




**Новый порядок оказания
платных медицинских услуг:
как подготовиться к 1 сентября 2023 года**



С 1 сентября 2023 года вступают в силу новые правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг. Правилами вводится новый порядок взаимодействия врачей и пациентов при оказании платных услуг, устанавливаются новые требования к составлению договоров и к качеству медицинской помощи. У потребителя стало еще больше прав, а у клиник – рисков и обязанностей.

При этом правила будут одинаковы для всех медучреждений вне зависимости от формы собственности и ведомственной принадлежности.



Обзор основных изменений правил предоставления платных медицинских услуг в свете Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006".

Особенность оказания платных медицинских услуг

Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"

Вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует до 1 сентября 2026 г.

С 1 сентября 2022 года в Законе о защите прав потребителей сформулирован конкретный перечень условий, которые признаются ущемляющими права потребителей и не могут включаться в договоры с гражданами (являются ничтожными). Часть из этих запретов вытекает из общих положений гражданского законодательства, а некоторые были выработаны правоприменительной практикой. Перечень является открытым - недопустимыми могут быть признаны и другие условия, нарушающие обязательные правила в области защиты прав потребителей.

Особенность оказания платных медицинских услуг

Основные положения платных медуслуг останутся прежними:

- ▶ Любое медучреждение вправе оказывать пациентам платные медуслуги только в объеме своей медицинской лицензии и учредительной документации
- ▶ Участники программы ОМС, вправе оказывать пациентам платные медуслуги, устанавливая условия их предоставления, отличные от этой программы.
- ▶ Правила разрешают оказывать медпомощь пациентам без гражданства или с иностранным паспортом, а также на анонимной основе на старых основаниях.
- ▶ Оказание медицинской помощи на возмездной основе позволяет оказывать медицинские услуги, не включённые в стандарт или сверх него, отступая от утвержденных стандартов и порядков.
- ▶ Некоторые медуслуги нельзя сделать платными – например, услуги скорой медицинской помощи в бюджетных МО.

Особенность оказания платных медицинских услуг

Что внесут изменения на настоящее время :

- ▶ Дополнительные платные медуслуги не вправе оказывать без допсоглашения к договору или нового договора на такие услуги.
- ▶ Хранить договоры на платные медицинские услуги необходимо не менее трех лет, в течение этого времени у пациента будет возможность обратиться с претензией на полученную услугу. Однако данная норма может быть изменена из-за практики по моральному вреду
- ▶ Медорганизация должна уведомить клиента, в какой форме и каким способом он может направить жалобу. В отсутствие таких разъяснений, гражданин вправе использовать любую форму и способ обращения.
- ▶ Необходимо дать возможность пациенту предъявить претензии к оказанной услуге в электронном виде.
- ▶ Предоставить возможность пациенту заключить договор дистанционно — через интернет. Информацию об этом необходимо разместить на сайте больницы
- ▶ Медорганизация должна предоставить возможность пациенту получить копию договора в течение трех лет с момента оказания услуги, если свой экземпляр он потерял
- ▶ Незаконно условие об ограничении ответственности клиники за результат лечения в какой бы форме оно ни было изложено.

Особенность оказания платных медицинских услуг

Обновлен порядок оказания платных медуслуг

Установлены новые правила оказания платных медицинских услуг. Уточнён порядок предоставления информации потребителю. Закреплены особенности заключения договоров дистанционным способом. При оказании медпомощи дополнительно могут предоставляться платные немедицинские услуги - бытовые, сервисные, транспортные и др.

При оказании услуг должен соблюдаться не только порядок оказания медпомощи, утвержденный Минздравом, но и правила проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований, медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения, проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, диспансерного наблюдения, медицинских осмотров и освидетельствований.

Исполнитель обязан информировать пациента о форме и способах направления претензий, а также вести книгу отзывов и предложений.

Разграничены полномочия Росздравнадзора и Роспотребнадзора в сфере контроля за соблюдением правил.

Особенность оказания платных медицинских услуг

Обновлен порядок оказания платных медуслуг

В разделе 1 приведен перечень терминов, общие условия заключения договора.

В разделе 2 внесены пункты о порядке оказания медицинских услуг, включённых в территориальные программы обязательного медицинского страхования.

В разделе 3 Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

В разделе 4 приведен порядок заключения договора.

В разделе 5 приведен порядок оказания платных медицинских услуг.

В разделе 6 установлены Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом.

В разделе 7 установлена Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

Особенность оказания платных медицинских услуг

▶ Особенности договора об оказании платных медицинских услуг

Особенности договора, предметом которого является оказание платных медицинских услуг, связаны, в частности, с его существенными условиями, требованиями к лицу, которое может быть исполнителем по такому договору, а также к форме договора и порядку его заключения.

Исполнителем по договору об оказании платных медицинских услуг могут быть только медицинские организации, под которыми понимаются юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие на основании лицензии медицинскую деятельность (п. 11 ст. 2 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", далее - Закон об основах охраны здоровья, п. 2 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006, далее - Правила).

Особенность оказания платных медицинских услуг

▶ Особенности договора об оказании платных медицинских услуг

Второй стороной договора об оказании платных медицинских услуг является либо непосредственно пациент (потребитель), либо иное лицо (заказчик), заключающее договор в пользу потребителя (п. 2 Правил, ст. 430 ГК РФ, постановление Семнадцатого ААС от 26.11.2021 N 17АП-13764/21)

К отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (ч. 8 ст. 84 Закона об основах охраны здоровья).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Предметом договора об оказании платных медицинских услуг могут быть услуги, включенные в перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность (приложение к Положению о лицензировании медицинской деятельности, утв. постановлением Правительства РФ от 01.06.2021 N 852), и указанные в лицензии на осуществление медицинской деятельности (п. 3 Правил).

Условием, необходимым для фактического оказания медицинской услуги, **является** наличие предварительного информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи (п. 4, 5 ст. 2, ст. 20 Закона об основах охраны здоровья).

Информированное добровольное согласие должно быть предварительным, то есть подписанным до начала оказания медицинской услуги (определение ВС Республики Татарстан от 24.01.2019 N 33-461/2019).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Договор о предоставлении платных медицинских услуг (медицинского обслуживания) является публичным (п. 1 ст. 426 ГК РФ), в связи с чем цена медицинских услуг, оказываемых исполнителем, должна быть одинаковой для потребителей соответствующей категории. Иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей (п. 2 той же статьи).

Отказ медицинской организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие услуги не допускается. Это также означает, что исполнитель не может отказаться от договора на основании п. 2 ст. 782 ГК РФ при наличии у него возможности предоставить соответствующие услуги (п. 3 мотивировочной части Определения Конституционного Суда РФ от 06.06.2002 N 115-О; см. также, например, определения Тверского облсуда от 25.02.2016 по делу N 33-904/2016, Свердловского облсуда от 23.09.2021 N 33-14328/2021, решение Советского районного суда г. Красноярск Красноярского края от 15.10.2019 N 2-2501/2019).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Для договора оказания платных медицинских услуг предусмотрена письменная форма (п. 16 Правил). Договор, заключенный с заказчиком в пользу потребителя, составляется в 3-х экземплярах, а заключенный непосредственно с потребителем - в 2-х экземплярах (п. 18 Правил).

В договор об оказании платных медицинских услуг в том числе подлежат включению должность, фамилия, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилия, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись; если заказчик является юридическим лицом - должность лица, заключающего договор от имени заказчика (подп. "е" п. 17 Правил, который признан не противоречащим действующему законодательству решением ВС РФ от 23.01.2019 N АКПИ18-1168).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Договор об оказании платных медицинских услуг составляется в виде единого документа, подписываемого сторонами.

Имеются судебные решения как о привлечении к административной ответственности по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ медицинских организаций, заключающих договоры об оказании платных медицинских услуг в иной форме (например, путем выдачи договора-чека, внесения заказчиком предоплаты, предусмотренной условиями подписанных исполнителем правил оказания медицинских услуг) (постановления Девятнадцатого ААС от 25.05.2018 N19АП-2930/18, Томского облсуда от 23.10.2015 N 4А-488/2015), так и об отсутствии в подобных случаях события правонарушения (постановление Девятого ААС от 23.01.2017 N 09АП-62174/16).

Вместе с тем в судебной практике высказывается позиция о том, что такой договор может быть заключен и путем совершения конклюдентных действий (оферта) в порядке, предусмотренном п. 3 ст. 434 и п. 3 ст. 438 ГК РФ (постановления Семнадцатого ААС от 20.02.2016 N 17АП-47/16, от 20.01.2017 N 17АП-18317/16, Девятого ААС от 23.01.2017 N 09АП-62174/16, Шестого ААС от 01.04.2019 N 06АП-94/19).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Порядок оплаты медицинских услуг определяется договором (п. 23 Правил).
Цена медицинских услуг может определяться в договоре в том числе в виде сметы, а по требованию любой из сторон договора составление сметы является обязательным (п. 19 Правил).
Если при оказании платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).
Без письменного согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. При этом если предоставление дополнительных медицинских услуг требуется по экстренным показаниям, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы (пп. 20-21 Правил, п. 3 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-I "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей)).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Помимо информации об исполнителе (включая сведения о лицензии) и заказчике (потребителе), договором должен быть предусмотрен, в частности, перечень предоставляемых платных медицинских услуг, условия и сроки их оказания, стоимость услуг, сроки и порядок оплаты.

Из перечисленных в упомянутом пункте условий лишь условие о конкретных видах оказываемых услуг является существенным в смысле п. 1 ст. 432 ГК РФ.

Отсутствие в договоре прочих условий не свидетельствует о незаключенности договора, а правило о необходимости их включения в договор имеет прежде всего административный характер (постановления Восемнадцатого ААС от 30.11.2021 N 18АП-15565/21, Четырнадцатого ААС от 15.12.2020 N 14АП-8987/20).

Особенность оказания платных медицинских услуг

В частности, само по себе отсутствие в договоре окончательной цены оказываемых услуг не свидетельствует о незаключенности договора (постановление Первого ААС от 05.10.2015 N 01АП-6317/15, определение Нижегородского облсуда от 25.02.2016 по делу N 33-2226/2016).

Вместе с тем, как показывает правоприменительная практика, отсутствие в договоре положений о сроке оказания медицинских услуг может быть квалифицировано как нарушение ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", п. 17 Правил и основание для привлечения организации и ее должностных лиц к административной ответственности, предусмотренный ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (постановление АС Центрального округа от 27.06.2017 N Ф10-2254/17).

Особенность оказания платных медицинских услуг

В договор об оказании платных медицинских услуг не могут включаться условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством.

Как было отмечено, исполнитель не вправе, в частности, в отсутствие предусмотренных законом оснований в одностороннем порядке отказываться от исполнения договора или вносить в него изменения (в том числе оказывать потребителю без его письменного согласия дополнительные платные услуги).

Кроме того, договор не может содержать условия, исключаящие или ограничивающие ответственность исполнителя за нарушение обязательств; вводить штрафы, удержания и другие санкции на случай отказа потребителя от договора; устанавливать обязательный досудебный порядок урегулирования споров.

Эти и другие подобные условия, нарушающие права потребителя, являются ничтожными (см. ст. 16 и 32 Закона о защите прав потребителей, п. 2 ст. 400 ГК РФ, п. 33 постановления Пленума ВС РФ от 22.06.2021 N 18, п. 6 Обзора, утв. Президиумом ВС РФ 20.12.2016 г.).

Особенность оказания платных медицинских услуг

Качество платных медицинских услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Если законом или иным нормативным актом предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, оказываемые по договору услуги должны соответствовать этим требованиям (п. 27 Правил).

В силу п. 15 Правил исполнитель до заключения договора в письменной форме должен уведомить потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Особенность оказания платных медицинских услуг

Согласно ч. 1 ст. 37 Закона об основах охраны здоровья медицинская помощь (за исключением оказываемой в рамках клинической апробации) организуется и оказывается в соответствии с:

- положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи;
- порядками оказания медицинской помощи;
- на основе клинических рекомендаций;
- с учетом стандартов медицинской помощи.

Соответствующие порядки и стандарты утверждаются Минздравом России. Этот же орган в силу ч. 2 ст. 64 Закона об основах охраны здоровья утверждает критерии оценки качества медицинских услуг (приказ Минздрава РФ от 10.05.2017 N 203н).

Особенность оказания платных медицинских услуг

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору медицинская организация несет гражданско-правовую ответственность (п.п. 31, 32 Правил, ч. 2 ст. 98 Закона об основах охраны здоровья, § 2 гл. 59 ГК РФ).

Договор об оказании платных медицинских услуг может быть расторгнут по обстоятельствам, связанным с волеизъявлением одной или обеих его сторон, на основании:

- соглашения сторон (п. 1 ст. 450 ГК РФ),
- решения суда по требованию одной из сторон (п. 2 ст. 450, ст. 451 ГК РФ);
- одностороннего отказа от исполнения договора (ст. 450.1, 782 ГК РФ, п. 22 Правил, п. 21 постановления Пленума ВС РФ от 25.12.2018 N 49).

РЕГИСТРАТУРА

ВЫДАЧА
ТРУПОВ
с 3 до 4-х



“ ПРАВИЛА ”
НЕЛЬЗЯ! ОБЯЗАН!
[Illegible text in columns]

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ТАБЛИЦА
ИЗМЕНЕНИЙ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 4 октября 2012 г. N 1886

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 11 мая 2023 г. N 736

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПЛАТНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств ~~юридических лиц~~ и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - ~~договор~~);

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Понятие "медицинская организация" употребляется ~~в настоящих Правилах~~ в значении, определенном ~~в Федеральном законе~~ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

"исполнитель" - медицинская организация, ~~предоставляющая~~ платные медицинские услуги ~~потребителям~~.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПЛАТНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры);

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

3. Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Понятие "медицинская организация" употребляется в значении, определенном Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

"исполнитель" - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

Особенность оказания платных медицинских услуг

3. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании ~~перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в~~ лицензии на осуществление медицинской деятельности, ~~выданной~~ в установленном ~~порядке~~.

4. 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.

5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя ~~(заказчика)~~.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

6. При заключении договора потребителю ~~(заказчику)~~ предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов 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 (далее - ~~соответственно программа~~, территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

7. Медицинские организации, участвующие в реализации программы и территориальной программы, имеют право ~~предоставлять~~ платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, ~~по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:~~

4. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

6. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

7. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - программа) и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

8. Медицинские организации, участвующие в реализации программы и территориальной программы, имеют право оказывать платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, в следующих случаях:

Особенность оказания платных медицинских услуг

| | |
|--|--|
| <p>установление индивидуального поста медицинского наблюдения при лечении в условиях стационара;</p> | <p>установление индивидуального поста медицинского наблюдения при оказании медицинской помощи в стационарных условиях при отсутствии медицинских показаний к установлению индивидуального поста медицинского наблюдения;</p> |
| <p>применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;</p> | <p>назначение и применение по медицинским показаниям лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлены жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации;</p> <p>применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не закупаемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации и не подлежащих оплате в рамках программы и территориальной программы;</p> |
| <p>б) при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;</p> <p>в) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;</p> <p>г) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи оказываемой в неотложной или экстренной форме.</p> | <p>б) анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;</p> <p>в) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;</p> <p>г) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, которые предусмотрены статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", а также за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме.</p> |

8. Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей.

9. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями государственной системы здравоохранения и муниципальной системы здравоохранения, устанавливаются органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей указанных медицинских организаций, а на услуги, предоставляемые медицинскими организациями частной системы здравоохранения, - руководителями указанных медицинских организаций, если иное не установлено их учредительными документами.

Оказание платных медицинских услуг медицинскими организациями независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальными предпринимателями, осуществляющими медицинскую деятельность, в случае участия их в реализации программы и территориальных программ, включающих в себя территориальные программы обязательного медицинского страхования, не должно приводить к снижению объемов и увеличению сроков ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в рамках программы и территориальных программ.

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

9. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

10. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

10. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

11. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

16. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

17. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

22. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.

23. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

фамилия, имя и отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя, его место жительства, адрес места осуществления медицинской деятельности, основной государственный регистрационный номер;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

| | |
|--|--|
| | <p>данные документа, удостоверяющего личность заказчика; данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;</p> |
| <p>наименование и адрес места—нахождения заказчика - юридического лица;</p> | <p>наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;</p> |
| <p>в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором; г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты; д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг; е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись.— В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;</p> | <p>д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором; е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты; ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг; з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя: фамилия, имя, отчество (при наличии); должность; документ, подтверждающий полномочия указанного лица; и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;</p> |
| <p>ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора; з) порядок изменения и расторжения договора;</p> | <p>к) ответственность сторон за невыполнение условий договора; л) порядок изменения и расторжения договора;</p> |
| | <p>м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;</p> |
| <p>и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.</p> | <p>н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.</p> |
| <p>15. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя. (п.15 ВлШШЕ)</p> | <p>24. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>18. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.</p> | <p>25. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах (кроме случаев заключения договора дистанционным способом).</p> |
| <p>19. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.</p> <p>20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).</p> <p>Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.</p> | <p>Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.</p> <p>26. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.</p> <p>27. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.</p> <p>Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.</p> |
| <p>21. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".</p> <p>22. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.</p> | <p>28. При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".</p> <p>29. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.</p> |
| <p>23. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.</p> <p>24. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).</p> | <p>30. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.</p> <p>31. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>32. Медицинская организация выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.</p> <p>33. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:</p> <ul style="list-style-type: none">а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов). |
| <p>25. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.</p> | |
| <p>26. Заключение договора добровольного — медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".</p> | <p>34. Заключение договора и оплата медицинских услуг заказчиком в случаях, если заказчик выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.</p> |

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

27. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам **соответствующего вида**.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

28. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

33. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

29. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

35. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - **требованиям**, предъявляемым к таким услугам.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

36. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

37. Исполнитель обязан при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления. (П.30 СМ. ВЫШЕ)

38. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

30. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления. (П.37 СМ. НИЖЕ)

39. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств исполнитель, включенный Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

40. При оказании платных медицинских услуг обязанность исполнителя по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем и (или) заказчиком по договору, возникает в соответствии с главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

41. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

31. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

32. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате ~~предоставления некачественной платной медицинской услуги~~, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VII. Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

51. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

52. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|--|
| Постановление | Постановление |
| Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг | Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг |
| I. Общие положения | I. Общие положения |
| II. Условия предоставления платных медицинских услуг | II. Условия предоставления платных медицинских услуг |
| III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах | III. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах |
| IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг | IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг |
| V. Порядок предоставления платных медицинских услуг | V. Порядок предоставления платных медицинских услуг |
| VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг | VI. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом |
| | VII. Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг |
| | Изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации |

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 11 мая 2023 г. N 736

ИЗМЕНЕНИЯ,
КОТОРЫЕ ВНОСЯТСЯ В АКТЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1. Абзац первый пункта 12 Положения о независимой военно-врачебной экспертизе, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2008 г. N 574 "Об утверждении Положения о независимой военно-врачебной экспертизе" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 31, ст. 3744; 2013, N 28, ст. 3831), изложить в следующей редакции:
"12. Расходы, связанные с производством независимой экспертизы, оплачиваются в соответствии с договором в порядке и на условиях, которые установлены в соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Правительством Российской Федерации."
2. В перечне видов государственного контроля (надзора), в рамках которых обеспечиваются признание утратившими силу, не действующими на территории Российской Федерации и отмена нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, содержащих обязательные требования, соблюдение которых оценивается при осуществлении государственного контроля (надзора), утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. N 3340-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 52, ст. 8906; 2022, N 1, ст. 163), сноску четвертую изложить в следующей редакции:
"<****> В отношении федерального государственного контроля (надзора) качества и безопасности медицинской деятельности не производится признание утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 28 июля 2008 г. N 574 "Об утверждении Положения о независимой военно-врачебной экспертизе" и постановления Правительства Российской Федерации от 4 июля 2013 г. N 565 "Об утверждении Положения о военно-врачебной экспертизе".
3. Пункты 203, 208, 341 и 577 перечня нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов, отдельных положений нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, правовых актов, отдельных положений правовых актов, групп правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, решений Государственной комиссии по радиочастотам, содержащих обязательные требования, в отношении которых не применяются положения частей 1, 2 и 3 статьи 15 Федерального закона "Об обязательных требованиях в Российской Федерации", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2467 "Об утверждении перечня нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов, отдельных положений нормативных правовых актов и групп нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, правовых актов, отдельных положений правовых актов, групп правовых актов исполнительных и распорядительных органов государственной власти РСФСР и Союза ССР, решений Государственной комиссии по радиочастотам, содержащих обязательные требования, в отношении которых не применяются положения частей 1, 2 и 3 статьи 15 Федерального закона "Об обязательных требованиях в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 2, ст. 471), исключить.

Особенность оказания платных медицинских услуг

Каждая из сторон договора возмездного оказания услуг имеет право в одностороннем порядке отказаться от его исполнения:

- заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ);
- исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полного возмещения заказчику убытков (п. 2 ст. 782 ГК РФ).

Указанные нормы предоставляют сторонам договора возмездного оказания услуг право на немотивированный отказ от договора. Это право может быть реализовано независимо от наличия каких-либо определенных причин для отказа от договора, в том числе независимо от нарушения договора другой стороной.

Законом могут быть предусмотрены определенные исключения из правила п. 2 ст. 782 ГК РФ. В частности, исполнитель по договору возмездного оказания услуг, имеющему признаки публичного договора, не вправе отказаться от него на основании названной нормы, если такой отказ не обусловлен нарушением договора со стороны потребителя (п. 21 постановления Пленума ВС РФ от 25.12.2018 N 49, п. 12 Обзора, утв. Президиумом ВС РФ 20.10.2021).

Особенность оказания платных медицинских услуг

В силу ст. 783 ГК РФ односторонний отказ от договора возмездного оказания услуг возможен также по отдельным основаниям, установленным для договора подряда (п. 5 ст. 709, п. 2 и 3 ст. 715, п. 3 ст. 716, п. 2 ст. 719, п. 3 ст. 723, п. 3 ст. 737 ГК РФ). Законодательством могут быть предусмотрены и иные основания одностороннего отказа от договора возмездного оказания услуг (п. 1 ст. 12, абзац пятый п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-I "О защите прав потребителей").

Основания одностороннего отказа от договора возмездного оказания услуг, связанного с осуществлением обеими его сторонами предпринимательской деятельности, могут быть согласованы также в самом договоре. В качестве таких оснований могут выступать как определенные нарушения договора, так и обстоятельства, не обусловленные какими-либо нарушениями. Дополнительные, по сравнению с установленными законом, основания одностороннего отказа могут быть предоставлены договором также стороне, не осуществляющей предпринимательской деятельности, в отношении со стороной, осуществляющей такую деятельность (п. 2 ст. 310 ГК РФ, п. 10 постановления Пленума ВС РФ от 22.11.2016 N 54).

Особенность оказания платных медицинских услуг


Право на односторонний отказ от договора реализуется посредством направления стороной, заявляющей такой отказ, соответствующего уведомления другой стороне. С момента получения контрагентом этого уведомления договор прекращается (считается расторгнутым). Законом или договором может быть предусмотрен иной момент его прекращения (п. 1 и 2 ст. 450.1 ГК РФ).


Уведомление об одностороннем отказе от договора целесообразно направлять в письменной форме способом, обеспечивающим возможность доказывания его доставки (вручение непосредственно уполномоченному представителю контрагента с отметкой о принятии на одном из экземпляров, направление почтовым оправлением с описью вложения и уведомлением о вручении и т.п.).

В соответствии со ст. 165.1 ГК РФ правовые последствия уведомления или иного юридически значимого сообщения по общему правилу наступают для его получателя с момента доставки такого сообщения ему или его представителю. При этом сообщение считается доставленным и в том случае, если адресат не получил его или не ознакомился с ним по зависящим от него обстоятельствам. Иные правила могут быть предусмотрены законом или условиями сделки или следовать из обычая или из практики, установившейся во взаимоотношениях сторон.

Раздел 2

Условия предоставления платных медицинских услуг в соответствии с новыми правилами

- 
- A dramatic scene of a bus falling from the sky, with a conductor in the foreground and a car flying through the air. The scene is set against a dark, stormy sky with falling debris. The bus is tilted and appears to be in freefall. A conductor in a dark uniform and hat stands in the foreground, looking up at the falling bus. A car is seen flying through the air, surrounded by debris. The background shows a road lined with trees and a mountain range in the distance.
- применение порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций при оказании платных медицинских услуг;
 - новый подход к применению номенклатуры медицинских услуг при оказании платных медицинских услуг и иные;
 - локальная документация по платным медицинским услугам;
 - положение об организации платных медицинских услуг: структура, содержание



Положение должно быть разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - ЗоЗПП), Федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Уставом медицинской организации.

Положение об оказании платных медицинских услуг в бюджетном учреждении

Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в медицинской организации

Договор на оказание платных медицинских услуг с заказчиком в пользу потребителя

Договор оказания платных немедицинских услуг медицинской организацией

Положение об информировании пациента при получении платных медицинских услуг

Какую информацию о деятельности медорганизаций можно найти в Интернете?

В Интернете должна размещаться информация о деятельности медорганизаций, предоставление которой обязательно, а также необходимая для проведения независимой оценки качества оказания медуслуг.

Установлен перечень раскрываемых сведений. Они публикуются на официальных сайтах Минздрава России, региональных и местных органов, самих медорганизаций.


На сайтах медицинских заведений размещается следующая информация –

О правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование. О процедуре подготовки к диагностическим исследованиям. О порядке госпитализации. О перечне платных медуслуг, правилах их предоставления и ценах (тарифах) на них. О медперсонале (ФИО, занимаемая должность, уровень образования, квалификация, график приема). О вакантных местах. Об отзывах потребителей услуг и пр.

Информация должна быть доступна пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

Сведения публикуются в наглядном, понятном виде, в т. ч. в форме открытых данных. При этом обеспечиваются открытость, актуальность, полнота, достоверность информации, простота ее восприятия. Должны быть карта сайта для удобства навигации по нему, работоспособный поиск по сайту, версии для слабовидящих, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта.

На официальных сайтах должна предусматриваться возможность выражения мнений получателями медуслуг о качестве их оказания (анкетирование).



Учреждение обязано предоставить посредством размещения на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) учреждения информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность учреждения в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы учреждения, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны Министерства здравоохранения [наименование субъекта РФ] (далее - Министерство), Управления Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) [наименование субъекта РФ] и территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) [наименование субъекта РФ].



Приказ Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

С учётом новых правил оказания платных медуслуг, медиков обязали предоставлять пациентам новую информацию.

Если оказываете медпомощь в большем или меньшем объёме, чем предусматривает стандарт, нужно оформить с пациентом письменное согласие (п. 11 постановления № 736). По прежним правилам отступать от стандарта было разрешено по просьбе потребителя, но требования брать письменное согласие не было.

Включите в договор новые сведения о сторонах (п. 23 Правил), а также условие о выдаче бесплатных выписок с расширенными сведениями по запросу пациента. В такие выписки теперь обязали включать информацию о состоянии здоровья после оказания платных медуслуг: сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, препаратах и медизделиях (п. 23 Правил).

Ранее требовали, чтобы выписки отражали состояние здоровья после оказания медуслуг, но содержание не конкретизировали.

С учётом изменений в процедуре расторжения договора (п. 29 Правил), если пациент после заключения договора откажется от получения медуслуг, договор расторгают. Как и ранее, гражданин оплачивает медорганизации понесенные расходы. Сейчас при этом клиника обязана информировать пациента о расторжении договора по его инициативе. Эту обязанность убирают.

Чек-лист проверки текста договора на оказание платных медуслуг

- Сведения об исполнителе (в том числе наименование медорганизации, адрес в пределах места нахождения юрлица, ОГРН, ИНН, для ИП – Ф. И. О., адрес места жительства и места осуществления деятельности, ОГРН)
- Сведения о лицензии (номер, срок действия, орган, выдавший лицензию, перечень медуслуг в соответствии с лицензией)
- Сведения о потребителе/пациенте (Ф. И. О., адрес места жительства и иные адреса, телефон, данные документа, удостоверяющего личность)
- Сведения о законном представителе потребителя (Ф. И. О., адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность)
- Сведения о заказчике (для физлица – Ф. И. О., адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность; для юрлица – наименование, адрес, ОГРН, ИНН)
- Перечень платных медуслуг, которые медорганизация оказывает в рамках договора
- Стоимость услуг, сроки и порядок их оплаты
- Вариант формулировки: «Потребитель осуществляет 100%-ную предоплату медицинских услуг при заключении договора»
- Условия и сроки ожидания услуг
- Ответственность сторон за невыполнение условий договора
- Порядок изменения и расторжения договора
- Порядок и условия выдачи пациенту меддокументов после исполнения договора (без взимания платы)
- Вариант формулировки: «В день завершения оказания медицинских услуг потребителю выдается выписка из медицинских документов, отражающая состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. Выписка выдается бесплатно»
- Иные условия по соглашению сторон
- Сведения о лицах, подписавших договор, их подписи. Для лиц, подписывающих договор от имени юрлица (клиника, заказчик-организация), – должность и Ф. И. О. подписанта. Для представителя клиники – документ, подтверждающий полномочия.

Чек-лист для проверок форм ИДС

Наименование медорганизации

Ф. И. О. пациента, его дата рождения и место регистрации (также можно дополнительно указать место жительства, если оно отличается от места регистрации)

Ф. И. О. законного представителя пациента, его место регистрации (заполняется при необходимости)

Перечень медвмешательств, на которые дается ИДС

Данные медработника, который получает ИДС и разъясняет методы медпомощи, риски и т.д. (должность, Ф.И.О.)

Подтверждение предоставления пациенту обязательной информации о методах, которые будут применяться при оказании медуслуги, а также о возможных рисках медвмешательства и пр. (1)

Подтверждение предоставления пациентом полной информации о его здоровье (2)

Информация о праве пациента отказаться от медвмешательства (3)

Подпись пациента или его законного представителя

Подпись медработника

Дата оформления согласия

(1) Вариант формулировки:

«Медицинским работником врачом-терапевтом Ивановым И.И. мне в доступной для меня форме разъяснены цели и методы оказания медицинской помощи, связанный с ними риск, возможные варианты медицинских вмешательств, их последствия, в том числе вероятность развития осложнений, а также предполагаемые результаты оказания медицинской помощи. На все заданные вопросы мною получены удовлетворившие меня ответы»

(2) Вариант формулировки:

«Заявляю, что изложил(а) медицинскому работнику все необходимые ему и известные мне данные о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических проявлениях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, наследственных и прочих заболеваниях, принимаемых лекарственных средствах»

(3) Вариант формулировки:

«Мне разъяснено, что я имею право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"».

Какие формы ИДС меняли за последние три года

ИДС на вмешательства, перечисленные в приказе Минздравсоцразвития от 23.04.2012№ 390н
(приложение 2 к приказу Минздрава от 12.11.2021№ 1051н)

ИДС на медвмешательство с применением вспомогательных репродуктивных технологий и искусственной инсеминации
(приложение 13 к приказу Минздрава от 31.07.2020 № 803н);

ИДС на медвмешательство путем проведения операции редукции эмбриона/плода (приложение 14 к приказу Минздрава от 31.07.2020 № 803н);

ИДС в рамках работы с ВИЧ-инфицированными (приложение Г2 к Клиническим рекомендациям «ВИЧ-инфекция у взрослых» 2020 года, приложения А3.6 и А3.8 к Клиническим рекомендациям «ВИЧ инфекция у детей» 2020 года, приложения А3.1, А3.3 и А3.10 Клинических рекомендаций «ВИ Ч-инфекция у беременных» 2022 года);

ИДС на вакцинацию против COVID19 (приложение 2 к Временным методическим рекомендациям «Порядок проведения вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID19);

ИДС на направление и проведение МСЭ (приказ Минздрава от 07.06.2022 № 385н);

ИДС на трансплантацию органов и тканей человека (приложение 2 к приказу Минздрава от 27.07.2022 №508н);

ИДС на искусственное прерывание беременности по желанию женщины (приказ Минздрава от 07.04.2016 № 216н);

ИДС на медпомощь в рамках клинической апробации методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации (приложение № 2 к приказу Минздрава от 21.07.2015 № 474н);

ИДС донора биоматериала либо его законного представителя на безвозмездное предоставление биоматериала для производства биомедицинского клеточного продукта (приложение 1 к приказу Минздрава от 11.08.2017 № 517н);

ИДС на профилактические прививки детям (приказ Минздравсоцразвития от 26.01.2009 № 19н);

ИДС на некоторые виды медвмешательств, проводимых ФГУЗ и клиниками НИИ, подведомственными ФМБА (приказ ФМБА от 30.03.2007 № 88)

Анонимное оказание медицинских услуг

В письме Министерства здравоохранения РФ от 9 июня 2017 г. N 17-1/3717-1 "О возможности оформления документации при оказании платных медицинских услуг анонимно, в том числе медицинскими организациями, не участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий" указано следующее:

"...в соответствии со статьёй 84 Федерального закона N 323-ФЗ медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеют право оказывать пациентам платные медицинские услуги, в том числе анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При этом для медицинских организаций, не участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Федеральным законом N 323-ФЗ запрета для оказания платных медицинских услуг анонимно не установлено".

Положение об оказании платных медицинских услуг

основные используемые понятия:

- "платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

- "потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- "заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"исполнитель" - [наименование бюджетного медицинского учреждения] (далее также - Учреждение).

Положение об оказании платных медицинских услуг

Информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа).

При этом в медицинской документации делается запись о возможности предоставления соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы, территориальной программы и согласия пациента на предоставление медицинской услуги на платной основе.

Положение об оказании платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги предоставляются учреждением на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

Медицинское учреждение вправе оказывать платные медицинские услуги на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), но не нарушая их.

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

Положение об оказании платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Положение об оказании платных медицинских услуг

Убытки, причиненные потребителю включением в договор недопустимых условий, ущемляющих его права, подлежат возмещению исполнителем в полном объеме в соответствии со статьей 13 ЗоЗПП.

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

- а) назначить новый срок оказания услуги;
- б) потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги, если это предусмотрено договором;
- в) потребовать исполнения услуги другим специалистом;
- г) расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По соглашению (договору) сторон неустойка может быть выплачена за счёт уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесённого аванса.

Положение об оказании платных медицинских услуг

Претензии и споры, возникающие между потребителем и учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Учреждение освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Положение об оказании платных медицинских услуг

Согласно части 1 статьи 2 Федерального закона от 15 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании", под стандартом вообще понимается документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики выполнения работ или оказания услуг.

Стандарт медицинской помощи разрабатывается на основе клинических рекомендаций, одобренных и утверждённых установленным порядком, и, согласно пункту 1 части 14 статьи 37 ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", включает в себя усредненные показатели частоты предоставления и кратности применения:

- 1) медицинских услуг;
- 2) зарегистрированных на территории Российской Федерации лекарственных препаратов (с указанием средних доз) в соответствии с инструкцией по применению лекарственного препарата и фармакотерапевтической группой по анатомо-терапевтическо-химической классификации, рекомендованной Всемирной организацией здравоохранения;
- 3) медицинских изделий, имплантируемых в организм человека;

Положение об оказании платных медицинских услуг

Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2021 г. N 1968 "Об утверждении Правил поэтапного перехода медицинских организаций к оказанию медицинской помощи на основе клинических рекомендаций, разработанных и утвержденных в соответствии с частями 3, 4, 6 - 9 и 11 статьи 37 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Правительство определило порядок поэтапного перехода медорганизаций к оказанию медпомощи на основе клинических рекомендаций.

Переход происходит постепенно, но не позднее 1 января 2024 г. Так, клинические рекомендации, размещенные на официальном сайте Минздрава до 1 сентября 2021 г., применяются с 1 января 2022 г.

Также предусмотрен поэтапный учет клинических рекомендаций при формировании программы госгарантий бесплатного оказания гражданам медпомощи.

Положение об оказании платных медицинских услуг

Согласно п. 11 Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006»

платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

Приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 октября 2017 г. N 804н "Об утверждении номенклатуры медицинских услуг" была утверждена новая Номенклатура медицинских услуг

Понятие и перечень медицинских услуг определены Номенклатурой медицинских услуг, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.10.2017 N 804н (далее - Номенклатура). Она представляет собой систематизированный перечень кодов и наименований медицинских услуг в здравоохранении и распространяется на все медицинские организации независимо от формы собственности, к которым также приравнены индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность.

Таким образом, в целях соблюдения условий предоставления платных медицинских услуг при определении наименования оказываемых клиникой платных медицинских услуг следует руководствоваться Номенклатурой. Такой же позиции придерживается и Минздрав РФ (письмо Министерства здравоохранения РФ от 4 июля 2018 г. N 17-2/10/2-4323).

Следует обратить внимание, что Номенклатура содержит обобщенные наименования медицинских услуг, и предусмотренный перечень медицинских услуг не является исчерпывающим. Медицинская организация может, указав оказываемую медицинскую услугу в соответствии с Номенклатурой, дополнительно конкретизировать её в зависимости от особенностей исполнения.

Кроме того, по мнению Минздрава, в связи с предусмотренной законодательством Российской Федерации возможностью оказания платных медицинских услуг в объеме, превышающем объем выполненного стандарта медицинской помощи, медицинская организация может расширить перечень медицинских услуг относительно предусмотренного Номенклатурой при оказании медицинских услуг, не включенных в Номенклатуру (письмо Министерства здравоохранения РФ от 4 июля 2018 г. N 17-2/10/2-4323).

Положение об оказании платных медицинских услуг

Номенклатура представляет собой систематизированный перечень кодов и наименований медицинских услуг в здравоохранении.

Предусматриваются два раздела - "А" и "В", построенные по иерархическому принципу.

Раздел "А" включает услуги, представляющие собой определенные виды медицинских вмешательств, раздел "В" - услуги, представляющие собой комплекс медицинских вмешательств. В обоих случаях речь идет об услугах, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

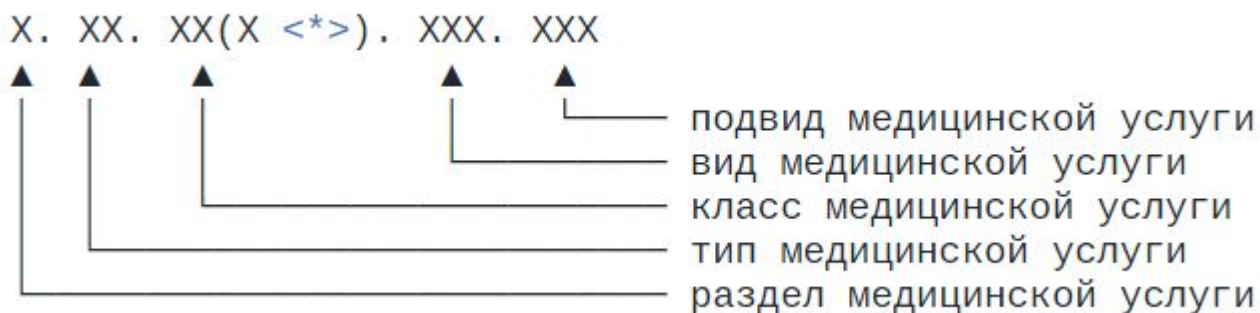
Код услуги состоит из буквенно-цифрового шифра от 8 до 11 (12) знаков. Первый знак обозначает раздел услуги, второй и третий знаки - тип услуги, четвертый и пятый (шестой) знаки - класс услуги (анатомо-функциональная область и/или перечень медицинских специальностей), с шестого по одиннадцатый (с седьмого по двенадцатый) знаки - вид, подвид услуги.


Положение об оказании платных медицинских услуг

Общие положения

Номенклатура медицинских услуг (далее - Номенклатура) представляет собой систематизированный перечень кодов и наименований медицинских услуг в здравоохранении.

Алгоритм кодирования медицинской услуги в Номенклатуре представлен на схеме:





Код услуги состоит из буквенно-цифрового шифра от 8 до 11 (12 <*>) знаков. Первый знак обозначает раздел услуги, второй и третий знаки - тип медицинской услуги, четвертый и пятый (шестой <*>) знаки - класс медицинской услуги (анатомо-функциональная область и/или перечень медицинских специальностей), с шестого по одиннадцатый знаки (с седьмого по двенадцатый <*>) - вид, подвид услуги.

Перечень медицинских услуг разделен на два раздела: "A" Перечень медицинских услуг разделен на два раздела: "A" и "B", построенные по иерархическому принципу.

Раздел "A" включает медицинские услуги, представляющие собой определенные виды медицинских вмешательств, направленные на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющие самостоятельное законченное значение.

Раздел "B" включает медицинские услуги, представляющие собой комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Новая номенклатура должностей и квалификационные требования, изменения по медосмотрам

С 1 сентября 2023 г. вводится новая номенклатура должностей медицинских и фармацевтических работников. Она заменит номенклатуру 2012 г. и будет действовать 2 года. Это связано с разработкой профстандартов в сфере здравоохранения. (Приказ Министерства здравоохранения РФ от 2 мая 2023 г. N 205н "Об утверждении Номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников», Приказ Министерства здравоохранения РФ от 2 мая 2023 г. N 206н "Об утверждении Квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим образованием")

В новом документе установлены требования к должностям специалистов с высшим профессиональным (немедицинским) образованием: биолога, зоолога (для принятых на должность до 01.09.2023), инструктора - методиста по ЛФК, медицинского логопеда, медицинского психолога, медицинского физика, специалиста по физической реабилитации (кинезиоспециалиста), специалиста по эргореабилитации (эргоспециалиста), судебного эксперта (эксперта-биохимика, эксперта-генетика, эксперта-химика), химика-эксперта медорганизации, эксперта-физика по контролю за источниками ионизирующих и неионизирующих излучений, эмбриолога.

Новая номенклатура должностей и квалификационные требования, изменения по медосмотрам

В новой номенклатуре предусмотрены наименования должностей для случаев, когда ее занимает лицо другого пола: например, наименование должности "медицинская сестра" продублировали наименованием "медицинский брат", наименование "акушер" - наименованием "акушерка".

Добавили новые должности, например:

- руководителя медорганизации, руководителя обособленного подразделения медорганизации;
- врача выездной бригады скорой медицинской помощи;
- старшего врача по спортивной медицине;
- медицинского логопеда;
- нейропсихолога;
- специалиста по физической реабилитации (кинезиоспециалиста) (с высшим немедицинским образованием);
- специалиста по эргореабилитации (эргоспециалиста).

Также добавили должности специалистов с высшим медицинским образованием (уровень бакалавриат):

- медицинской сестры (брата) общей практики; по паллиативной медпомощи; по профилактике; по медицинской реабилитации;
- медицинской сестры - специалиста по оказанию медпомощи обучающимся;
- медицинского статистика;
- старшей медицинской сестры (брата);
- старшей операционной медицинской сестры (брата);
- старшего акушера (акушерки);
- старшего фельдшера.

Некоторые наименования удалили, в частности, наименования должностей провизора-стажера, старшего провизора.

Локальные акты медицинской организации



Локальные акты медицинской организации

В процессе работы организации (вне зависимости от рода и вида ее деятельности) всегда возникает масса вопросов, требующих регулирования на месте, с учетом специфики и особенностей деятельности соответствующего субъекта.

Эти вопросы могут быть как чисто управленческими - определяющими, например, порядок взаимодействия подразделений, или техническими (такими как регламент проведения технических осмотров зданий и сооружений), так и организационными - в сфере труда, регулируемыми трудовые отношения.

Локальные акты медицинской организации

Положения:

- предоставлении платных медицинских услуг
- предоставлении платных медицинских услуг в рамках ДМС
- порядке ознакомления пациентов с медицинской документацией, выдачей выписок, справок
- Об отделении
 - диагностическом отделении
 - клинико-диагностической лаборатории
 - кабинете медицинской статистике
 - стационарном отделении
- Об отделе технического обслуживания медицинской техники
- работе регистратуры
- внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности
- порядке организации и проведения экспертизы качества медицинской помощи в медучреждении
- комиссии по экспертизе временной нетрудоспособности

Локальные акты медицинской организации

Приказы:

- О создании метрологической службы
- Об организации внутреннего контроля
- Об организации внутреннего контроля на основе критериев качества оказания медпомощи
- Об организации деятельности врачебной комиссии
- Об утверждении утверждения и порядке организации и проведения консультации пациентов
- другие приказы

Справки, выписки, запросы:

- порядок и сроки предоставления медицинских документов и выписок их них;
- ИДС;
- направление на госпитализацию;
- отказ от госпитализации;
- доверенность на представление интересов пациента;
- иные документы.

Локальные акты медицинской организации

Приказом от 5 августа 2022 г. № 530н «об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара и порядков их ведения» разработаны и утверждены унифицированные формы медицинской документации.

Локальные акты медицинской организации

Договоры

- на проведение предварительных и периодических осмотров
- на проведение предсменных, предрейсовых, послесменных, послерейсовых осмотрах

Возмездного оказания услуг;

Иные ..

Персональные данные

- соглашение между медицинским учреждениями об информационном взаимодействии в области передачи персональных данных
- Акт отказа от приемки персональных данных
- заявление о согласии на обработку персональных данных
- согласие на передачу персональных данных третьей стороне

Положение об обработке и защите персональных данных работников

Локальные акты медицинской организации

Протоколы:

- заседания врачебной комиссии;
- консилиума врачей при оказании медпомощи;
- иные..

Журналы:

- учета оперативных вмешательств
- учета приема пациентов и отказов в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, в амбулаторных условиях
- регистрации инструктажа сотрудников по обращению с медицинскими отходами
- журнал контроля работы стерилизаторов воздушного (парового), автоклава
- регистрации и контроля бактерицидной установки
- учета качества предстерилизационной обработки
- учета получения и расходования дезинфицирующих средств и проведения дезинфекционных работ
- технического обслуживания медицинской техники
- другие...

Внутренний контроль качества:

- классификатор дефектов медицинской помощи;
 - экспертиза амбулаторных карт;
 - экспертиза истории болезни;
 - карта контроля соблюдения безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий;
 - карта экспертной оценки качества медицинской помощи;
- график работы врачебной комиссии;
- другие..

Локальные акты медицинской организации

Диспансеризация, осмотры:

- акт медицинского освидетельствования лица, подвергнутого административному аресту;
- отчет о работе здравпункта;
- книга получения бланков листков нетрудоспособности;
- карта учета диспансеризации (профилактического медицинского осмотра);
- паспорт здоровья;
- сведения о диспансеризации определенных групп взрослого населения;
- анкета на выявление хронических неинфекционных заболеваний;
- календарный план-график прохождения диспансеризации;
- направление на медико-социальную экспертизу;
- направление на медицинское освидетельствование;
- направление на дополнительное обследование;
- карта медицинского освидетельствования;
- протокол заседания военно-врачебной комиссии;

Локальные акты медицинской организации

Локальные акты по:

- инфекционной безопасности
- лекарственной помощи
- метрологии и медицинскому оборудованию
- аккредитации медицинских специалистов
- управлению персоналом
- воинскому учету
- пожарной безопасности
- анкеты
- памятки



ПЛАТНАЯ
МЕДИЦИНА

БЕСПЛАТНАЯ
МЕДИЦИНА

Новые требования к
информированию о
предоставляемых платных
медицинских услугах:

Информирование пациента

Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006«

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

12. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

13. Исполнитель - юридическое лицо обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (при его наличии);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информирование пациента

15. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

16. Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" должны быть предоставлены информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.

Информирование пациента

17. Помимо информации, предусмотренной пунктами 12 - 16 настоящих Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

- а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 11 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;
- б) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;
- в) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- г) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
- д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- е) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

Информирование пациента

ж) образцы договоров;

з) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;

и) для медицинских организаций государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения - адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организации).

Информирование пациента

18. Информация, указанная в пунктах 12 - 16 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.

19. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

~~11. Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:~~

~~а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется);~~

~~для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);~~

~~б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;~~

~~адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;~~

12. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

13. Исполнитель - юридическое лицо обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") (при его наличии);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

14. Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) основной государственный регистрационный номер;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии);

в) адрес (адреса) места жительства и осуществления медицинской деятельности;

г) адрес своего сайта в сети "Интернет" (при его наличии);
д) методы оказания медицинской помощи, связанные с ними риски, виды медицинского вмешательства, их последствия и ожидаемые результаты оказания медицинской помощи.

| | |
|---|---|
| | <p>15. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.</p> |
| <p>в) — 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);</p> | <p>16. Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" должны быть предоставлены информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.</p> |
| | <p>В случае временного приостановления деятельности медицинской организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на сайте медицинской организации либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность медицинской организации будет приостановлена.</p> <p>17. Помимо информации, предусмотренной пунктами 12 - 16 настоящих Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:</p> |
| <p>г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;</p> <p>д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;</p> | <p>а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, предусмотренной пунктом 11 настоящих Правил, с указанием цен в рублях;</p> <p>б) сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;</p> |
| | <p>в) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;</p> <p>г) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;</p> |
| <p>е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;</p> <p>ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;</p> | <p>д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;</p> <p>е) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;</p> |

| | |
|--|--|
| <p>е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;</p> <p>ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;</p> | <p>д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;</p> <p>е) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;</p> |
| | <p>ж) образцы договоров;</p> <p>з) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;</p> |
| <p>з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.</p> | <p>и) для медицинских организаций государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения - адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее - органы государственной власти и организации).</p> |
| | <p>18. Информация, указанная в пунктах 12 - 16 настоящих Правил, доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети "Интернет" (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.</p> |
| <p>12. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.</p> | <p>Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги.</p> |
| <p>13. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:</p> <p>а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;</p> <p>б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.</p> | |

| | |
|--|--|
| <p>14. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:</p> <p>а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;</p> | <p>19. При заключении договора потребителю и (или) заказчику должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:</p> <p>а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;</p> |
| <p>б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);</p> | <p>б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);</p> |
| <p>в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи; См. схожий фрагмент в сравниваемом документе</p> | |
| <p>г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.</p> | <p>в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.</p> |
| <p>15. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя. (П.24 НИЖЕ)</p> | <p>20. В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.</p> <p>21. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).</p> <p>В случае если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.</p> <p>При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".</p> |

Информирование пациента

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей»

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).
2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.
3. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

Информирование пациента

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей«

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

Информирование пациента

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора)

1.1. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя). Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую информацию об изготовителе (продавце).

Информирование пациента

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора)

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Информирование пациента

В новых правилах подробно регламентированы виды информации, которые необходимо довести до сведения потребителя или заказчика, в том числе:

- стандарты медпомощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых оказываются медуслуги, путем размещения на сайте ссылок на www.pravo.gov.ru и рубрикатор клинических рекомендаций на официальном сайте Минздрава РФ,

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг и сроки ожидания оказания медпомощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с Программой госгарантий бесплатной медпомощи, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы;

- сведения о медработниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- график работы медработников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

СТАЛЛА



**Новые требования к содержанию договора
о предоставлении платных медицинских услуг
и порядку его заключения**

План лечения

План лечения является неотъемлемой частью медицинской документации, ане договора об оказании платных медицинских услуг.

Первичный план лечения оформляется в информационном добровольном согласии пациента.

В дальнейшем, в зависимости от анамнеза пациента и характера заболевания, медицинский работник индивидуально определяет план лечения, с которым знакомит по роспись пациента.

Назначения и противопоказания к хирургическому или консервативному лечению. Выбор метода обезболивания во время операции. Объем и метод операции. Обосновать план лечения курируемого больного.

Предоперационный эпикриз.

В предоперационном эпикризе кратко описывается клиническая картина заболевания, с указанием основных жалоб, анамнестических данных, результатов дополнительных методов исследования, обоснования показания к операции, намечается план вмешательства, оцениваются возможные его особенности у конкретного больного, оценивается предоперационный риск. Обезболивание, метод операции. Отдельно выносятся сведения о согласии пациента на операцию.

План лечения

До заключения договора Пациент (Заказчик) знакомится и подписывает Уведомление пациента о последствиях лечения и рекомендаций.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациента (Заказчика) или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Медицинское вмешательство без согласия Пациента (Заказчика), одного из родителей или иного законного представителя допускается только в случаях, установленных законодательством РФ.

При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

План лечения

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента (Заказчика).

Записи в медицинской карте и иной медицинской документации Исполнителя, заверенные подписью Пациента (Заказчика), означают его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, стоимость лечения, прогноз лечения и т.д.).

Пациенту (Заказчику), пожелавшему получить медицинскую помощь, оформляется амбулаторная карта, являющаяся собственностью Исполнителя. Оформление амбулаторной карты ведется в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения.

План лечения

Решение о целесообразности и объеме обследования принимает врач-специалист во время первой консультации. Пациент (Заказчик) может предоставить имеющуюся на руках медицинскую документацию, результаты проводимых ранее исследований, касающиеся данного заболевания.

Необходимым условием исполнения Договора оказания медицинских услуг является письменное согласие Пациента (Заказчика) **с выбранным планом лечения**, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, **оформленное подписью Пациента (Заказчика)**. Такое согласие является также подтверждением того, что Пациент (Заказчик) достаточно и в доступной форме информирован о состоянии своего здоровья, о предполагаемых результатах лечения, о возможности негативных последствий предлагаемых способов диагностики и лечения, о характере и степени тяжести этих последствий, о степени риска лечения, о существовании иных способов лечения и их эффективности, о последствиях отказа от предлагаемого лечения и является согласием на предложенное медицинское вмешательство.

Исполнитель, с согласия Пациента (Заказчика), вправе допустить по медицинским показаниям (т.е. обоснованно) отступление от первоначального плана, объема и стоимости лечения. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить план лечения с проведением дополнительных действий, то они выполняются с предварительного письменного согласия Пациента (Заказчика). Отказ Пациента (Заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно, с разъяснением Пациенту (Заказчику) последствий такого отказа.

- ▶ 1.25. Пациент (Заказчик) имеет право отказаться от лечения в любое время. Отказ Пациента (Заказчика) от лечения оформляется в письменной форме. Однако в этом случае ответственность за состояние здоровья пациента Исполнитель не несет и суммы денежных средств, выплаченных за оказанные медицинские услуги в клиники, не возвращает.

План лечения

Исполнитель, с согласия Пациента (Заказчика), вправе допустить по медицинским показаниям (т.е. обоснованно) отступление от первоначального плана, объема и стоимости лечения. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить план лечения с проведением дополнительных действий, то они выполняются с предварительного письменного согласия Пациента (Заказчика). Отказ Пациента (Заказчика) от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно, с разъяснением Пациенту (Заказчику) последствий такого отказа.

Пациент (Заказчик) имеет право отказаться от лечения в любое время. Отказ Пациента (Заказчика) от лечения оформляется в письменной форме. Однако в этом случае ответственность за состояние здоровья пациента Исполнитель не несет и суммы денежных средств, выплаченных за оказанные медицинские услуги в клиники, не возвращает.

План лечения

Согласно п. 27 Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006« если требуется предоставление дополнительных платных медицинских услуг, не включенных ранее в план лечения и договором, договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

План лечения

При оказании дополнительных медицинских услуг в рамках ранее заключенного договора исполнитель будет обязан оформить дополнительное соглашение на данные услуги с указанием их стоимости.

При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

План лечения

Медицинская организация будет обязана выдать потребителю платежный документ, даже если она освобождена от обязанности по применению контрольно-кассовой техники. Более того, закон напрямую предписывает медицинской организации при обращении потребителя к ней выдавать ему следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

Указание в кассовом чеке конкретной медицинской услуги не нарушает врачебной тайны (обзор определения Конституционного Суда РФ от 30 марта 2023 г. N 711-О)

Конституционный Суд РФ отказался рассматривать жалобу медорганизации, привлеченной к ответственности по ч. 4 ст. 14.5 КоАП РФ (применение ККТ с нарушением порядка и условий ее применения). Оставляя наказание в силе, арбитражные суды указали следующее:

- согласно п. 1 ст. 4.7 Закона о применении ККТ кассовый чек обязательно должен содержать наименование товаров, работ, услуг (если объем и список услуг возможно определить в момент оплаты),
- медорганизация в своих чеках указывала наименование услуги просто - "медицинские услуги",
- при этом указание формулировки "медицинские услуги" в кассовом чеке в качестве предмета расчета определяет общую направленность деятельности организации и не позволяет с достоверностью определить вид оказанной услуги,
- кроме того, арбитражными судами был отклонен довод медорганизации о том, что указание данного обязательного реквизита кассового чека будет влечь разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Медорганизация сочла, что п. 1 ст. 4.7 Закона о применении ККТ противоречит ст. 23 Конституции РФ (право на неприкосновенность частной жизни), потому что в нарушение врачебной тайны возлагает обязанность указывать в реквизитах кассового чека наименование оказанной пациенту услуги.

Отказывая в рассмотрении жалобы по существу, Конституционный Суд РФ отметил, что спорная норма устанавливает обязательные реквизиты кассового чека, который выдается непосредственно получателю медицинской услуги и необходим, в том числе, для получения социального налогового вычета на лечение. Следовательно, норма направлена на обеспечение соблюдения правопорядка в области торговли и финансовой отчетности и не может рассматриваться как нарушающая конституционные права заявителя в указанном в жалобе аспекте.

ФНС в числе документов, подтверждающих право на "лечебный вычет" по НДФЛ, чеки ККТ давно не называет.

План лечения

В целях унификации требований законодательства в сфере защиты прав потребителей документ предписывает медицинской организации доводить до сведения потребителей информацию о себе и предоставляемых ею платных медицинских услугах в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также:

сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программами, в случае участия исполнителя в их реализации;

стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

План лечения

сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

образцы договоров;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;

для медицинских организаций государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения – адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее – органы государственной власти и организации).

о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

План лечения

Вся вышеуказанная информация должна доводиться до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Исполнитель обязан доводить до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщать почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

- Я заметила, что вы не очень-то довольны нашей клиникой!..

**Досудебное урегулирование
споров по договорам на
оказание платных услуг**

Урегулирование споров

Обязательный досудебный порядок урегулирования споров Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» не предусмотрен. Под досудебным урегулированием следует понимать деятельность сторон спора до обращения в суд, осуществляемую ими самостоятельно (переговоры, претензионный порядок) либо с привлечением третьих лиц (например, медиаторов, финансового уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг), а также посредством обращения к уполномоченному органу публичной власти для разрешения спора в административном порядке.

При этом потребитель освобождается от обязанности направлять претензию, если у него есть основания для одностороннего отказа от договора, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, но он предпочитает обратиться в суд с иском о признании договора расторгнутым. Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 33 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 22.06.2021 № 18, договорное условие о соблюдении досудебного порядка урегулирования потребительского спора, если такой порядок не установлен законом, является ничтожным в силу п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей и п. 2 ст. 168 ГК РФ.

Урегулирование споров

При обнаружении некачественно оказанной услуги потребитель вправе направить ее непосредственно поставщику (исполнителю) услуги, с которым был заключен договор.

Согласно ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги имеет право потребовать по своему выбору:

- 1) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- 2) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- 4) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Урегулирование споров

- ▶ Жалобы пациентов на действия медицинских работников рассматриваются в соответствии со следующими основными нормативными актами:
 - Конституция РФ;
 - Гражданский кодекс РФ;
 - Федеральный закон "О защите прав потребителей" № 2300-1 от 07.02.1992 г.
 - Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.;
- ▶ Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н (ред. от 02.12.2013 г.) "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации" (зарег. в Минюсте России 09.06.2012 № 24516).

Урегулирование споров

- ▶ Указанные документы решают следующие основные вопросы:
 - какие должностные лица отвечают за рассмотрение обращений и жалоб в медицинской организации;
 - какая структура медицинской организации должна рассматривать жалобу и принимать решение по ней;
 - в какие сроки принимается решение о жалобе;
 - в каком документе должно быть зафиксировано принятое по жалобе решение.
- ▶ Отдельные нюансы, связанные с рассмотрением обращений граждан (в том числе жалоб на качество оказания медицинской помощи), могут решаться в локальных нормативных актах медицинской организации.

Урегулирование споров

Ответственность за работу медицинской организации в целом и за принятие отдельных решений несет прежде всего ее руководитель, а также уполномоченные заместители.

Законодательство об основах охраны здоровья граждан прямо определяет структуру медицинской организации, которая должна разрешать конфликты с пациентами.

Важно!

Рассмотрение жалобы и принятие решения по жалобе пациента является функцией врачебной комиссии.

Для рассмотрения конфликтных ситуаций с пациентами в крупной медицинской организации может быть создана специальная подкомиссия по указанному вопросу.

Данный вывод находит подтверждение в ст. 48 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. Согласно ст. 48 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. врачебная комиссия (при необходимости подкомиссия) создается в каждой медицинской организации.

Урегулирование споров

Как следует из п. 2 ст. 48 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. цель создания врачебной комиссии, помимо прочего предусматривает:

принятие решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации;

осуществление оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий.

Кроме того, в п.4.24. раздела II Приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н прямо говорится о том, что функцией врачебной комиссии является рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации.

Регламент работы врачебной комиссии внутри организации устанавливается Положением о врачебной комиссии. Этот документ относится к числу обязательных локальных нормативных актов и утверждается Приказом руководителя медицинской организации.

С Положением о врачебной комиссии должны быть ознакомлены работники, входящие в состав комиссии.

Урегулирование споров

Непосредственно в Положении о врачебной комиссии можно установить:

- порядок регистрации жалобы;
- лицо, ответственное за регистрацию жалобы и хранение ее оригинала (а также почтового конверта к ней, если жалоба пришла по почте);
- порядок и сроки передачи жалобы на рассмотрение врачебной комиссии;
- лицо, ответственное за рассмотрение жалобы врачебной комиссией;
- порядок проведения заседания по рассмотрению жалобы;
- сроки рассмотрения жалобы;
- порядок оформления результатов рассмотрения жалобы;
- порядок уведомления пациента о результатах рассмотрения жалобы;
- меры взыскания к виновным в соответствии с Трудовым кодексом РФ;
- прочие необходимые условия на усмотрение руководителя.

Регламент работы с жалобами может быть установлен и в отдельном документе - в специальном приложении к Положению о врачебной комиссии.

Урегулирование споров

В приложении, которое будет регулировать вопросы работы подкомиссии, созданной для рассмотрения конфликтных ситуаций. При отсутствии подкомиссии в качестве приложения можно создать отдельный документ - регламент по рассмотрению жалоб.

Наличие четкого регламента позволит исключить волокиту и исполнить сроки рассмотрения жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы пациента на качество медицинской помощи законодательством об основах охраны здоровья граждан не установлены. Такие сроки содержатся в законодательстве о защите прав потребителей. Это законодательство, как указано выше, применяется к отношениям по предоставлению медицинских услуг на основании п. 9 Постановления Пленума Верховного суда РФ № 17 от 28.06.2012 г.

Важно!

Жалоба пациента должна быть рассмотрена в срок не превышающий 10 дней со дня ее поступления.

Этот срок установлен в ст.31 Федерального закона "О защите прав потребителей" № 2300-1 от 07.02.1992 г.

Срок рассмотрения жалобы должен быть зафиксирован в регламенте работы врачебной комиссии.

Урегулирование споров

Выводы врачебной комиссии по результатам рассмотрения жалобы должны быть документально оформлены. Таким документом является, прежде всего решение врачебной комиссии.

Важно! Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию пациента.

Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н устанавливает требования к протоколу врачебной комиссии. Эти требования являются обязательными и должны соблюдаться.

Урегулирование споров

Так, решение врачебной комиссии должно содержать следующие сведения:

дата проведения заседания врачебной комиссии (ее подкомиссии);
список членов врачебной комиссии (ее подкомиссии),
присутствовавших на заседании;
перечень обсуждаемых вопросов;
решения врачебной комиссии (ее подкомиссии) и его обоснование.
Медицинская организация вправе расширить содержание протокола дополнительными разделами.

Решение врачебной комиссии должно быть обосновано не только теоретическими выводами. В зависимости от ситуации оно должно быть документально подтверждено.

О принятом решении пациент должен быть проинформирован письменно.

Письменный документ вручается лично под роспись. Если непосредственно вручить документ не представляется возможным, он направляется почтовым отправлением (ценным письмом с описью вложения).

Урегулирование споров

Для регистрации исходящих ответов на обращения и жалобы целесообразно завести отдельный журнал, а жалобы и ответы на них хранить в отдельной папке.

К выписке из протокола врачебной комиссии целесообразно приложить сопроводительное письмо.

Отдельно отметим, что по результатам рассмотрения врачебная комиссия может посчитать претензии пациента полностью или частично обоснованными. В таком случае, с пациентом рекомендуется подписать отдельный документ - соглашение. В этом документе будут прописаны форма, условия и порядок удовлетворения требований. Кроме того, в этом документе целесообразно зафиксировать согласие пациента с предложенными мерами и отказ от дальнейших претензий.

Наличие такого документа позволит существенно снизить в дальнейшем претензии со стороны пациента. В том числе, снизить риски обращения в суд.

Урегулирование споров

Во-первых, нужно внимательно отнестись к соблюдению сроков ответа на такие претензии — Закон о защите прав потребителей устанавливает укороченные сроки для удовлетворения ряда требований. Пропуск срока повлечет в дальнейшем дополнительные финансовые риски в виде неустойки и штрафа.

Во-вторых, следует оперативно рассмотреть обоснованность требований пациента на предмет возможности добровольного удовлетворения его требований.

Урегулирование споров

Разрешение спора на досудебном этапе позволит:

избежать судебных расходов и возмещения судебных издержек пациента в случае принятия решения в его пользу;

избежать уплаты «потребительского» штрафа в размере 50% от присужденных потребителю сумм;

избежать репутационных издержек, поскольку судебные процессы носят публичный характер, сведения об участии в судебных процессах анализируются контрагентами, клиентами, конкурентами, юристами и иными заинтересованными лицами.

Поэтому поступление в медицинскую организацию досудебной претензии необходимо рассматривать как позитивный этап развития конфликтной ситуации.

В-третьих, не следует избегать общения с потребителем. Наоборот, необходимо пригласить пациента к переговорам, выслушать его позицию и его требования. Это позволит понять и степень обоснованности претензии, и степень подготовленности пациента к прениям, а также выяснить объем доказательной базы, имеющейся у потерпевшего.

Урегулирование споров

рассмотрение претензии пациента является установление контакта и вступление с ним в переговоры с целью установить обоснованность его претензии, степень серьезности его намерений, степень подготовленности к спору, объем доказательной базы и перспективу мирного досудебного разрешения конфликта.

Важно: рассмотрение претензии является проведение внутреннего расследования инцидента, в том числе его рассмотрение на врачебной комиссии. Поступление жалоб и претензий от пациентов на качество медицинских услуг является основанием для проведения внутреннего контроля качества.

Требования к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности утверждены приказом Минздрава России от 07.06.2019 № 381н.

Урегулирование споров

В процессе внутренней проверки по возможности целесообразно:

- установить наличие фактов, изложенных в претензии пациента, в том числе факта оказания медицинской услуги;
- установить соответствие действий медицинских работников технологиям выполнения медицинских услуг и действующему законодательству;
- оценить своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
- проверить соблюдение сроков оказания медицинских услуг;
- установить наличие вины медицинских работников в оказании некачественной медицинской услуги;
- установить наличие и степень вины пациента в оказании ему медицинской услуги ненадлежащего качества;
- провести анализ медицинской документации на предмет соответствия ее заполнения требованиям законодательства;
- провести анализ договора с пациентом и сопровождающей исполнению договора документации на предмет соответствия требованиям законодательства.

Урегулирование споров

После получения претензии с учетом действующего законодательства мы можем установить ответы на следующие вопросы:

Нанесен ли пациенту какой-либо **вред здоровью** и в чем он выразился. Имеются ли документальные доказательства самого **факта причинения вреда здоровью пациента**. Отражен ли **факт причинения вреда здоровью пациента** в медицинской документации самой этой клиники.

Размер причинения вреда выражается в претензии, как правило, в требованиях пациента. Это могут различные требования и не всегда они первоначально связаны с выплатой какой-либо компенсации. В большинстве случаев пациент может требовать устранить вред и переделать какую-либо работу.

Причинно - следственная связь между действиями и бездействием специалистов клиники и вредом здоровью пациента, содержится в претензии только в виде предположения пациента.

Урегулирование споров

Оценив все возможные обстоятельства, изложенные в заявлении руководитель клиники должен принять одно из следующих решений:

Удовлетворить требования пациента в полном объеме или в какой-либо части

Отказать пациенту в удовлетворении требований.

Запросить у пациента дополнительную документацию по фактам, изложенным в заявлении.

Попросить пациента явиться на прием для его осмотра для принятия решения по его претензии.

Конкретных сроков ответа на претензию о возмещении вреда здоровью в законе не содержится. Поскольку большинство требований к клиникам в претензии не ограничивается только лишь возмещением вреда здоровью, а содержатся также требования регулируемые Законом «О защите прав потребителя», то в данном случае в соответствии со ст.22 данного закона срок удовлетворения требований потребителя составляет 10 дней со дня получения претензии.

Урегулирование споров

Составление ответа на претензию, в котором указать, что факты, изложенные в претензии, были изучены в ходе внутренней проверки и не нашли своего подтверждения, в связи с чем медицинская организация считает претензию необоснованной и неподлежащей удовлетворению.

Если внутренняя проверка показала наличие дефектов медицинской помощи, то целесообразно оценить риски отказа пациенту (переход дела в суд, увеличение расходов и взыскание дополнительных сумм в виде штрафа и оплаты услуг представителя и т.д.).

Урегулирование споров

Типовые ошибки:

Отсутствие лица уполномоченного на получение претензии от пациента.

Отсутствие возможности получения почтовой корреспонденции по месту нахождения организации.

Отсутствие в штате клиники лица, ответственного за работу с претензиями пациентов.

Переписка с пациентом по личным адресам электронной почты со стороны работников клиники.

Изменение объема оказываемых услуг без подписания соответствующих изменений в предмет договора.

Изменение записей в медицинской документации, без согласования с руководством стоматологической клиники.

Попытки решения возникшей ситуации непосредственно врачом, проводившим лечение.

Передача пациенту денежных средств без соответствующего оформления.

«Переделка» работы или «устранение вреда» врачом без согласования с руководством клиники.

«Передача» пациента на дальнейшее лечение в другое медицинское учреждение без согласования с руководством клиники.

Итоговым документом, при достижении соглашения между клиникой и пациентом на досудебном этапе является **соглашение о досудебном урегулировании спора с пациентом.**

Урегулирование споров

Соглашение о досудебном урегулировании спора

Досудебный порядок урегулирования споров, предусматривающий самостоятельный для сторон, добровольный порядок урегулирования разногласия, который позволяет в короткие сроки восстановить нарушенное право. Следует выделить в качестве определяющего признака досудебного уровня рассмотрения споров добровольный характер разрешения конфликта, т. е. *виновная сторона добровольно признает допущенные ею нарушения и необходимость возмещения пострадавшей стороне причиненного ущерба.*

Досудебное соглашение о возмещении вреда здоровью пациента должно содержать все необходимые условия урегулирования спора:

В чем выразился вред.

Размер вреда компенсируемого клиникой.

Требования пациента, которые удовлетворены данным соглашением.

Реквизиты договора на оказание платных медицинских услуг.

Реквизиты сторон по данному соглашению.

Урегулирование споров

Рассмотрение претензии пациента может также завершиться переводом рассмотрения дела в суд. Это происходит по следующим причинам:

претензия пациента явно не обоснована и ее добровольное удовлетворение со стороны медицинской организации нецелесообразно;

претензия пациента обоснована (частично или полностью), но пациент запрашивает неадекватный причиненному ущербу размер компенсации и не идет на переговоры;

претензия пациента обоснована (частично или полностью), но медицинская организация не желает добровольно выплачивать компенсацию, хочет выиграть время, в том числе в надежде на то, что пациент не решится на обращение в суд и откажется от дальнейшей защиты своих прав, что тоже не редкость.

В этих случаях необходимо подготовить письменный ответ на претензию и направить ее пациенту способом, позволяющим подтвердить получение им ответа. При таком варианте развития конфликта медицинской организации нецелесообразно писать подробный ответ, достаточно ограничиться указанием на необоснованность претензии.

Медицинская документация

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 31 июля 2020 г. N 789н

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ
(ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ**

Предоставление документов пациенту

Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме и содержит:

Предоставление документов пациенту

сведения о пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5) статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Предоставление документов пациенту

дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

3. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

- 1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- 2) медицинская карта стационарного больного;
- 3) история развития новорожденного;
- 4) история развития ребенка;
- 5) медицинская карта ребенка;
- 6) индивидуальная карта беременной и родильницы;
- 7) история родов;
- 8) медицинская карта стоматологического пациента;
- 9) медицинская карта ортодонтического пациента;
- 10) протокол патолого-анатомического вскрытия;

Предоставление документов пациенту

протокол патолого-анатомического вскрытия плода, мертворожденного или новорожденного;

12) медицинская карта прерывания беременности.

4. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

5. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 2 настоящего Порядка, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

6. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

Предоставление документов пациенту

К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в медицинских организациях соответствующих архивных данных.

8. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

Предоставление документов пациенту

В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

9. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом (фельдшером, акушеркой), заверяется печатью медицинской организации (при наличии), в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

10. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе).

Предоставление документов пациенту

При формировании медицинской документации в форме электронных документов в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации в соответствии с [пунктом 11](#) части 2 статьи 14 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Порядок организации системы документооборота в сфере охраны здоровья), медицинская организация по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них в соответствии с настоящим Порядком.

При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью лица, уполномоченного действовать от имени медицинской организации, направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов, в том числе посредством направления с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Сведения о медицинских работниках должны быть внесены в Федеральный регистр медицинских работников единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а сведения о медицинских организациях - в Федеральный реестр медицинских организаций единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Предоставление документов пациенту

Работник медицинской организации, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию;
- 2) хранение поступивших запросов;
- 3) оформление копий медицинских документов;
- 4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;
- 5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее - журнал).

14. При оформлении копий медицинских документов и выписок из медицинских документов в медицинских организациях, оказывающих психиатрическую, наркологическую помощь, медицинскую помощь ВИЧ-инфицированным гражданам, используются печати или штампы без указания профиля медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией, за исключением случаев, когда в запросе содержатся требования о предоставлении копий медицинских документов или выписок из медицинских документов медицинской организацией определенного вида.

Предоставление документов пациенту

Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- 1) сведения о пациенте, указанные в подпункте 1 пункта 2 настоящего Порядка;
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 2 пункта 2, абзаце втором пункта 4 настоящего Порядка;
- 3) дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;
- 4) наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);

Предоставление документов пациенту

- 5) срок возврата оригиналов медицинских документов;
- 6) подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов);
- 7) сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме).

Предоставление документов пациенту

Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006«

Пункт 33. В целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями [законодательства](#) Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

Дистанционное заключение договора

Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006»

42. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" (при наличии у исполнителя сайта) на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

43. При заключении договора дистанционным способом потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться со следующей информацией:

а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации либо фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;

б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;

в) номера телефонов и режим работы исполнителя;

г) идентификационный номер налогоплательщика;

д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

е) способы оплаты услуги (работы);

ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);

з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

Дистанционное заключение договора

44. Указанная в пункте 43 настоящих Правил информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет" (при наличии у исполнителя такого сайта).

45. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не должны корректироваться исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

46. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

Дистанционное заключение договора

47. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

48. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16¹ и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Дистанционное заключение договора

49. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

50. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

Дистанционное заключение договора

При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

Также появятся некоторые нововведения, которые необходимо внести в договор:

- условие о том, что пациент уведомлен о необходимости соблюдения режима и правил поведения пациента в медицинских организациях;
- паспортные данные пациента (и плательщика, если за пациента оплачивает другое лицо, при этом нужно заключать договор в 3 экземплярах, если же пациент и плательщик — одно лицо, то, как обычно, в 2 экземплярах) и данные свидетельства о рождении ребенка или паспорта подростка (с 14 до 15 лет). Копии документов при этом брать не нужно, можно заполнять по фото на телефоне;

Дистанционное заключение договора

- включить условие о том, что по заявлению пациента ему бесплатно выдаются выписка, результаты анализов и исследований, копия медицинской карты;
- если есть изменения от первоначального плана в сторону увеличения стоимости, то необходимо или согласовать письменно новый план, или сделать дополнительное соглашение к договору;
- по заявлению пациента теперь придется выдавать копию договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (раньше можно было не выдавать, выдавали просто справку о лечении);
- можно заключать договор на бронирование приема дистанционным способом через сайт;
- возможность анонимного приема остается.

Дистанционное заключение договора

Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», статья 2 «Основные понятия»:

Идентификация - совокупность мероприятий по установлению сведений о лице и их проверке, осуществляемых в соответствии с федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами, и сопоставлению данных сведений с уникальным обозначением (уникальными обозначениями) сведений о лице, необходимым для определения такого лица (далее - идентификатор);

Аутентификация - совокупность мероприятий по проверке лица на принадлежность ему идентификатора (идентификаторов) посредством сопоставления его (их) со сведениями о лице, которыми располагает лицо, проводящее аутентификацию, и установлению правомерности владения лицом идентификатором (идентификаторами) посредством использования аутентифицирующего (аутентифицирующих) признака (признаков) в рамках процедуры аутентификации, в результате чего лицо считается установленным.

Авторизация — проверка того, что вам разрешен доступ к запрашиваемому ресурсу (определения в вышеупомянутом федеральном законе нет).

Дистанционное заключение договора

Аналогично эти термины применяются и в информационных системах, к которым относится и ЕГИСЗ.

Идентификация - получение вашей учетной записи по имени пользователя или по адресу электронной почты;

аутентификация — проверка того, что вы знаете пароль от этой учетной записи;

авторизация — проверка вашей роли в системе и решение о предоставлении доступа к запрошенной странице или ресурсу.

Обратите внимание на то, что все эти процессы для целей осуществления телемедицинского взаимодействия между пациентом и врачом будут реализовываться через ЕСИА (единая система идентификации и аутентификации).

Порядок с марта следующего года будет следующий (приказ Минздрава от 12 ноября 2021 г. № 1051н):

Дистанционное заключение договора

формируется простая электронная подпись (как правило – это совокупность адреса электронной почты и номера телефона), данный идентификатор должен быть уже использован пациентом на сайте госуслуг либо пациент уже был на личном приёме с установлением его личности, где состоялась в рамках медицинской информационной системы выдача ключа простой электронной подписи, далее эта простая электронная подпись используется для подписания информированного добровольного согласия (ИДС – всему голова, с него всё и начинается!) посредством применения ЕСИА.

- вариант – пациентом получена усиленная квалифицированная электронная подпись и ЕСИА не нужна.

Дистанционное заключение договора

То же касается и идентификации и аутентификации в процессе дачи информированного отказа от медицинского вмешательства. Дача ИДС, совмещённая с процессом идентификации, аутентификации и авторизации при первом приёме является с медико-правовой точки зрения юридическим фактом, порождающим права и обязанности. Эта комплексная процедура подтверждает, что именно этот пациент:

- получил полную информацию и о целях и о методах оказания медпомощи;
- получил полную информацию в понятном виде о способе оказания медпомощи – телемедицинские технологии;
- получил полную информацию о риске, связанном с целями и методами оказания данной конкретной медицинской помощи;
- получил полную информацию о возможных вариантах видов медицинских вмешательств, включённых в Перечень видов, на которые граждане дают ИДС;

получил полную информацию о последствиях медицинских вмешательств и о вероятности развития осложнений;

- получил информацию в полном виде и донесённую понятным для него способом о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Дистанционное заключение договора

А что если, пациент остался недоволен качеством вашей медпомощи с применением телемедицины, а возможно и злоупотребляет своими правами с целью получить возмещение морального вреда?

Центральный вопрос – закрепление доказательств, существующих в электронном виде, обладающих признаками связанности с процессом идентификации и аутентификации истца.

Вначале немного нормативно-правовых основ ведения медицинской документации в электронном виде.

Центральный для нашего анализа - Приказ Минздрава России от 07.09.2020 № 947н "Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов", вступивший в силу с 1 февраля 2021 года.

Дистанционное заключение договора

Унифицированные формы медицинской документации и формы медицинской документации в форме электронных документов в виде единого Приказа есть только в одной сфере и касаются узкого направления - донорства крови: Приказ Министерства здравоохранения РФ от 27 октября 2020 г. № 1157н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, в том числе в форме электронных документов, связанных с донорством крови и (или) ее компонентов и клиническим использованием донорской крови и (или) ее компонентов, и порядков их заполнения".

Приказ № 1157н чрезвычайно важен тем, что в его приложениях указан способ заполнения унифицированной формы в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов с дублированием на бумажном носителе.

Дистанционное заключение договора

При сравнительном анализе данного приказа и Приказа № 947н можно сделать вывод, о том, что если в медицинской организации не создана система электронного документооборота медицинской документации (а единые требования в соответствии с пунктом 11 части 2 статьи 14 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» были утверждены только в Приказе 947н), то форма медицинской документации оформляется на бумажном носителе и заверяется подписью ответственного лица, уполномоченного приказом руководителя медицинской организации, и печатью медицинской организации, на оттиске которой идентифицируется полное наименование медицинской организации либо в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи сотрудника медицинской организации, уполномоченного приказом руководителя медицинской организации, в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов.

Дистанционное заключение договора

Медицинский документ в форме электронного документа, прежде чем быть принятым в качестве доказательства в гражданском процессе должен соответствовать пункту 11 части 2 статьи 14 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Он может быть либо частью системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов без дублирования на бумажном носителе или быть результатом заполнения формы электронного документа с возможностью дублирования на бумажном носителе. И здесь внешняя похожесть не должна вводить в заблуждение: если электронный документ – часть системы электронного документооборота, то этому должны предшествовать (п. 3 Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов) следующие шаги:

формирование, подписание и хранение

регистрация электронного документа в единой государственной информационной системе (в нашем случае – ЕГИСЗ)

создание системы предоставления доступа к медицинской документации.

Дистанционное заключение договора

Согласно вступившему в силу с 01 февраля 2021 года (Приказ Минздрава России от 07.09.2020 № 947н) порядку ведения медицинской документации в форме электронного документа правила организации системы электронного документооборота относятся к следующим объектам:

1) электронная медицинская документация в узком смысле
- медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;

история развития ребёнка;

индивидуальная карта беременной и родильницы;

- медицинская карта стационарного больного;

- история родов;

- история развития новорождённого;

2) ЭЛЕКТРОННЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ ЗАПИСИ (записи об идентификации и аутентификации относятся именно сюда);

3) МЕДИЦИНСКИЕ ЗАПИСИ, ПОЛУЧЕННЫЕ В АВТОМАТИЧЕСКОМ РЕЖИМЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ИЗДЕЛИЙ, ДОПУЩЕННЫХ К ОБРАЩЕНИЮ (медицинское программное обеспечение, системы поддержки принятия врачебных решений). Все перечисленные объекты в дальнейшем будут называться медицинские электронные документы в широком смысле или просто медицинские электронные документы. Разница в их подписании – см п.п.9-14 Порядка ведения медицинской документации в форме электронного документа

Дистанционное заключение договора

Как оформить электронный медицинский документ для того, чтобы его приняли в качестве доказательства?

Прежде всего, и сама медицинская организация и сотрудники данной организации (медицинские работники) должны быть внесены в федеральный регистр медицинских работников ЕГИСЗ/ федеральный реестр медицинских организаций (см. Постановление Правительства РФ от 5 мая 2018г. № 555 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения»).

Электронный документ по судебному запросу должен быть сформирован с помощью информационной системы. Если есть приказ об утверждении форм медицинских документов, отличных по структуре от унифицированных – электронная медицинская документация должна соответствовать таким формам.

Тот, кто формирует электронный медицинский документ тот его и подписывает, причём усиленной квалифицированной электронной подписью.

В том случае, если изготавливается бумажная копия электронного медицинского документа с дальнейшим заверением печатью организации – такой электронный документ должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя медицинской организации.

Дистанционное заключение договора

2) PDF, JPEG (JPG), PNG, TIFF — для документов с графическим содержанием.

Размер файла электронного документа не должен превышать 30 Мб.

При соблюдении порядка ведения согласно Приказу Минздрава № 947н электронный медицинский документ может оцениваться в ходе гражданского процесса по качествам относимости и допустимости.

При соотнесении дефектов ведения медицинской документации – см Информационное письмо Департамента здравоохранения г. Москвы от 18.03.2014 №40-18 3112/14 "О недостатках оформления и ведения первичной медицинской документации", не потерявшее своей актуальности

Дистанционное заключение договора

2) PDF, JPEG (JPG), PNG, TIFF — для документов с графическим содержанием.

Размер файла электронного документа не должен превышать 30 Мб.

При соблюдении порядка ведения согласно Приказу Минздрава № 947н электронный медицинский документ может оцениваться в ходе гражданского процесса по качествам относимости и допустимости.

При соотнесении дефектов ведения медицинской документации – см Информационное письмо Департамента здравоохранения г. Москвы от 18.03.2014 №40-18 3112/14 "О недостатках оформления и ведения первичной медицинской документации", не потерявшее своей актуальности

Дистанционное заключение договора

Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006" установлен дополнительный способ заключения договора с пациентом/заказчиком.

Оказание медицинских услуг при любом способе заключения договора осуществляется в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей».

Так, при оказании платных услуг помимо порядков оказания медицинской помощи медицинские организации должны будут руководствоваться:

- положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Минздравом России;
- клиническими рекомендациями;
- стандартами медицинской помощи.



Рекомендации

по порядку перехода медицинской организации на новые правила предоставления платных медицинских услуг. Практические советы по минимизации рисков и разрешению досудебных и судебных споров в свете последних изменений.

Порядок подготовки к новым правилам

Перечень условий, которые признаются ущемляющими права потребителей и не могут включаться в договоры с гражданами с учетом ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ст.16 Закона о защите прав потребителей

| Что запрещено | Особенности запрета |
|--|---|
| <p>Нарушать право потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг):</p> <ul style="list-style-type: none">- обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других, если такая возможность не предусмотрена законом;- выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату без согласия потребителя | <p>Возможность дифференциации условий договора в зависимости от приобретения потребителем дополнительных услуг предусмотрена, например, Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (ч. 2.2 и 10 ст. 7 этого закона, п. 8 информационного письма Президиума ВАС РФ от 13.09.2011 N 146). Потребитель вправе отказаться от оплаты дополнительных работ (услуг), выполненных (оказанных) без его согласия, а если они оплачены - требовать возврата уплаченной суммы</p> |
| <p>Исключать или ограничивать ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации (индивидуального предпринимателя), импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом.</p> <p>Уменьшать размер законной неустойки</p> | <p>Данный запрет корреспондирует п. 2 ст. 332, п. 2 ст. 400 ГК РФ и распространяется как на размер, так и на основания ответственности (п. 4 ст. 13 Закона о защите прав потребителей)</p> |

Порядок подготовки к новым правилам

Перечень условий, которые признаются ущемляющими права потребителей и не могут включаться в договоры с гражданами с учетом ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ст.16 Закона о защите прав потребителей

| Что запрещено | Особенности запрета |
|--|---|
| <p>Ограничивать потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав, в том числе в выборе вида требований, которые могут быть предъявлены при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества.</p> <p>Ставить удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от обстоятельств, не связанных с этими недостатками</p> | <p>Виды требований, которые потребитель вправе предъявить в связи с недостатками товара (работы, услуги), определены п. 1 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей.</p> <p>В частности, в отношениях с потребителями не допускаются условия, исключающие возврат стоимости неиспользованной подарочной карты (сертификата) в случае предъявления потребителем соответствующего требования (определение ВС РФ от 16.03.2022 N 307-ЭС21-16004, информацию Роспотребнадзора от 31.08.2022)</p> |
| <p>Ограничивать право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг)</p> | <p>Речь идет о праве потребителя на оплату товаров (работ, услуг) в наличной форме или с использованием национальных платежных инструментов (ст. 16.1 Закона о защите прав потребителей)</p> |

Порядок подготовки к новым правилам

Перечень условий, которые признаются ущемляющими права потребителей и не могут включаться в договоры с гражданами с учетом ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ст.16 Закона о защите прав потребителей

| Что запрещено | Особенности запрета |
|---|--|
| <p>Закреплять за контрагентом потребителя право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение его условий (в том числе предмета, цены, срока), кроме случаев, когда законодательством предусмотрена возможность включения в договор такого условия.</p> <p>Устанавливать не предусмотренные законодательством основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора)</p> | <p>Данные положения корреспондируют п. 2 ст. 310 ГК РФ. Законодательство не исключает возможности одностороннего изменения условий договора, улучшающего положение потребителя (части шестую и седьмую ст. 29 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности").</p> <p>Односторонний отказ продавца (исполнителя) от исполнения публичного договора допускается лишь в связи с нарушением договора со стороны потребителя и при условии, что право на такой отказ предусмотрено законом для договоров данного вида (п. 21 постановления Пленума ВС РФ от 25.12.2018 N 49)</p> |
| <p>Устанавливать штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации потерпевшим права на односторонний отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)</p> | <p>п. 6 Обзора, утв. Президиумом ВС РФ 20.12.2016</p> |

Порядок подготовки к новым правилам

Перечень условий, которые признаются ущемляющими права потребителей и не могут включаться в договоры с гражданами с учетом ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ст.16 Закона о защите прав потребителей

| Что запрещено | Особенности запрета |
|---|---|
| <p>Ограничивать процессуальные права потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none">- устанавливать обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;- ограничивать право потребителя на выбор территориальной подсудности споров;- возлагать на потребителя бремя доказывания определенных обстоятельств, если это не предусмотрено законодательством | <p>Запрет на установление договором обязательного досудебного порядка урегулирования споров согласуется с положениями ГПК РФ, которые не связывают с таким условием какие-либо процессуальные последствия (ч. 4 ст. 3, п. 1 ч. 1 ст. 135 и абзац второй ст. 222 Кодекса). Законом обязательный досудебный порядок урегулирования предусмотрен, в частности, для споров с участием потребителей финансовых услуг, а также п. 33 постановления Пленума ВС РФ от 22.06.2021 N 18, п. 26, 28 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 N 17</p> |

Порядок подготовки к новым правилам

Перечень условий, которые признаются ущемляющими права потребителей и не могут включаться в договоры с гражданами с учетом ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ст.16 Закона о защите прав потребителей

Помимо закрепления перечня недопустимых договорных условий, с 1 сентября продавцам (исполнителям, владельцам агрегаторов) запрещено отказывать потребителям в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора по мотиву отказа потребителя предоставить персональные данные. Исключением могут быть случаи, когда обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством или непосредственно связана с исполнением договора.

На случай нарушения этого правила установлена административная ответственность (ч. 7 ст. 14.8 КоАП РФ).

Порядок подготовки к новым правилам

Требования поправок к закону «О защите прав потребителей»

1. Исключить из договоров условия для отказа или изменения обязательств клиники в одностороннем порядке.
2. Исключить условия, которые ограничивают клиента в выборе способа оплаты услуг медицинского учреждения.
3. Исключить возможность применения штрафных мер по отношению к пациенту.
4. Запрещено ставить условия, которые ограничивают ответственность медицинской организации по основаниям, не оговоренным законом.
5. Запрещено обязывать клиента приобретать услуги, условием которых является покупка других услуг.
6. Запрещено прописывать в договоре досудебное урегулирование споров как обязательную процедуру для клиента и клиники.
7. Исключить требования, ограничивающие пациента в выборе территориального судебного органа.
8. Исключить из договора условия досрочного расторжения в одностороннем порядке (со стороны клиники), помимо случаев, которые оговаривает закон.
9. Запрещается ограничивать пациента в формате требований к компенсации услуг ненадлежащего качества.
10. Отказ клиента предоставить клинике персональные данные не может считаться основанием для отказа в заключении договора.

Порядок подготовки к новым правилам

Нормы «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1. Определены требования для заключения дистанционных договоров с пациентами.
2. Установлен список персональных данных, которые клиент предоставляет при заключении договора платных услуг.
3. Определены сроки ответа медицинской организации на обращение/требование клиента.
4. Пациент имеет право затребовать нужную ему информацию в письменном виде, а клиника получает право устанавливать плату за такую услугу.
5. Медучреждение обязано уведомлять пациентов о требованиях к безопасному оказанию услуги.
6. Для печати договора используется 14 размер шрифта, по требованию клиента в его экземпляре он может быть увеличен.
7. Из договоров на платные услуги исключаются пункты и примечания мелким шрифтом.
8. Когда договор выполнен, пациент безакцептно и бесплатно получает документы о состоянии здоровья с указанием использованных медизделий.
9. Срок хранения договоров на платные услуги увеличен до 5 лет.
10. К договору составляется смета и предоставляется пациенту по требованию.

Дистанционное заключение договора

Разработайте смету и пакет документов, которые нужно собрать для пациента после исполнения договора. Проверьте все формы и бланки, где указывается персональные данные пациентов.

Скорректируйте форму согласия на обработку персональных данных так, чтобы в ней остались только данные из п.21 «Правил предоставления медицинским организациями платных медицинских услуг».

Если согласие на обработку персональных данных объединено с согласием на получение рекламных акций и предложений – разделите его на два отдельных документа.

Обработку персональных данных и рекламные рассылки регулируют два разных регулятора – Роскомнадзор и ФАС России.

Дистанционное заключение договора

До 1 сентября клинике необходимо пересмотреть локальную документацию, внести изменения в договоры и скорректировать практику претензионной работы.

Проверьте шаблоны договоров и вместе с юридической службой измените формулировки, попавшие под запрет.

Составьте доп.соглашения для действующих договоров с учетом новых требований.

Утвердите изменения к договорам приказом по медучреждению. Таким же образом внесите изменения к «Положению об оказании платных медицинских услуг», если этот документ есть в клинике.

Проработайте с администраторами ответы на вопросы пациентов о допсоглашениях, определите порядок взаимодействия с клиентами, отказывающимися предоставлять персональные данные. Проинформируйте ответственных лиц о сроках ответа на претензии и запросы.

Дистанционное заключение договора

Разработайте смету и пакет документов, которые нужно собрать для пациента после исполнения договора. Проверьте все формы и бланки, где указывается персональные данные пациентов.

Скорректируйте форму согласия на обработку персональных данных так, чтобы в ней остались только данные из п.21 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Если согласие на обработку персональных данных объединено с согласием на получение рекламных акций и предложений – разделите его на два отдельных документа. Обработку персональных данных и рекламные рассылки регулируют два разных регулятора – Роскомнадзор и ФАС России.

Порядок подготовки к новым правилам

Документы медицинской организации

«Пакет документов

**по внутреннему контролю качества и безопасности
медицинской деятельности в медицинской
организации», которые обязана иметь каждая медицинская
организация:**

Подготовка меддокументации

1. Положение о порядке организации и проведении внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (структура и содержание Положения полностью соответствует требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
2. Форма журнала учёта контроля качества и безопасности медицинской деятельности (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
3. Форма Плана проверок по контролю качества и безопасности медицинской деятельности (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
4. Форма Отчёта по результатам проверок по контролю качества и безопасности медицинской деятельности (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)

Подготовка меддокументации

5. Форма Сводного отчёта о состоянии качества и безопасности медицинской деятельности (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
6. Форма мониторинга наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
7. Форма анализа информации о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов, а также об иных фактах и обстоятельствах, представляющих угрозу жизни или здоровью человека при применении лекарственных препаратов и выявленных на всех этапах обращения лекарственных препаратов, сообщаемой медицинской организацией в уполномоченный орган исполнительной власти (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)

Подготовка меддокументации

8. Форма анализа информации обо всех случаях выявления побочных действий, не указанных в инструкции по применению или руководстве по эксплуатации медицинского изделия, о нежелательных реакциях при его применении, об особенностях взаимодействия медицинских изделий между собой, о фактах и об обстоятельствах, создающих угрозу жизни и здоровью граждан и медицинских работников при применении и эксплуатации медицинских изделий, сообщаемой медицинской организацией в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)

9. Форма анализа результатов внутреннего контроля в целях их использования для совершенствования подходов к осуществлению медицинской деятельности (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)

10. Мероприятия по устранению выявленных нарушений и улучшению деятельности медицинской организации и медицинских работников (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)

Подготовка меддокументации

11. Предложения по устранению и предупреждению нарушений в процессе диагностики и лечения пациентов и их реализация (в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
12. Дополнения в должностную инструкцию Уполномоченного лица по качеству и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (соответствует требованиям приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
13. Дополнения в должностную инструкцию ответственного лица за организацию работы по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности в подразделении медицинской организации (соответствует требованиям приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)

Подготовка меддокументации

14. Дополнения по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности в должностную инструкцию врача (соответствует требованиям приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
15. Форма Акта контроля качества медицинской помощи в амбулаторных условиях (в соответствии с критериями оценки качества медицинской помощи, утверждёнными МЗ РФ)
16. Форма Акта контроля качества медицинской помощи в стационарных условиях и в условиях дневного стационара (в соответствии с критериями оценки качества медицинской помощи, утверждёнными МЗ РФ)
17. Мероприятия по оценке качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений путем проведения плановых и целевых (внеплановых) проверок (соответствуют пункту 9 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

Подготовка меддокументации

18. Мероприятия по сбору статистических данных, характеризующих качество и безопасность медицинской деятельности медицинской организации, и их анализ (соответствуют пункту 9 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

19. Мероприятия по учету нежелательных событий при осуществлении медицинской деятельности (фактов и обстоятельств, создающих угрозу причинения или повлекших причинение вреда жизни и здоровью граждан и (или) медицинских работников, а также приведших к удлинению сроков оказания медицинской помощи) (соответствуют пункту 9 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

20. Мероприятия по мониторингу наличия лекарственных препаратов и медицинских изделий с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций (соответствуют пункту 9 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

Подготовка меддокументации

21. Мероприятия по анализу информации о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов, а также об иных фактах и обстоятельствах, представляющих угрозу жизни или здоровью человека при применении лекарственных препаратов и выявленных на всех этапах обращения лекарственных препаратов, сообщаемой медицинской организацией в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (соответствуют пункту 9 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

22. Мероприятия по анализу информации обо всех случаях выявления побочных действий, не указанных в инструкции по применению или руководстве по эксплуатации медицинского изделия, о нежелательных реакциях при его применении, об особенностях взаимодействия медицинских изделий между собой, о фактах и об обстоятельствах, создающих угрозу жизни и здоровью граждан и медицинских работников при применении и эксплуатации медицинских изделий, сообщаемой медицинской организацией в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (соответствуют пункту 9 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

Подготовка меддокументации

23. Форма приказа «О проведении целевой (внеплановой) проверки» (соответствует требованиям приказа МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»)
24. Положение о применении порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи в медицинской организации.
25. Положение о кабинете медицинской организации (в соответствии с требованиями утверждённых МЗ РФ порядков оказания медицинской помощи)
26. Положение об отделении медицинской организации (в соответствии с требованиями утверждённых МЗ РФ порядков оказания медицинской помощи)
27. Порядок организации работы по применению критериев оценки качества медицинской помощи в медицинской организации (в соответствии с приказом МЗ РФ об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи)

Подготовка меддокументации

28. Положение о врачебной комиссии (ВК). К Положению прилагаются:

- форма плана-графика заседаний ВК;
- форма протокола решения ВК;
- форма журнала ВК (помимо, всем известной формы № 035/у-02);
- форма отчёта о работе Врачебной комиссии

29. Порядок обеспечения безопасного обращения лекарственных средств в медицинской организации (с учётом требований Порядка осуществления фармаконадзора, утверждённого приказом Росздравнадзора от 15.02.2017 г. № 1071)

30. Дополнения в должностную инструкцию лица, ответственного за обеспечение безопасного обращения лекарственных средств в медицинской организации

Подготовка меддокументации

31. Дополнения в должностную инструкцию лица, ответственного за обеспечение безопасного обращения лекарственных средств в подразделении медицинской организации
32. Дополнения в должностную инструкцию уполномоченного лица по консультативному сопровождению лекарственной терапии
33. Порядок обеспечения эпидемиологической безопасности в медицинской организации (в соответствии с требованиями СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней» от 28.01.2021 г.)
34. Положение о комиссии по профилактике инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи (в соответствии с требованиями СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней» от 28.01.2021 г.)
35. Стандартная операционная процедура (СОП) «Выявление и регистрация случаев возникновения ИСМП в медицинской организации у пациента», в том числе включающая алгоритмы действий медицинских работников при выявлении ИСМП, порядок передачи информации о выявлении и регистрации ИСМП (в соответствии с требованиями пункта 3429 СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней» от 28.01.2021 г.)

Подготовка меддокументации

36. Стандартная операционная процедура (СОП) «Выявление и регистрация случаев возникновения ИСМП в медицинской организации у медицинского работника», в том числе включающая алгоритмы действий медицинских работников при выявлении ИСМП, порядок передачи информации о выявлении и регистрации ИСМП (в соответствии с требованиями пункта 3429 СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней» от 28.01.2021 г.)

37. Правила проведения фото/видеосъёмки в медицинской организации (подготовлены в строгом соответствии с требованиями законодательства о персональных данных и о соблюдении врачебной тайны, соответствуют требованиям п/п 15 пункта 17 Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

38. Порядок создания системы оценки качества работы медицинской организации, её структурных подразделений и медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг (с учётом Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утв. приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 785н)

Подготовка меддокументации

39. Положение о проведении оценки своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата (соответствует требованиям ч. 21 ст. 2 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья ...»)
40. Порядок анкетирования пациентов медицинской организации (соответствует положениям ст. 5, 10, 19 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья ...»)
41. Анкеты пациента
42. Методика оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи
43. Положение об общественном совете медицинской организации
44. Порядок взаимодействия медицинской организации с общественными объединениями (соответствует положениям ст. 28 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья ...»)
45. Форма договора на оказание услуг по проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности у индивидуального предпринимателя (применима и к небольшим мед. организациям, где работает 1-2 специалиста)

Подготовка меддокументации

«Пакет документов по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации» содержит следующие готовые документы (локальные нормативные акты), которые обязана иметь каждая медицинская организация:

Подготовка меддокументации

1. Регламент организации оказания платных медицинских услуг в медицинской организации (в соответствии с ч. 1 ст. 84 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)
2. Положение о порядке оказания платных немедицинских услуг в медицинской организации (в соответствии с ч. 1 ст. 84 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)
3. Положение об ответственном лице за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг в медицинской организации.
4. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам в медицинской организации (соответствует требованиям Постановления Правительства РФ от 06.03.2013 № 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам...»)
5. Порядок оказания платных медицинских услуг анонимно (соответствует требованиям ст. 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации")

Подготовка меддокументации

6. Положение о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (соответствует требованиям п. 3 ч. 1 ст. 79 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», которые обязывают каждую медицинскую организацию информировать граждан о возможности получения медицинской помощи по программам государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; данное требование распространяется на все без исключения частные мед. организации и ИП, в том числе и не участвующие в реализации таких программ)
7. Правила поведения пациентов в медицинской организации (соответствует требованию ч. 3 ст. 27 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»)
8. Положение об информировании пациента при получении платных услуг в медицинской организации (соответствует требованиям раздела III Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. N 736)

Подготовка меддокументации

9. Форма уведомления пациента о несоблюдении назначений (рекомендаций) врача при оказании платных медицинских услуг (соответствует требованию п. 24 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. N 736)
10. Форма информированного добровольного согласия пациента на получение платных медицинских услуг (соответствует п. 7 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. N 736)
11. Информация о предоставлении платных медицинских услуг пациентам в медицинской организации
12. Приказ об организации оказания медицинской помощи сверх стандарта медицинской помощи
13. Порядок определения цен (тарифов) на платные мед. услуги, предоставляемые мед. организацией (применим для частной медицинской организации и индивидуального предпринимателя) (в соответствии с требованиями п. 9 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. N 736)

Подготовка меддокументации

14. Положение об отделении платных медицинских услуг в медицинской организации
15. Форма договора на оказание платных медицинских услуг (заключаемого с гражданами)
16. Форма договора на предоставление платных медицинских услуг несовершеннолетнему
17. Форма договора на предоставление платных медицинских услуг при выполнении оперативного вмешательства
18. Форма договора оказания медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию
19. Форма договора возмездного оказания платных медицинских услуг, заключаемого с организацией

Подготовка меддокументации

20. Соглашение об использовании медицинского изделия пациента при оказании медицинской услуги
21. Форма информированного добровольного отказа пациента от возможности применения бесплатных медицинских изделий
22. Форма сметы на оказание платных медицинских услуг (в соответствии с п. 26 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. N 736)

«Пакет документов

по обработке персональных данных в медицинской организации» содержит следующие готовые документы (локальные нормативные акты), которые обязана иметь каждая медицинская организация:

Подготовка меддокументации

1. Положение об обработке персональных данных работников медицинской организации
2. Согласие работника медицинской организации на обработку своих персональных данных
3. Положение об обработке персональных данных пациентов в медицинской организации
4. Согласие пациента на обработку персональных данных
5. Политика обработки персональных данных в медицинской организации
6. Положение о службе (ответственном лице) информационной безопасности.
7. Форма журнала регистрации выявленных нарушений
8. Форма акта выявленных нарушений.
9. Положение о конфиденциальной информации в медицинской организации
10. Порядок сведений конфиденциальности характера в медицинской организации

Подготовка меддокументации

11. Положение об ответственности работников, допущенных к обработке персональных данных и иной конфиденциальной информации
12. Дополнительное соглашение с работником, допущенным к обработке персональных данных
13. Обязательство работника о неразглашении
14. Обязательство медицинского работника о неразглашении данных и иных сведений, составляющих врачебную тайну пациентов
15. Дополнение в должностные инструкции.
16. Положение об обеспечении безопасности медицинской автоматизированной информационной системы (содержит модели угроз для АИС)
17. Положение о парольной защите при обработке персональных данных и иной конфиденциальной информации

Подготовка меддокументации

17. Положение о парольной защите при обработке персональных данных и иной конфиденциальной информации
18. Инструкция о применении средств антивирусной защиты информации
19. Регламент использования программного обеспечения
20. Журнал регистрации используемого программного обеспечения
21. Регламент использования электронной почты в медицинской организации
22. Памятка по работе с корпоративной электронной почтой медицинской организации
23. Регламент доступа и использования ресурсов сети Интернет в медицинской организации
24. Порядок учета машинных носителей информации с персональными данными
25. Форма журнала по учёту носителей информации с персональными данными

Подготовка меддокументации

26. Порядок уничтожения, блокирования персональных данных
27. Форма акта об уничтожении персональных данных
28. Форма акта об уничтожении иной конфиденциальной информации
29. Требования к оборудованию помещений и размещению технических средств, используемых для обработки персональных данных
30. Положение об оценке вреда, который может быть причинен субъектам персональных данных в случае нарушения Федерального закона «О персональных данных»
31. Форма Акта оценки вреда, который может быть причинен субъектам персональных данных в случае нарушения Федерального закона «О персональных данных»
32. Макеты приказов об утверждении и введении в действие каждого указанного выше документа

«Пакет документов

по обеспечению в медицинской организации прав граждан в сфере охраны здоровья граждан» содержит следующие готовые документы (локальные нормативные акты), которые обязана иметь каждая медицинская организация:

Подготовка меддокументации

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации (соответствует требованиям проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан; соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)
2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации
3. Форма журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)
4. Форма журнала регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия медицинской организации (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)

Подготовка меддокументации

5. Форма журнала личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)
6. Порядок ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)
7. График личного приема граждан руководителем, заместителем руководителя медицинской организации (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)
8. Форма анализа работы с обращениями граждан в медицинской организации (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)
9. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации
10. Порядок информирования пациента о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (в соответствии с требованиями п. 5 ч. 5 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

Подготовка меддокументации

11. Порядок выбора пациентом врача в медицинской организации (в соответствии с требованиями п. 2 ч. 3 ст. 21 и ч. 1 ст. 70 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)
12. Порядок обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации (в соответствии с требованиями ст. 6 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)
13. Положение о размещении и содержании информации об осуществляемой деятельности медицинской организации в сфере охраны здоровья граждан (в соответствии с требованиями п. 7 ч. 1 ст. 79 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)
14. Порядок предоставления, размещения информации на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет и ведения указанного сайта (в соответствии с требованиями п. 7 ч. 1 ст. 79 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)
15. Положение о порядке организации и проведения консультаций пациентов и консилиумов врачей в медицинской организации (в соответствии с требованиями ч. 3 и ч. 4 ст. 48, а также ч. 2 ст. 70 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

Подготовка меддокументации

16. Положение о предупреждении воздействия на здоровье граждан окружающего табачного дыма и последствий потребления табака (соответствует требованиям закона РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).
17. Памятка о правах и обязанностях пациента (в соответствии с требованиями проверочных листов Росздравнадзора по контролю за соблюдением прав граждан)
18. Памятка по информированию пациента о состоянии здоровья (в соответствии с требованиями ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)
19. Форма доверенности от имени пациента на осуществление прав пациента
20. Форма заявления пациента на имя руководителя медицинской организации о запрете сообщения кому-либо информации о состоянии своего здоровья (требование ч. 3 ст. 22 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)
21. Форма заявления врача об отказе от наблюдения за пациентом и от его лечения (в соответствии с требованием ч. 3 ст. 70 ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

Подготовка меддокументации

22. Порядок посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях (в соответствии с приказом МЗ РФ от 19.08.2020 г. № 869н «Об утверждении общих требований к организации посещения пациента...»)
23. Приказ о выполнении требований Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента (в соответствии с требованиями Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утверждённого приказом МЗ РФ от 12.11.2021 г. № 1050н)
24. Сведения, которые должен содержать письменный запрос пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией (в соответствии с требованиями Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утверждённого приказом МЗ РФ от 12.11.2021 г. № 1050н)

Подготовка меддокументации

25. Форма журнала учёта информирования пациента либо его законного представителя о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление (с учётом требований Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утверждённого приказом МЗ РФ от 12.11.2021 г. № 1050н)

26. Приказ о выполнении требований Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них (соответствует требованиям Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утверждённого приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 789н)

27. Сведения, которые должен содержать запрос от пациента либо его законного представителя о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них (соответствуют требованиям Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утверждённого приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 789н)

28. Форма журнала учёта выдачи медицинских документов (их копий) и выписок (соответствует требованиям Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утверждённого приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 789н)

Подготовка меддокументации

29. Медицинские документы, копии которых или выписки из них предоставляются пациенту либо его законному представителю в случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов данных медицинских документов, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов (соответствуют требованиям Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утверждённого приказом МЗ РФ от 31.07.2020 г. № 789н)

30. Положение о рекламе медицинской организации и предоставляемых ею медицинских услуг (соответствует требованиям Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе»)

ВЫВОДЫ

Специфика работы медицинских учреждений не исключает периодическое возникновение конфликтных ситуаций как между пациентами и организациями, так и внутри самой системы. Для разрешения споров требуется привлечение специалиста, владеющего специальной подготовкой.

Привлечение квалифицированных медицинских юристов позволит медицинскому учреждению безопасно и эффективно вести управление медицинским учреждением, своевременно подготовиться к периодическим плановым и внеплановым проверкам контролирующих органов, минимизировать риски судебных споров с пациентами, урегулировать трудовые правоотношения медицинских работников медучреждения. Работа медицинского юриста способствует повышению мотивации медицинских работников к оказанию более квалифицированной медицинской помощи, что будет способствовать повышению рейтинга медицинского учреждения.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

Во-первых, медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (далее – программы), будут вправе оказывать платные медицинские услуги по установлению индивидуального поста медицинского наблюдения в стационарных условиях при отсутствии медицинских показаний к его установлению. Т.е. если по медицинским показателям пациенту будет положен пост, то он должен быть предоставлен в рамках соответствующих гарантий на безвозмездной основе. Тем самым законодатель разграничил платные и бесплатные медицинские услуги, а также вопросы их реализации.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

Во-вторых, условия использования материально-технической базы и условия привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями государственной системы здравоохранения и муниципальной системы здравоохранения, будут устанавливаться органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей указанных медицинских организаций, а на услуги, предоставляемые медицинскими организациями частной системы здравоохранения, – руководителями указанных медицинских организаций, если иное не установлено их учредительными документами.

Ранее закон не регулировал вопросы использования материально-технической базы и условия привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

- ▶ В-третьих, оказание платных медицинских услуг медицинскими организациями независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальными предпринимателями, осуществляющими медицинскую деятельность, в случае участия их в программах, включающих в себя и территориальные программы обязательного медицинского страхования, не должно будет приводить к снижению объемов и увеличению сроков ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в рамках программ.

Ранее медицинские организации должны были соблюдать в обязательном случае порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

- ▶ С 1 сентября текущего года медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг будет организована и оказана:
- ▶ а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- ▶ б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- ▶ в) на основе клинических рекомендаций;
- ▶ г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Для оказания платных медицинских услуг закон обязывает исполнителя получить письменное согласие потребителя и (или) заказчика на их оказание.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

В целях унификации требований законодательства в сфере защиты прав потребителей документ предписывает медицинской организации доводить до сведения потребителей информацию о себе и предоставляемых ею платных медицинских услугах в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также:

- ▶ сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программами, в случае участия исполнителя в их реализации;
- ▶ стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на «Официальный интернет-портал правовой информации» и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
- ▶ сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;
- ▶ сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ▶ график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- ▶ образцы договоров;

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

В целях унификации требований законодательства в сфере защиты прав потребителей документ предписывает медицинской организации доводить до сведения потребителей информацию о себе и предоставляемых ею платных медицинских услугах в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также:

- ▶ перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления учредителем медицинской организации государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения и (или) руководителем медицинской организации частной системы здравоохранения;
- ▶ для медицинских организаций государственной системы здравоохранения или муниципальной системы здравоохранения – адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (далее – органы государственной власти и организации).
- ▶ о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

Вся вышеуказанная информация должна доводиться до сведения потребителей посредством размещения на сайте медицинской организации в сети «Интернет» (при наличии у медицинской организации такого сайта) и на информационных стендах (стойках) медицинской организации в наглядной и доступной форме.

Исполнитель обязан доводить до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщать почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

Постановление предусматривает обязанность исполнителя в случае отказа в удовлетворении требований потребителя направлять ему ответ в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В договоре должна содержаться информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Новый закон конкретизирует некоторые сведения, которые должны содержаться в договоре с учетом субъектного состава и особенностей оказания услуг. Так, например, при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения будут фиксироваться со слов потребителя услуг.

При оказании дополнительных медицинских услуг в рамках ранее заключённого договора исполнитель будет обязан оформить дополнительное соглашение на данные услуги с указанием их стоимости.

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

- ▶ При предоставлении платных медицинских услуг расходы, связанные с оказанием гражданам медицинской помощи в экстренной форме, возмещаются медицинским организациям в порядке и размерах, которые установлены органами государственной власти субъектов Российской Федерации в рамках территориальных программ в соответствии с пунктом 10 части 2 статьи 81 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- ▶ Медицинская организация будет обязана выдать потребителю платежный документ, даже если она освобождена от обязанности по применению контрольно-кассовой техники. Более того, закон напрямую предписывает медицинской организации при обращении потребителя к ней выдавать ему следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги:
 - а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
 - б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
 - в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика», заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
 - г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

Что нового предусматривается в правилах оказания платных медицинских услуг

- ▶ Новый закон напрямую обязывает исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.
- ▶ При производстве имплантации исполнитель будет обязан предоставить потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.
- ▶ При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель должен будет обеспечить передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.
- ▶ За непредоставление в установленном порядке субъектам официального статистического учета первичных статистических данных по установленным формам федерального статистического наблюдения об оказанных платных медицинских услугах гражданам иностранных государств для исполнителя, включенного Центральным банком Российской Федерации в перечень респондентов, законодательством Российской Федерации предусмотрена ответственность.
- ▶ Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освободит исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В новых Правилах предусмотрены также особенности оказания медицинских услуг при заключении договора дистанционным способом.