

КОНСУЛЬТАЦІЯ СПЕЦІАЛІСТА

Дотримання ліцензійних умов медичним закладом — це не тільки виконання вимог чинного законодавства, а й можливість відстоювати свої права у разі виникнення розбіжностей з контролюючими органами. Пропонуємо до вашої уваги підготовлений фахівцями юридичної компанії «Медконсалтинг» цикл статей, який дасть можливість всебічно ознайомитися з проблематикою дотримання ліцензійних умов, актуалізувати і, головне, практично застосувати в роботі медичного закладу отриману інформацію



Антоніна Нижник

директор компанії
«МЕДКОНСАЛТИНГ»

Куточок споживача

Чинне законодавство України зобов'язує всіх суб'єктів підприємницької діяльності оформити Куточок споживача. Як правило, медичні заклади ставляться до необхідності організувати такий Куточок як до ще однієї формальності. І марно. Правильно й інформативно оформлений Куточок споживача допоможе не тільки справити позитивне враження на пацієнтів, а й продемонструвати знання вимог законодавства контролюючим органам.

Відповідно до пункту 2.2 Ліцензійних умов ведення господарської діяльності з медичної практики, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 2 лютого 2011 р. № 49, ліцензіат зобов'язаний розташувати за місцем провадження діяльності достовірну інформацію в доступному для споживача місці. А саме:

- вивіску з найменуванням суб'єкта господарювання (за випискою з ЄДРПОУ);
- фотокопію ліцензії на медичну практику;
- копію виписки з ЄДРПОУ;
- перелік лікарських спеціальностей та спеціальностей молодших спеціалістів з медичною освітою, за якими здійснюється медична практика (згідно з листом МОЗ України про прийняття рішення про видачу ліцензії на медичну практику);
- акредитаційний сертифікат (у разі роботи більше двох років);
- свідоцтво про атестацію лабораторії установи (у разі її наявності);
- відомості про режим роботи ліцензіата;

- відомості про адміністрацію (прізвища, імена, по батькові керівника та його заступників) і лікарів ліцензіата (прізвища, імена, по батькові, назви посад, кваліфікаційні категорії);
- книгу відгуків і пропозицій.

Окрім цього, на видному місці слід розташувати:

- Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. № 1023-XII (останню редакцію) або витяг з цього Закону;
- інформацію про органи захисту прав споживачів (із зазначенням номерів телефону та адреси найближчого відділення);
- прейскурант (кожна сторінка прейскуранта має бути підписана керівником підприємства і завірена печаткою); державним і комунальним закладам охорони здоров'я потрібно перелічити медичні послуги, які надаються, і окремо вказати, які з них є платними із зазначенням їх вартості;
- інформацію про знижки та дисконтні програми, якщо такі є; для державних і комунальних закладів охорони здоров'я необхідно зазначити категорії населення, які обслуговуються поза чергою;
- інформацію про матеріали, устаткування і препарати, які використовуються при наданні медичних послуг (тобто наявність сертифікатів і свідоцтв про державну реєстрацію);
- інформацію про права та обов'язки пацієнтів;
- правила внутрішнього розпорядку медичного закладу.

Перелік документів не є вичерпним і може відрізнятися залежно від профілю діяльності медичного закладу. Наприклад, у медичному закладі стоматологічного профілю можна додати інформацію про гарантію на виконанні роботи і терміни їх виконання.

Як свідчить практика, найбільш інформативним для представників контролюючих органів є Куточок споживача, оформлений у вигляді спеціального стенда (дошки). Якщо площа стенда недостатня для всіх необхідних документів, можна частину інформації розташувати в окремій папці під назвою «Папка споживача», яка також має зберігатися в доступному для пацієнтів місці, наприклад, у чергового адміністратора або на столику в передпокої для очікування. При цьому слід на стенді зробити відсильний напис, наприклад: «Додаткова інформація в «Папці споживача» у чергового адміністратора».

До оформлення Куточка споживача варто поставитися відповідально. Найбільш поширеною помилкою, особливо у закладах приватної форми власності, є включення до переліку послуг (прейскуранту) процедур, маніпуляцій або послуг, які виходять за рамки спеціальностей, за якими установа має право здійснювати медичну практику.

Одразу правильно організувавши Куточок споживача, можна уникнути безлічі проблем у подальшому. Однак не забувайте актуалізувати інформацію. Наприклад, стежте за змінами в Законі України «Про захист прав споживачів», постійно оновлюйте список співробітників медичного закладу.

Шановні пацієнти!

Відповідно до чинного законодавства України ви маєте такі права та обов'язки, що стосуються процесу надання медичних послуг

Права пацієнтів:

1. Право на кваліфіковану, ефективну та своєчасну медичну допомогу (послуги).
2. Право на вибір лікаря, медичного закладу, метод лікування (обстеження).
3. Право надавати інформовану згоду на будь-яке медичне втручання.
4. Право на інформацію про стан здоров'я та поставлений діагноз.
5. Право на інформацію про метод лікування.
6. Право на ознайомлення з медичною документацією.
7. Право на збереження медичної таємниці.
8. Право на відмову від лікування.

Обов'язки пацієнтів:

1. Обов'язок піклуватися про своє здоров'я та здоров'я своїх дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян.
2. Обов'язок у передбачених законом випадках проходити профілактичні медичні огляди.
3. Обов'язок виконувати правила внутрішнього розпорядку медичного закладу.
4. Обов'язок дотримуватися спеціальних договірних умов з медичним закладом.
5. Обов'язок своєчасно оплачувати платні медичні послуги.
6. Обов'язок виконувати приписи та рекомендації лікуючого лікаря.

**ІНФОРМАЦІЯ
для споживачів (пацієнтів)**

**Головне Київське міське управління у справах захисту прав споживачів:
м. Київ, вул. Сагайдачного, 29а, тел.: 425-77-67**

Головний лікар ТОВ «Панацея» — Іванов Іван Іванович

Прийом пацієнтів та відвідувачів:

понеділок — п'ятниця з 12:00 до 13:00
за попереднім записом — тел.: 220-20-20

Прийом відвідувачів з питань якості надання послуг:

кожний другий четвер місяця з 12:00 до 13:00
за попереднім записом — тел.: 220-20-20

Письмові претензії та запити розглядаються у встановлені чинним законодавством України строки.

Усі послуги є платними.

Перелік послуг та їх вартість зазначені у **Прейскуранті**.

Інформація про споживчі властивості, безпеку послуг, сертифікацію обладнання та матеріали, спеціалізацію фахівців викладена у «**Папці споживача**», яка зберігається у чергового адміністратора.

Стандарти (нормативи) якості медичних послуг визначені наказом МОЗ України від 28 грудня 2002 р. № 507.