделки с 18 лет, возникает противоречие, как полечить такого пациента, получив деньги?

ОТВЕТ:

1. Необходимо настоять, чтобы на первый прием к врачу ребенок пришел с родителями, которые заполнят в присутствии представителя клиники (врача, администратора) бланк «Согласие на совершение сделки несовершеннолетним»;
2. Второй вариант: несовершеннолетний дает согласие на информирование родителей о факте прихода, диагноза, требуемого лечения. Далее законные представители оплачивают услуги.

Добровольное информированное согласие

- Статья 20 Закона №323: «Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи».
- Основная ценность информированного согласия для защиты клиники и врача в том, что это письменное доказательство добросовестности врача в суде.

Признаки ИДС

ИДС должно быть:

- Действительным, т.е. быть подписанным уполномоченным лицом (старше 15 лет);
- Предварительным, т.е. подписанным до начала оказания медицинской услуги. Лучше всегда указывать не только дату, но и время подписания ИДС, договора, акта и пр.
- Наиболее содержательным и понятным для неспециалиста.
- Добровольным;
- Письменным

Если не соблюдено хотя бы одно условие, то сила ИДС, как форма защиты врача, теряется.



Структура ИДС

- Юридическая часть (стороны, дата);
- Медицинская часть различается по модели на:
 - «профессиональную», понятную только врачам;
 - «разумного субъекта»;
 - «субъективная» – информация предоставляется в виде, понятном для конкретного человека (считается наиболее цивилизованной).
- Согласие пациента (подпись, расшифровка)

По содержанию ИДС должно отражать:

- Что медицинский работник будет делать (препарирование – это процедура...; КТ-исследование - это...);
- Этапность медицинских манипуляций;
- Альтернативные методы (способы) лечения;
- Показания и противопоказания к манипуляции;
- Возможные риски и осложнения;
- Возможные дискомфортные состояния (болевые и иные ощущения);
- Последствия отказа от медицинского вмешательства;
- прогнозы, гарантии;
- Рекомендации для сохранения результата.

Приказ Минздрава России от 3 августа 1999 г. N303 "О введении в действие Отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования»"

ИДС включает в себя следующие блоки информации:

- Об этиологии и патогенезе;
- О методах диагностики;
- О методах лечения;
- О методах реабилитации;
- О методах первичной и вторичной профилактики;
- О перспективах и результатах медицинского вмешательства;
- О возможных осложнениях, методах и результатах их коррекции;
- О влиянии медицинского вмешательства на качество жизни.

Содержание ИДС согласно Закону №323

- Цели и методы оказания медицинской помощи;
- Возможные варианты медицинского вмешательства;
- Возможные риски и последствия;
- Предполагаемые результаты.

Таким образом, мы получаем юридическое доказательство, что пациент:

- Осознал суть оказываемой услуги, всех ее особенностей;
- Пациент понял, что возникновение перечисленных в согласии осложнений (дискомфортных состояний) не является следствием некачественно оказанной услуги;
- Пациент понял, что с точки зрения медицины любое лечение имеет прогноз, который не всегда является 100%;
- Пациент должен понимать, что подписываемое им ИДС является юридическим документом.

Почему важно получить от пациента "я понимаю, я осознаю, я принимаю, я решаю...", но не "я доверяю".

- Согласно [ст.63](#) Уголовного кодекса РФ к отягчающим наказанию обстоятельствам относится "совершение преступления с использованием доверия, оказанного виновному в силу его служебного положения или договора". Таким образом, при причинении вреда здоровью в результате проведенного лечения фраза "Я доверяю врачу провести лечение..." и подпись пациента будут рассматриваться не иначе как отягчающее обстоятельство при вынесении решения судом.

Отказ от медицинского вмешательства

- После удаления зубов пациентке составлен план протезирования с использованием имплантатов. Сроки осуществления медицинских вмешательств (этапность) письменно не зафиксированы.
- Пациентка после удаления уходит, ссылаясь на отсутствие финансов.
- Врач отпускает пациентку с планом лечения
- Пациентка возвращается через год с существенной убылью костной ткани.
- Врач: нужна дополнительная операция – костная пластика.
- Пациентка: "Почему не предупредили сразу? Я бы нашла деньги. Возмещайте теперь разницу в сумме За свой счет!"
- Вывод: Правильно оформляем отказ от медицинского вмешательства. Было бы доказательство того, что пациентке объясняли последствия, не было бы дополнительных финансовых трат у клиники.

Отказ от медицинского вмешательства

- Отказ от медицинского вмешательства – это право пациента. Клиника должна защитить себя, проинформировав о возможных негативных последствиях. Помним, что клиника имеет право на получение вознаграждение за уже оказанные услуги.
- Согласно п.4, 5 ст.20 ФЗ№323 отказ от медицинского вмешательства должен быть оформлен следующим образом:
 - В доступной форме должны быть разъяснены все последствия отказа от медицинского вмешательства;
 - Отказ с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином и медицинским работником.

Отказ клиники от оказания услуг

- В России ни государственная, ни частная клиника не имеют права отказать пациенту в медицинской помощи, если случай экстренный (экстренный означает, что есть угроза жизни пациента, [ст.11](#)ФЗN323).

Правильно оформляем письмо об отказе от оказания услуг:

- Что вызвало (что привело) к решению о прекращении отношений с пациентом. Необходимо указать конкретные причины: пропуск приемов, невыполнение предписаний и пр. (возможна ссылка на предыдущие документы, в которых пациента предупреждали о возможности прекращения отношений в определенных случаях);
- Поощрение пациента к дальнейшему продолжению лечения и поиску другого специалиста;
- Данные «горячей линии» госпиталя, телефонные номера специалистов, которые сам доктор или клиника могут порекомендовать;
- Предложение в течение следующих 30 дней, пока пациент будет подыскивать другого специалиста, обращаться к этому же врачу в экстренных случаях.
- Получаем подпись пациента на данном документе.

Согласие на лечение без гарантии

- Пациент не желает удалять зуб и соглашается либо на зубосохраняющую операцию, либо на ненадежную ортопедическую конструкцию ("пусть постоит, сколько сможет").
- Через несколько месяцев коронка треснула, коронковая часть раскрошилась, в периапикальной области киста и т.д.
- Если врач не взял до проведения лечения письменное согласие пациента на то, что тот соглашается на медицинское вмешательство, понимая, что никаких гарантий на результат работы клиника дать не может и почему не может, у пациента возникает право на:
 - перелечивание у вас бесплатно;
 - перечеливание у другого доктора за вас счет;
 - моральный вред и многое другое.
- НО избранное врачом менее травматичное лечение без гарантии не должно ухудшать здоровье пациента!!!

Соглашение об отступном

- Вместо долгого процесса выяснения, "кто прав и кто виноват", взамен определенной денежной суммы (либо услуги) клиника прекращает все отношения с кредитором (пациентом-заказчиком), фактически клиника откупается (допуслугами, деньгами, компенсацией расходов на лечение в другой клинике) от дальнейших конфликтов.

Согласие пациента на обработку его персональных данных

- С июля 2011 г. в силу вступил Федеральный закон «О персональных данных». В 2012 г. проверки Роскомнадзора стали вполне реальны.
- По общему правилу обработка персональных данных происходит только с согласия субъекта персональных данных (п.1 ст.6 Закона).
- Исключения составляют случаи, когда субъект самостоятельно предоставил доступ к своим персональным данным неограниченному кругу лиц (например, разместив свое резюме в сети Интернет), а также когда обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных. **Т.е. для заключения договора брать с пациента соглашение на обработку ПД не нужно.**

НО:

- по-иному, обстоят дела с биометрическими данными.
- **Биометрия** - это все, что может способствовать идентификации личности: слепки, рентгеновские снимки, фотографии (сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность). Обработка биометрических данных (сбор, хранение, дополнение, изменение, передача и пр.) допустима только с письменного согласия субъекта персональных данных.
- Таким образом, брать письменное согласие с пациентов нужно только на обработку биометрических персональных данных.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА



Внушительная сумма возмещения вреда

Пациентка обратилась в суд с иском к ГАУЗ г. Москвы «Московский научно-практический центр медицинской реабилитации, восстановительной и спортивной медицины Департамента здравоохранения г. Москвы о взыскании убытков, неустойки, штрафа в размере 2 780 400 рублей в связи с оказанием некачественного стоматологического лечения. Решением Мещанского районного суда г. Москвы с ответчика взыскано 2780400 рублей.

Некачественное эндо лечение привело к необходимости проведения имплантации

- Решение Сосновоборского городского суда Ленинградской области от 27.10.2015 г., Определение Ленинградского областного суда от 14.01.2016 г. №33-160/2016.
- 09.11.2011 года женщина обратилась в ФГБУЗ МЧСЧ №ФМБА России с жалобой на острую боль в верхнем зубе с правой стороны. **Врачи-стоматологи провели лечение зубов 1.4 и 1.5., впоследствии оба зуба были удалены.**
- Пациентка обратилась с иском к лечебному учреждению в суд с требованием о возмещении вреда здоровью. Из акта экспертизы качества медицинской помощи, проведенной экспертом качества медицинской помощи, следует, что выявлены недостатки медицинской помощи, пациенту рекомендовано адекватное протезирование. Комиссионным заключением экспертов подтверждается, что **между дефектами лечения зуба 1.5 и его последующим удалением имеется причинно-следственная связь.** Дефекты оказания стоматологической помощи, касающиеся сбора анамнеза, диагностики, лечебной тактики и технологии лечения зубов, не состоят в причинной связи с удалением зуба 1.4., т.к. его удаление связано с обширным патологическим процессом, требовавшим его удаления. Пациентке проведена имплантация в зоне 1.4. и 1.5. зубов с установкой ортопедической металлокерамической коронки, стоимость проведения работ по каждому зубу составила 42 т.рублей. С ответчика взыскано 42 т.р.

Отсутствие информации о времени удаления зуба сыграло на руку клинике.

- Согласно описательной части решения Нагатинского районного суда г. Москвы от 10.04.2015 г. по делу №2-7/2015 (2-2334/2014) «в ходе рассмотрения настоящего гражданского дела была назначена и проведена комиссионная судебно-медицинская экспертиза Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Бюро судебной медицинской экспертизы». Согласно заключению судебно-медицинской комиссии №333/14... **в представленных медицинских документах отсутствует какая-либо информация о причине и времени удаления зубов, поэтому установить наличие причинно-следственной связи между их дефектами лечением в клинике и последующей утратой не представляется возможным.** При отсутствии прямой причинно-следственной связи между дефектами оказания медицинской помощи и наступлением неблагоприятных последствий степень тяжести вреда, причиненного здоровью, не устанавливается» («О судебно-медицинской экспертизе при рассмотрении судами гражданских дела о некачественном оказании медицинских услуг: проблемные вопросы и пути их разрешения» М.Ю. Старчиков).

Истец была проинформирована о плане лечения, его целях и возможных последствиях, как в присутствии бабушки, так и в присутствии ее отца, т.е. законного представителя несовершеннолетнего.

- Решение Ленинского районного суда г. Барнаула Алтайского края от 25.08.2015 г. по иску ШВО к Краевому государственному бюджетному учреждению здравоохранения «Краевая детская стоматологическая поликлиника», Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 24.11.2015 г. по делу №33-10248/2015.
- Истец обратилась с иском к клинике с требованием о расторжении договора на оказание медицинских услуг, о взыскании убытков, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа за неудовлетворение требований в добровольном порядке и пр. До истца не была доведена правильно информация о последствиях лечения, которая позволила бы ей сделать выбор, так как протокол добровольного информированного согласия подписан бабушкой.
- Суд установил, что 04.12.2012 г. ШВО обратилась к ответчику за направлением для удаления зуба. В тот же день была направлена на консультацию к врачу-ортодонт, который рекомендовал лечение на несъемной технике. Согласно протоколу добровольного информированного согласия пациента или законного представителя пациента на проведение стоматологического обследования и лечения, врачом была предоставлена исчерпывающая информация относительно методов лечения, возможных последствиях и рисках, что подтверждается подписью бабушки истца.
- Согласно сведениям амбулаторной карты, при приеме истца врачом-ортодонтом 12.12.2012 г. ей был проведен клинический осмотр, предложено лечение, изложен план лечения, в котором также указано, что в случае невозможности ввести 14 зуб в зубную дугу, показано удаление 14 с последующим закрытием промежутка от удаленного зуба. При несовпадении средней линии лица и средней линии зубов показано удаление 25 для симметрии и соответствия размеров зубных дуг верхней и нижней челюсти удалить премоляры на нижней челюсти с закрытием промежутков от 14 и сепарация нижних зубов.
- **Осмотр с изложением плана лечения, его целей и возможных результатов проведен в присутствии отца истца, и в тот же день между пациенткой в лице отца истца был заключен договор о возмездном оказании стоматологических услуг. Таким образом, истец была проинформирована о плане лечения, его целях и возможных последствиях, как в присутствии бабушки, так и в присутствии ее отца.**

Травматическое удаление зуба, приведшее к перелому челюсти. Заключение эксперта: врач сделал все правильно. Суд не стал снимать ответственность с врача.

- ОМСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 24 декабря 2015 г. по делу N 33-9836/2015
- В заключении судебной экспертизы N <...> от <...> указано, что между удалением зуба и образованием <...> имеется прямая причинно-следственная связь, поскольку впервые признаки <...> были констатированы врачом уже непосредственно после удаления зуба и возникли, очевидно, в момент вывихивания.
- Поскольку судом на основании экспертного заключения установлен факт ненадлежащего оказания стоматологических услуг БУЗОО "ГП N 4", так как открытый <...> произошел именно в результате проведения врачом манипуляции по удалению <...> зуба, что имеет прямую причинно-следственную связь с оказанными врачом действиями, факт причинения вреда здоровью в результате оказания услуги стороной ответчика не оспаривался, районный суд обоснованно и в соответствии с вышеприведенными требованиями возложил ответственность за причинение вреда на БУЗОО "ГП N 4".
- Доводы апелланта о том, что такое осложнение процедуры удаления зуба, как <...>, вызвано прежде всего наличием анатомических особенностей удаляемого зуба, а также <...> что сделало удаление зуба технически сложным и привело <...>, не может повлечь отмену или изменение решения суда, а также снижению установленной судом компенсации морального вреда.
- Действительно, согласно заключению судебной экспертизы N <...> от <...>, до оказания оперативного вмешательства (удаления зуба) <...> зуб имел сложное анатомическое строение корней <...>. Данные особенности сделали удаление зуба технически сложным и при подобных клинических ситуациях применяется методика удаления зуба <...> В конечном итоге это привело к<...>, что, в свою очередь и послужило фактором, способствующим возникновению осложнения <...>

- Также в заключении указано, что врачом правильно были установлены показания к удалению <...> зуба, правильно выставлен диагноз, стоматологическая помощь в части обследования (в т.ч. осмотра, пальпации, сбора анамнеза, рентгенологического исследования) соответствовала общепринятым медицинским стандартам, применение средств и инструментов для удаления зуба выбрано оправдано с учетом локализации, диагностика <...> проведена по клиническим признакам.
- Однако, указанные обстоятельства не являются основанием для освобождения БУЗОО "ГП N 4" от ответственности за ненадлежащее оказанную услугу.
- Данное заключение не исключает ответственность самого врача по оказанию некачественной услуги по удалению зуба, поскольку еще при обращении О. к врачу с жалобами **было проведено рентгенологическое исследование, по результатам которого выявлено сложное строение зуба с<...>, что делало изначально процесс удаления зуба технически сложным.**
- **Врач С, несмотря на результаты исследования, пришел к выводу о возможности удаления такого зуба в условиях поликлиники и отсутствия необходимости направления больного в специализированное отделение БУЗОО "ГКБ N 11", приняв тем самым на себя ответственность за качество оказанной услуги по удалению зуба.**
- При этом, не справившись с удалением зуба в день первоначального обращения <...>, врач также с учетом сложного строения зуба не направил истцу в ГКБ-11, а решил удалить зуб своими силами в условиях поликлиники, что было признано экспертным заключением неоправданным и отнесено к недостаткам оказания медицинской помощи.
- Ссылки апелланта на то, суд не принял во внимание пояснения специалиста К, <...> БУЗОО "ГП N 4" о том, что такое осложнение, как <...> при удалении зубов, встречается в 0,025% случаев при наличии анатомических особенностей, а не в результате врачебной ошибки, не могут быть приняты во внимание, поскольку даже в случае приема врачом пациентов с наличием анатомических особенностей строения зубов врач должен оказать качественную медицинскую стоматологическую помощь по удалению таких зубов без последствий, связанных с <...>. Наличие таких последствий указывает на некачественно оказанную медицинскую услугу.
- **Более того, в случае принятия позиции ответчика, следует вывод, что во всех случаях с анатомическими особенностями строения зубов <...> является нормальным осложнением проведенной манипуляции, а не следствием некачественно оказанной стоматологической услуги, что необоснованно.**
- Судебная коллегия не может согласиться с мнением апелланта и прокурора в части необоснованного приобретения истцей блендера и дополнительного питания, поскольку в связи с повреждением вреда здоровью (<...>) безусловно истце требовалось особое питание и возникла необходимость измельчения пищи с помощью блендера, поскольку питаться в обычном режиме истица безусловно не могла в силу физических ограничений.

Некачественное подготовка к лечению и лечение с использованием имплантантов

- НОВОСИБИРСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД, АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 26 ноября 2015 г. по делу N 33-5479/2015
- В обоснование исковых требований указала, что ее здоровью вследствие некачественного оказания медицинских услуг ответчиком был причинен вред:
 - в результате оказания стоматологических услуг работниками ответчика по установке имплантата в область 24 зуба у нее была сломана небная краевая пластинка альвеолярного отростка,
 - перфорирована вестибулярная стенка альвеолярного отростка,
 - а сам имплантат был установлен косо со значительным смещением в небную сторону;
 - последствием такой неправильной установки имплантата стало рассасывание костной ткани альвеолярного отростка с небной стороны, повлекшее необходимость удаления установленного имплантата, а также невозможность установки нового имплантата без предварительного восстановления кости с помощью дополнительной операции аутотрансплантации;
 - следствием проведенных медицинских манипуляций стало и возникновение болезненного, необязательного, крайне редко возникающего осложнения - посттравматической подкожной эмфиземы.

Заключение: недостатки (отсутствие консультации лор-врача при наличии рентгенологического снимка с признаками воспаления в области верхнечелюстного синуса, санации ротовой полости и пазух верхней челюсти, непроведение лабораторных исследований; неправильная установка имплантата), являются дефектами оказания стоматологической помощи.

- Вышеперечисленные дефекты оказания стоматологической помощи в совокупности привели к развитию у Д.Е.Г. переимплантита и последующему длительному лечению.
- Решение Центрального районного суда г. Новосибирска от 16 февраля 2015 года отменить в части отказа Д.Е.Г. во взыскании с ООО "Даяна" суммы расходов на восстановление костной ткани альвеолярного отростка аутоотрансплантом, пластике мягких тканей при имплантации, костной пластике, изменении фенотипа десны и принять в данной части новое решение, которым взыскать с ООО "Даяна" в пользу Д.Е.Г. сумму расходов на восстановление альвеолярного отростка в области 1-2 зубов аутоотрансплантом, пластику мягких тканей при имплантации, костной пластике, изменении фенотипа десны в размере 85410,00 рублей.

НИЖЕГОРОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

от 12 апреля 2016 г. по делу N 33-4181/2016

- 11.01.2012 года Г. обратилась к врачу с жалобами на боль в области имплантата 3.5 зуба, осмотре врачом Д.О.В., поставлен диагноз "3.5 периимплантит", назначена на консилиум. Пациентка сообщила, что находится на обследовании в другой клинике по поводу заболевания легких, диагноз не указан.
- 12.01.2012 года проведен консилиум, рекомендовано: провести дополнительное обследование (анализ крови, консультация врача терапевта, врача оториноларинголога). При отсутствии общесоматических противопоказаний провести следующее лечение: установка заглушки на имплантат 3.5, кюретаж с направленной регенерацией костной ткани в области вестибулярной поверхности имплантата (с полным его закрытием), вестибулопластика через 6 - 7 месяцев, установка формирователя десны после заживления преддверия в указанной области, протезирование.
- Вместе с тем, **истец вышеперечисленные рекомендации не выполнила, на кюретаж в области имплантата 3.5 зуба не явилась, обследование не проводила.**
- Истец согласилась на предлагаемое лечение, подписала согласие и заверила врача, что не будет иметь претензий в случае, если проведенное лечение, не достигнет идеального результата (в том числе не произойдет "приживание" имплантата, возникнет необходимость иного вида протезирования или повторного введения имплантатов).
- Исследовав и оценив представленное заключение судебной экспертизы в совокупности с другими собранными по делу доказательствами, в том числе с рецензией врача, челюстно-лицевого хирурга К.А.А., пояснениями специалиста врача стоматолога К.В.Е., представленной медицинской документацией, суд первой инстанции пришел к выводу о невозможности принятия заключения судебной экспертизы в качестве бесспорного доказательства по делу, поскольку выводы эксперта не точны, основаны не на предположениях, осмотр истца экспертом не осуществлялся, в заключении отсутствует перечень литературы, которую использовал эксперт.

МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

от 28 апреля 2016 г. по делу N 33-17520

- Стоматологическая услуга была проведена некачественно, **на следующий после имплантации день истец почувствовал онемение в области нижней губы и десны справа.** Для удаления последствий некачественной медицинской услуги Г. обратился в районную стоматологическую поликлинику N *** УЗ СВАО г. Москвы, где ему был назначен курс физиотерапевтического лечения, так как, по утверждению истца, ответчик отказал ему в исправлении некачественной установки имплантатов *** года истцу в клинике "АМИНДЕНТ" был установлен одиночный целиковый протез, состоящий из ***-х металлокерамических коронок. За данную услугу истец оплатил *** руб.
- Согласно заключению предъявляемые истцом жалобы на ***, комиссия пришла к выводу о том, что жалобы истца обусловлены компрессией *** в области зубов ***. Рекомендовано удаление имплантатов, проведение физиотерапевтического лечения, динамическое наблюдение и при отсутствии жалоб проведение окончательного протезирования. Вывод комиссии изложен в консультативном заключении ГКЭК изготовления зубных протезов ДЗ г. Москвы от 27 ноября 2013 года, из которого следует, что зубное протезирование проведено некачественно.
- Требования истца судом удовлетворены.

МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 22 декабря 2015 г. по делу N 33-37357

- **Нарушение сроков лечения. Если пациент не являлся на прием, то необходимо письменно подтверждать это, например, направить письмо (по почте, или электронной почте). Односторонняя запись врача в карте о неявке пациента не является надлежащим доказательством.**
- Запись в амбулаторной карте от 19 марта 2014 г. (врач ***** И.И.) о том, что: "...От предложенных рекомендаций и продолжения лечения пациентка отказалась", судебная коллегия оценивает критически, поскольку указанная запись какими-либо допустимыми доказательствами не подтверждена и выполнена врачом в одностороннем порядке.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

от 27 января 2016 г. N 33-1300

- Согласно экспертному заключению N <...> по исследованиям, проведенным с <дата> по <дата>, при проведении лечения Я. в ООО <...> в <дата> года **допущены дефекты; указанные дефекты снижали возможность создания оптимальных условий для первичной фиксации и остеоинтеграции имплантатов в костной ткани и повышали вероятность развития осложнений (периимплантита).** Это позволяет признать некачественной медицинскую помощь, оказанную Я. в <дата> года;
- усматривается причинно-следственная связь между дефектами оказания медицинской помощи Я. в ООО "Eiffel<...>" и необходимостью удаления имплантатов в области N <...>, N <...> зубов, проведения повторной имплантации и протезирования верхней челюсти.
- **Дефекты оказания медицинской помощи Я. в ООО <...> в сочетании с индивидуальными особенностями пациентки (наличие хронического воспалительного заболевания пародонта тяжелой степени) способствовали развитию осложнений.** То есть, между допущенными дефектами в ООО <...> и возникновением неблагоприятных последствий у пациентки имеется причинно-следственная связь, но она носит не прямой характер. Поэтому тяжесть вреда здоровью вследствие допущенных дефектов не определяется.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

от 9 декабря 2015 г. N 33-22343/2015

- Диагностические мероприятия и оценка зубочелюстной системы выполнены Р. в ООО "Олимп" в полном объеме. Полная потеря зубов на верхней челюсти являлась основанием (показанием) для изготовления полного съемного протеза. **Проведение аллергопроб на зубопротезные материалы показано пациентам с неблагоприятным аллергологическим статусом. У Р. аллергии не имелось. Ранее она уже пользовалась акриловыми протезами на верхней и нижней челюсти, на которые не отмечалось аллергических реакций, то есть показаний для проведения аллергопроб перед протезированием у нее не было.** Перебазировка протеза - это изменение рельефа внутренней поверхности базиса протеза. В данном случае показаниями для перебазировки полного съемного протеза верхней челюсти было нарушение фиксации протеза. Необходимость в проведении перебазировки протеза не является дефектом оказания медицинской помощи, а лишь свидетельствует о трудностях при определении клапанной зоны, либо о возможной деформации материала в процессе изготовления протеза. **По представленной документации у Р. аллергической реакции на материал, использованный при изготовлении протеза верхней челюсти не имеется. Обоснованно судить о том, что у Р. при проведении перебазировки <дата> имелась аллергическая реакция на материал, использованный для перебазировки протеза ("Уфи гель хард"), либо развилось иное состояние, связанное с воздействием этого материала, не представляется возможным, поскольку: Р. не проведена аллергодиагностика, направленная на выявление аллергической реакции на материал для перебазировки; отсутствует медицинская документация с описанием объективной клинической симптоматики, имеющейся у пациентки вскоре после фиксации протеза <дата> и в динамике.**
- Медицинская помощь была оказана Р. в ООО "Олимп" в полном объеме. Дефектов диагностики и лечения Р. в ООО "Олимп" не установлено. Объективных данных, свидетельствующих об ухудшении состояния здоровья Р. (с ее слов), связанных с перебазировкой протеза верхней челюсти, не имеется. Судить о том, что медицинская помощь была оказана Р. в ООО "Олимп" некачественно, нет объективных оснований.

Доказательств некачественного лечения нет, но поскольку документация подготовлена с нарушениями с ответчика взыскан моральный вред

- В настоящее время обоснованно высказаться о качестве проведенного <...> (выявить дефекты лечения) не представляется возможным, поскольку медицинские документы (карты стоматологического больного) оформлены ненадлежащим образом и не отражают подробно все этапы и сроки ортопедического лечения <...>
- Экспертами было отмечено, что при судебно-медицинском обследовании у Д.Г.Г. был выявлен <...>. Наиболее вероятной причиной этого являются индивидуальные особенности пациента, не связанные со стоматологическим лечением <...>
- Имеющиеся у Д.Г.Г. жалобы могут быть связаны с нарушением общего состояния ее здоровья, обусловленным множественной соматической патологией, а также могут являться побочным действием лекарственных препаратов, применяемых в связи с имеющимися хроническими заболеваниями
- Разрешая спор, суд первой инстанции пришел к выводу, что заявленные требования подлежат частичному удовлетворению, в связи с тем, что в ходе судебного разбирательства был установлен факт непредоставления ответчиком необходимой и достоверной информации об оказанных услугах, в связи с чем посчитал необходимым взыскать компенсацию морального вреда в размере <...>.
- **САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД, АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 26 января 2016 г. N 33-343/2016**

Запись в карте не является подтверждением согласованного лечения и основанием для оплаты

- Из текста договора об оказании стоматологических услуг не следует конкретного перечня этих услуг, в то же время указано, что оплата производится по прейскуранту и факту оказания медицинских услуг. Стороны руководствуются соглашениями, подписываемыми сторонами в дополнении к настоящему договору (пункты 2.2.4 и п. 4.1 Договора). Таким образом, сам истец установил, что, если иного не установлено самим текстом договора, следует руководствоваться соглашениями, подписанного сторонами. Однако таких соглашений истцом не представлено.
- История болезни, дневник лечения, оформленные единолично истцом(его работниками), не может являться соглашением в силу [ст. 420](#) ГК РФ (л.д. 15 - 42 т. 1).
- При этом коллегия также учитывает, что в нарушение п. 7 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" истец не представил за спорный период оказания медицинских услуг с 29 марта по 26 июля 2013 года в количестве 12 процедур - 12 информирований на добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, который в обязательном порядке оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и должен содержаться в медицинской документации пациента.
- Таким образом, следует признать, что в соответствии с договором, согласно требований общих норм гражданского законодательства об оказании услуг, требований специального законодательства в области охраны здоровья граждан, а также в связи с требованиями законодательства о защите прав потребителей- истец не доказал факта оказания медицинских услуг и наличие у ответчика задолженности по оплате за 2013 год на сумму 351866 руб., а потому в удовлетворении иска следует отказать.
- **СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЕВОЙ СУД, АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ от 13 апреля 2016 г. по делу N 33-2824/16**

Проделки интерна

- Я, гражданин Ш., с дочерью Ш.М. 1992 года рождения обратился в стоматологическую поликлинику N для удаления правого нижнего 5-го молочного зуба в связи со сменой прикуса. Однако вместо молочного зуба моей дочери был удален соседний правый нижний 4-й постоянный зуб.
- Требования: устранение недостатков оказания медицинской услуги, возможных последствий и компенсация морального вреда. Требую проведения служебного расследования по данному факту.
- Заключение комиссии III уровня стоматологической поликлиники.
- В ходе проведенного служебного расследования было определено виновное лицо, которым является врач-интерн, осуществивший удаление правого нижнего 4-го постоянного зуба. К данному лицу применены меры дисциплинарного взыскания. При заключении договора на оказание услуг с одним из стоматологических лечебных учреждений города администрация поликлиники N гарантирует своевременную оплату выставленных счетов.
- Суд считает, что ответчик обязан компенсировать понесенные нравственные и физические страдания, выразившиеся в нарушении сна, повышенной раздражительности, замкнутости ребенка, вызванные некачественным оказанием медицинской помощи врачом-интерном. Однако суд полагает, что требуемая истцом сумма компенсации морального вреда в 100000 руб. завышена, и считает возможным взыскать с ответчика в ее пользу 10000 руб.

МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ СУД

АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ

от 2 марта 2016 г. по делу N 33-7828/2016

- Истцом в подтверждение доводов о том, что ответчиком ему оказана некачественная услуга представлено экспертное заключение N 517/14 от 28.05.2014 года ФГКУ 111 Главный государственный центр судебно-медицинских и криминалистических экспертиз, согласно выводам которого, при исследовании выписки из амбулаторной истории (ООО "Медицинский женский центр") болезни стоматологического больного N 8585/245 на имя К.И. и непосредственно 18 зуба показаний для его удаления (как срочного, так и планового) не имелось. В выписке из амбулаторной истории болезни стоматологического больного N 8585/245 имеется запись о том, что "18 развернут в щечную сторону", однако объективными и клиническими признаками это не подтверждается. Наличие разрушений твердой ткани 18 зуба в пределах дентина являлось показанием к консервативному терапевтическому лечению. Следует отметить, что 18 зуб в зубочелюстной системе К.И., участвовал в жевании, так как имел антагониста в виде 48 зуба, а также занимал допустимое положение в зубном ряду, следовательно сохранение 18 зуба у К.И. было физиологически и анатомически обусловлено. К.И. в ООО "Медицинский женский центр" медицинская помощь была оказана с недостатками (некачественно), поскольку 07 февраля 2012 года без показаний удален 18 зуб. Кроме того, при необоснованном удалении 18 зуба был допущен недостаток в виде травмирования 17 зуба (произошел скол пломбы на дистально-окклюзионной поверхности зуба), пролеченного в тот же день по поводу глубокого кариеса перед удалением 18 зуба.

Московский городской суд
апелляционное определение от 02.02.2016 г.
по делу №33-3307

- От пациента получен аванс
- Заключен договора на оказание услуг
- Клиникой закуплены материалы для имплантации
- ИДС пациент не подписывал

Вывод суда: требование пациента о расторжении договора обосновано

Использованные источники

- Нормативно-правовые акты, указанные в слайдах;
- Судебная практика, указанная в слайдах;
- Е.С.Сальпина. Юридическое сопровождение частной медицинской организации. КонсультантПлюс.
- К.В.Егоров. Правомерный вред в медицине. КонсультантПлюс.
- Н.А.Лунева, С.Ф.Тараян Медико-правовые проблемы договора на оказание стоматологических услуг. КП.
- Н.Н. Седова, В.А.Мажаренко. Договор на оказание стомаотлогических услуг как форма защиты прав пациентов. КП
- П.Г.Габай. Договор на лечение или излечение пациента. КП.
- О.Ю.Афанасьева, А.В.Малюков. Гарантии и гарантийные обязательства на стоматологическое лечение: мифы и реальность.
- Другие статьи.



СПАСИБО за ВНИМАНИЕ