ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ
В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

‹актион› МЦФЭР

Как снизить риски по договорам на платные услуги

ПОСОБИЕ ДЛЯ МЕДОРГАНИЗАЦИЙ

- Как составить договор на платные медуслуги, чтобы снизить риски претензий
- Какие условия соблюсти, чтобы легально оказывать платные немедицинские услуги
- Как защититься, если пациент злоупотребляет своими правами
- Какие формулировки включить в договор, чтобы без проблем расстаться с нежелательным пациентом
- Какие пункты договоров вызывают споры при проверках Росздравнадзора и когда санкции нужно оспаривать в суде

СОДЕРЖАНИЕ

ПОСОБИЕ ДЛЯ МЕДОРГАНИЗАЦИЙ «КАК СНИЗИТЬ РИСКИ ПО ДОГОВОРАМ НА ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ»

2 **Какие сведения включать в договор на оказание платных медуслуг**

19 **Платные немедицинские услуги: за что больница вправе брать деньги с пациентов**

30 **Договор на оказание медуслуг признан недействительным или незаключенным: последствия**

40 **Три законных способа не исполнять договор на платные медуслуги**

49 **Роспотребнадзор проверяет договоры с пациентами: когда его решение можно оспорить**

Какие сведения включать в договор на оказание платных медуслуг

Проблема: Договоры возмездного оказания услуг чересчур длинные и содержат лишнюю информацию, но при этом в них порой нет существенных условий

Решение: Используйте наши рекомендации; при составлении договора соблюдайте законодательные нормы, но не перегружайте договор ненужной информацией

Анна Алексеевна Крюкова,
директор Благотворительного фонда «Открытый Медицинский Клуб», юрисконсульт Санкт-Петербургского ГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»

Государственные и муниципальные медицинские организации наряду с медицинской помощью по ОМС оказывают платные медицинские услуги. На каждую услугу с пациентом приходится заключать отдельный договор. С одной стороны, медорганизации необходимо включить в соглашение все требуемые по закону условия. С другой стороны, хочется сократить общее количество бумаг и объем каждого документа.

Чтобы достичь двух целей сразу, медицинские организации разрабатывают типовую форму договора на оказание услуг, стараясь учесть требования законодательства. Наш эксперт расскажет, какие условия нужно, а какие не обязательно включать в договор...

Что будет, если оформить договор неправильно

Законодатель установил требования к минимальному объему информации, которую должен содержать договор. Если медорганизация не соблюдает требования, она понесет наказание.

Если медорганизация включит в договор условия, ущемляющие права потребителя, она заплатит до 20 000 рублей

Соблюдение требований контролирует Роспотребнадзор. Если он обнаружит нарушения, то вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Данное право ведомства установлено в п. 10 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей (утв. постановлением Правительства РФ от 02.05.2012 № 412).

За нарушение права потребителя получать необходимую и достоверную информацию об услуге, исполнителе и о режиме его работы виновная медорганизация понесет ответственность по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ. Штраф – от 5000 до 10 000 рублей.

Если медорганизация включит в договор условия, ущемляющие права потребителя, она будет отвечать по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Штраф в этом случае от 10 000 до 20 000 рублей.

Дополнительную ответственность административное законодательство возлагает на медицинские организации, которые оказывают помощь в рамках программы госгарантий. Ответственность наступает, если медицинская организация не выполнила обязанность:

- информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках программы госгарантий (ч. 1 ст. 6.30 КоАП РФ);
- предоставить пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой госгарантий (ч. 2 ст. 6.30 КоАП РФ).

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА. Суд признал противоправными действия индивидуального предпринимателя

Приморский краевой суд определением от 03.06.2014 по делу № 33-4837 признал противоправной деятельность индивидуального предпринимателя по предоставлению платных медицинских услуг. Бизнесмен не предоставил полную информацию об исполнителе и об услугах в доступном для потребителя

Перечень оказываемых услуг вы вправе указать в приложении к договору

месте. Не было этой информации и в типовом бланке договора на оказание ортодонтических услуг.

Проверку проводил территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Приморскому краю в городе Арсеньеве. По результатам проверки составлены протоколы об административном правонарушении. На основании протоколов суд вынес постановление о привлечении предпринимателя к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 и ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Суд определил, что отсутствие информации о хозяйствующем субъекте нарушает права неопределенного круга лиц на защиту и восстановление нарушенных прав.

Какие нормы нужно соблюсти

Требования к содержанию договора на оказание платных медуслуг устанавливают следующие нормативные акты:

- Гражданский кодекс РФ (ГК РФ);
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Закон № 323-ФЗ);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Закон № 2300-1);
- Правила предоставления медорганизациями платных медицинских услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 (Правила).

Пункт 17 Правил содержит обязательный перечень информации и условий, которые должен включать договор. Изучите его, прежде чем составлять типовую форму.

Мы проанализировали правовые нормы, изучили судебную практику и расскажем, как соблюсти требования Правил при составлении конкретного договора.

Как отражать в договоре стоимость и перечень услуг

Перечень оказываемых услуг вы вправе указать в приложении к договору. Действующий прейскурант прила-

Верховный Суд посчитал действия клиники правомерными

гать не нужно. Данную позицию подтверждает судебная практика.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА. Пациент своей подписью подтвердил, что знает о стоимости услуг

Территориальное управление Роспотребнадзора привлекло стоматологическую клинику «Облака» к ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ. Штраф – 5000 рублей. Надзорный орган полагал, что организация нарушила требования ст. 8 и 10 Закона № 2300-1 и подп. «г» п. 17 Правил: в тексте договора отсутствовала информация о стоимости услуг.

Клиника обратилась в суд с требованием признать незаконным и отменить постановление Роспотребнадзора. Суд первой инстанции не удовлетворил исковые требования. Апелляционный суд отменил решение первого суда и встал на сторону клиники. Роспотребнадзор обратился в Верховный Суд РФ.

Верховный Суд установил, что потребитель и клиника заключили договор на оказание платных стоматологических услуг, который не содержит конкретной стоимости услуг. В пункте 4 договора «Стоимость услуг и порядок оплаты» сказано следующее. Заказчик соглашается с тем, что стоимость медуслуг, согласованная с ним после осмотра, предварительная. Она не включает стоимость лечения скрытых патологий, которые могут обнаружить врачи в процессе лечения. Точная стоимость определяется после лечения. В конце договора после подписи пациента указано: «Настоящей подписью пациент подтверждает свое ознакомление со стоимостью медицинских услуг... информацией о гарантиях...».

Кроме того, потребитель подписал информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства. В п. 4 согласия указано, что потребителю названы и с ним согласованы стоимость отдельных процедур и лечения в целом.

Верховный Суд посчитал действия клиники правомерными – Постановление от 24.12.2015 № 301-АД15-16479 по делу № А43-11674/2015. Информация о стоимости медицинских услуг доведена до потребителя надлежащим образом.

К сведению

Договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей (ст. 420 ГК РФ)

Роспотребнадзор 8 марта 2016 года опубликовал информацию «О порядке соблюдения отдельных положений Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (goo.gl/x0SpCp). В ней надзорный орган сообщает, что для соблюдения требований Правил не требуется прилагать к каждому заключаемому договору прейскурант цен на все виды услуг. Достаточно указать в договоре:

– перечень тех платных медуслуг, которые будут предоставляться по конкретному договору, с одновременным указанием перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией;
– стоимость конкретных платных медуслуг, которые будут предоставляться в рамках заключаемого договора, сроки и порядок оплаты этих услуг.

В какие сроки потребитель оплачивает услуги

При указании порядка и сроков оплаты услуг мы рекомендуем применять принцип соглашения сторон. Стороны могут согласиться заключить договор на условиях полной или частичной предоплаты либо оплаты после оказания услуг, а также согласовать иные условия.

Вы вправе включить в договор положение о предоплате в размере 100% стоимости услуг по прейскуранту. Главное, чтобы потребитель согласился на это условие. При согласии он обязан оплатить оказанные услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором (ст. 37 Закона № 2300-1). Если потребитель не готов к этому, условие можно изменить.

Как изменить условия договора? Можно в одном пункте договора перечислить несколько вариантов условий оплаты. То условие, на которое согласны обе стороны, выделите при заключении договора подчеркиванием или галочкой. Способ выделения зависит от того, как вы расположите условия – в строчку через запятую или списком.

На заметку

В информации от 8 марта 2016 года Роспотребнадзор разъясняет, что прилагать к каждому договору копии лицензии на осуществление медицинской деятельности с перечнем всех услуг, составляющих медицинскую деятельность, не требуется

Другое решение – указать дополнительные условия в конце текста договора. Это удобно, если ваш договор предусматривает один вариант, например, предоплату в размере 100%.

Порядок и сроки оплаты вы можете утвердить в приложении к договору. Эти поля лучше оставить свободными, чтобы при заключении договора вписать нужную информацию. Но если вас устраивает оплата только после оказания услуг, лучше сразу внесите этот пункт в соглашение.

Медорганизациям с большим потоком пациентов трудно проконтролировать, чтобы каждый из них дошел до кассы после получения платной медуслуги. Поэтому в типовую форму договора, которую предлагаем мы, включено условие о полной предоплате. Это условие наиболее удобно для государственных и муниципальных бюджетных учреждений здравоохранения.

Как обозначить в договоре порядок его изменения и расторжения

Четко сформулируйте процедуру расторжения договора по инициативе потребителя. Это упорядочит документооборот между сторонами договора. Кроме того, так вам будет проще посчитать понесенные расходы. Потребитель, пожелавший расторгнуть договор, обязан уведомить об этом медорганизацию. Договор прекращает действие с момента, когда уведомление доставлено или считается доставленным по правилам ст. 165.1 ГК РФ.

Включать в договор пункт об одностороннем отказе исполнителя недопустимо. Об этом сказано в Определении Конституционного Суда РФ от 06.06.2002 № 115-О.

Суд поясняет, что п. 2 ст. 782 ГК РФ во взаимосвязи с положениями ст. 426 и 445 Кодекса нельзя рассматривать как допускающий односторонний отказ медучреждения от исполнения своих обязательств по договору, если у медучреждения есть возможность предоставить услуги. Подобный отказ нарушает конституционное

право гражданина на охрану здоровья и медицинскую помощь.

Была ли у вас возможность предоставить необходимые медицинские услуги и правомерен ли односторонний отказ, решит суд общей юрисдикции. С этой целью он исследует и оценит фактические обстоятельства дела, а понятие «возможность» истолкует применительно к конкретной ситуации. Суд будет исходить из того, что законными причинами прекращения договора не могут признаваться такие, которые обусловлены исключительно волей лица, оказывающего услуги.

Как отразить в договоре информацию для потребителя

Требование к исполнителю доводить Правила до сведения потребителя в наглядной и доступной форме содержит п. 5 самих Правил. Но не стоит перепечатывать требования Правил в ваш договор. В него достаточно включить пункт о том, где потребитель может ознакомиться с Правилами. Правила допустимо размещать на сайте медорганизации или на стендах и стойках в самой медорганизации.

Аналогичное правило действует для иной информации, которую вы должны предоставить потребителю. В вашем договоре должна быть фраза из п. 6 Правил: «При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения

Комментарий

Какую информацию должен предоставить потребитель

Если в договоре будет отсутствовать необходимая информация о потребителе, отвечать придется руководителю медорганизации. Правила устанавливают, что в договоре нужно указать Ф. И. О., адрес места жительства и телефон потребителя (подп. «б» п. 17 Правил).

Условия договора, которые ущемляют права потребителя, признаются недействительными

соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках федеральной и территориальной программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Мы рекомендуем включать эту фразу в текст договора с указанием места, где потребитель может ознакомиться со всеми госгарантиями в отношении бесплатной медицинской помощи.

Почему в договоре не должно быть пункта о подсудности

В договорах на оказание платных медицинских услуг часто встречается пункт о подсудности по месту нахождения исполнителя. Исключите такой пункт из вашего договора. Он противоречит нормам законодательства о защите прав потребителей, поскольку ограничивает право потребителя на судебную защиту, а именно не дает выбрать место предъявления искового заявления в суд.

Условия договора, которые ущемляют права потребителя, признаются недействительными. Это следует из ч. 1 ст. 16 Закона № 2300-1. Права потребителей защищает суд (ч. 1 и 2 ст. 17 Закона № 2300-1).

Иск о защите прав потребителей истец по своему выбору предъявляет в суд по месту:

- нахождения организации;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА. Условие договора о подсудности ограничивает право потребителя на судебную защиту

Управление Роспотребнадзора провело плановую документарную выездную проверку районной больницы. В ходе проверки надзорный орган выявил многочисленные нарушения закона. В частности, типовой договор на оказание платных медицинских услуг содержал условия, ущемляющие права потребителей. Положения п. 4.4 договора противоречили положениям

ст. 16 и 17 Закона № 2300-1. В связи с выявленными нарушениями руководитель больницы привлечен к административной ответственности.

Роспотребнадзор обратился в суд с иском о признании действий больницы противоправными и обязании устранить допущенные нарушения. Суд согласился с требованиями истца. Помимо прочего, он обязал ответчика исключить из бланка договора условие о том, что вытекающие из договора споры разрешаются в суде «по месту нахождения медицинской организации». Подобное условие противоречит нормам законодательства о защите прав потребителей, поскольку ограничивает право потребителя на судебную защиту – решение Советско-Гаванского городского суда Хабаровского края от 19.05.2016 по делу № 2-858/2016.

Чем завершить договор

В заключительных положениях договора мы рекомендуем указать интернет-сайт медорганизации и где расположены информационные стенды. Здесь же укажите, что вы ознакомили потребителя с такой информацией.

В отдельном пункте уведомите потребителя о возможности получить медицинскую помощь бесплатно в рамках программы госгарантий.

При оказании платных медицинских услуг можно составлять акт приемки оказанных услуг. Но это требует

Полезный совет

Нужно ли писать о правах и обязанностях сторон

Раздел о правах и обязанностях сторон не обязателен для договора о возмездном оказании медуслуг. Каждая медицинская организация вправе самостоятельно определить, какую информацию включить в этот раздел или исключить из него. Считаем, что в этом пункте вы вправе сослаться на Правила, которые предусматривают основные права и обязанности сторон. Это позволит исключить лишнее из договора.

времени и трудозатрат. Поэтому мы предлагаем включить в приложение к договору специальные поля с датой оказания услуги в полном объеме и подписями получателя и лечащего врача.

На базе Санкт-Петербургского Центра по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями при участии администрации учреждения мы разработали базовую форму договора об оказании платных медицинских услуг. Эта форма включает всю необходимую информацию и требуемые условия.

Договор достаточно заключить один раз. Изменения вносятся лишь в приложение. Договор может заключить не только сам получатель услуги, но и иное лицо в пользу получателя ●

Читайте также

Особенности правовой природы договора на оказание медицинских услуг
e.zdravpravo.ru/412165

Приложение. Образец договора возмездного оказания медицинских услуг

ДОГОВОР № ___

г. Санкт-Петербург «___» _____ 2017 года

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» в лице главного врача Гусева Дениса Александровича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и_____

_____

именуемый(ая) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется оказать_____, именуемому(ой) в дальнейшем «Потребитель», на возмездной основе медицинские услуги по наименованию, стоимости и в сроки, указанные в Приложении № 1 к настоящему Договору, которое является неотъемлемой частью Договора, а Заказчик обязуется оплатить медицинские услуги по цене, в сроки и на условиях, установленных настоящим Договором и приложениями к нему. В случае если Заказчик одновременно является Потребителем, далее по тексту Договора он именуется «Потребитель».

2. Условия и порядок оказания услуг

2.1. Исполнитель в соответствии с п. 1.1 настоящего Договора оказывает медицинские услуги по настоящему Договору в помещении Исполнителя, расположенном по адресу (нужное выделить):

- 190020, г. Санкт-Петербург, ул. Бумажная, д. 12, лит. А;
- 190103, г. Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, д. 179, лит. А;
- 190020, г. Санкт-Петербург, ул. Бумажная, д. 12, лит. В;
- 190103, г. Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, д. 179, лит. Б.

2.2. При привлечении Исполнителем к оказанию медицинских услуг третьих лиц Исполнитель доводит до сведения Потребителя (Заказчика) место и время оказания ему медицинских услуг.

2.3. Исполнитель осуществляет свою деятельность в соответствии с лицензией № ЛО-78-01-006544 от 8 февраля 2016 года на осуществление медицинской деятельности:

Стр. 1 из 7

по адресу: 190020, г. Санкт-Петербург, ул. Бумажная, д. 12, лит. А, при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; эпидемиологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий); медицинской статистике; психиатрии-наркологии; рентгенологии; хирургии; эндоскопии; эпидемиологии. При оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в условиях дневного стационара по: инфекционным болезням; при оказании первичной специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий); анестезиологии и реаниматологии; дезинфектологии; диетологии; инфекционным болезням; клинической лабораторной диагностике; клинической фармакологии; лабораторной диагностике; медицинской статистике; операционному делу; организации здравоохранения и общественному здоровью; организации сестринского дела; реаниматологии; сестринскому делу; трансфузиологии; ультразвуковой диагностике; функциональной диагностике; хирургии; эндоскопии; эпидемиологии. При оказании паллиативной медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании паллиативной медицинской помощи в стационарных условиях по: инфекционным болезням; медико-социальной помощи; сестринскому делу. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым) при проведении медицинских освидетельствований: медицинскому освидетельствованию на выявление ВИЧ-инфекции; медицинскому освидетельствованию на наличие инфекционных заболеваний, представляющих опасность для окружающих и являющихся основанием для отказа иностранным гражданам и лицам без гражданства в выдаче либо аннулировании разрешения на временное проживание, или вида на жительство, или разрешения на работу в Российской Федерации; при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи; экспертизе временной нетрудоспособности;

по адресу: 190020, г. Санкт-Петербург, ул. Бумажная, д. 12, лит. В, при оказании специализированной, в том числе высоко технологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по: дезинфектологии;

по адресу: 190103, г. Санкт-Петербург, набережная Обводного канала, д. 179, лит. А, при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии; лабораторной диагностике; медицинской статистике; организации сестринского дела; сестринскому делу; эпидемиологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии; клинической лабораторной диагностике; клинической фармакологии; медицинской статистике; эпидемиологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских освидетельствований: медицинскому освидетельствованию на выявление ВИЧ-инфекции; медицинскому освидетельствованию на наличие инфекционных заболеваний, представляющих опасность для окружающих и являющихся основанием для отказа иностранным гражданам и лицам без гражданства в выдаче либо аннулировании разрешения на временное проживание, или вида на жительство, или разрешение на работу в Российской Федерации; при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи; экспертизе временной нетрудоспособности;

по адресу: 190103, г. Санкт-Петербург, набережная Обводного канала, д. 179, лит. Б, при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии; медико-социальной помощи; неотложной медицинской помощи; операционному делу; организации сестринского дела; рентгенологии; сестринскому делу; сестринскому делу в педиатрии; функциональной диагностике; эпидемиологии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: неотложной медицинской помощи; организации здравоохранения и общественному здоровью; педиатрии; терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий); гематологии; дезинфектологии; дерматологии; инфекционным болезням; кардиологии; клинической фармакологии; неврологии; неотложной медицинской помощи; онкологии; организации здравоохранения и общественному здоровью; оториноларингологии (за исключением кохлеарной имплантации); офтальмологии; психиатрии-наркологии; рентгенологии; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; ультразвуковой диагностике; фтизиатрии; функциональной диагностике; хирургии; эндокринологии; эпидемиологии. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских осмотров по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым) при проведении медицинских освидетельствований: медицинскому освидетельствованию на выявление ВИЧ-инфекции; медицинскому освидетельствованию на наличие инфекционных заболеваний, представляющих опасность для окружающих и являющихся основанием для отказа иностранным гражданам и лицам без гражданства в выдаче либо аннулировании разрешения на временное проживание, или вида на жительство, или разрешения на работу в Российской Федерации; при проведении медицинских экспертиз по; экспертизе качества медицинской помощи; экспертизе временной нетрудоспособности;

по адресу: 190103, г. Санкт-Петербург, набережная Обводного канала, д. 179, лит. В, при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии.

Орган, выдавший лицензию: Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга. Адрес: 191023, г. Санкт-Петербург, Малая Садовая ул., д. 1. Телефон 314-04-43.

Стр. 2 из 7

3. Стоимость услуг, сроки и порядок оплаты

3.1. Потребитель (Заказчик) оплачивает медицинские услуги Исполнителю в объеме, установленном в Приложении № 1 к настоящему Договору (либо в соответствии с действующим прейскурантом цен у Исполнителя на момент обращения за медицинскими услугами). Действующий прейскурант цен на медицинские услуги размещен на сайте www.hiv-spb.ru и на информационных стендах Исполнителя.

3.2. Потребитель (Заказчик) оплачивает медицинские услуги Исполнителю путем предоплаты в размере 100% стоимости услуг по прейскуранту. Денежные средства вносятся в кассу Исполнителя или перечисляются на расчетный счет Исполнителя.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Права Потребителя (Заказчика):

4.1.1. Потребитель (Заказчик) вправе отказаться от исполнения настоящего договора в любое время, направив Исполнителю письменный отказ, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

4.2. Обязанности Потребителя (Заказчика):

4.2.1. Потребитель (Заказчик) обязан своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные Потребителю Исполнителем услуги.

4.3. Исполнитель вправе:

4.3.1. Привлекать для исполнения обязательств по настоящему договору третьих лиц. При привлечении третьих лиц Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя (Заказчика) всю необходимую информацию о третьем лице в объеме информации, предоставляемой об Исполнителе, а также информацию о времени и месте оказания Потребителю данных медицинских услуг.

4.4. Исполнитель обязан:

4.4.1. По заданию Заказчика оказать услуги Потребителю (Заказчику) с учетом состояния здоровья Потребителя (Заказчика), показаний и противопоказаний, установленных в отношении оказываемых медицинских услуг.

5. Ответственность сторон

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с настоящим Договором и законодательством Российской Федерации.

5.2. Все споры и разногласия, вытекающие из настоящего Договора, решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Срок действия договора

6.1. Срок действия настоящего Договора устанавливается с «____» _____ 201_ г. по «____» _____ 201_ г. включительно. Если за две недели до истечения указанного срока Стороны не заявили о своем намерении расторгнуть настоящий Договор, то он продолжает действие на следующий срок такой же продолжительностью.

7. Изменение условий и расторжение Договора

7.1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут Сторонами в период его действия на основе их письменного соглашения. Обязательства Сторон по настоящему Договору считаются измененными или прекращенными с момента подписания соглашения об изменении или расторжении настоящего Договора.

7.2. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору в одностороннем порядке при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. В этом случае Потребитель обязан уведомить об этом Исполнителя в письменной форме. В течение трех рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления Исполнитель информирует Потребителя (Заказчика) о расторжении Договора по инициативе Потребителя (Заказчика) и выставляет Потребителю (Заказчику) счет, в котором указывается стоимость понесенных Исполнителем расходов по оказанию Потребителю услуг(и), от которых(ой) он отказался. Потребитель (Заказчик) с момента получения счета от Исполнителя обязан в течение трех рабочих дней его оплатить. Уплаченные Потребителем денежные средства (в случае предоплаты услуги), превышающие стоимость понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, подлежат возврату Потребителю (Заказчику) в течение трех рабочих дней с момента получения Исполнителем уведомления о расторжении настоящего Договора.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Договор составлен в 3 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй – у Заказчика, третий – у Потребителя. В случае если договор заключен между Потребителем и Исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

8.2. Все вопросы, не урегулированные настоящим Договором, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. Все приложения, дополнения и изменения к настоящему Договору являются действительными, если они составлены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами.

8.4. Подписывая настоящий договор, Потребитель (Заказчик) подтверждает, что он (она) был(а) проинформирован(а) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Действующие Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» размещены на сайте Исполнителя www.hiv-spb.ru и информационных стендах Исполнителя.

8.5. Информационные стенды Исполнителя находятся в приемных отделениях стационаров по адресам: 190020, г. Санкт-Петербург, ул. Бумажная, д. 12, лит. А; 190103, г. Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, д. 179, лит. Б.

9. Информация о Потребителе, реквизиты и подписи сторон

СВЕДЕНИЯ О ПОТРЕБИТЕЛЕ:

Ф. И. О._____

Год и место рождения физического лица _____

_____

Адрес места жительства _____

_____

Документ, удостоверяющий личность (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ)_____

_____

_____

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Наименование: Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями».
Адрес места нахождения: 190103, г. Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, д. 179. Тел/факс 251-08-53.
Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц серия 78 № 004299195. Регистрирующий орган: Регистрационная палата Администрации Санкт-Петербурга.
ОГРН 1027810281993.
ИНН 7809010037, КПП 783901001
Л/С – 0151035
Текущий счет 40601810200003000000
Северо-Западное ГУ Банка России
БИК 044030001, ОКПО 33161178, ОКОНХ 91513, 91514
Главный врач Д.А. Гусев
«___» _____ 20__ г.

ЗАКАЗЧИК:

Ф. И. О. лица (наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя) _
_____

Ф. И. О. лица, действующего от имени юридического лица_____
_____

Основания (устав, доверенность (срок действия) _____
_____

Год и место рождения физического лица
_____
_____

Адрес места жительства (места нахождения)_____
_____

Документ, удостоверяющий личность (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ)
_____
_____

ОГРН (ИП) _____
ИНН _____ КПП _____
Расчетный счет _____
Наименование банка _____
_____
БИК _____
_____(подпись)

«___» _____ 20__ г.

Стр. 6 из 7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Договору №_____ от «___» _____ 2017 года
Лист № ___

г. Санкт-Петербург «__» _____ 201__ г.

В соответствии с п. 1.1 Договора об оказании медицинских услуг №_____ от «____» _____ 201_ г., заключенного между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем, Стороны договорились о нижеследующем:
Исполнитель обязуется оказать Потребителю, а Потребитель (Заказчик) оплатить следующие услуги:

№	Наименование услуги	Количество	Сроки оказания	Лечащий врач	Стоимость за 1 единицу (руб.)	Общая стоимость (руб.)	Дата оказания услуги в полном объеме	Подпись лечащего врача	Подпись получателя услуги

Реквизиты и подписи сторон:

Стр. 7 из 7

Платные немедицинские услуги: за что больница вправе брать деньги с пациентов

Проблема: Медорганизации не умеют предоставлять платные немедицинские услуги. Они не утверждают локальных актов, не устанавливают порядок формирования цен на услуги, не предоставляют сметы по требованию пациентов. Пациенты жалуются в надзорные органы. Медорганизации наказывают за то, что они неправомерно взимают плату с пациентов

Решение: В уставе организации прямо укажите отдельной строкой возможность оказывать платные немедицинские услуги. Примите все необходимые локальные документы. Строго следите, чтобы средства, полученные от оказания платных немедицинских услуг, расходовались только по целевому назначению

Ольга Валентиновна Романовская,
д-р юрид. наук, профессор, зав. кафедрой «Государственно-правовые дисциплины» Пензенского государственного университета

Прокуратура района усмотрела нарушения законодательства в приказе главного врача районной больницы «Об утверждении тарифов на платные медицинские услуги, предоставляемые гражданам и юридическим лицам». Внимание надзорного органа привлек пункт об оказании платных немедицинских услуг. Больница взимала плату за просмотр телевизора, подзарядку мобильного телефона или ноутбука. По мнению прокуратуры, больница не вправе взимать плату за электроэнергию, поскольку не поставляет эту услугу.

Прокуратура проводила проверку по обращению пациентки. По итогам проверки к дисциплинарной ответственности привлекли заместителя главного врача и бухгалтера больницы. По требованию прокурора медучреждение вернуло пациентке 315 рублей, которые

На заметку

За счет средств ОМС оплачивается только электричество, связанное с медицинскими манипуляциями и лечением. Никто не компенсирует больнице то, что пациенты пользуются розетками для личных нужд. Медики считают, что такая ситуация свидетельствует о пробелах в законодательстве

та заплатила за подзарядку сотового телефона. Спорные пункты пришлось убрать из приказа...

Законно ли предоставлять немедицинские услуги за плату

Правоотношения между пациентами и медицинской организацией регулирует Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Закон № 323-ФЗ). Это основной нормативный акт в сфере здравоохранения.

Закон регламентирует лишь отношения в ходе оказания медицинской помощи и медицинских услуг. А ведь пациенту могут понадобиться услуги немедицинского характера: перевозка, проживание в стационаре, хранение вещей и др. Они связаны с медицинской помощью, но не относятся к ней.

Как оказывать медицинскую помощь, врачи знают. Это их профессиональная деятельность. А вот предоставлять немедицинские услуги больницы пока не научились, что приводит к конфликтам с пациентами и госорганами.

ПРИМЕР. Спасение или смерть

В декабре 2014 года в СМИ появилась информация о том, что московские больницы намерены самостоятельно оказывать ритуальные услуги (goo.gl/Fuvc9o). Так они хотели увеличить свой доход.

Больше всех возмутились компании, оказывающие ритуальные услуги. Основной аргумент: оказывать ритуальные услуги силами медорганизации неэтично, ведь ее основное предназначение – спасать жизни людей.

В городском департаменте здравоохранения не увидели противоречия в том, что медицинские организации зарабатывают на подобных услугах.

Проблем с дополнительными услугами было бы гораздо меньше, если бы все медицинские услуги были плат-

Понятия «немедицинская услуга» закон не содержит

ными. В основной договор с пациентом больница могла бы включить все иные услуги, которые способна предоставить, – от парковки до маникюра. Правила предоставления медорганизациями платных медицинских услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006) предусматривают в письменном договоре «иные условия, определяемые по соглашению сторон» (п. 17 Правил).

Трудность состоит в том, что часть медицинских услуг пациенты получают бесплатно по программам госгарантий. Следовательно, законодательство должно разграничивать, за какие услуги пациент платит, а какие получает безвозмездно. Закон № 323-ФЗ отчасти решает эту проблему.

Статья 2 Закона определяет общее понятие «медицинская услуга». Оно имеет отношение только к оказанию медицинской помощи. Иные дополнительные услуги, даже если они тесно взаимосвязаны с медицинской услугой, к ней относиться не будут. Понятия «немедицинская услуга» закон не содержит.

Однако в Законе № 323-ФЗ есть статья 80. Она закрепляет перечень видов медицинской помощи, которую оказывают медорганизации в рамках программы госгарантий. Перечень необходим, чтобы разграничить бесплатную помощь и платные услуги. Все, что есть в перечне, нельзя отнести к платным услугам, в т. ч. немедицинским.

В той же статье законодатель специально подчеркивает, в каких случаях пациенты бесплатно обеспечиваются лекарствами и медизделиями. Ситуации, когда люди приходили в стационар со своими лекарствами, бельем и даже с собственной раскладушкой, должны остаться в прошлом. Государство продекларировало, что с этим покончено. Но в некоторых регионах такие случаи не редкость.

Наконец, законодатель закрепляет, какие именно сопутствующие услуги при оказании медицинской помощи не подлежат оплате за счет личных средств граждан. Больница не взимает плату:

– за размещение пациентов в маломестных палатах (боксах) по медицинским либо эпидемиологическим показаниям;
– создание условий пребывания в стационаре одному родителю, иному члену семьи или иному законному представителю – с ребенком до четырех лет в любом случае, а с ребенком старше при наличии медицинских показаний;
– транспортные услуги в сопровождении медработника – пациент лечится в стационаре, и ему могут потребоваться диагностические исследования, которые не проводит данная больница.

Любые иные немедицинские услуги больница вправе предоставлять за дополнительную плату.

При каких условиях можно оказывать немедицинские услуги

Государственные и муниципальные учреждения здравоохранения создаются как некоммерческие организации. Некоммерческие организации могут вести приносящую доход деятельность, если это предусмотрено их уставами.

Это интересно

«Откат» за стирку закончился судом

Главный врач центральной районной больницы подмосковного Волоколамска осужден за взятку. Ему придется выплатить штраф 300 000 рублей. Мужчина получал «откат» от предпринимателя за оказание услуг по стирке постельных принадлежностей медорганизации. За все время такого сотрудничества врач получил 160 000 рублей. Когда он захотел повысить процент, предприниматель обратился с заявлением в правоохранительные органы.

По приговору суда главврач также лишился возможности в течение двух лет занимать должности, связанные с осуществлением функций представителя власти, организационно-распорядительных и административно-хозяйственных полномочий. (goo.gl/Bb8gKT).

К сведению

Нормы ГК РФ дублирует статья 9.2 Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Она содержит основное правило: «Бюджетное учреждение вправе осуществлять иные виды деятельности, не являющиеся основными… лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых оно создано, и соответствующие указанным целям, при условии, что такая деятельность указана в его учредительных документах»

Деятельность должна служить достижению целей, ради которых создана организация, и соответствовать таким целям (ч. 4 ст. 50 ГК РФ).

Чтобы оказывать платные немедицинские услуги, вы должны соблюсти три условия.

1. В уставе организации прямо укажите отдельной строкой возможность оказывать платные немедицинские услуги.

2. Во всех локальных нормативных актах, а также в переписке с контролирующими органами указывайте цель оказания платных немедицинских услуг. Пишите, что предоставление немедицинских услуг связано с «улучшением качества оказываемой медицинской помощи», «предоставлением более комфортных условий при оказании медицинской помощи» и т. д. Нельзя ссылаться на недостатки финансового обеспечения системы здравоохранения. Надзорные органы могут признать полученный доход нецелевым (ч. 4 ст. 50 ГК РФ).

3. Доход от оказания платных немедицинских услуг должен соответствовать основным целям деятельности медицинской организации: ремонт здания, покупка медоборудования, зарплата персоналу, оказывающему услуги, и др.

Как регионы урегулируют оплату немедицинских услуг

В большинстве регионов вообще нет нормативных актов, определяющих порядок оплаты немедицинских услуг. В тех регионах, где их приняли местные власти, документы не обновлялись с начала 2000-х годов. Многие из них уже утратили силу.

Существующие нормативные акты содержат лишь общий перечень услуг немедицинского характера, которые разрешено оказывать медицинским организациям. В него обычно входят транспортные услуги, пребывание в палате повышенной комфортности, прокат изделий

Важно

Контролирует соблюдение законодательства не только учредитель медорганизации – чаще всего Минздрав субъекта РФ, но и территориальное управление Роспотребнадзора

медицинского назначения, доставка рецептов или лекарств на дом.

Иногда администрация устанавливает только тариф на оказываемые услуги. Таково постановление администрации муниципального образования город Краснодар от 30.03.2017 № 1249 «Об утверждении цен на платные немедицинские услуги, оказываемые гражданам и юридическим лицам, не относящиеся к основным видам деятельности муниципального бюджетного учреждения здравоохранения Городской клинической больницы № 3».

Многие нормативные акты определяют, как выдавать разрешения подведомственным медицинским организациям на оказание платных немедицинских услуг, но не затрагивают порядок их оказания. Пример тому – приказ департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска от 31.12.2008 № 1294-од «Об организации платных медицинских услуг и услуг немедицинского характера в муниципальных бюджетных учреждениях здравоохранения города Новосибирска».

Полезный совет

Куда расходовать доходы от оказания платных немедицинских услуг

Ориентиром может служить приказ Минздрава России от 18.11.2013 № 853н. Он распространяется только на федеральные бюджетные учреждения, находящиеся в ведении Минздрава России, но им можно руководствоваться по аналогии.

Приказ устанавливает, что учреждение самостоятельно определяет возможность оказания платных услуг в зависимости от материальной базы, численного состава и квалификации персонала, спроса на услугу. Исчерпывающий перечень видов деятельности, относящихся к основным, должен содержаться в уставе учреждения.

Перечень платных услуг и размер платы за услуги по основным видам деятельности утверждает руководитель организации приказом. Соответствующую информацию нужно разместить на официальном сайте.

Важно

Персональную ответственность за организацию оказания платных немедицинских услуг несет руководитель медицинской организации. Он будет отвечать и за стоимость услуг, и за порядок взимания денежных средств

Есть акты, которые лишь устанавливают тарифы на немедицинские услуги, – например, приказ Минздрава Новосибирской области от 07.11.2012 № 2065. Приказом утвержден Порядок определения государственными учреждениями здравоохранения Новосибирской области цен (тарифов) на оказываемые платные медицинские и платные немедицинские услуги, предоставляемые дополнительно при оказании медицинской помощи.

По каким правилам оказывать немедицинские услуги

Платные немедицинские услуги нужно оказывать по определенным правилам. Перечислим их.

1. Примите локальный нормативный акт. Он может называться «Положение о порядке организации и предоставления в “____” платных немедицинских услуг». В нем дайте четкое определение, что такое услуга, кто такие потребитель, заказчик, исполнитель. Определите основания и условия оказания немедицинских услуг. Учтите объем немедицинских услуг, отразите цены и порядок оплаты. Пропишите, как вы будете расходовать средства, полученные от оказания немедицинских услуг.

2. В локальном акте зафиксируйте цель, с которой вы оказываете услуги (например, удовлетворение необходимых потребностей граждан, заказывающих немедицинские услуги в медицинской организации).

3. Оказывайте услуги только на добровольной основе.

4. Ведите отдельный учет рабочего времени сотрудников, оказывающих немедицинские услуги, и отдельный учет материальных затрат, связанных с оказанием этих услуг. В противном случае вас могут обвинить в том, что оказанная услуга включена в тариф ОМС.

5. Информацию о предоставляемых услугах разместите в открытом доступе, в т. ч. на сайте медицинской организации. Укажите, какие немедицинские услуги и по каким ценам вы оказываете. С этой информацией

К сведению

Учитывайте, что платные немедицинские услуги медорганизация оказывает в пределах разрешенных видов деятельности

гражданина необходимо ознакомить до оказания немедицинской услуги.

6. Стоимость услуги определяйте на основании калькуляции с учетом всех расходов.

7. При оплате услуги выдавайте пациенту все обязательные документы, подтверждающие оплату.

Какой документ необходимо принять, чтобы оказывать платные немедицинские услуги

Рекомендуем разработать отдельный локальный нормативный акт – Положение о порядке оказания платных немедицинских услуг в конкретной медицинской организации. Предлагаем рабочую структуру такого документа.

1. В Положении приведите общие понятия, такие как потребитель, заказчик. Они закреплены в Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Закон № 2300-1). Можно разъяснить, что такое услуги немедицинского характера, например: «услуги, представляющие собой бытовые, сервисные, транспортные и иные немедицинские услуги, не являющиеся обязательными при создании условий для оказания медицинской помощи и оказываемые на возмездной основе».

2. Выделите в отдельный раздел условия и порядок оказания платных немедицинских услуг. В этом разделе укажите, что условие их оказания – отсутствие соответствующих услуг в федеральной и территориальной программах госгарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Еще одно важное условие – добровольное желание самого пациента получить немедицинскую услугу за плату. Без согласия потребителя медорганизация не вправе предоставлять дополнительные услуги на возмездной основе.

Обязанность медорганизации – обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией,

Укажите, по какому принципу вы формируете цены на платные немедицинские услуги

включающей сведения о месте оказания услуг, режиме их оказания, перечне платных немедицинских услуг и их стоимости. Пациент-потребитель также вправе знать об условиях предоставления и получения этих услуг, о льготах для отдельных категорий граждан.

3. Отразите в Положении порядок оплаты немедицинских услуг. Оплачивать услуги пациент может либо в кассе медицинской организации, либо безналичным расчетом по договорам с физическими и юридическими лицами. Если оплата производится через кассу, необходимо выдавать пациенту чек либо иной бланк строгой отчетности.

Укажите, по какому принципу вы формируете цены на платные немедицинские услуги. Дополните раздел фразой: «средства, полученные от оказания платных немедицинских услуг, расходуются организацией в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности, утвержденным в установленном порядке». На оказание услуг может потребоваться смета.

4. В отдельном разделе отразите права и обязанности, а также ответственность потребителя и заказчика. За основу возьмите положения Закона № 2300-1.

Как быть с подзарядкой гаджетов

Вернемся к ситуации, приведенной в начале статьи. Логика органов прокуратуры неясна. Не исключено, что сотрудники прокуратуры просто оперативно отреагировали на жалобу о нарушении прав в столь значимой социальной сфере, как здравоохранение.

Медицинская организация была уязвима, поскольку неверно оформила услугу. Необходимо было взимать плату не за «использование электроэнергии», а за «предоставление дополнительных услуг, связанных с комфортным пребыванием в стационаре». При той формулировке, которую использовала медорганизация, органы прокуратуры предъявили претензию законно.

Как главврачу избежать подобных неприятностей? Оказание немедицинских услуг должно подчиняться определенным правилам. Соблюдайте все формальности:

1. Примите локальный акт.
2. Утвердите порядок формирования цены.
3. Согласуйте с учредителем и включите в устав медицинской организации специальный пункт, разрешающий оказание немедицинских услуг.
4. Предоставляйте смету по требованию потребителя.
5. Заключайте договор с потребителем.
6. Правильно приходуйте денежные средства.

Помните, что оказание услуг немедицинского характера подпадает под действие Закона № 2300-1 со всеми вытекающими последствиями и ответственностью сторон.

В советское время медицина была бесплатной. Бесплатными были не только медицинские вмешательства, но и все сопутствующие блага: нахождение в стационаре, питание, бытовые услуги. В условиях рынка возникает вопрос: кто и что должен оплачивать?

С одной стороны, каждый гражданин имеет право на оказание бесплатной медицинской помощи. С дру-

Комментарий

Что отразить в договоре с потребителем

Договор на оказание платных немедицинских услуг заключайте с потребителем в письменной форме. В договор, помимо общей информации, включите:

- перечень платных немедицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных немедицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных немедицинских услуг;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

гой стороны – объем бесплатной медицинской помощи ограничен.

Бесплатность медпомощи – условное понятие. Гражданин не оплачивает напрямую медицинские услуги из личных доходов. Это делает за него государство, но отчасти из средств, которые гражданин отчисляет в ФФОМС через работодателя или сам как предприниматель. Эти средства не покрывают все услуги. Если государство оплачивает только определенный объем медпомощи и сопутствующие услуги немедицинского характера, то остальные услуги должен оплачивать кто-то другой. Чаще всего, это сам пациент.

Представители власти никак не могут понять, что сложности возникают из-за хронического недофинансирования здравоохранения. Да, по поручению Президента РФ все силы бросаются на спасение одной больной девочки. Но государство будет сильным лишь тогда, когда каждый гражданин получит достойное лечение без необходимости обращаться к главе страны ●

Читайте также

Роспотребнадзор проверяет договоры с пациентами: когда его решение можно оспорить
e.zdravpravo.ru/562055

Договор на оказание медуслуг признан недействительным или незаключенным: последствия

Проблема: Недобросовестные пациенты используют правовую неграмотность медорганизаций в собственных интересах. Чтобы не платить за уже оказанные услуги, они подают иски в суд и требуют признать договор на оказание медуслуг незаключенным или недействительным

Решение: Руководитель медорганизации должен четко различать, когда договор с пациентом может быть признан недействительным, а когда – незаключенным, и понимать, в каких ситуациях клиника действительно понесет финансовый ущерб, а в каких пациент злоупотребляет своими правами

Екатерина Сергеевна Салыгина,
канд. юрид. наук, руководитель Юридической мастерской по сопровождению деятельности медицинских организаций, член Ассоциации юристов России

Росткова заключила с медорганизацией долгосрочный договор, по которому организация оказывала ей медицинские услуги. По договору ей выполнили курс дорогостоящих косметологических вмешательств. Росткова внесла предоплату и получила услуги, однако отказалась оплачивать полную сумму. Пациентка заявила, что не согласовывала конкретные услуги, а в договоре они четко не прописаны. Клиника подала иск в суд, чтобы взыскать долг. Пациентка подала встречный иск о признании договора незаключенным и требовала вернуть ей аванс... Чей иск удовлетворит суд?

Зачем пациенты идут в суд

Медорганизация и пациент подписали договор. Однако позже пациент не захотел выполнять условия договора.

К сведению

Сделка – это действия граждан и организаций (юридических лиц), направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Согласие на медицинское вмешательство, отказ от вмешательства – тоже сделки, но односторонние, в отличие от договора. Для их совершения необходимо волеизъявление одного лица

Например, решил не платить деньги за оказанные услуги. Но как обойти договор, под которым сам подписался?

Выход – добиться, чтобы суд признал договор недействительным или незаключенным. Иными словами, суд должен подтвердить, что договор признан юридически не породившим какие-либо отношения. Пациенты используют этот вариант, чтобы уклониться от оплаты.

Какие последствия влечет признание договора недействительным? А незаключенным? И в чем разница? Попробуем разобраться.

Каковы требования к договору

Договор между медорганизацией и пациентом – это двусторонняя сделка. К любой сделке Гражданский кодекс РФ (далее – ГК РФ) предъявляет определенные требования. Их нужно соблюдать, иначе суд не признает сделку юридически действительной, способной порождать юридические последствия.

ГК РФ предъявляет требования:

- к субъектам совершения сделки, т. е. лицам, которые в ней участвуют, – в нашем случае это требования к дееспособности граждан-пациентов и правоспособности медицинской организации;
- к субъективной стороне сделки – по своей ли воле лицо заключало сделку, могло ли выбрать, с кем и на каких условиях заключать договор;
- к форме сделки – ГК РФ указывает, в письменной или устной форме заключается договор;
- к содержанию сделки, т. е. к ее условиям, – например, любая сделка должна соответствовать требованию законов и иных нормативно-правовых актов, не противоречить основам правопорядка и нравственности.

Порок любого из четырех элементов влечет признание сделки недействительной. Недействительная сделка не порождает юридических последствий, на которые была направлена.

На заметку

Договор признают недействительным и в том случае, если медорганизация не вправе заключать его: например, у больницы отсутствует лицензия на медицинскую деятельность

Когда договор признают недействительным

Недействительные сделки делятся на два подвида: оспоримые и ничтожные. Оспоримая сделка признается недействительной только по иску заинтересованной стороны. Ничтожной сделка признается в силу указания закона, для этого не нужно решение суда.

Договор на оказание медицинских услуг может быть признан недействительным в четырех случаях.

Субъект сделки не имел права ее совершать. Медорганизация рискует заключить договор на оказание медицинских услуг с гражданином, который не имеет права заключать договоры такого рода.

В зависимости от того, по какой причине гражданин не имел права заключать договор, сделка может быть признана оспоримой или ничтожной.

Если медорганизация подписала договор с лицом, ограниченным в дееспособности, суд признает сделку оспоримой (ст. 176 ГК РФ). Пример – пациент болен шизофренией, суд назначил ему опекуна, однако клиника, когда заключала договор, об этом не знала.

Однако если договор подписал пациент в возрасте до 14 лет, сделка ничтожна в силу ст. 172 ГК РФ. Получить оплату от такого пациента не удастся, даже если медорганизация оказала все услуги.

Договор заключен с лицом в возрасте от 14 до 18 лет? Тогда сделку признают оспоримой. Чтобы суд признал ее недействительной, понадобится иск родителей, опекунов, попечителей (ст. 175 ГК РФ).

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА. У медицинской организации не было лицензии

Гражданка Жмурко обратилась в косметологическую клинику, чтобы получить услугу «плазмолифтинг лица». Для этого она взяла кредит.

Если пациент заключил договор под влиянием обмана со стороны клиники, он легко оспорит такой договор

Клиника оказала услуги по договору – взяла кровь из вены пациентки, выделила из крови плазму, затем ввела собственную плазму пациентки под кожу ее лица. Процедуры оказались болезненными, оставляли гематомы. Об этом врачи Жмурко не предупреждали.

Когда пациентка узнала, что у клиники отсутствует лицензия на оказание медицинских услуг, она подала иск о признании договора недействительным. Поскольку сделка совершена в противоречии с целями деятельности и под влиянием заблуждения истца, ее следует признать недействительной. Жмурко требовала вернуть ей уплаченные за услугу суммы и компенсировать моральный вред.

Суд удовлетворил иск – решение мирового судьи судебного участка № 16 Нерехтского судебного района Костромской области от 30.07.2015 по делу № 2-634/2015.

Всегда ли суд признает договор недействительным по причине отсутствия лицензии? Нет. Суды учитывают случаи, когда медорганизация переоформляет лицензию. Федеральный арбитражный суд Уральского округа рассматривал такое дело.

В постановлении от 22.12.2009 № Ф09-9721/09-С5и суд отмечает: «больница функционировала в условиях не отсутствия лицензии, а ожидания выдачи ее на новый срок, <...> своевременно начала процедуру оформления лицензии <...>, однако не получила ее по независящим от нее обстоятельствам». Пока больница ждала новую лицензию, она правомерно продолжала оказывать медицинские услуги.

По мнению суда, договор об оказании медуслуг применительно к лицензированию деятельности больницы в этот период никто из правомочных лиц не оспорил, значит, он действующий.

Субъект совершил сделку под влиянием обмана или заблуждения. Опасно обманывать пациента. Если гражданин заключил договор с медицинской организацией

под влиянием обмана или заблуждения, он легко оспорит такой договор.

Предположим, пациент не знал, что у медицинской организации нет лицензии на конкретный вид медицинских услуг. Или врачи не проинформировали его об услуге, пренебрегли требованиями законодательства о защите прав потребителей (Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1). Такую сделку признают оспоримой согласно ст. 178, 179 ГК РФ.

Та же участь постигнет договор, который пациент подписал по принуждению родственников. Чтобы доказать факт принуждения, понадобятся свидетели.

Сделка признается оспоримой и в том случае, если пациент в момент ее совершения был не способен осознавать ситуацию и принимать решения (ст. 177 ГК РФ).

Договор заключили не в той форме. Договор на оказание медицинских услуг нужно заключать в письменной форме. Это следует из п. 1 ст. 161 ГК РФ, а также п. 16 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждены постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006).

В то же время несоблюдение письменной формы сделки влечет признание договора недействительным только тогда, когда это прямо предусмотрено в законе. В отношении договора возмездного оказания услуг такого требования нет.

Читайте также

Заключение договора на оказание медицинских услуг с пациентом
e.zdravpravo.ru/411547

Договор содержал недопустимые условия. Условия договора противоречат законодательству. Такой договор суд признает ничтожным.

Например, нельзя заключить договор на оказание услуг по проведению эвтаназии. Мало того, что условия такого договора прямо противоречат требованиям ст. 45 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, они еще нарушают принятый в российской правовой культуре правопорядок и нормы нравственности.

При недействительности сделки каждая из сторон обязана возвратить другой все полученное по сделке

Сделка, совершенная с целью, противоречащей основам правопорядка и нравственности, признается ничтожной (ст. 169 ГК РФ).

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА. Стороны не согласились по всем условиям договора

Хмельницкая подала иск о признании договора на оказание медицинских услуг ничтожным. Она требовала вернуть деньги, уплаченные за услуги, поскольку полагала, что стороны не достигли согласия по всем существенным условиям договора. Клиника не предложила пациентке подписать информированное добровольное согласие. Это нарушает требования законов.

Суды первой и кассационной инстанций заключили, что требования пациентки справедливы. Но Верховный Суд РФ не согласился с выводами судов низших инстанций.

По мнению Верховного Суда, суды не учли, что медицинская карта больного, расчетный лист и кассовый чек об оплате услуг регламентируют необходимые вопросы об условиях, сроках и порядке предоставления медицинских услуг. Это и есть свидетельство, что организация и потребитель достигли соглашения по всем существенным условиям оказываемых и потребляемых услуг.

Суд отправил дело на новое рассмотрение – см. Определение Верховного Суда РФ от 08.09.2009 по делу № 5-В09-100.

Каковы последствия признания договора недействительным

Договор признан недействительным. Это значит, что он не влечет правовых последствий, ради которых заключался. Последствия признания договора недействительным – двусторонняя реституция. Стороны возвращаются в первоначальное правовое положение, которое существовало до заключения договора.

При недействительности сделки каждая из сторон обязана возвратить другой все полученное по сделке. Однако если реституция невозможна по объективным

причинам, суд может признать сделку недействительной, но отказать в применении последствий этого. То есть возвращать ничего не придется.

Именно такой вариант возможен для договора оказания медуслуг в силу особенности правовой природы сделки. Результат услуг нельзя вернуть медицинской организации. Поэтому если пациент еще не оплатил услуги либо внес минимальную предоплату, а услуги уже оказаны, он остается в выгодном положении.

Когда договор признают незаключенным

Понятие «незаключенный договор» в законодательстве отсутствует. То, что такое правовое явление существует, следует из трактовки п. 1 ст. 432 ГК РФ. Норма гласит: «Договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора».

Это интересно

Сторона не вправе сослаться на недействительность договора, если она действовала недобросовестно

До 2013 года существовала практика, поощрявшая недобросовестность одной из сторон сделки. Формальные нарушения при заключении договора недобросовестная сторона использовала для того, чтобы не исполнять свои обязательства в дальнейшем.

1 сентября 2013 года законодатель внес в ГК РФ изменения. Теперь заявление о недействительности сделки не имеет правового значения, если лицо, которое на это ссылается, действует недобросовестно. Действия лица признаются недобросовестными, если после заключения сделки оно давало основание другим лицам полагаться на ее действительность (п. 5 ст. 166 ГК РФ). Иными словами, если пациент оплатил услугу, подписал информированное согласие либо иные документы, свидетельствующие о намерении получить услугу, он не вправе впоследствии ссылаться на недействительность договора.

На заметку

Суды до сих пор спорят о том, как соотносить понятия «недействительный договор» и «незаключенный договор». С различными мнениями можно ознакомиться по ссылкам: legal.ludidela.ru/articles/990242/, а также fassko.arbitr.ru/novosti/vestnik/archive/8249.html

Очевидно, что договор признается незаключенным, если стороны не достигли соглашения по всем существенным условиям договора. Какие условия признают существенными?

Существенное условие договора – его предмет. Статья 779 ГК РФ определяет предмет договора и при этом предусматривает, что под услугами можно понимать как совершение определенных действий, так и конкретную деятельность.

Следовательно, договор допустимо конструировать как рамочный и перечислять в нем те виды медицинской деятельности, на которые клиника получила лицензию. Детали предмета договора стороны вправе оговорить в дополнительных соглашениях, медицинских планах лечения, медицинской карте.

Признавать ли в рамках предмета договора на оказание медицинских услуг результат услуги? Должны ли стороны согласовать этот результат?

Вопрос актуален в связи с уже устаревшей точкой зрения Конституционного Суда РФ: «достижение результата находится за пределами предмета договора на оказание услуг» (Определение от 23.01.2007 № 1-П). Сегодня судебные инстанции едины во мнении, что предмет договора на оказание услуг допустимо формулировать как обязательство исполнителя:

- совершить определенные действия или
- за счет совершаемых действий достигнуть оговоренного результата, в т. ч. материального.

Срок оказания услуги будет существенным условием договора как раз в том случае, если в состав предмета договора входит какой-либо материальный результат. Тогда договор приобретает черты договора подряда, и в отношении него действует п. 1 ст. 708 ГК РФ.

Цена услуги не будет существенным условием договора. Ведь ее можно определить по правилам п. 3 ст. 424 ГК РФ как цену за аналогичные услуги при сравнимых обстоятельствах.

Каковы последствия признания договора незаключенным

Договор не заключен. Чем грозит медицинской организации такой вердикт? Как правило, последствием становится иск потерпевшей стороны о взыскании неосновательного обогащения. Пациент подает иск о взыскании уплаченной за лечение суммы. Эта сумма и есть неосновательное обогащение медорганизации, а неосновательное оно по причине незаключенности договора.

Вопросы заключенности договоров подробно исследует Высший Арбитражный Суд РФ в информационном письме от 25.02.2014 № 165 «Обзор судебной практики по спорам, связанным с признанием договоров незаключенными».

Если до согласования всех существенных условий договора исполнитель оказал услуги, а заказчик принял их, к отношениям применяются правила из соответствующего договора (п. 7 письма). В нашем случае выбор делают между договором подряда и договором возмездного оказания услуг.

ВАС РФ отмечает следующее. В споре о заключенности договора «суд должен оценивать обстоятельства дела

Комментарий

Что еще сообщает ВАС РФ о незаключенности договора

Допустимо ли ссылаться на незаключенность договора на оказание медуслуг, если предмет договора или срок оказания услуги в самом договоре стороны не закрепили, но позже договорились относительно предмета и срока? Ситуация распространена при оказании медицинских услуг в частных клиниках, когда изначально отношения урегулированы рамочным договором. ВАС РФ дает ответ: «Если стороны не согласовали какое-либо условие договора, относящееся к существенным, но затем совместными действиями <...> устранили необходимость согласования такого условия, то договор считается заключенным» (п. 7 письма).

в их взаимосвязи в пользу сохранения, а не аннулирования обязательств, а также исходя из презумпции разумности и добросовестности участников гражданских правоотношений».

«Добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются» – ст. 10 ГК РФ.

Поводов признать договор юридически несостоявшимся – недействительным или незаключенным – достаточно. Однако законодатель предусматривает защиту от недобросовестного участника правоотношений.

Помните: если пациент вступил в отношения и начал исполнять договор, он вправе защищаться любым законным способом, но апеллировать к тому, что договор недействителен или не заключен, он не вправе ●

Три законных способа не исполнять договор на платные медуслуги

Проблема: Медорганизация заключила договор на платные медуслуги, но лечить пациента не может или не хочет. Он оказался конфликтным и неадекватным или выяснилось, что есть диагноз, с которым продолжать лечение нельзя

Решение: Попросите пациента написать отказ от договора. Или откажитесь исполнять договор в одностороннем порядке без суда. Не получается – тогда расторгайте через суд. Заранее включите в договор условия, которые повысят ваши шансы успешно разрешить спор

Медорганизация, которая оказывает платные услуги, не всегда рада своим пациентам. Попадаются конфликтные: не соблюдают рекомендации врача, режим посещений. Хамят, оскорбляют персонал клиники. Или вовсе приходят пьяными. План лечения сорван, медики думают уже не о выгоде, а о том, как побыстрее избавиться от проблемного пациента.

Бывает и по-другому: пациент неконфликтный, но лечить его невозможно. Ему нужна операция, а хирург на долговременном больничном. С некоторыми патологиями клиника работать просто не вправе – у нее нет лицензии на эти виды услуг.

Хорошо, если пациент понимает, что нужно идти лечиться в другую клинику. Он подписывает отказ от исполнения договора, и стороны расходятся полюбовно. Но как быть, если не подписывает? Как расстаться с пациентом, которого невозможно лечить? Есть несколько вариантов.

Александра Андреевна Кузас,
юрисконсульт стоматологического холдинга «Приор-М»

Гражданин вправе отказаться от исполнения договора на оказание услуг, а коммерческая организация – не всегда

Способ 1. Отказывайтесь от исполнения договора в одностороннем порядке

Если это законно и предусмотрено договором. Нормы ГК РФ позволяют отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг, если заказчику возместят убытки (п. 2 ст. 782, п. 2 ст. 779 ГК РФ). Но не все так однозначно. Есть еще статья 310 ГК РФ, согласно которой гражданин вправе отказаться от исполнения договора на оказание услуг, а коммерческая организация – не всегда. У нее такое же право возникает лишь в случае, когда закон позволяет включить в договор условие об этом. В случае с медицинскими организациями – закон позволяет. И вот почему.

На правоотношения пациента и медорганизации распространяются нормы Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей). Есть специальная норма об «обстоятельствах, зависящих от потребителя» – статья 36. Иногда эти обстоятельства снижают качество услуги и приводят к тому, что завершить ее в срок невозможно. И если потребителя об этом своевременно проинформировали, а тот бездействует, компания вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков.

Применительно к медуслугам речь идет о ситуации, когда пациент не соблюдает указания, рекомендации врачей, режим лечения. Это снизит качество платной услуги или сделает невозможным ее выполнение в срок, а также может отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента (п. 15 Правил предоставления платных медуслуг, утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, далее – Правила предоставления платных медуслуг).

Чтобы расторгнуть договор с пациентом без проблем, нужно подстраховаться заранее.

1. Составьте памятку и пропишите в ней, что пациент должен соблюдать указания, рекомендации врачей,

режим лечения. Обстоятельства и указания, которые могут повлиять на качество и результат лечения, в памятке опишите конкретно. Разместите данный документ на информационном стенде.

2. Внесите в договор два положения:

– «С Памяткой об указаниях и обстоятельствах, утвержденной Приказом от____ № ____ (далее – Памятка об обстоятельствах и указаниях), ознакомлен(а) до подписания настоящего договора, обязуюсь исполнять»;
– «В случае нарушения правил, установленных в Памятке об обстоятельствах и указаниях, Исполнитель оставляет за собой право отказаться от исполнения договора на основании абз. 2 ст. 36 Закона о защите прав потребителей».

Памятку дополните условиями, которые учитывают специфику вашей медорганизации.

Комментарий

Можно ли вовсе не заключать договор

Закон не позволяет отказать в услугах лицам, которые хотят их получить, поскольку договор на оказание платных медуслуг – публичный. Но есть исключение. Если компания не может предоставить услуги, которые нужны пациенту, договор не заключают (п. 3 ст. 426 ГК РФ). Например, гражданину нужно ортодонтическое лечение, а у клиники нет лицензии на этот вид медицинской помощи. Еще вариант: гражданин хочет удалить зуб мудрости, а хирург на долговременном больничном или уволился, нового не взяли. Получается, лицензия на оказание хирургической медицинской помощи есть, а возможности ее оказать – нет.

Административной и уголовной ответственности за отказ гражданину в заключении договора на оказание платных медицинских услуг закон не предусматривает. Но гражданин может обратиться в суд с требованием о понуждении клиники заключить с ним договор и возместить расходы, связанные с необоснованным отказом в его заключении (п. 4 ст. 445 ГК РФ). Тогда медорганизации нужно быть готовой обосновать свое решение документами. Приготовьте копии лицензий, штатного расписания, больничного листа отсутствующего доктора и т. п.

На заметку

Если медицинская организация не включит в договор сведения о своем праве отказаться от одностороннего исполнения договора со ссылкой на норму закона, то не сможет это право реализовать (абз. 2 п. 2 ст. 310 ГК РФ)

ПРИМЕР. Пациент требует невозможного – откажите

Доктор предложил пациенту Соколову восстановить зубной ряд с помощью съемного протезирования. Соколов настаивает, чтобы ему установили несъемные протезы на имплантах. У пациента сахарный диабет декомпенсированной формы, это абсолютное противопоказание к такому способу восстановления зубов. В памятке к договору, с которой ознакомлен Соколов, указано: «пациент не может настаивать на оказании ему медицинской услуги способом, который не согласуется с наличием у него абсолютных противопоказаний». Значит, медорганизация вправе отказаться от исполнения договора.

Добавьте в памятку, что подозрения лечащего врача на аллергию у пациента, на возможные заболевания, являющиеся противопоказаниями к медицинскому вмешательству, – это основания направить на обследование. Пациент обязан исполнить эти требования (рекомендации). Иначе медицинская организация будет иметь право на отказ от исполнения договора и на возмещение убытков согласно статье 36 Закона о защите прав потребителей и пункту 15 Правил предоставления платных медицинских услуг.

СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА. Роддом вправе отказаться от пациентки, если для нее нет подходящих врачей

Истица заключила с СПб ГУЗ «Родильный дом № ...» договор на плановое кесарево сечение и послеоперационное наблюдение. Учреждение отказалось исполнять договор. Представители роддома указали, что у пациентки есть заболевания, при которых роды возможны только в специализированном родильном доме. Учреждение не располагало нужными специалистами и оборудованием. Пациентке сообщили: если она будет рожать в учреждении, есть риск осложнений, это опасно для жизни и здоровья.

Суд поддержал учреждение и не стал признавать отказ от исполнения договора незаконным (апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.05.2012 № 33-5479/2012).

Важно

Не путайте понятия «одностороннее расторжение» и «отказ от исполнения договора». Если договор на платные медуслуги позволяет отказать пациенту в лечении, уведомляйте именно об отказе, а не об одностороннем расторжении договора

Если все врачи отказались. Закон позволяет врачу отказаться от лечения пациента по любым основаниям и без них, если нет угрозы жизни и здоровью. То есть во всех случаях, кроме экстренных, они перечислены в приказе Минздрава России от 20.06.2013 № 388н. Это право закреплено в пункте 3 статьи 70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Сначала руководитель клиники должен заменить лечащего врача. Но если отказались все профильные врачи, есть основания отказаться от исполнения договора на оказание медицинских услуг в одностороннем порядке. Право на отказ подтвердят документы:

1. Докладные записки лечащего врача и остальных отказавшихся врачей. В них, в частности, поясняют, что не было необходимости оказывать экстренную медпомощь. Лучше указать причины отказа от пациента.

2. Положение в подписанном договоре с пациентом: «Основываясь на определении КС РФ от 06.06.2002 № 115-О, Исполнитель оставляет за собой право на односторонний отказ от исполнения настоящего договора в случае отсутствия у него возможности оказать медицинские услуги пациенту».

3. Письменное уведомление пациента. Сообщите в нем, что отказываетесь от исполнения договора на оказание медуслуг. В уведомлении опишите нарушения, которые допустил пациент, причины и основания отказа. Сообщите, что врач отказался лечить пациента, а заменить его некем. Также предложите обратиться за медпомощью, если у пациента возникнут экстренные ситуации.

Вручите пациенту уведомление, заверьте его подписью на экземпляре, который оставляете у себя. Второй отдайте пациенту. Также можете отправить документ заказным письмом с описью вложения по фактическому адресу проживания пациента и по указанному в паспорте.

Составьте акт за подписями нескольких свидетелей о том, какие обязанности нарушил пациент. Подготовьте копию штатного расписания, которая подтвердит отказ.

Отказаться от исполнения договора можно и без суда. А вот расторгнуть – только в судебном порядке

Способ 2. Расторгайте договор в одностороннем порядке

Отказаться от исполнения договора можно и без суда. А вот расторгнуть – только в судебном порядке и в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 450 ГК РФ:

1) когда другая сторона существенно нарушила договор;
2) в иных случаях согласно закону или договору.

Если есть существенные нарушения со стороны пациента. Что считать «существенным нарушением договора одной из сторон»? Это нарушение, которое влечет для другой стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишается того, на что вправе была бы рассчитывать при заключении договора.

Бывает, что пациенты не оплачивают услугу или делают это не вовремя. Можно ли написать об этом в договоре как о существенном нарушении? Вопрос спорный.

С одной стороны, если пациент не оплачивает услугу, то медицинская организация в значительной степени лишается того, на что вправе была бы рассчитывать при

Полезный совет

Какие условия позволят признать нарушения существенными

Медорганизация вправе предусмотреть в договоре условия, позволяющие признавать нарушение со стороны пациента существенным в соответствии с пунктом 2 статьи 450 ГК РФ. Например, приведите такую формулировку: «под существенным нарушением договора подразумевается нарушение со стороны пациента режима посещения, лечения, рекомендаций и направлений лечащего врача, которые повлекли за собой значительное увеличение срока оказываемой услуги (более полугода) и/или количества приемов пациента, а также дополнительных расходов на материалы, услуги специалистов и прочее со стороны медицинской организации, которых не было бы в отсутствие указанных нарушений со стороны пациента».

заключении договора. С другой, есть судебная практика, в которой арбитры оценивают такое нарушение как несущественное (апелляционное определение Свердловского областного суда от 19.03.2015 № 33-4644/2015).

Если изменилась расчетная цена материалов. Закон о защите прав потребителей прямо предусматривает право исполнителя расторгнуть договор в одностороннем порядке. Это возможно, если выросла стоимость материалов и оборудования исполнителя или услуг, которые ему оказывают третьи лица, а предугадать это заранее было нельзя. Потребитель отказывается платить по новым ценам? У вас есть законное право расторгнуть договор через суд (ст. 33 Закона о защите прав потребителей).

Например, пациент отказывается платить за импланты, купленные дороже расчетной цены. Составьте акт

Комментарий

Как спорить по периодам до и после июня 2015 года

До 1 июня 2015 года пункт 3 статьи 450 ГК РФ позволял отказаться от расторжения договора в одностороннем порядке, только если это «допускается законом и/или соглашением сторон». После этой даты формулировка другая: «если такой отказ допускается». Прежняя норма утратила силу, а новая формулировка дана в статье 450.1 ГК РФ. Новая фраза в ГК РФ означает, что нельзя расторгать договор в одностороннем порядке на основании соглашения сторон. Можно только на основании закона, в нашем случае – статьи 36 Закона о защите прав потребителей или иного правового акта.

До 1 июня 2015 года медорганизации могли отказаться от исполнения договора, если у них не было возможности оказать услугу. Дополнительное основание – позиция КС РФ (определение от 06.06.2002 № 115-О). Суды поддерживали клиники (апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 02.05.2012 № 33-5479/2012, решение Василеостровского районного суда Санкт-Петербурга от 17.11.2014 № 2–2273/2014).

Но если ваш спор относится к периоду после 1 июня 2015 года, в тех же обстоятельствах вы рискуете проиграть. Все будет зависеть от того, будет ли конкретный судья рассматривать определение КС РФ как документ, имеющий силу правового акта.

Не включайте в договор условия, которые однозначно позволяют вам расторгнуть договор в одностороннем порядке

об этом, пусть его подпишет пациент и/или свидетели. Суд будет по своему усмотрению определять, существенно ли изменилась цена по сравнению с начальной.

В то же время не включайте в договор условия, которые прямо дают медорганизации возможность расторгнуть договор в одностороннем порядке. Роспотребнадзор возразит, что это ущемляет права потребителя. Исключение – когда вы ссылаетесь на изменение стоимости материалов, услуг третьих лиц (ст. 33 Закона о защите прав потребителей).

Если существенно изменились обстоятельства. Расторгайте договор на оказание медицинских услуг, когда существенно меняются обстоятельства, о которых не было известно на момент заключения договора. Если бы вы предвидели эти условия, то не стали бы заключать договор или заключили, но условия были бы иными. Это и есть «существенное изменение обстоятельств» (абз. 2 п. 1 ст. 451 ГК РФ).

Например, у пациента выявлено заболевание, с которым лечить его дальше нельзя. Тогда можно расторгнуть договор из-за существенной перемены обстоятельств. В поддержку своей позиции используйте определение КС РФ от 14.10.2004 № 391-О.

Способ 3. Попросите пациента написать отказ от исполнения договора

Самый простой и бесспорный способ прекратить договор с пациентом – получить от него отказ от исполнения этого договора. Ему не нужно даже объяснять причины (ст. 32 Закона о правах потребителей). Действие договора будет прекращено с момента, когда вы получите от пациента уведомление об отказе (п. 1 ст. 450.1 ГК РФ).

Пациент недоволен ходом лечения, промежуточным результатом или без особых причин выражает общее недовольство клиникой? Предложите ему подписать заранее подготовленный бланк отказа от исполнения дого-

вора. В нем предусмотрите строки для Ф. И. О. пациента, номера и даты договора, от исполнения которого пациент отказывается. Также в этом документе разъясните негативные последствия отказа и риски для пациента. Добавьте отметку руководителя медорганизации с датой, когда принят отказ.

Еще один важный момент. Если пациент отказался от медуслуг, клиника должна сообщить ему, что договор расторгают по инициативе потребителя. Он должен оплатить те расходы, которые понесла медорганизация в рамках договора. Такой порядок устанавливает пункт 22 Правил предоставления платных медуслуг.

Правда, непонятно, можно ли расторгать договор, если пациент, например, отказался от терапевтической помощи, но не отказался от хирургической. Этот вопрос остается открытым ●

Читайте также

Роспотребнадзор проверяет договоры с пациентами: когда его решение можно оспорить
e.zdravpravo.ru/562055

Памятка

Что учесть, когда прекращаете правовые отношения с пациентом

1. Если есть возможность, подпишите отказ пациента от исполнения договора на оказание медицинских услуг. Это самый простой и бесспорный вариант.
2. Обязательно включайте в договор условия, которые позволят в дальнейшем реализовать право на односторонний отказ от договора или обосновать одностороннее расторжение договора в суде.
3. Отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке можно и без суда, расторгнуть – только через суд. Важно использовать верную формулировку в договоре и в документах, когда готовите односторонний отказ от исполнения договора. Используйте фразу «односторонний отказ», а не «расторжение в одностороннем порядке».
4. Отказываться от исполнения договора или расторгать в одностороннем порядке недопустимо, если пациенту нужна экстренная помощь.

Роспотребнадзор проверяет договоры с пациентами: когда его решение можно оспорить

Проблема: Сотрудники Роспотребнадзора проверяют условия договоров с пациентами, руководствуясь только подзаконными актами и не учитывая федеральное законодательство. Как следствие, они незаконно привлекают медорганизации к административной ответственности и прямо нарушают их права

Решение: Медорганизация может и должна оспаривать незаконное привлечение к ответственности. Кроме того, мы знаем способы не доводить дело до суда и избежать претензий надзорного органа. Вам помогут правильные формулировки в договоре и полезные советы юриста

Екатерина Сергеевна Салыгина,
канд. юрид. наук, руководитель Юридической мастерской по сопровождению деятельности медицинских организаций, член Ассоциации юристов России

В нашей стране сложилась парадоксальная ситуация. Сотрудники Роспотребнадзора, не имеющие отношения к гражданскому и договорному праву, оценивают законность условий договора между медорганизацией и пациентом. Более того, на основании этих оценок они привлекают медорганизации к административной ответственности.

Казалось бы, законы едины для всех. Но на практике сотрудники Роспотребнадзора часто руководствуются лишь фрагментарными знаниями законодательства о защите прав потребителей и Правил предоставления медорганизациями платных медуслуг, а также разъяснениями собственных руководителей. Они не принимают во внимание ни нормы ГК РФ, ни разъяснения высших судебных инстанций, ни здравый смысл, который учитывает специфику договорных отношений с пациентом.

К сведению

Требования Роспотребнадзора к договору в разных регионах различны

Перед юристом медорганизации встает вопрос, какой договор ему разрабатывать. Тот, который соответствует требованиям Роспотребнадзора и обезопасит клинику от административной ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ, но бесполезен с позиции защиты интересов медорганизации в конфликте с пациентом? Или тот, который поможет эффективно разрешить конфликт, но вызовет нарекания со стороны Роспотребнадзора?

Предлагаем соблюсти баланс. В статье мы рассмотрим, какие пункты договора вызывают наибольшие споры при проверках, и выясним, какие требования Роспотребнадзора правомерны, а какие можно и нужно оспаривать в суде.

Медорганизация не соблюдает обязательные условия договора

Чаще всего медорганизации нарушают требования п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (далее – Правила). Правила утверждены постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.

Нет данных о регистрационном документе. Нарушение встречается часто. Обжаловать бесполезно. Речь идет о случаях, когда в договоре нет информации о документе, подтверждающем внесение записи в ЕГРЮЛ. Отсутствуют сведения о регистрационном органе, то есть конкретной налоговой инспекции, которая выдала свидетельство о госрегистрации. Ошибка формальная и очень обидная, когда становится поводом для штрафа.

Нет данных о лицензирующем органе и об услугах, на которые есть лицензия. Как правило, медорганизации в договорах указывают орган, который выдал лицензию, но не приводят его контактных данных. Кроме того, часто не указывают номер лицензии и дату ее выдачи. За это и штрафует Роспотребнадзор.

На заметку

Без существенного условия договор нельзя признать действительным, а договоренности свершившимися

Отдельный вопрос вызывает требование Правил указать в договоре перечень работ и услуг, на которые выдана лицензия. Хорошо, если организация узкоспециализированная. Тогда этот перечень небольшой. Но неясно, как должен указать все услуги многопрофильный медицинский центр. Да и зачем делать это в договоре, если по тем же Правилам медорганизации обязаны размещать лицензии на информационном стенде потребителей и на официальном сайте клиники. По сути, требование формальное и излишнее. Но обжаловать его бесперспективно.

Нет сроков предоставления услуги. Нужно ли указывать сроки в договоре? Это больной вопрос. На практике возможны две ситуации. Первая – медицинская услуга разовая, по факту обращения пациента в клинику. Вторая – услуга сложная, комплексная, есть медицинский план с ориентировочными сроками. Если в первом случае указать срок реально, то во втором – едва ли.

Врач зачастую не в состоянии однозначно определить, сколько времени займет лечение. Нельзя точно спрогнозировать, что протезирование пациента X займет три месяца, а лечение мигрени у пациентки Y продлится полгода.

С точки зрения теории договорного права срок может быть существенным условием только тогда, когда речь идет об элементах договора подряда. Иными словами, когда вы в результате какой-то деятельности получаете материальный результат. В медицине бóльшая часть услуг изначально не имеет материального результата. Результат медуслуги – это некоторый эффект для здоровья пациента. Мы бы хотели, чтобы эффект был полезным.

Считаем, что требования Правил в этой части идут вразрез с нормами ГК РФ. Предлагаем формулировку, которая не вызовет претензий Роспотребнадзора и одновременно даст клинике возможность принимать как разового пациента, так и пациента, планирующего длительные медицинские услуги.

Неправильно	Правильно
«Сроки оказания медицинской услуги определяются по соглашению сторон в каждом конкретном случае»	«Срок оказания медицинской услуги определяется датой и временем обращения Заказчика (потребителя) к Исполнителю в соответствии со ст. 190 ГК РФ. В случае длительного лечения, предполагающего этапность и составление медицинского плана, ориентировочные сроки фиксируются в медицинском плане лечения (в медицинской карте) либо в дополнительном соглашении и согласуются с Заказчиком»

Не указана конкретная услуга. Роспотребнадзор часто требует, чтобы текст договора содержал точное указание на услугу, которую пациент согласен получить. Такую позицию надзорный орган высказывает в решениях Арбитражного суда Вологодской области от 17.06.2016 по делу № А13-2367/2016 и от 04.03.2016 по делу № А13-17222/2015.

Мотивы госоргана понятны: исключить случаи, когда клиника навязывает пациенту услуги, на которые тот не давал согласия. Исполнитель не вправе без письменного согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Это определено в п. 3 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Здесь опять возможны две ситуации. Первая – пациент точно знает, чего он хочет и заранее может «сделать заказ». Например, он говорит: хочу консультацию врача-эндокринолога. Вторая, более частая, – ни пациент, ни врач не могут сразу сказать, какие услуги потребуются пациенту. Потребитель вправе обратиться с любой проблемой, например с целью санации полости рта или по поводу бесплодия. В этих случаях на этапе заключения договора невозможно определить, какие конкретно медицинские вмешательства потребуются. Медорганизация не может заранее внести в договор все услуги, которые она окажет пациенту. Как решить коллизию?

Совет юриста

Во-первых, сошлитесь в договоре на прайс-лист, а сам прайс-лист разместите в открытом доступе на информационном стенде и сайте медорганизации. Под прайс-листом мы понимаем перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (п. 11 Правил).

Во-вторых, фиксируйте согласованные услуги в приложениях к договору: в заказ-нарядах либо непосредственно в медицинской карте. Если лечение комплексное, то лучше составлять план лечения и указывать стоимость этапов. В некоторых клиниках так делают. На худой конец пишите в медкарте, например «рекомендован курс массажа 10 сеансов, общая стоимость 10 000 рублей, пациент согласен с видом услуг и их стоимостью. Подпись пациента».

Нет цены. Медорганизация не указала в договоре конкретную цену услуги. Отсутствие цены – повод для штрафа Роспотребнадзора, что подтверждают решения арбитражных судов Вологодской области от 04.03.2016 по делу № А13-17222/2015 и Республики Татарстан от 25.05.2016 по делу № А65-3996/2016. Как решить проблему?

Цену услуги не всегда можно рассчитать до начала лечения, поэтому правомерно сослаться в договоре на прайс-лист, действующий в медорганизации. При необходимости копию прайс-листа выдайте на руки пациенту. Кроме того, напомним, что п. 11 Правил содержит требование, согласно которому перечень платных услуг с указанием цен в рублях должен быть в открытом доступе на информационном стенде потребителей и офи-

Комментарий

Нужно ли заводить две медицинские карты

Часто после предложения фиксировать согласованные услуги в приложениях к договору следует довод: «Тогда нужно медкарту и заказ-наряды делать в двойном экземпляре, это невозможно!». Не обязательно. Ведь вы можете составить договор и в одном экземпляре, подписанном сторонами (п. 2 ст. 434 ГК РФ). В заключительной части договора с пациентом достаточно определить, что сам договор составлен в двух экземплярах, а планы лечения, финансовые планы, медицинская карта как приложения к договору – в одном экземпляре, подписанном сторонами.

циальном сайте медорганизации. В случае конфликта именно медорганизации придется доказывать, что цену услуг она согласовала с пациентом.

Мнение юриста

Закон не запрещает медорганизации заключить с пациентом рамочный договор на медуслуги (ст. 429.1 ГК РФ). Тогда пациенту и медорганизации достаточно установить общие правила взаимоотношений вне зависимости от видов услуг на какой-то период времени, например, на год. В этом случае привлекать медорганизацию к административной ответственности нельзя. Ведь в рамочном договоре конкретных сроков, цен или видов услуг может и не быть, но они отражены в дополнительных соглашениях или медицинской карте пациента.

Не только договор, но и медицинская карта больного, расчетный лист и кассовый чек об оплате услуг могут свидетельствовать о том, что клиника и пациент достигли соглашения «по всем существенным условиям оказываемых и потребляемых услуг» (определение Верховного Суда РФ от 08.09.2009 по делу № 5-В09-100).

ПРИМЕР. Надежная формулировка в договоре

«Настоящий договор является рамочным по смыслу ст. 429.1 ГК РФ и определяет общие условия оказания всех услуг Заказчику. Детализация видов работ и услуг, стоимости этапов определяется в дополнительных соглашениях, планах лечения, согласованных с Заказчиком».

Важно

Недостаточно написать в договоре, что он рамочный. Важно до оказания услуги сообщить пациенту, сколько будет стоить лечение, хотя бы приблизительно. Можно составить предварительную смету. Пациент в ней распишется. Клинике важно подтвердить, что пациент дал согласие на оказание конкретной услуги по конкретной цене

Если не признавать за медорганизацией возможность заключить рамочный договор, остается два пути. Первый путь – усложнять документооборот, поскольку резко возрастет число договоров с пациентами. Договор придется составлять на каждое обращение. Все эти договоры нужно где-то хранить минимум 5 лет (приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558). Как результат, услуги подорожают. Второй путь – подвергаться периодическим штрафам за то, что отсутствует договор на каждую услугу и в договоре не указаны конкретные сроки, цены и объемы услуг.

К сведению

В ряде регионов к единому договору вкупе с дополнительными соглашениями относятся спокойно. В иных регионах, например Вологодской и Саратовской областях, такой договор будет основанием привлечь клинику к административной ответственности

Позиция органов Роспотребнадзора по данному вопросу различается в зависимости от региона. Надзорные органы неодинаково толкуют нормативные акты, регулирующие сферу платных медуслуг.

Собственники медорганизаций хитрят, чтобы не платить штраф. Например, органам Роспотребнадзора показывают один договор, а с пациентами заключают другой. Или оставляют в договоре место для цены и вписывают ее уже после того, как услугу оказали, когда стало ясно, какую именно сумму оплатить. Как итог – государство в лице органов Роспотребнадзора не только не защищает права потребителей, но, напротив, вынуждает медорганизации нарушать закон.

Условия об ответственности сторон незаконны. Тема договорной ответственности очень зыбкая. Тут перегибает палку и Роспотребнадзор, и медорганизации, которые в тексте договора пытаются откреститься от любой ответственности. Рассмотрим, какие условия об ответственности допустимы.

Медорганизации считают себя вправе требовать неустойку, если пациент пропустил срок оплаты услуг. Условие об этом они отражают в договоре. Но практика сложилась так, что Роспотребнадзор штрафует за любые санкции в отношении пациента.

Совет юриста

Не включайте в договор пункт о штрафах пациенту. Иначе платить штраф придется вам. Если очень хочется наказать пациента, лучше пойти в суд и потребовать уплаты законной неустойки в размере ставки рефинансирования по ст. 395 ГК РФ.

Можно ли предусмотреть в договоре ответственность потребителя, если он не соблюдает рекомендации и назначения врачей, режим лечения? Принудить соблюдать режим нельзя, но мы вправе уведомить пациента, что в таких обстоятельствах именно он несет риск негативных последствий (п. 15 Правил). Важно предупредить пациента об ответственности до заключения договора.

Обе стороны должны четко понимать пределы ответственности медорганизации.

Закон предусмотрел всего два основания освобождения медорганизации от ответственности (ст. 1098 ГК РФ, ч. 5 ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1).

1. Медорганизация не будет отвечать за вред здоровью пациента, если докажет, что вред возник «в результате нарушения потребителем установленных правил пользования услугами». Что такое «установленные правила пользования услугами» в медицине? Это условия, которые должен соблюдать пациент, чтобы получить полезный эффект для здоровья от лечения, а также сохранить этот эффект. Иными словами, это рекомендации и назначения врачей, конкретный режим лечения и реабилитации.

Чтобы доказать, что пациент нарушил режим, рекомендации и назначения, нужно как минимум доказать, что он знал о них. Режим лечения, рекомендации и назначения можно прописать в отдельном документе.

Например, стоматологические клиники делают Правила пользования результатами стоматологических работ и услуг. Клиника либо знакомит пациента с Правилами под подпись, либо отражает в памятках. Одну памятку

Полезный совет

Проверяющие должны обосновать свою позицию

Добивайтесь от органов Роспотребнадзора правовых оснований их требований. Настаивайте, чтобы они указали на конкретный пункт конкретной статьи закона, подзаконного акта, который содержал бы предъявляемые требования. Если такого основания нет – требование незаконно. Если оно и стало основанием для привлечения медорганизации к административной ответственности, можно и нужно оспаривать такое решение.

По закону именно Роспотребнадзор должен доказать, в чем конкретно пункт договора нарушает или ущемляет права потребителя. Бремя доказывания нарушения закона лежит на надзорном органе, а не на клинике (ч. 5 ст. 205 Арбитражного процессуального кодекса РФ).

Чтобы избежать претензий проверяющих, достаточно отсылочной нормы в договоре

выдает на руки пациенту, другую вклеивает в медкарту с его подписью. Третий вариант – записать в медицинской карте, что пациент знает о рекомендациях и назначениях, и попросить его поставить подпись под записью.

2. Медорганизация не будет отвечать, если не выполнила обязательства вследствие непреодолимой силы или форс-мажорных обстоятельств. Они не зависят от сторон, их нельзя предугадать и спрогнозировать. При оказании медуслуг такими обстоятельствами помимо потопа, пожара, вступления в силу новых законов нужно считать внезапно выявленные или возникшие серьезные заболевания и состояния, которые влияют на эффект лечения. Например, эндокринное или онкологическое заболевание.

Хотя законных оснований всего два, клиники в своих договорах придумывают дополнительные основания, за что их и наказывает Роспотребнадзор.

Неправильно	**Правильно**
«Исполнитель не несет моральной и материальной ответственности перед пациентом в случае несвоевременного сообщения об осложнениях либо при обращении пациента в иную медицинскую организацию»	«...исполнитель не несет ответственности перед заказчиком... в случае возникновения осложнений по вине заказчика, а именно: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначений врача, несвоевременное сообщение о возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья, несоблюдение правил пользования результатами... возникновения у заказчика ... осложнений по причине неявки заказчика в указанный срок...»
Это условие договора суд признал незаконным – решение АС Амурской области от 25.04.2013 по делу № А04-1291/2013	Суд признал такое условие законным и соответствующим ст. 1098 ГК РФ – постановление 17-го ААС от 31.03.2016 по делу № А60-44780/2015

Неверны условия об изменении и расторжении договора. Чтобы избежать претензий проверяющих, достаточно отсылочной нормы в договоре: «Договор изменяется и расторгается по правилам гражданского законодательства РФ». Но если вы хотите иметь договор как рабочий правовой инструмент, добавьте дополнительные положения.

В договорах многих клиник есть пункты, предусматривающие поводы для «отказа исполнителя от договора».

Например, договоры содержат формулировку «исполнитель вправе отказаться от лечения пациента, если последний находится в состоянии опьянения». Конечно, в таком виде условие оставить нельзя.

Законодательство о защите прав потребителей содержит только одну статью, которая прямо предусматривает «односторонний отказ от исполнения договора». Речь идет о ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1.

Формулировка такова: если есть обстоятельства, зависящие от потребителя, способные снизить качество медуслуги либо привести к невозможности завершить ее в согласованные сроки, медорганизация обязана проинформировать об этом потребителя. Если в разумный срок потребитель не устранит данные обстоятельства, исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора. Фактически на этом основании клиника вправе прекратить отношения с пациентом.

Мнение юриста

Поскольку Закон не дифференцирует правовое регулирование в зависимости от видов услуг, сторонам следует определить в договоре, когда клиника вправе отказаться от его исполнения в одностороннем порядке.

Таким обстоятельством может быть отказ пациента от дополнительных консультаций и исследований, которые рекомендует врач, деструктивное поведение пациента и т. д. Но помните, что закон запрещает отказывать пациенту в случае необходимости оказания экстренной медицинской помощи (ст. 11 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

ПРИМЕР. Надежная формулировка в договоре

«Исполнитель в соответствии со ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 “О защите прав потребителей” вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с пациентом в случае, если Исполнитель уведомил Заказчика об обстоятельствах, зависящих от него и способных снизить качество оказываемой медицинской услуги, но Заказчик такие обстоятельства не устранил».

Медорганизация не соблюдает прочие условия договора

Предметом спора с органами Роспотребнадзора могут стать и другие условия договора с пациентом. Они хотя и не предусмотрены как обязательные в п. 17 Правил, однако имеют значение для регулирования отношений между клиникой и пациентом.

Платные копии меддокументов. Роспотребнадзор признает однозначно нарушающими права потребителей условия о платных копиях медкарт и выписок из истории болезни (постановление 14-го ААС от 19.12.2013 по делу № А66-10179/2013). Право получать информацию о своем здоровье – фундаментальное право пациента, его предусматривает Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ. Недопустимо ставить это право в зависимость от платежеспособности пациента. Исключите это условие из вашего договора.

Это интересно

Придирки надзорного органа, которые нужно оспаривать

В ряде случаев медорганизацию привлекают к административной ответственности и штрафуют за то, что прайс-лист не содержит указания на валюту расчетов. Неясно, зачем нужно специально указывать валюту, если рубль является валютой Российской Федерации (ст. 140 ГК РФ).

Роспотребнадзор штрафует и за то, что позиции прайс-листа не соответствуют номенклатуре медицинских услуг (приказ Минздравсоцразвития России от 27.12.2011 № 1664н). Однако номенклатура – это классификатор медуслуг, она не может содержать все существующие виды. Медицинские технологии развиваются быстрее, чем принимаются нормативные акты.

Наконец, мы встречали судебные решения, где надзорный орган штрафовал клинику за то, что в каждом кабинете (!) не были вывешены Правила. Юридического основания у такого требования нет. Ни один нормативный акт не содержит требование поместить Правила в каждом лечебном кабинете.

Штраф за прогул. Пациент записался на прием, но не пришел и не уведомил о том, что не придет. Ситуация частая, несмотря на то, что в современном мире полно доступных средств связи. Скорее всего дело не в том, что пациент не мог предупредить клинику, а в том, что он наплевательски относится к договоренностям.

Как бороться с такими пациентами? Иногда клиники вносят в договор условие о штрафе за «прогул», однако органы Роспотребнадзора рассматривают штрафы как условия, ущемляющие права потребителей (ч. 1 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1).

Можно ли обезопасить медицинскую организацию и не получить претензий со стороны контролирующих органов? Да, это реально.

Из закона мы знаем, что потребитель в любое время имеет право отказаться исполнять договор, но должен оплатить исполнителю фактически понесенные им расходы. Причем расходы не любые, а лишь те, которые связаны с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1).

Что в нашей ситуации можно приравнять к «фактически понесенным исполнителем расходам»? Стоимость простоя клиники. Во-первых, аренда помещений стоит денег. Во-вторых, сотрудникам надо платить за работу. Эти расходы клиника не окупит, потому что потребитель отказался от исполнения договора.

Мнение юриста

Таким образом, законным будет условие договора о том, что в случае неявки без предупреждения, а фактически отказа исполнить договор в части конкретного приема, потребитель обязан оплатить медицинской организации простой в конкретном обоснованном размере. Арбитражные суды указывают, что не находят данное положение в договоре с пациентом «противоречащим действующему законодательству и ущемляющим права потребителей». Подобную формулировку содержит, например, постановление 17-го ААС от 31.03.2016 по делу № А60-44780/2015.

Если аванс согласован с пациентом, условие не вызовет вопросов у Роспотребнадзора

ПРИМЕР. Надежная формулировка в договоре

«Неявку пациента на прием без предупреждения стороны рассматривают как односторонний отказ от исполнения договора в части конкретного приема. Пациент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с клиникой, возместив фактически понесенные затраты в виде простоя клиники в размере _____ рублей».

Размер определяет клиника. Если Роспотребнадзор не согласен, он должен в суде доказывать необоснованность такой суммы, а это почти нереально.

Услуга при условии аванса. Медорганизация вправе прописать в договоре обязательство для пациента оплатить медуслугу на условиях предоплаты (аванса). Многие медуслуги пациенты действительно оплачивают до их оказания – оперативные вмешательства, протезирование, ортодонтическое лечение и др.

Ключевая фраза в договоре «с согласия потребителя». Если аванс согласован с пациентом, условие не вызовет вопросов у Роспотребнадзора.

Неправильно	Правильно
«Услуги по ортопедической стоматологии оплачиваются Заказчиком на условиях 100% предоплаты»	«Стороны соглашаются, что услуги по протезированию будут оплачиваться путем уплаты аванса в размере 30% стоимости услуг, оставшаяся сумма оплачивается в день сдачи ортопедической работы»

Требование о претензионном порядке. Многие медорганизации включают в договор условие об обязательном претензионном порядке. Например, фиксируют, что пациент вправе обратиться в суд только по истечении двух месяцев с момента подачи претензии по качеству услуг. Такое условие суд признает незаконным – решение АС Оренбургской области от 03.06.2016 по делу № А47-13610/2015.

Закон о защите прав потребителей не содержит требования об обязательном претензионном порядке. Если пациент-потребитель недоволен качеством услуги, он вправе сразу обратиться в суд.

Вместе с тем суды признают законной более мягкую формулировку. Само по себе условие не препятствует обращению пациента в суд, следовательно, не противоречит закону (постановление 17-го ААС от 31.03.2016 по делу № А60-44780/2015).

Неправильно	Правильно
«Стороны будут разрешать спор в порядке переговоров. Заказчик имеет право обратиться в суд по истечении двух месяцев с момента подачи претензии»	«При возникновении споров стороны будут стремиться разрешить сложившуюся ситуацию путем переговоров»

Отказ в ответ на отказ. Вы оказываете пациенту медуслугу. Однако в ходе ее оказания потребовались дополнительные исследования и консультации специалистов. Как правило, врач определяет объем исследований уже на первом приеме. Если пациент откажется дополнительно обследоваться, врач не сможет поставить диагноз и выбрать адекватный метод лечения.

Чтобы предотвратить такое развитие событий, клиники включают в договор условие о том, что они вправе отказаться лечить пациента, если он в свою очередь отказывается сдать анализ крови или пройти рентгенологический контроль. Условие неизменно вызывает вопросы у Роспотребнадзора. Ведь с точки зрения потребительского законодательства нельзя обуславливать приобретение одних услуг другими услугами (ч. 2 ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1). А пациенты жалуются как раз на то, что клиника навязывает им лишние услуги.

Неправильно	Правильно
«Исполнитель вправе отказаться лечить Заказчика, если тот в свою очередь отказывается пройти исследования, назначенные лечащим врачом...»	«Исполнитель в соответствии со ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 “О защите прав потребителей” вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора с Заказчиком в случае, если Заказчик был уведомлен о необходимости дополнительных исследований и консультаций, а также о том, что его отказ приведет к невозможности качественного оказания услуги, однако не изменил своего решения относительно данных рекомендаций»

Безопаснее и правильнее предусмотреть эту ситуацию, ссылаясь на ст. 36 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 ●

Читайте также

Какие сведения включать в договор на оказание платных медуслуг
e.zdravpravo.ru/554863