**В соответствии со ст. 30 «Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан», утвержденных ВС РФ от 22.07.1993 г. № 5487-1 основными правами потребителя при оказании стоматологических услуг являются:**

• уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

• обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

• проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

• облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

• сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

• информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

• отказ от медицинского вмешательства;

• получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья в соответствии, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

• возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

• отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных законом.

При отказе от медицинского вмешательства потребителю или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается потребителем либо его законным представителем, а также медицинским работником

Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Гражданину должна быть подтверждена гарантия конфиденциальности передаваемых им сведений.

**Потребители, пользующиеся платными стоматологическими услугами, обязаны:**

• оплатить стоимость предоставляемой услуги;

• выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

Потребители, пользующиеся стоматологическими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги.

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 и жизни. На основании ст. 14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" вред, причиненный здоровью потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях или нет. Также потребитель согласно ст. 15 Закона Российской  Федерации "О защите прав потребителей" имеет право требовать компенсации морального вреда, причиненного ему вследствие нарушения исполнителем его прав. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Также не следует забывать о таком нарушении как навязывание дополнительных услуг. Часто медицинское учреждение обуславливает приобретение одних услуг обязательным приобретением других услуг, что запрещается пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

**При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:**

• назначить новый срок оказания услуги;

• потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;

• потребовать исполнения услуги другим специалистом;

• расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом РФ "О защите прав потребителей" или договором.

Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают медицинское учреждение от выполнения возложенных на него обязательств перед потребителем.

**При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Право потребителя также требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков оказанной услуги, либо в случае нарушения медицинским учреждением сроков оказания услуг?

Необходимо обратиться к исполнителю услуг (медицинскому учреждению) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, и предъявить одно из требований предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей». Потребитель должен получить подтверждение о вручении претензии исполнителю услуг (подпись на заявлении, либо уведомление о вручении претензии). Претензии к качеству оказания медицинских услуг, а также нарушения сроков их оказания, подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензии.