

Юридические аспекты оказания платных стоматологических услуг

М. А. Амхадова, д.м. н, проф., зав. кафедрой
Е. А. Батлер, к.ю.н., ассистент кафедры

Кафедра хирургической стоматологии и имплантологии ГБУЗ МО «Московский областной научно-исследовательский клинический институт имени М. Ф. Владимирского», г. Москва

Legal aspects of providing paid dental services

M. A. Amkhadova, E. A. Butler

Moscow Regional Scientific Research Clinical Institute n.a. M.F. Vladimirsky, Moscow, Russia

Резюме

В статье раскрывается проблема срока оказания платных стоматологических услуг, условие о котором является обязательным в договоре на оказание стоматологических услуг. Однако в силу особого характера медицинской услуги, результат которой может быть недостижим в силу различных объективных обстоятельств, подобное нормативное требование не всегда выполнимо. Актуальность проблемы подчеркивается гражданско-правовой и административной ответственностью, к которой могут быть привлечены медицинские организации в случае нарушения, зачастую невыполнимого, условия. Целью исследования является анализ нормативно-правового регулирования, судебной практики и разработка путей преодоления рассмотренной проблемы, в том числе, путём изменения соответствующего подзаконного акта.

Ключевые слова: сроки оказания стоматологических услуг, обязательные условия, ответственность стоматологической организации за нарушение сроков, неустойка, окончание оказания стоматологической услуги, неопределенные сроки.

Summary

The article reveals the problem of the term of rendering paid dental services, the condition of which is mandatory in the contract for the provision of dental services. However, due to the special nature of the medical service, the result of which may not be achievable due to various objective circumstances, such a legal requirement is not always feasible. The relevance of the problem is emphasized by civil-legal and administrative responsibility to which dental clinics can be involved in case of violation of condition, often impossible. The purpose of the study is to analyze legal regulation, judicial practice and develop ways to overcome the problem, including, by changing the relevant subordinate legislative act.

Key words: terms of providing dental services, essential (obligatory) terms, dental responsibility of dental clinics for violation of terms, penalty, deadlines for the provision of dental services, indefinite terms.

В медицине врачи и пациенты часто сталкиваются с теми или иными временными показателями, которые являются важными составляющими во взаимоотношениях сторон и достижении желаемого результата, будь то время записи на прием к врачу, период ожидания приема, время, затраченное на прием пациента, время для осуществления экстренных медицинских вмешательств, время до проведения плановых медицинских вмешательств, промежуточные сроки лечения, общий срок лечения, период реабилитации, период наблюдений, дата операции, время терапевтического эффекта анестезии, количество дней приема лекарственных средств и пр.

В каждом примере точность выражения срока, его осознание и принятие врачом и пациентом наряду с другими факторами такого сложного процесса, как оказание медицинской услуги, является одним из важнейших условий начала, течения и завершения этого процесса. Будь мы на стороне врача или пациента, нам всем неизбежно, когда начнется оказание услуги, как долго оно продлится, ины-

ми словами, как долго будет длиться лечение, его этапность и прочие временные характеристики.

Сроки в медицине имеют многогранные аспекты: медицинский, психологический, физический, юридический. Как минимум, врач и пациент могут по-разному оценивать те или иные периоды времени. Пациент врача-стоматолога, страдающий от боли, безусловно, более остро будет воспринимать любой период времени, начиная от времени ожидания в очереди, заканчивая временем проведения лечения и избавления от болевых ощущений. Для врача-стоматолога, оперирующего пациента под наркозом, время, затраченное на медицинское вмешательство в этот момент, будет иметь более существенное значение, нежели при проведении той же операции вне условий общей анестезии. В этом смысле профессионализм врача-стоматолога определяется не только знанием последних достижений медицинской науки, обладанием высокой техникой исполнения необходимых медицинских манипуляций, высокими моральными качествами, верностью долгу, но и знаниями в об-

ласти практической психологии для правильной оценки психологического взгляда пациента на сроки оказания медицинской помощи. Однако в каких бы взаимоотношениях мы ни находились, врач — пациент, медицинская организация — пациент, врач — медицинская организация, юридический аспект срока оказания медицинской помощи является краеугольным моментом в описанных случаях. В этой связи выражение «время лечит» — весьма неуместный инструмент в медицинском арсенале современного врача-стоматолога, находящегося в жестких правовых рамках.

Основными нормативными актами, регулирующими вопросы оказания медицинских услуг, в том числе в области стоматологии, являются Гражданский кодекс РФ (части I, II), закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300–1, федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан» от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ 4 октября 2012 г.

№ 1006, постановление Правительства РФ от 06.03.2013 № 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации», приказ Минздрава России от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», приказ Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» и др.

Почему проблема сроков при оказании стоматологической помощи является актуальной? Дело в том, что в соответствии с подпунктом «д» п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг договор должен содержать условия и сроки предоставления платных медицинских услуг. Означает ли это, что медицинская организация должна заранее знать срок, в течение которого ожидается достижение желаемого результата от оказания медицинской помощи? Что подразумевается под сроком предоставления платных медицинских услуг, особенно в тех случаях, когда медицинская услуга разбита во времени, имеет характер этапности, подчинена многим факторам, не зависящим от воли медицинской организации или пациента?

Проблема становится еще более актуальной, если мы обратимся к ст. 28 Закона о защите прав потребителей, в которой установлены последствия нарушения исполнителем (в нашем случае стоматологической клиникой или частнопрактикующим врачом-стоматологом) сроков оказания услуг и ответственность за такое нарушение. Последствием нарушения исполнителем любых сроков оказания услуг (начала, окончания, промежуточных) является возникновение у заказчика (пациента) права назначить исполнителю новый срок либо поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену, потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги) или отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). Кроме этого, потребитель будет вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нару-

шением сроков выполнения работы (оказания услуги). В качестве дополнительной ответственности исполнителя за нарушение сроков оказания услуг законодатель установил право заказчика требовать от исполнителя уплаты неустойки в размере трех процентов за каждый день просрочки. Таким образом, для того, чтобы оказание стоматологической помощи стало для пациента бесплатным, нарушение любого срока должно длиться чуть более тридцати дней!

Несоблюдение требования о включении условий о сроке в договор на оказание медицинских услуг является также основанием для привлечения медицинской организации к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8. (Нарушение иных прав потребителей) Кодекса об административных правонарушениях в виде административного штрафа (Постановление седьмого Арбитражного апелляционного суда от 19 декабря 2013 г. по делу № А27–11969/2013).

Учитывая, что ни Гражданский кодекс РФ в гл. 39 (Возмездное оказание услуг), ни иные законы, а также подзаконные акты не устанавливают специальных сроков оказания медицинских (стоматологических) услуг, важной является формулировка таких сроков в заключаемом между сторонами договоре оказания платных медицинских услуг.

Как известно, исход лечения стоматологических заболеваний, как любых иных заболеваний, не имеет и не может иметь стопроцентного прогноза, поскольку, как говорил Гиппократ, «лечит болезни врач, а излечивает природа». Лечение сопровождают множество факторов, не зависящих от врача, в том числе иммунитет пациента, наличие общей соматической патологии, вредных привычек, различных физиологических состояний (пубертат, беременность), возникновение осложнений и пр.

В этом смысле также весьма актуально высказывание известного терапевта, заслуженного деятеля науки РСФСР начала XX века Максима Петровича Кончаловского: «Прогноз — это диагностика будущего. Несмотря на успехи современной медицины, знание того, как пойдет процесс, и чем кончится (прогноз), остается самой трудной областью».

И примеров, доказывающих истинность высказывания, может быть приведено множество. При лечении адентий с помощью имплантантов недостижение желаемого результата может быть связано с отсутствием отсроченной остеоинтеграции имплантата, агрессивной убылью вертикальных объемов альвеолярного гребня челюсти до начала ортопедической части протезирования с использованием имплантатов, периимплантитом, мукозитом, отторжением имплантата и другими причинами. Устанавливая промежуточные и окончательные сроки подобного лечения, стоматологическая клиника рискует нести ответственность за просрочку исполнения обязательств, например, в случае задержки хирургической части лечения или отказа в завершении лечения по медицинским показаниям, проявившимся в ходе самого лечения.

Как указано ранее, нормативно закреплено правило, согласно которому срок предоставления медицинской услуги является обязательным условием договора на оказание платной медицинской помощи. Что такое срок с точки зрения гражданского права? В соответствии со ст. 190 Гражданского кодекса РФ «установленный законом, иными правовыми актами, сделкой или назначаемый судом срок определяется календарной датой или истечением периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами. Срок может определяться также указанием на событие, которое должно неизбежно наступить». То есть закон по сути выделяет две категории срока: абсолютно определенные (исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами) и относительные определенные (определяются событием, которое неизбежно наступит).

В ряде случаев, заключая рамочный договор на оказание медицинских услуг, врач не может определить точную дату начала лечения, перехода к другому этапу и дату окончания лечения. Например, если заключен договор на имплантацию и дальнейшее протезирование, но в полости рта имеется заболевание слизистой, не относящееся к абсолютным противопоказаниям к имплантации, но требующее его излечения до начала хирургического этапа, врач не может точно установить день, неделю, месяц, когда такое заболевание

будет устранено. Точно так же порой невозможно установить период перехода от одного этапа лечения к другому, а также срок окончания лечения. Если обратиться к относительно определенным срокам, связанным с обязательным наступлением события, то возможность его использования в договоре об оказании медицинских услуг в той же степени может быть поставлена под сомнение, поскольку желаемое событие (приживление костного блока, остеointеграция имплантата, требуемое смещение зубов при ортодонтическом лечении) может не наступить вовсе.

Таким образом, закон не разрешает обозначенную проблему необходимости установления срока предоставления медицинской услуги, поскольку не предлагает правил установления сторонам срока с возможностью ненаступления события.

В некоторой степени Конституционный Суд Российской Федерации в своем постановлении от 23 января 2007 г. № 1-П затронул указанную проблему, высказав следующую мысль: «... в рамках одного вида услуг результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достижим, в том числе в силу объективных причин». Соответственно, установление в договоре возмездного оказания медицинских услуг определенного срока в привязке к достижению того или иного результата (лечения), в том числе промежуточного, не должно повлечь для медицинской организации ответственности в случае ненаступления условий для перехода к следующему этапу лечения или его завершения.

По данному вопросу судебная практика малыми шагами формулирует свои позиции в каждом конкретном случае.

Так, определением Московского городского суда от 22.12.2015 г. по делу № 33–37357 сс стоматологической клиники в пользу гражданки А. Н. взысканы расходы по договору от 27.04.2012 г., неустойка, компенсация морального вреда, судебные расходы, расходы по оплате юридических услуг, штраф.

Фабула дела состояла в следующем. Между сторонами был заключен договор на оказание стоматологических услуг по осуществлению ответчиком (стоматологическая клиника) платного ортодонтического лечения. Истцу был

составлен план лечения, примерный срок лечения составил 22–26 месяцев. В дальнейшем истцу установлена брекет-система, которая не была снята на момент судебного разбирательства в суде первой инстанции, при этом план лечения не изменялся. Истец выполняла обязательства по оплате договора, также оплатила подготовку к установке брекет-системы, за удаление зубного налета. В период с 27.04.2012 до 10.12.2013 истец посещала врача, выполняла требования и рекомендации. Однако по состоянию на 04.07.2014 (дата направления претензии истцом ответчику) ортодонтическое лечение завершено не было.

Судебная коллегия пришла к выводу, что ответчик уклонялся от оказания медицинских услуг по ортодонтическому лечению, что было оценено в качестве существенного нарушения условий договора. В частности, запись в амбулаторной карте истца «...от предложенных рекомендаций и продолжения лечения пациентка отказалась» судебная коллегия оценила критически и не сочла допустимым доказательством, поскольку была выполнена врачом в одностороннем порядке. Это позволило суду, ссылаясь ст. 28, 31 закона «О защите прав потребителей», взыскать со стоматологической клиники неустойку, исходя из процентной ставки 3 % и периода просрочки 154 дня, с учетом того, что сумма неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую сумму заказа.

По другому делу, оконченному принятым решением Ленинского районного суда города Ставрополя от 06.08.2014 (дело № 2–1183/14), истец обратилась в суд с требованием к стоматологической клинике о взыскании материального ущерба, причиненного вследствие существенных недостатков платных медицинских услуг, неустойки за несоблюдение сроков оказания платных медицинских услуг; неустойки за несоблюдение сроков устранения существенных недостатков услуги; компенсации морального вреда, штрафа в размере 50 % от суммы, присуждаемого судом за несоблюдение в добровольном порядке законных требований, судебных расходов на уплату госпошлины.

В ходе судебного разбирательства истец пояснила, что в стоматологическую клинику она обратилась за сто-

матологической помощью, где ей было предложено заместить имплантатами отсутствующие зубы и установить металлокерамические коронки. В соответствии с планом лечения сроки проведения работ должны были занять 8 месяцев и проходить в два этапа. Первый этап: установка имплантатов плюс 6 месяцев адаптации для верхних зубов и 4 месяца для нижних зубов; установка формирователей десны плюс 2 недели адаптации. Второй этап включал установку ортопедических конструкций на имплантаты (трансферы, оттиски, аналоги моделей, абатменты и др.) — 1,5–2,0 месяца работ; изготовление и фиксация металлокерамических коронок — 2 недели работ. С истицей был заключен договор на проведение стоматологических услуг. По факту оказания услуг срок проведения работ занял 5 лет 116 дней.

Суд, рассмотрев доводы сторон и заключение экспертной комиссии, пришел, в частности, к следующим выводам. В п. 4 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006, закреплено, что требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

Согласно экспертному заключению в стандартах, нормативных документах, протоколах ведения стоматологических больных, действующих на территории Российской Федерации, в настоящий момент четких сроков проведения стоматологических работ не предусмотрено.

Срок действия договора № 77 от 10.10.2007 — «до момента выполнения сторонами обязательств в рамках данного договора». Срок выполнения работ «8 месяцев», на который ссылается истица, по ее же утверждению, оговаривался между сторонами в устной форме. Таким образом, четкого однозначного срока, определенного датой или промежутком времени, как того требует ч. 2 ст. 27 Закона о защите прав потребителей, не имеется.

Ответчиком представлены доказательства, подтверждающие обоснов-

ванность временных затрат на тот или иной вид оказанных потребителю услуг и оправданность курса лечения. Экспертная комиссия посчитала, что длительность восстановления зубных рядов на верхней и нижней челюстях связана с дисфункцией жевательных мышц и височно-нижнечелюстных суставов, имевшейся у истца до обращения в стоматологическую клинику в 2007 году.

Суд посчитал, что в данном случае следует учитывать множество факторов, влияющих на сроки оказания стоматологических услуг, как то: общее состояние человека, наличие альтернативных технологий лечения, результаты анализов, период реабилитации, наличие различных медикаментов, индивидуальная реакция организма человека на медицинское вмешательство и т.д., поэтому не выявил нарушения сроков предоставления услуг по стороны ответчика, соответственно, отказал во взыскании неустойки в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

Как видно, невзирая на отсутствие сроков в договоре на оказание медицинской услуги, что само по себе является нарушением действующего законодательства, суд принял во внимание особые обстоятельства, повлиявшие на сроки оказания услуг, непосредственно не зависящие от исполнителя (стоматологической клиники), и отказал во взыскании неустойки, присуждаемой за нарушение сроков оказания услуги.

Каковы же пути решения обозначенной проблемы? Конечно, идеальным вариантом для правоприменителей, в первую очередь для медицинских организаций, было бы внесение соответствующих изменений в подп. «д» п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, уточняющих, какие именно сроки предоставления медицинских услуг должны быть отражены в договоре (сроки начала оказания, промежуточные, окончания оказания услуг).

Характеристика услуги также должна приниматься во внимание. Одна ситуация, когда стоматологическая организация нарушает сроки оказания услуг по протезированию, задерживая изготовление той или иной ортопедической конструкции, либо бесконечное

количество раз направляя протез на доработку зубному технику и пр., и другое дело, когда сроки определяются в большей степени индивидуальными особенностями здоровья пациента, нежели собственно лечением, что особенно характерно для хирургического, ортодонтического лечения. В связи с этим установление сроков оказания медицинских услуг может быть обязательным условием договора, предусматривающего такую характеристику услуги, целью которой является в большей степени овеществленный результат, достижение которого с определенной степени условности зависит от исполнителя (несъемное и съемное протезирование без использования имплантатов, изготовление кап для домашнего отбеливания, изготовление ортодонтических конструкций, лечение кариеса и пр.). В иных же случаях установление точных сроков не может и не должно рассматриваться в качестве обязательного условия договора в силу объективной невыполнимости подобного условия одним лишь действием исполнителя (стоматологической организации).

Необходимым нормативным закреплением явилось бы также правило, согласно которому стороны имели бы возможность фиксировать в договоре не точные даты, периоды, а приблизительные сроки со ссылкой на их наступление при определенных условиях.

Предлагаемые пути решения проблемы в полной мере могли бы отражать специфику срока оказания медицинской услуги, устранили бы существующие опасения медицинских организаций указывать или не указывать в договоре с пациентом сроки предоставления услуг.

До того момента, пока Правительство Российской Федерации не внесет необходимые изменения в правила оказания платных медицинских услуг, предлагаем следующие рекомендации: обязательное внесение в договор об оказании платных медицинских услуг сроков предоставления услуг, по крайней мере срока начала предоставления услуги; фиксация более длительных и (или) приблизительных сроков в целях своего рода подстраховки медицинской организации на случай возникновения возможных незапланированных обстоятельств (осложнений лечения, медленного течения

реабилитационного периода); установление в договоре правила, согласно которому медицинская организация вправе не переходить к последующему этапу лечения при определенных обстоятельствах, не зависящих от действий врача. Подобные условия не только нивелируют практическую сложность соблюдения юридической обязанности установления в договорах на оказание медицинских услуг условий о сроках их предоставления, но и создадут более прозрачное для пациента понимание хода течения медицинской услуги, что, в свою очередь, снизит количество конфликтных ситуаций между стоматологической организацией и пациентом, разрешаемых в судебном порядке.

Список литературы

1. Волгер В.Д. Роль и место протоколов ведения больных в системе контроля качества медицинской помощи // Проблемы стандартизации в здравоохранении. 2007. №6. С. 11–12.
2. Салыгина Е.С. Юридическое сопровождение деятельности частной медицинской организации. Статут, 2013.
3. Сироткина А.А. Договор оказания медицинских услуг. Особенности правового регулирования. М.: Статут, 2004.
4. Старчиков М.Ю. Правовой статус норм, стандартов и клинических протоколов в медицинской деятельности: вопросы теории и судебной практики. Электронная правовая система «КонсультантПлюс».

Список нормативно-правовых актов

5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ.
7. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ.
8. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
9. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан» от 21.11.2011 № 323-ФЗ.
10. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
11. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».
12. Приказ Минздрава России от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями».

Судебная практика

13. Постановление Конституционного Суда РФ от 23.01.2007 N 1-П "По делу о проверке конституционности положений пункта 1 статьи 779 и пункта 1 статьи 781 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобами общества с ограниченной ответственностью "Агентство корпоративной безопасности" и гражданина В.В. Макеева". Электронная правовая система «КонсультантПлюс».
14. Постановление седьмого Арбитражного апелляционного суда от 19 декабря 2013 г. по делу N А27-11969/2013. Электронная правовая система «КонсультантПлюс».
15. Апелляционное определение Московского городского суда от 22.12.2015 по делу N 33-37357/2015. Электронная правовая система «КонсультантПлюс».
16. Решение Ленинского районного суда города Ставрополя от 06.08.2014 по делу № 2-1183/14. Электронная правовая система «Гарант».

