

Тихомиров А.В. Заявление - претензия //Главный врач: хозяйство и право. – 2010. – № 4. - С.51-53.

в ООО «К-О»  
Директору  
От Д-ч Е.В.

### ЗАЯВЛЕНИЕ-ПРЕТЕНЗИЯ

В соответствии с п.5.4 «Договора об оказании платных медицинских услуг от 02.06.09 г.», извещаю Вас о следующем:

02 Июня 2009 г., в Вашей клинике хирургом Г., мне были проведены операции и оказаны следующие медицинские услуги:

Ринопластика стоимостью 162 450 руб.

Эндопротезирование молочных желез стоимостью 128 250 руб.

Пластика пупка – стоимостью 42 750 руб.

Аnestезия стоимостью 25 650 руб.

Койко-день - 2 суток стоимостью 15 390 руб.

Итого оказано услуг на сумму: 374 490 руб.

В соответствии с «Информированным согласием» - приложениями к настоящему Договору и разъяснениями доктора Г. после проведенных операций мною неукоснительно соблюдались все предписания, а именно: соблюдения послеоперационного режима, недопустимости физических воздействий и нагрузок, проведения дополнительных, медицинских процедур и т.д.

На протяжении 10 месяцев со дня операции с врачом были проведены многочисленные консультации и осмотры прооперированных частей тела и органов, и по настоящию врача производились следующие дополнительные медицинские манипуляции:

- коррекция пупка;
- инъекции препаратом «Дипроспан» в хрящевую область носа;
- инъекции препаратом «Лидаза» в хрящевую область носа.

#### РИНОПЛАСТИКА - ПРОБЛЕМА:

По многочисленным заявлениям уважаемого мною доктора Г. мне было сказано, что после операции с носовой перегородкой у меня все в порядке, хрящи и кости срослись нормально, однако есть небольшие проблемы с «хрящем», который из за своей подвижности и силы тяжести сместился, и что это легко исправляется с помощью инъекций в область носа. Далее, после многочисленных инъекций, носовая перегородка и «хрящи» не выровнялись и стало только хуже, произошло искривление носа вправо. Вместе с тем и обещанного до операции улучшения носового дыхания так и не наблюдается.

#### ПЛАСТИКА ПУПКА - ПРОБЛЕМА:

Несмотря на проведенную коррекцию пупка, форма пупка существенно не изменилась, грыжа сохранилась, пупок вываливается наружу, и обещанный врачом косметический эффект не достигнут.

Мною были предприняты попытки узнать причину возникновения вышеуказанных проблем, на что врач успокаивал меня и обещал скорейшего

наступления улучшений, а в последнее время настоятельно рекомендовал повторную операцию «надрезания части хряща носа», со слов врача - под местной анестезией в течение 10 минут. При всем уважении и доверительном отношении к доктору Г. я решилась на проверку исходящей от него информации, а именно:

за последнее время прошла МРТ и КТ обследование, провела ряд консультаций с пластическими хирургами и ЛОР врачами в других клиниках, в результате чего выяснились следующие обстоятельства, противоречащие высказываниям и методике лечения доктора Г.

#### **РИНОПЛАСТИКА - ПРОБЛЕМА И ПРЕТЕНЗИЯ:**

1. Носовая перегородка по-прежнему имеет деформации и искривлена вправо.

2. Носовое дыхание затруднено и появились осложнения в виде острой реакции слизистой на незначительные физические нагрузки, запахи, пыль, перепады температуры и т.д., чего до операции не наблюдалось.

3. Небольшой 10 минутной операцией под местной анестезией мою проблему уже не решить ни с внутренними, ни с внешними проблемами носа.

#### **ПЛАСТИКА ПУПКА - ПРОБЛЕМА И ПРЕТЕНЗИЯ:**

1. Несмотря на проведенную операцию и повторную коррекцию пупка, форма пупка существенно не изменилась, пупок выпадает, обещанный врачом косметический эффект - не достигнут. Специальных консультаций, пока по этой проблеме с другими врачами не проводила, так как результат виден визуально.

Итоги: Через 10 месяцев после проведенных медицинских операций, обещанных врачом результатов я не получила и считаю данные услуги клиникой «К-О» и доктором Г. надлежащим образом не выполненными.

В этой связи, в соответствии с п.п. 5.1. 5.4 и 5.9 Договора заключенного между мною и Вашей Клиникой, прошу Вас, в срок до 01.05.2010 г., рассмотреть по существу мою претензию и в течение 5 банковских дней, после вынесения решения произвести выплату компенсации на мой банковский расчетный счет или наличными в следующих размерах:

- Ринопластика - стоимостью - 162 450 руб.
- Пластика пупка - стоимостью - 42 750 руб.
- Повторная Риносептопластика в ООО «ПрофЛорЦентр» -133 700 руб.
- Повторная пластика пупка - 50 000 руб., клиника пока не выбрана.

Итоговая требуемая сумма выплат в качестве компенсации составляет: 388 900-00 (Триста восемьдесят восемь тысяч девятьсот сорок)-00 рублей.

Прошу принять к сведению, что в случае возможного отрицательного решения Вами вопроса о возмещении моих убытков в соответствии с гражданским кодексом РФ мною будет подан иск в суд г. Москвы, и я готова к длительным судебным тяжбам с Вашей клиникой, в т.ч. затратам на адвокатов, юридические, медицинские и другие экспертизы, стоимость которых дополнительно предъявлю к взысканию с Вашей клиники. Опять же мое - экспертное мнение как бывшей пациентки доктора Г. в Интернет сообществе и возможных интервью в СМИ могут значительно повлиять на

репутацию клиники «К-О», которую Вы возглавляете. Я ни в коей мере не принижаю заслуг и квалификации Ваших специалистов, однако больше не в состоянии быть «подопытным кроликом» и терпеть физические и моральные страдания. Надеюсь на Ваше понимание и скорейшее положительное решение моих требований по данной претензии, по обоюдному соглашению сторон - в досудебном порядке.

К настоящей претензии, прилагаю копии документов:

1. Копии кассовых чеков об оплате услуг в ООО «К-О».
2. Заключение КТ обследования до операции в ФГЛУ «НМХЦ им. Н.И. Пирогова» ЦП от 28.03.2009 г. снимки по требованию.
3. Заключение МРТ-обследования после операции в ООО «ДЛ Медика» от 09.12.2009 г., снимки по требованию.
4. Медицинская карта с заключением от 09.04.2010 г., выданная главным специалистом ООО «ПрофЛорЦентр» - Пискуновым Геннадием Захаровичем, а также заведующим курсом оториноларингологии учебно-научного медицинского центра управления делами Президента РФ, заведующим кафедрой оториноларингологии Российской медицинской академии последипломного образования, главным оториноларингологом медицинского центра управления делами Президента РФ, доктором медицинских наук, профессором, членом-корреспондентом РАМН.
5. Заключение, выданное Пискуновым Г.З. с назначением повторной операции «Риносейтопластика» в ООО «ПрофЛорЦентр» от 09.04.2010 г.

Фотографии до операции не предоставляю, т.к. эти снимки есть у врача - Гоптберидк: О.Т. В случае необходимости, по Вашему требованию - могу предоставить фотографии до и после проведенных в Вашей клинике операций.

## ОТЗЫВ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Уважаемая г-жа Д.!

Мы совершенно не отрицаем факт получения Вами в клинике «К-о» перечисленных Вами услуг, и благодарны Вам за обращение с целью их получения.

Мы и в дальнейшем готовы быть Вам полезными во всех наших предложениях. В этом контексте нами и было рассмотрено Ваше заявление.

Проанализировав его, мы не можем не согласиться с Вами, что есть предмет для обсуждения. И, конечно, его составляет Ваша неудовлетворенность в получении ожидаемых Вами результатов – с этим тоже нельзя не согласиться. Но справедливо в этой связи обсудить также и то, что медицина – это искусство возможного, и мы приняли на себя обязательства только в рамках того, что доступно в порядке медицинского пособия.

1. Сначала о ринопластике. Мы не можем не согласиться с тем, что кончик носа у Вас остался смещенным вправо. Остался – потому, что, как это видно на фотографиях до операции, на которые Вы ссылаетесь, этот дефект был

тем, с которым Вы к нам обратились, а не появился после и вследствие ринопластики у нас.

При этом едва ли можно согласиться с тем, что от ринопластики можно ожидать выпрямления внутренней носовой перегородки и заведомого улучшения носового дыхания, если это зависит от тех факторов, которые доступны устраниению посредством не косметологического, а оториноларингологического пособия. Косметологическое вмешательство лишь в отдельных случаях может достигать эффекта устранения искривления носовой перегородки, но если это глубокий дефект – он доступен только специализированному оториноларингологическому радикальному оториноларингологическому вмешательству. Подтверждением ровно этого является заключение оториноларинголога Г.З.Пискунова, на которое Вы ссылаетесь. Специалист увидел показания к ЛОР-операции риносептопластики, которую нельзя назвать повторной, если у нас Вам была произведена косметологическая операция ринопластики без исправления конфигурации всей пластины внутренней носовой перегородки. Различия же – даже в названиях операций – Вы сами указали в своих денежных требованиях: Ринопластика (косметологическая операция, у нас) – 162 450 руб.; Риносептопластика (оториноларингологическая операция на носовой перегородке, в ООО «ПрофЛОРЦентр») – 133 700 руб.

Что же касается реакции слизистой на запахи, пыль, перепады температуры и т.д., а потому на незначительные физические нагрузки, это – естественный ход восстановительных процессов в слизистой после операции, длиящийся порой 12-18 мес., а скорее – влияние весны, концентрации соответствующих веществ в весеннем воздухе. Даже если прежде этого не было, реакция организма во времени на эти раздражители может меняться, вплоть до появления аллергии. Связать эти явления исключительно с фактом проведения косметологической операции едва ли возможно.

Поэтому единственное, что объективно можно отнести на счет выполненной у нас косметологической ринопластики – это сохранение смещения кончика носа вправо.

Ринопластика не достигла своего эффекта с первого раза – с этим опять же нельзя не согласиться. Чтобы не подвергать Вас повторной инвазивной болезненной процедуре, доктор попытался добиться дополнительного к операции эффекта с помощью максимально щадящего пособия – введения в хрящевую область носа лекарственных веществ (дипроспана и лидазы).

И не потому, что он экономил на своих усилиях: повторное оперативное вмешательство проще для врача, но травматичнее для пациентки. Доктор предпринял попытку избавить Вас от дополнительных страданий, прибегнув к консервативной тактике инъекций препаратов в расчете на их эффективность в Ваших интересах, поскольку перспектива повторной операции в случае недостаточной эффективности лекарств не отвергается.

Именно это и произошло. Увидев недостаточную эффективность лекарств, доктор предложил Вам повторную операцию – бесплатно для Вас. Иными

словами, от этого Вы ничего не теряете, а приобретаете – исправление смещения кончика носа, ради чего обращались изначально.

Однако Вы от повторной операции категорически отказались. Это было бы объяснимо, будь между Вами и доктором конфликт. Но, с Ваших слов, уважение и доверительное отношение к доктору Вы сохранили.

Ваш отказ от повторной операции был бы понятен, если Вы ее перенесли в тех же руках, закрывая повод для обращения, а кончик носа остался бы смещенным. Тогда – в силу утраченного доверия – Ваше обращение к третьим лицам – за исправлением недостигнутого у нас – является закономерным и обоснованным.

Но в нынешнем состоянии незавершенной услуги – и, полагаем, с этим нельзя не согласиться – использование такой возможности выглядит не более чем попыткой достичнуть «нулевого варианта», т.е. получить желаемое медицинское пособие, ничем не поступившись, когда его оплату производит одна медицинская организация (обвиненная Вами) в пользу другой. Это называется злоупотреблением правом (ст.10 ГК)

Полагаем, что суд также не сможет с этим не согласиться, если состоится по этому поводу.

2. Теперь по поводу пластики пупка. Пупок – это сухожильный обруч, тонус которого поддерживается мышцами передней брюшной стенки (брюшного пресса), от тонуса которых, в свою очередь, зависит его зияние: чем эти мышцы тренированнее, тем уже просвет пупочного кольца.

Косметологическим пособием можно нивелировать внешние дефекты, т.е. уменьшить просвет пупочного кольца. Но только на момент окончания операции. Если в дальнейшем не поддерживать тренированность мышц брюшного пресса, то пупочное кольцо вновь расслабляется, под давлением органов брюшной полости петля кишки тампонирует его изнутри и воссоздается выпадение пупка. Без регулярных физических нагрузок на мышцы брюшного пресса косметологическую коррекцию формы пупка можно производить многократно и без эффекта – он будет снова и снова выпадать.

Общехирургическое (полостное) вмешательство (ушивание, наложение изнутри сетчатых ограничителей и пр.) позволяет добиться большего послеоперационного эффекта, но без должных физических нагрузок и он не является стойким. И это – подчеркнем – полостная общехирургическая (а не косметологическая) операция, сопровождающаяся иными рисками и последствиями.

В этой связи пластика пупка – не более чем создание стартовых условий для поддержания его формы в последующем, но не достижение раз и навсегда незыблемости его косметических и пространственных параметров.

Понятно, что мы можем нести ответственность за результат пластики пупка на момент ее окончания, но не за сохранность этого результата в будущем – это зависит целиком и полностью от Вас.

В целом, суммируя сказанное выше, мы готовы:

- либо выполнить Вам повторно – и бесплатно для Вас – операцию ринопластики, чтобы завершить начатую услугу;

- либо – хотя это и менее справедливо, исходя из названных обстоятельств – вернуть Вам сумму оплаты операции ринопластики в размере 162 450 руб.

По поводу пластики пупка – и, полагаем, Вы с этим согласитесь – Ваши требования не являются обоснованными.

Директор

5 мая 2010 г.