



РОСМЕДКОНСАЛТИНГ

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Новые правила оказания платных медуслуг. Как внедрить в клинике

Коробенкова Мария Александровна,
управляющий партнер

ООО «Росмедконсалтинг»
26 линия В.О., дом 7
Тел./факс 7 (812) 448 68 40
www.rosmedconsulting.ru

ОБСУЖДАЕМЫЙ ПРОЕКТ

- Проект постановления Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
- Разработан Роспотребнадзором взамен постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006
- Предполагалось, что вступит в силу 01.09.2021 (ожидаем 01.03.2022)
- Будет действовать не более 12 лет (max 6 лет + продление на 6 лет)

Важно! Обсуждаем проект, итоговая редакция правил может иметь отличия.

Актуальный текст и статус проекта:

https://regulation.gov.ru/projects?fbclid=IwAR29EO0X3hgaB0Gu5GBEDwJIA-qpH2uPsOJFt_L_VUhjb68GsTDGIkVIFU#kinds=1&npa=113890

КОРРЕКТИРОВКА ТЕРМИНОВ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
В правилах сформулированы собственные понятия (п. 2):	Использовать понятия Закона РФ «О защите прав потребителей» (п. 2):
- потребитель – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медуслуги лично в соответствии с договором;	- потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- исполнитель – медорганизация, предоставляющая платные медуслуги потребителям.	- исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

КАК ВНЕДРЯТЬ: внести изменения во внутренние документы клиники (регламенты работы с «платными» пациентами) – при необходимости.

ИНФОРМАЦИЯ НА ВЫВЕСКЕ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Требование отсутствуют. Применяется ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей».	Наименование, место нахождения (юридический адрес) и режим работы размещать на вывеске (п. 11).

КАК ВНЕДРИТЬ: проверить содержание вывесок (с учетом требований Закона РФ «О защите прав потребителей» изменений быть не должно).

ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КЛИНИКЕ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Информацию об адресе места осуществления медицинской деятельности обязаны предоставлять ИП (п. 11).	Организациям наряду с ИП предоставлять информацию об адресе(ах) места осуществления медицинской деятельности (п. 11).
Требование отсутствует.	Предоставлять потребителю адрес сайта (п. 11).
Сведения о лицензии предоставляются в виде ее реквизитов и перечня работ (услуг) (п. 11).	Сведения о лицензии предоставлять в том числе путем предоставления доступа к общедоступной информации, содержащейся в электронных реестрах лицензий (п. 11).
Требование отсутствует.	В случае временного приостановления деятельности клиники для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информировать потребителей о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого клиника не будет работать (п. 11).

КАК ВНЕДРЯТЬ:

1. Проверить содержание обязательной информации о клинике на сайте и информационных стендах (стойках):
 - адрес места нахождения (для ИП – Ф.И.О. и место жительства), сведения о госрегистрации (данные документа о внесении сведений в ЕГРЮЛ/ЕГРИП с указанием органа, осуществившего регистрацию);
 - адрес(а) места осуществления медицинской деятельности;
 - адрес сайта в сети «Интернет»;
 - сведения о лицензии (номер и дате приказа (распоряжения) о предоставлении или переоформлении лицензии, срок действия, лицензирующий орган).
2. Обеспечить доступ к электронному реестру лицензий (ссылка на сайте, доступ через терминалы и т.д.): <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>
3. При временном приостановлении деятельности информировать о времени, в течение которого клиника не будет работать (сайт, автоответчик, объявление на входе в клинику и др.).

ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ МЕДУСЛУГ

СЕЙЧАС

Исполнитель обязан предоставить информацию, содержащую перечень платных медуслуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медуслуг и порядке их оплаты (п. 11).

ПРЕДЛАГАЕТСЯ

Дополнить пункт:
- перечень платных медицинских услуг (в т. ч. тех, которые могут быть оказаны исполнителем в рамках экстренной помощи, в связи с внезапно возникшими острыми заболеваниями, состояниями, обострением хронических заболеваний) с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медуслуг и порядке их оплаты (п. 12).

Предложение некорректно, экстренная помощь оказывается без взимания платы (см. также п. 23 проекта правил).

КАК ВНЕДРЯТЬ: отразить возможности клиники по оказанию экстренной помощи в отдельном разделе перечня.

ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТНЫХ УСЛУГАХ

СЕЙЧАС

- перечень услуг, цены в рублях, условия, порядок, формы их предоставления, порядок оплаты;
- порядок и условия предоставления медпомощи в соответствии с программой госгарантий и территориальной программой;
- сведения о медработниках, участвующих в предоставлении услуг, уровне их профобразования и квалификации;
- график работы этих медработников;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориальных органов Росздравнадзора и Роспотребнадзора (п. 11).

ПРЕДЛАГАЕТСЯ

- Предоставлять дополнительно (п. 12):
- перечень услуг, которые могут быть оказаны в рамках экстренной помощи;
 - указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги;
 - требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя и предотвращать причинение вреда его имуществу;
 - сроки оказания услуг;
 - образцы договоров об оказании услуг;
 - перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, и перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ.

КАК ВНЕДРИТЬ:

1. Дополнить содержание обязательной информации о платных медуслугах на сайте и информационных стендах (стойках).
2. Комментарии по пунктам:
 - услуги в рамках экстренной помощи (**оказываются бесплатно, но включены в перечень платных услуг**);
 - обозначение стандартов (при наличии) – стандарты медпомощи;
 - требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги – контроль качества и безопасности меддеятельности (разместить положение о порядке организации и проведения внутреннего контроля);
 - сроки оказания услуг (дополнить перечень услуг);
 - образцы договоров об оказании услуг (разместить стандартные образцы);
 - перечень федеральных льготников (**что разработчики имеют ввиду?**).

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПРИ ВЫЕЗДНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Информирование при выездных формах обслуживания не регламентировано.	Своевременно предоставлять потребителю информацию при применении выездных форм обслуживания (на дому у потребителя, выездными бригадами и др.): в письменном виде или путем направления на указанный потребителем адрес электронной почты (п. 12).

КАК ВНЕДРИТЬ: продумать регламент информирования:

- в письменном виде (сформировать информационные папки),
- путем направления на указанный потребителем адрес электронной почты (сформировать информационный пакет для отправки) и т.д.

Проверить перечень направляемой информации (ст. 9, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» + п. 11, 12 проекта).

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
<p>По требованию потребителя (заказчика) им предоставляются в доступной форме (п. 14):</p> <ul style="list-style-type: none">- применяемые порядки оказания медпомощи и стандарты медпомощи;- информация о конкретном медработнике, предоставляющем соответствующую услугу (его профобразовании и квалификации);- информация о методах оказания медпомощи, связанных с ними рисках, возможных видах медвмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медпомощи;- другие сведения, относящиеся к предмету договора.	<p>Предоставлять указанную информацию независимо от запроса (п. 15).</p>

КАК ВНЕДРИТЬ: дополнить регламент взаимодействия с пациентами при заключении договора, уточнить применяемые формы ИДС.

ИНФОРМИРОВАНИЕ О ГОСГАРАНТИЯХ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
<p>При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения медпомощи без взимания платы в рамках программы госгарантий бесплатного оказания гражданам медпомощи и территориальной программы (п. 6).</p> <p>Форма предоставления информации не регламентирована.</p>	<p>Указанную информацию предоставлять в письменной форме (п. 6).</p>

КАК ВНЕДРИТЬ:

Вариант 1 – включить уведомление в текст договора, например:
«Потребитель (заказчик) подтверждает, что при заключении договора получил в доступной форме информацию о возможности получения медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Вариант 2 – разработать отдельную форму уведомления.

Риск! Не ясно, как требование будет толковаться надзорными органами, будет ли достаточно формальной оговорки или нужны будут подробные разъяснения в отношении конкретных услуг?

Совет: при использовании долгосрочных договоров желательно предоставлять информацию в отношении каждого заказа услуг.

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Требование отсутствует.	Текст договора печатать шрифтом, размер (кегель) которого составляет не менее 14 пунктов (п. 20).
Договор должен содержать перечень платных медуслуг, предоставляемых в соответствии с договором (п. 17).	Акцентировать, что необходим <u>конкретный</u> перечень услуг* (п. 18). <i>* одновременно акцентирована обязанность получения ИДС на конкретную медуслугу (п. 31)</i>
Запрет отсутствует. Вытекает из норм Гражданского кодекса РФ.	Запретить включать в договор условия об ограничении ответственности исполнителя за результат лечения (п. 19).
Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медуслуги на возмездной основе (п. 20).	Уточнить, что согласие оформляется допсоглашением к договору либо новым договором с указанием конкретных медуслуг и их стоимости (п. 22).
Требование отсутствует. Применяется приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 (п. 11 – 5 лет).	Исполнителю хранить договор не менее 3 лет (п. 20).

КАК ВНЕДРИТЬ:

1. Скорректировать применяемые формы договоров:

- размер шрифта,
- конкретизация услуг непосредственно в договоре,
- исключить условие об ограничении ответственности исполнителя за результат лечения (если есть).

2. Проверить, как оформляются дополнительные услуги. Допустимые варианты:

- дополнительное соглашение к договору,
- новый договор.

3. Обеспечить срок хранения договоров не менее 3 лет.

Совет: если позволяют возможности архива клиники, рекомендуется сохранить 5-летний срок хранения.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

СЕЙЧАС

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем медуслугу в сроки и в порядке, которые определены договором (п. 23).

ПРЕДЛАГАЕТСЯ

Дополнить, что порядок оплаты должен устанавливаться с учетом ст. 16.1 и 37 Закона РФ «О защите прав потребителей» (п. 25). Эти нормы обязывают исполнителя обеспечить возможность оплаты путем наличных и безналичных расчетов, включая использование национальных платежных инструментов.

КАК ВНЕДРЯТЬ:

1. Обеспечить возможность оплаты услуг:

- путем использования национальных платежных инструментов («Мир») – при выручке за предшествующий календарный год свыше 20 млн. руб.,
- наличных расчетов.

2. Внести изменения во внутренние документы (при необходимости).

ВЫДАЧА МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Исполнителем после исполнения договора выдаются меддокументы (копии меддокументов, выписки из них), отражающие состояние здоровья потребителя после получения платных медуслуг (п. 25).	Уточнить, что выдаваемая документация должна включать сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении услуг лекарственных препаратах и медизделиях (п. 27).
Срок выдачи не установлен. Применяется приказ Минздрава от 31.07.2020 № 789н (максимальный срок выдачи – 30 дней, а при нахождении пациента в стационаре или дневном стационаре – сутки с момента обращения).	Выдавать документы в течение 10 дней (п. 27).
Требование отсутствует.	Указанную информацию предоставляется потребителю бесплатно (п. 27).

КАК ВНЕДРЯТЬ:

1. Проверить содержание выдаваемой меддокументации. Убедиться, что она включает сведения:

- о результатах обследования,
- диагнозе,
- методах лечения,
- об используемых при предоставлении услуг лекарственных препаратах и медизделиях.

2. Проверить сроки выдачи меддокументации:

- общий срок – 10 дней,
- при нахождении пациента в стационаре или дневном стационаре – сутки с момента обращения.

3. Проверить, что документация выдается бесплатно.

ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА ПАЦИЕНТОВ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Требование отсутствует.	По требованию потребителя (заказчика) знакомить их с порядком перевода потребителя в иное медицинское учреждение (п. 29).

КАК ВНЕДРИТЬ:

1. Найти нормативный правовой акт о порядке перевода (для своего региона), например: приказ Комитета здравоохранения г. Москвы от 19.03.1997 № 153 «О порядке перевода больных из одного лечебно-профилактического учреждения в другое». Назначить ответственного за контроль актуальной редакции.
2. При желании утвердить внутренний порядок с учетом действующего правового регулирования.
3. Оповестить персонал, работающий с пациентами, о необходимости предоставления копий указанных документов для ознакомления по запросу.

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Требование отсутствует.	Обязать клиники иметь книгу отзывов и предложений и предоставлять ее потребителям по требованию. При заключении договоров дистанционным способом давать ссылку на электронную книгу отзывов и предложений или аналогичный сервис, позволяющий оставить отзыв о качестве и безопасности предоставляемых услуг (п. 13).

КАК ВНЕДРИТЬ:

1. Разработать и утвердить форму книги отзывов и предложений (пример далее). Изготовить ее и ввести в работу клиники.
2. Создать электронную книгу (при необходимости).
3. Оповестить персонал, работающий с пациентами, о наличии книги и порядке работы с ней.

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ № 1

Период ведения: 15.03.2022 - _____

Контроль осуществляет: заместитель главного врача Петрова О. В. (подпись)

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя: _____

Контактные данные: _____

Суть обращения: _____

Принятые меры: _____

Ответ заявителю (дата отправки, способ): _____

(должность)

(подпись)

(расшифровка)

ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
<p>Отсутствует. Применяется общий порядок (Закон РФ «О защите прав потребителей»).</p>	<ul style="list-style-type: none">- доводить до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, сообщать почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии);- при отсутствии такой информации дать потребителю право направить претензию в любой форме и любым способом;- дать потребителю право подать претензию в порядке, установленном исполнителем, либо изложить ее в книге отзывов и предложений;- отвечать в отношении заявленных требований в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей», а при их отсутствии – в 10-дневный срок;- отвечать на адрес электронной почты, указанный в претензии, а при его отсутствии – заказным письмом с уведомлением о вручении либо иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения потребителем.

КАК ВНЕДРИТЬ:

1. Дополнить информацию на сайте и информационных стендах (стойках) указанием на формы и способы направления претензий, указать почтовый и электронный адреса для направления претензий.
2. Включить порядок направления претензий в форму договора.
3. Обеспечить контроль поступления претензий через все предложенные каналы, включая книгу отзывов и предложений.
4. Направлять ответ:
 - по указанной электронной почте,
 - заказным письмом с уведомлением о вручении,
 - иным способом, который позволяет зафиксировать факт направления ответа и его получения потребителем (например, вручение под расписку, передача курьером с фиксацией факта вручения и т.д.).

ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОГОВОР

СЕЙЧАС	ПРЕДЛАГАЕТСЯ
Дистанционный способ заключения договора не урегулирован. Отдельные правила взаимодействия установлены приказом Минздрава от 30.11.2017 № 965н.	Включить раздел об особенностях оказания услуг при заключении договора дистанционным способом (через Интернет) (раздел VI). Обзор требований – см. далее.

КАК ВНЕДРИТЬ:

1. Оценить необходимость применения дистанционного способа заключения договора.
2. Подготовить соответствующие разделы сайта: необходимую информацию, техническое обеспечение подачи заявок (акцептов) и их подтверждения.
3. Утвердить необходимые внутренние документы.
4. Подготовить персонал к работе по новым правилам.

ДИСТАНЦИОННЫЙ ДОГОВОР

Основные требования:

1. Возможность ознакомиться на главной странице сайта с информацией об исполнителе и об оказываемой услуге, способах оплаты, а также адресе, по которому принимаются претензии (п. 36). Ссылка на электронную книгу отзывов (или аналогичный сервис) не должна вызвать затруднений в ее поиске (п. 13).
2. Момент заключения договора – оформление заявки (акцепта), очевидно свидетельствующей о согласии на заключение договора. С момента получения акцепта все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться в ущерб правам и законным интересам потребителя (п. 36).
3. Предоставление потребителю подтверждения: номер договора / иной способ идентификации, позволяющий получить информацию о договоре и его условиях (п. 37).
4. Возможность идентификации потребителя с помощью ФГИС ЕСИА (п. 38).
5. Возможность подачи претензии дистанционным способом (п. 41).

ВАЖНЫЕ ПРАВИЛА, КОТОРЫЕ СОХРАНЯЮТСЯ

- 1) доведение правил в наглядной и доступной форме (п. 5);
- 2) предоставление копий учредительных документов и лицензий для ознакомления – по требованию потребителя (п. 14);
- 3) письменное уведомление потребителя (заказчика) до заключения договора о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя, в т. ч. назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья (п. 16);
- 4) предоставление дополнительных медуслуг по экстренным показаниям без взимания платы (п. 23);
- 5) выдача документа, подтверждающий произведенную оплату услуг (п. 26);
- 6) предоставление в доступной форме информации о состоянии здоровья, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых лек. препаратах и медизделиях – по требованию (п. 33);
- 7) соблюдение требований к оформлению и ведению меддокументации и учетных и отчетных статформ, порядку и срокам их представления (п. 32, 34).

Удачи!

ООО «Росмедконсалтинг»
26 линия В.О., дом 7
Тел./факс 7 (812) 448 68 40
www.rosmedconsulting.ru