

Как информировать потребителя о платных медуслугах, чтобы избежать штрафов

ВАЖНОЕ В СТАТЬЕ

1. Обновляйте прейскурант на стенде и на сайте сразу, как только меняете цены.
2. Подробно опишите порядок предоставления платных медуслуг, а также порядок и формы оплаты.
3. Если для оказания платных услуг выделены специальные кабинеты и время — разместите стенд с графиками работы специалистов. Не забывайте дублировать эту информацию на сайте.

Медорганизации, которые оказывают платные медуслуги, обязаны информировать о них потребителя. Законодатель установил требования к содержанию сайта медорганизации и информационных стендов ([закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1](#), [постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006](#) «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»). Расскажем, какую информацию нужно разместить на сайте и стендах, чтобы у контролирующих органов не возникли претензии к медорганизации.

Следите, чтобы информация на сайте и стендах была одинаковой

Обязательный минимум

Медорганизации грозит административный штраф, если на сайте и стойках пациенты не найдут:

- название медорганизации;
- адрес;
- копию свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ;
- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением;

- прейскурант — перечень оказываемых платных медуслуг с указанием их стоимости;
- порядок и условия предоставления платных медуслуг;
- порядок оплаты;
- порядок и условия предоставления помощи в рамках программы — для организаций, которые работают по программе госгарантий;
- сведения о медработниках, которые оказывают платные медуслуги, их образовании и квалификации;
- режим работы медорганизации;
- график работы медработников, которые оказывают платные медуслуги;
- адреса и телефоны органа управления здравоохранением, территориальных органов Росздравнадзора и Роспотребнадзора;
- текст закона «О защите прав потребителей»;
- Правила предоставления платных медуслуг (постановление Правительства России от 04.10.2012 № 1006).

Информация на стендах, стойках и сайте должна быть одинаковой.

К сведению

Законодательство не регламентирует, где в медорганизации нужно размещать информационные стенды и стойки. Обычно это делают возле главного входа, у кассы или регистратуры.

Количество стендов и вид — бумажный, электронный, бумажно-электронный — медорганизация определяет самостоятельно. Варианты стоек: вертикальные конструкции с буклетами и листовками, инфоматы.

Прейскурант

Обновляйте прейскурант на стенде и на сайте сразу, как только меняете цены.

Не забывайте включать в этот документ информацию о скидках и надбавках к ценам на платные медуслуги.

Пример 1

1. Инвалидам 1-й, 2-й и 3-й групп, инвалидам детства предоставляется скидка к ценам на все платные услуги в размере 20% при предъявлении документов.

2. Пенсионерам при предъявлении документов предоставляется скидка 10% на услуги, отмеченные знаком ©.

Скидки не суммируются.

3. Надбавка к ценам:

- вне очереди — 50%;
- VIP-условия предоставления услуг (оговариваются персонально) — 100%.

Пример 2

При предъявлении документов предоставляются скидки:

- инвалидам 1-й группы и инвалидам детства — 40%;
- инвалидам 2-й и 3-й групп — 30%;
- прикрепленному населению — 10%.

Порядок предоставления платных медуслуг и формы оплаты

Подробно опишите порядок предоставления платных медуслуг, а также порядок и формы оплаты.

Пример 1

Платные медицинские услуги предоставляются в Учреждении на следующих условиях:

1. Пациентам, имеющим право на получение медицинской помощи по полису ОМС и прикрепленному контингенту, — только по письменному заявлению на получение услуг на платной основе (образец заявления — в отделе платных услуг, кабинет № 3 на первом этаже).
2. Всем пациентам — после заключения в письменном форме договора с Учреждением (образцы типовых договоров — в отделе платных услуг, кабинет № 3 на первом этаже).
3. Услуги могут быть оплачены через платежный терминал, расположенный в холле второго этажа, а также в кассу учреждения — второй этаж кабинет 209. К оплате принимаются следующие виды карт:



В случае возникновения вопросов по получению платных медицинских услуг обращаться к дежурному администратору, сведения о котором в объявлении около регистратуры.

Пример 2

Для получения платных медицинских услуг необходимо:

1. Заказать или оформить в регистратуре медицинскую карту.
2. Уточнить перечень необходимых услуг и уточнить возможное время их получения в отделе платных услуг (кабинет № 4 первый этаж) и заключить договор в письменной форме.
3. Оплатить услуги в отделении любого банка в соседнем здании.
4. Услуги предоставляются при предъявлении документа об оплате.
5. После получения услуги подписать акт сдачи-приемки услуг в отделе платных услуг и получить (при необходимости) «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы» для получения социального налогового вычета.

!!! В случае возникновения вопросов по оказанию платных медицинских услуг обращаться в кабинет № 2 к дежурному администратору.

Порядок предоставления помощи по программе госгарантий

Не забывайте информировать потребителей о порядке и условиях предоставления помощи в рамках программы госгарантий. Нужно прописать порядок прикрепления к амбулаторно-поликлиническому учреждению или условия получения стационарной помощи на бесплатной основе.

Пример 1

Для прикрепления на обслуживание к поликлинике необходимо написать заявление и предоставить копию паспорта и полиса обязательного медицинского страхования.

После открепления пациента от поликлиники, в которой он обслуживался ранее, он может получать медицинскую помощь по полису ОМС в нашем Учреждении. Обычно на это уходит 3–4 рабочих дня. О прикреплении можно узнать по телефону: 12-34-56.

Пример 2

Для получения плановой медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования в нашем стационаре необходимо получить направление на лечение, записаться на консультацию, после которой назначается время госпитализации.

Скорая медицинская помощь (при угрозе жизни) оказывается бесплатно.

Информация о медработниках

Чтобы предоставить информацию о медработниках, которые оказывают платные медуслуги, уровне образования и квалификации, не нужно перечислять номера дипломов и сертификатов. Достаточно написать: «все медуслуги оказываются высококвалифицированными специалистами, имеющими соответствующее образование и сертификаты по специальности».

Важно

Не забудьте взять с работников письменное разрешение на предоставление сведений пациентам, их законным представителям, родственникам пациентов ([Закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»](#))

Рекомендуем собрать в отдельную папку копии дипломов и действующих сертификатов медработников на случай, если заказчики захотят ознакомиться с этими сведениями.

Пациент вправе попросить предъявить диплом и сертификат врача, который будет оказывать или уже оказал ему услуги, т. к. [закон «О защите прав потребителей»](#) распространяется и на услуги в рамках программ ОМС.

Время оказания платных медуслуг

Если для оказания платных услуг выделены специальные кабинеты и время — разместите стенд с графиками работы специалистов. Не забывайте дублировать эту информацию на сайте. Если платные услуги оказываются в основное рабочее время, надо это тоже указать.

Пример

1. Время работы стационара — круглосуточно, платные услуги оказываются круглосуточно.
2. Поликлиника работает: пн.—пт. 07:00–20:00, сб. 10:00–16:00, вс. 10:00–16:00. Платные услуги оказываются в любое рабочее время.

Адреса и телефоны

Информацию с адресами и телефонами органа управления здравоохранением, территориальных управлений Росздравнадзора и Роспотребнадзора можно разместить на стенде или отдельно. Чаще используют второй вариант, т. к. в эти органы пациенты могут обращаться не только по поводу платных услуг. На сайте медорганизации можно дать активную ссылку на сайты этих ведомств.

Закон и Правила

Книжку с текстом «[Закона](#) о защите прав потребителей» и «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» советуем заламинировать.

А на сайте дайте активную ссылку на эти нормативные акты.

Если на сайте и стендах информация о платных медуслугах представлена неполно, медучреждению грозит предупреждение или административный штраф от 3 тыс. до 4 тыс. руб. — на должностных лиц; от 30 тыс. до 40 тыс. руб. — на юридических лиц ([ст. 14.5. КоАП РФ](#)).

Подготовлено по материалам Справочной системы «Экономика ЛПУ»

<https://e.zdravohrana.ru/article.aspx?aid=726729>