ПАМЯТКА

***для потребителей медицинских услуг***

**«Качество оказания**

**стоматологических услуг»**

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

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

Действующее законодательство обязывает исполнителя при оказании стоматологических услуг соблюдать требования Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), Федерального [закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации](kodeks://link/d?nd=542650121&prevdoc=902312609&point=mark=0000000000000000000000000000000000000000000000000064U0IK)», Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ), Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее – Правила).

Исполнитель предоставляет стоматологические услуги, которые должны быть безопасны для жизни и здоровья пациента, качество которых должно соответствовать условиям договора (ст. 4, 7 Закона РФ и пункт 27 раздела V Правил). Требования, обеспечивающие безопасность услуг, устанавливаются законами и являются обязательными для исполнения.

Платные стоматологические услуги населению оказываются медицинскими учреждениями на основании договоров, заключенных в письменной форме (п.16 раздела IV Правил).

Договор должен содержать: сведения об исполнителе (наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений в Единый государственный реестр юридических лиц, информацию о лицензии на осуществление медицинской деятельности, номер, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон заказчика, перечень платных медицинских услуг, стоимость, сроки и порядок оплаты платных услуг, условия и сроки предоставления услуг, ответственность сторон за невыполнение условий договора, порядок изменения и расторжения договора, иные условия, определяемые по соглашению сторон (п.17 раздела IV Правил).

На предоставление стоматологических услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя является обязательным и является неотъемлемой частью договора (п.19 раздела IV Правил).

Без согласия потребителя исполнитель услуг не вправе предоставлять дополнительные услуги на платной основе не предусмотренных договором (п.20 раздела IV Правил, п.3 ст.16 Закона РФ).

В случае если при предоставлении стоматологических услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с [Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации](kodeks://link/d?nd=902312609&prevdoc=902373051&point=mark=0000000000000000000000000000000000000000000000000064U0IK)» (п.21 раздела IV Правил).

Исполнитель стоматологических услуг обязан по требованию потребителя предоставить информацию: о состоянии его здоровья, о результатах обследования, методах лечения, возможных рисках, вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о гарантийных сроках, показаниях (противопоказаниях) к применению (п.29 раздела V Правил).

Потребители, пользующиеся стоматологическими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги (п.п.11-14 раздела III Правил).

 Потребители, пользующиеся платными стоматологическими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью, жизни пациента и компенсации морального вреда. Вред, причиненный здоровью потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст. 13, 14, 15 Закона РФ).

# *За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.*

Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***

*При полном или частичном использовании материалов с сайта ссылка на ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» обязательна.*