



Артём Воропаев
Медицинский правовед

Новые требования к оказанию платных медицинских услуг в КОСМЕТОЛОГИИ

©2003-2017 www.medpravoved.ru

- Медицинский правовед

- врач (2000), к.м.н. (2002), дипломированный специалист по европейскому медицинскому праву (университет Париж 8, Франция, очное обучение 2002-2003г), судмедэксперт (2004), юрист (2004), зав. каф. судебной медицины ИГМУ (2004-2013), руководитель Медико-правового центра «Медправовед» (2003-настоящее время).
- практикующий юрист по медицинским судебным делам (14-летний опыт работы в косметологии)
- разработчик анти-претензионных договоров и информированных согласий на платные косметологические услуги

- Конфликтолог, медиатор

- 2/3 претензий пациентов удаётся решить до суда,
- Экономия для клиники более 50% от требований пациента,
- Стажировался по медиации во Франции в 2004-2007гг.

План

- Правовая база
- Основные нарушения и санкции
- Вопросы

Ваш опыт:

1. Проверка документарная
 2. Проверка выездная
 3. Проверка плановая
 4. Претензии
 5. Возвраты
 6. Бесплатные переделки
 7. Судебные тяжбы
 8. Врач
 9. Директор
 10. Косметик
 11. Администратор
- Образец «1 2 3 4 директор»

Виды проверок

- 1. Плановая

- 1 раз в три года (2-3 раза в три года максимум)
- Расписание на сайте прокуратуры, уведомление минимум за 3 рабочих дня
- Проверяют все
- Есть время подготовиться (аудит)
- Выездная

- 2. Внеплановая (по жалобе)

- Документарная
- Выездная

Документы, которые проверяют чаще всего:

По закону «О защите прав потребителей» и ППРФ №1006 «Правила оказания платных медицинских услуг» (действует с 1 января 2013г.).

- 1. Медицинская карта,
- 2. Договор на оказание платных медицинских услуг,
- 3. Информированные добровольные согласия на оказание платных медицинских услуг,
- 4. Согласие на обработку персональных данных,
- 5. Кассовый чек (квитанция),
- 6. Акт выполненных услуг,

- 7. Правила оказания платных медицинских услуг в клинике,
- 8. Перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях,
- 9. Сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации,
- 10. Режим работы медицинской организации и график работы медицинских работников (информационный стенд и сайт),
- 11. Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы,
- 12. Предупреждение о необходимости соблюдать рекомендации врача,
- 13. Положение о врачебной комиссии,
- 14. Приказ о коммерческом наименовании клиники.

Штраф по ППРФ 1006 - 5000р*.

- «...Изучив договора на оказание платных медицинских услуг ООО «Красотка» установлено, что в договорах отсутствуют:
- перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
 - сроки предоставления услуг;
 - ответственность «Пациента» за невыполнение условий договора,
 - что привело к нарушению требований п.п. а), д), ж) ч. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных ППРФ. №1006.
 - 14.8 ч. 1 Кодекса РФ об АП, - штраф на сумму 5000 рублей и предупреждения...»

* - По решению суда

Предмет аудита

- в документации есть несоответствия требованиям законодательства (Постановлению Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".),
- документация не является анти – претензионной (не защищает от претензий недобросовестных пациентов).

Выдержки из результатов аудита

- **Нужен План лечения как Приложение к договору на оказание платных медицинских услуг с разбивкой на части (по частям лица и тела)**
 - **чтобы можно было разделить стоимость разных услуг**
 - **чтобы иметь 1 договор на несколько посещений (несколько лет)**

По ППРФ 1006

- В договоре нет:
 - описания порядка оказания платных услуг,
 - стоимости,
 - сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа)



- Не ограничены гарантийные обязательства – это значит, что косметический эффект должен длиться 2 года!!! А если меньше, то клиент может потребовать возврата денег или бесплатное повторение процедур.
 - Подробнее - Гарантийный срок, срок службы, недостатки и ответственность косметологической клиники перед пациентом-потребителем
<http://medpravoved.ru/vse-pro-garantii-na-kosmetologicheskie-uslugi>

- Нет Предупреждения о том, что до заключения договора об оказании платных медицинских услуг, пациент информирован о необходимости соблюдения рекомендаций врача – сейчас Роспотребнадзор очень любит это замечание
- В договоре нет подсудности по месту нахождения ответчика (иначе пациент подает по месту своего жительства в суд)
- В договоре в разделе «Ответственность сторон» нет соглашения о том, что клиника не несет ответственности за реализацию тех условий оказания медицинских услуг, с которыми пациент согласился до их оказания и указанных в ИДС.
- В договоре нет пени за просрочку оплаты



- **Не представлены на Аудит:**
 - **Приказ о коммерческом наименовании ООО «_____» в наименование «Центр/Клиника»**
 - **Уголок потребителя**
 - **Правила оказания платных медицинских услуг,**
 - **Положение о ВК**

ИДС

- ИДС фирменные, но, поскольку в Европе с 2002 г. закон "О защите прав потребителей" не применяется к медицинской деятельности (закон «О правах пациентов» ввел это ограничение), то ИДС производителя не соответствует требованиям российских реалий защиты от претензий
- ИДС не являются Приложениями к договору на оказание платных медицинских услуг
- В ИДС нет раздела «Ожидаемый результат», который бы ограничивал и конкретизировал эстетический результат,

- В ИДС нет фразы, что пациент соглашается на указанный перечень осложнений (по тексту они просто перечислены и понятны пациенту),
- В ИДС не указано, что пациент понял значение всех терминов, используемых в нем,
- В ИДС нет свободной строчки для фиксации конкретных особенностей и рисков для данного пациента
- В ИДС необходимо указать согласие на фотографирование (неидентифицирующие фотографии) до и после процедур, а если по фото можно определить человека и это фото есть потребность выложить в сеть или сайт, то нужно отдельное согласие на фотографирование



- Рекомендации (Памятки) должны быть оформлены как Приложение к договору за подписью пациента
- При такой форме ИДС, с учетом вышеизложенных замечаний по ИДС, недовольный пациент, сможет вернуть сумму на лечение, сославшись на недостижение ожидаемого им результата.
- Подробнее - Какие документы необходимы косметологической клинике (салону красоты) для успешного оказания платных медицинских услуг?
<http://medpravoved.ru/kakie-dokumenty-neobxodimy-kosmetologicheskoy/>



- В документации нет фиксации удовлетворенности пациента эстетическим результатом и порядка оценки косметического эффекта – обычно делается через оценку результата (добавляется условие в Договоре) Врачебной Комиссией клиники, а в положение о ВК добавляется порядок рассмотрения жалоб и претензий,

Перспектива

- Вероятность принятия судом решения о некачественности (наличие недостатков) значительная, поэтому в клиника может потерять до 500% стоимости оказанных услуг

МедПравоВед.РФ

<http://medpravoved.ru/>

В любом городе России:

- Аудит* и разработка анти - претензионной медицинской документации
- Курсы и вебинары для косметологов
- Оценка юридической перспективы претензии и составление ответа на претензию
- Досудебное урегулирование
- Представление интересов в суде
- Рассылка Советы медицинского адвоката —
КОСМЕТОЛОГИЯ,
<http://medpravoved.ru/sovety-medicinskogo-advokata-kosmetologiya/>

* - аудит проводится бесплатно - <http://medpravoved.ru/audit/>



Спасибо за внимание!

Вопросы?

