

ЛЕКЦИЯ № 4

Тема:
**ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫЕ
АСПЕКТЫ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ
ПРАКТИКИ**

**Лектор :д.эк.н.Цхурбаева Ф.
Х.**

План:

- 1. Документы, регламентирующие деятельность стоматологической клиники.**
- 2. Договор как основа оказания стоматологических услуг.**
 - 2.1. Ошибки, допускаемые представителями стоматологических клиник при заключении договоров с потребителями**
- 3. Срок гарантии или службы результатов оказания стоматологических услуг и алгоритм действий врача, оптимальный в различных ситуациях.**

1.ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

Основными правоустанавливающими документами в стоматологии являются:

- 1.Договор,**
- 2.Ученая форма № 043-у
(медицинская карта),**
- 3.Правила предоставления медицинских
услуг,**
- 4.Лист информированного согласия.**

Гражданское право различает два аспекта договора: **договор — документ, бланк и договор — отношение.**

Напечатанный на бумаге договор является лишь письменным оформлением отношений, возникающих между пациентом и Клиникой при оказании медицинской помощи.

Письменного оформления договора требует действующее законодательство РФ. Именно оформления договора, т. к. договор — это прежде всего сделка (двух- или многосторонняя), отношения сторон, а во вторую очередь — лист бумаги с напечатанным текстом.

При оказании медицинской услуги договорные отношения возникают **в тот момент**, когда пациент соглашается на оказание медицинской помощи в целом в конкретном учреждении, независимо оттого, **подписан бланк договора или нет**. С этого момента на отношения, возникшие между Клиникой/врачом и пациентом, распространяются все правила, права и обязанности, предусмотренные действующим гражданским законодательством, по договору возмездного оказания услуг.

ДОГОВОР НА БУМАГЕ НУЖЕН ПОТОМУ ЧТО:

- 1. обязанность письменно оформлять договор вытекает из закона.**
- 2. законодатель дает возможность Клинике многие положения Гражданского Кодекса в договоре предусмотреть иными, чем установлены в ГК (Пр.: Это так, если иное не предусмотрено договором.). Это дает возможность Клинике трактовать действующее законодательство в свою пользу, что становится невозможным при несоблюдении письменной формы договора.**
- 3. договор — это финансовый документ. Оказание непосредственно медицинской помощи — регламентируется соответствующими медицинскими стандартами и правилами, медицинской документацией; возмещение имущественного ущерба и вреда здоровью — ФЗ «О защите прав потребителей» и ГК РФ.**

- **Ученая форма № 043-у (медицинская карта)** не требует обязательного предъявления паспорта при ее заполнении, а отсутствие достоверных данных о пациенте лишает Клинику возможности обратиться в суд в случае неисполнения пациентом своей обязанности оплатить оказанную медицинскую помощь.

- **Правила предоставления медицинской помощи — это документ, устанавливающий внутренний распорядок, режим работы Клиники. И хотя Правила предоставляют определенные права и обязанности пациенту и Клинике, однако за их нарушение нельзя привлечь к общегражданской ответственности. Кроме того, в Правилах индивидуально определена лишь одна из сторон — Клиника, данные о второй стороне — Пациенте — Правила не содержат. Поэтому Правила предоставления медицинских услуг нельзя признать договором. Это два самостоятельных документа.**

- Лист Информированного согласия — **это новый документ и для пациента, и для Клиник, и для врачей. На врача, оказывающего медицинскую помощь, ложится большая ответственность перед пациентом за умение грамотно подать ту информацию, которая связана с заполнением Листа информированного согласия**

Необходимость оформления Листа информированного согласия вытекает из требования ст.32 «Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан» (1993), в которой говорится, что необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие гражданина.

Лист информированного согласия — своего рода разрешение пациента, даваемое врачу, для проведения медицинского вмешательства, без которого врач теоретически не имеет права начать лечение. Осознавать это в первую очередь должен врач!

Лист информированного согласия не слагает с врача ответственности за причинение пациенту вреда жизни или здоровью и не лишает пациента права обращаться за защитой, в том числе и в судебные инстанции.

Лист информированного согласия подписывается пациентом до начала лечебных мероприятий.

Согласие на медицинское вмешательство в отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, дают их родители или законные представители. С достижением 15-летнего возраста ребенок вправе сам давать или не давать согласие на медицинское вмешательство.

2. ДОГОВОР КАК ОСНОВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

Под договором в гражданском праве понимается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Термином "договор" обозначают как само гражданское правоотношение, возникшее из договора, так и документ, в котором изложено содержание договора, заключенного в письменной форме.

Договор между стоматологической клиникой и потребителем - это публичный договор.

Договор оказания медицинских услуг относится к особому типу гражданско-правовых договоров, так называемому "публичному договору".

Статья 426 ГК РФ определяет публичный договор как договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратиться (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.).

Закон устанавливает определенные **последствия** для коммерческих организаций, являющихся субъектами публичного договора

I. Такие последствия заключаются в том, что для такой организации исключается действие одного из основных принципов гражданского права - **принципа свободы договора**. Это означает, что стоматологическая клиника не вправе по своему усмотрению выбирать партнера или решать вопрос о заключении договора. **Она обязана заключить договор с любым лицом, изъявившим желание заключить такой договор.**

II. Стоматологическая клиника, являясь субъектом публичного договора, **не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.**

III. Условия публичного договора (в том числе о цене на работы и услуги) должны **устанавливаться одинаковыми, кроме случаев, когда законами и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей** (например, такого рода льготы установлены законодательством для ветеранов войны и инвалидов).

Для того, чтобы договор между стоматологической клиникой и пациентом считался заключенным, между этими лицами в простой письменной форме должно быть достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Несоблюдение простой письменной формы договора не влечет его недействительность. Это лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение заключения договора и его условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и другие доказательства.

На практике стоматологические клиники далеко не всегда в состоянии привести письменные и другие доказательства в подтверждение условий договора, которые они считают согласованными с потребителем.

Договор в письменной форме может быть совершен путем составления одного документа, подписанного сторонами, либо их уполномоченными представителями, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору. Учитывая специфику оказания медицинской помощи, договор с потребителями стоматологических услуг совершается путем составления одного документа.

- **Требование о заключении договора именно в таком виде содержится в Постановлении Правительства РФ от 13.01.1996 г. № 27 "Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями", в котором говорится, что предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.**

1.2. Ошибки, допускаемые
представителями стоматологических
клиник при заключении договоров с
потребителями

В своем иске потребитель требует возратить ему всю сумму, оплаченную за стоматологические услуги, на основании того, что ему были оказаны услуги, которые он не заказывал, и которые с ним не были согласованы. Стоматологической клиникой же выполнен большой объем работы на значительную сумму, и работа выполнена качественно. В данном случае отстоять интересы стоматологической клиники при отсутствии письменных доказательств согласования с потребителем оказанных ему услуг, представляется делом крайне сложным.

II. Цена услуги считается согласованной с потребителем, если он ознакомлен с прейскурантом и согласен с ним. Этот факт устанавливается письменными доказательствами.

III. От потребителя не требуют предъявления документа, удостоверяющего его личность.

IV. Некоторые стоматологические клиники оформляют свои отношения с потребителями путем составления одного документа. Однако при этом они допускают существенные ошибки. Так, довольно распространенной практикой является то, что договор от имени стоматологической клиники заключает врач, осуществляющий лечение пациента. При этом у врача не имеется надлежащим образом оформленной доверенности на заключение такого договора. Как следствие, в тексте самого договора отсутствует ссылка на такую доверенность. В некоторых случаях в текстах подобных договоров указывается, что врач, подписавший договор, действует на основании устава. Между тем, на основании устава юридического лица, как правило, действует только исполнительный орган, например, генеральный директор, все остальные лица вправе совершать сделки от имени юридического лица, в том числе заключать договоры, только на основании выданной генеральным директором доверенности.

3.СРОК ГАРАНТИИ ИЛИ СЛУЖБЫ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ И АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ВРАЧА, ОПТИМАЛЬНЫЙ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ.

Законодатель различает два вида гарантийных сроков: «**гарантийный срок**» и «**срок гарантии или службы**».

Гарантийный срок — это период времени, в течение которого Клиника обязана исправлять за свой счет любые возникшие недостатки.

Срок гарантии или службы — период времени, в течение которого Клиника обязана исправлять за свой счет лишь существенные недостатки, возникшие по ее вине (вине медицинского работника) и делающие непригодным или существенно осложняющим использование результата оказанной медицинской услуги.

До начала лечения пациент обязательно должен быть ознакомлен с гарантийными сроками, принятыми в каждой конкретной Клинике, т.к. в том случае, когда гарантийные сроки установлены, но пациент с ними не ознакомлен и Клиника не может доказать обратного, считается, что сроки не установлены и действуют те периоды времени, которые предусмотрены в ФЗ «О защите прав потребителей».

Гарантийный срок — 2 года, срок гарантии (службы) - 10 лет.

В результате анализа вопросов, наиболее часто встречающихся у врачей в процессе работы с пациентами, разработана памятка, представляющая алгоритм действий врача, оптимальный в предложенной ситуации.

ПАЦИЕНТ- ВРАЧ

1. Пациент отказывается подписать договор в целом

Шаг 1. Категорически запрещается начинать оказание стоматологической помощи без подписания пациентом договора.

Шаг 2. Объяснить пациенту, что, не подписывая договор, он не соглашается с условиями оказания стоматологической помощи в конкретной клинике, поэтому лечение не может быть начато.

Шаг 3. Выдать пациенту ксерокопию договора и предложить почитать его в коридоре или дома (с юристами), подойти на лечение позже, когда будет готов подписать договор.

Шаг 4. Вежливо отказать в оказании стоматологических услуг. В случае конфликта пригласить руководителя.

2. Пациент просит изменить некоторые пункты договора.

Объяснить пациенту, что правовая природа данного вида договора (Договор присоединения) такова, что пациент вправе присоединиться к предложенному договору в целом либо отказаться от его заключения в целом. Изменять условия договора для отдельно взятого пациента Клиника не имеет права, т. к. условия оказания медицинских услуг должны быть одинаковыми для всех пациентов. Законом (ГК РФ) не допускается отдавать предпочтение одним пациентам перед другими.

3. Пациент отказывается предоставить документ, удостоверяющий личность. Объяснить пациенту, что информация о факте обращения за медицинской помощью является врачебной тайной, за разглашение которой врач несет предусмотренную действующим законодательством ответственность. Пациенту гарантируется сохранение конфиденциальности его паспортных данных.

4. Гарантийные сроки.

1. Гарантийных сроков, единых для всей территории РФ, в настоящее время не существует. Поэтому каждый исполнитель (каждая Клиника) вправе устанавливать гарантийные сроки самостоятельно.

2. В течение гарантийного срока Клиникой (врачом) за свой счет устраняются любые возникшие недостатки и дефекты. В течение срока службы Клиникой за свой счет устраняются только существенные недостатки, возникшие по вине Клиники (врача) и делающие невозможным дальнейшую эксплуатацию результата работы. По истечении гарантийных сроков, любые возникшие недостатки устраняются за счет пациента. Гарантийный срок начинается течь с момента сдачи пациенту готового результата работы.

5. Пациент отказывается подписывать Лист информированного согласия.

Шаг 1. Объяснить пациенту, что подписание им Листа информированного согласия не освобождает врача от ответственности за причинение вреда здоровью пациента. Лист информированного согласия — это подтверждение исполнения обязанности врача предоставить пациенту полную информацию о предстоящем медицинском вмешательстве, чтобы у пациента была возможность осознанного выбора воспользоваться или отказаться от медицинского вмешательства. Лист информированного согласия — это разрешение пациента врачу приступить к лечению.

Шаг 2. Заполнить Лист информированного согласия, пригласить руководителя и в присутствии пациента в Листе сделать следующую запись: «Пациент _____ (Ф.И.О.) с информацией о предстоящем лечении, содержащейся в Листе информированного согласия ознакомлен, от подписи отказался».

Запись заверяется подписью врача и руководителя. Только после этого приступить к лечению.

На данном этапе пациенту нельзя отказывать в лечении (если подписан договор на оказание услуг), т. к. такой отказ пациент вправе обжаловать в суд.

- **6. Пациент просит провести оценку качества оказанной стоматологической помощи в других стоматологических учреждениях.**
- В оценке качества оказанной стоматологической помощи пациенту следует отказать, т.к. Клиника не наделена соответствующими полномочиями.
- Оценка качества оказанной медицинской помощи проводится территориальными отделами здравоохранения и профессиональными медицинскими ассоциациями.
- Экспертиза качества оказанных медицинских услуг проводится только по решению суда. Эксперт назначается судом и несет уголовную ответственность за достоверность данных экспертизы.

7. Пациент предъявляет претензии по качеству проведенного лечения, основываясь на оценке качества, проведенной другими стоматологическими учреждениями.

Поставить в известность руководителя и согласовать дальнейшие действия (см. также п.10).

Заключение по оценке качества оказанной медицинской помощи, выдаваемые другими стоматологическими учреждениями (Клиниками), не влекут для Клиники правовых последствий, они являются частными (особыми) мнениями этих специалистов, и не более того. Пациент вправе предъявить претензию на качество оказанных услуг, опираясь на свои субъективные (личные) ощущения, либо прибегнув к помощи организаций, перечисленных в п.6 настоящей памятки.

8. Если пациент приходит с заключением организаций, перечисленных в п. 6. настоящей памятки.

Незамедлительно поставить в известность руководителя. В случае отсутствия руководителя назначить пациента на прием в другое время.

Самостоятельно не предпринимать никаких действий.

9. Если пациент приходит с заключением организаций, перечисленных в п. 6. настоящей памятки, о качестве оказанной стоматологической помощи в другом мед. учреждении.

Шаг 1. Поставить в известность руководителя.

Шаг 2. Заполнить всю предусмотренную документацию (договор, мед. карту, Лист информированного согласия).

Шаг 3. Провести работу именно по устранению недостатков в соответствии с представленным заключением.

Шаг 4. Выполнить работу заново, если недостатки являются существенными и неустраняемыми.

Шаг 5. По окончании работы обязательно подписать с пациентом акт об оказанных стоматологических услугах.

10. Пациент обращается с жалобами на качество проведенного лечения в период действия гарантийных сроков.

Шаг 1. Снять острую боль и неотложные состояния бесплатно.

Шаг 2. Выяснить причину возникновения жалоб (возможно в следующее посещение). Предложить пациенту письменно оформить свои претензии.

а) Если осложнения или недостатки возникли по вине врача или в данном случае их возникновение закономерно- устранить недостатки за счет Клиники (если пациент просит об устранении недостатков). В медицинской карте обязательно сделать запись, подробно описав данные объективного обследования с указанием причин возникновения недостатков и проведенных действий по их устранению. **С этого момента течение гарантийного срока возобновляется.**

Если пациент просит об уменьшении стоимости оказанных услуг, или возмещения затрат на устранение недостатков третьими лицами, либо повторного выполнения работы, незамедлительно поставить в известность руководителя. Не предпринимать самостоятельно никаких действий по устранению недостатков.

б) Если осложнения или недостатки возникли в результате нарушения пациентом медицинских рекомендаций, данных врачом, несоблюдения графиков контрольных осмотров либо иных виновных действий пациента, следует объяснить пациенту, что в данном случае гарантийные обязательства аннулируются и устранение недостатков возможно только за счет пациента. В медицинской карте обязательно сделать запись, подробно описав данные объективного обследования с указанием причин возникновения недостатков и проведенных действий по их устранению. По окончании лечения обязательно подписать акт об оказанных стоматологических услугах.

I 1. Пациент обращается с жалобами на качество проведенного лечения по истечении гарантийных сроков.

Любые недостатки и осложнения, возникшие по истечении гарантийных сроков, устраняются за счет пациента. Проведенные мероприятия оформляются: заявлением пациента, записью в медицинской карте, актом об оказанных стоматологических услугах.

I 2. Пациент предъявляет претензию в письменном виде, оформленную в соответствии с требованиями законодательства.

Незамедлительно уведомить руководителя. Не предпринимать самостоятельно никаких действий по рассмотрению претензии.

I 3. Пациент отказывается от дальнейшего лечения.

Шаг 1. Пациент должен собственноручно письменно оформить отказ от дальнейшего лечения.

Шаг 2. Объяснить пациенту, какие негативные последствия отказа от лечения могут возникнуть. Подробно описать в медицинской карте. Под этой записью пациент должен написать, что он ознакомлен с негативными последствиями, прогнозируемыми в случае отказа от лечения, и настаивает на прекращении лечения.

Шаг 3. Сделать перерасчет — за фактически оказанные услуги.

14. Пациент просит провести лечение с отступлениями от медицинских показаний.

Шаг 1. Объяснить пациенту, что в этом случае аннулируются все гарантийные обязательства Клиники.

Шаг 2. Обязательно сделать соответствующую запись в медицинской карте под ознакомительную подпись пациента.

Шаг 3. Такой случай должен быть исключением из правил и причины исключения должны быть весомыми, т. к. врач в любом случае несет ответственность за вред, причиненный здоровью пациента, даже если вред возник в результате проведения манипуляций, о которых просил сам пациент.

**ЛЕКЦИЯ ЗАКОНЧЕНА!
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**