

САЙТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ: КАК НЕ ПОЛУЧИТЬ ШТРАФ

Официальный сайт медицинской организации является эффективным инструментом, обеспечивающим обратную связь с потребителем, а также позволяющим проводить независимую оценку качества предоставляемых медицинских услуг.

К основным задачам сайта клиники можно отнести следующие:

- предоставление посетителям актуальной и значимой информации о медицинском учреждении и специалистах,
- доступ пациентов к необходимым информационным сервисам,
- выявление предпочтений потребителей,
- а также формирование у клиники позитивного и современного облика.

Медицинские организации, независимо от формы собственности, обязаны иметь страницу в интернете. Этого требуют федеральные законы от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Сайт клиники – официальный источник информации для потребителя. Требования к нему устанавливаются «Правила предоставления платных медицинских услуг» (утверждены постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006).

За нарушения, допущенные на сайте, клинике грозит ответственность по статьям 14.4 или 14.8. КоАП РФ. Также возможны штрафы за нарушение законодательства о персональных данных (ст. 13.11 КоАП РФ).

Дополнительные требования к сайтам клиник установило Министерство здравоохранения РФ в приказе от 30.12.2014 № 956н. В приказе был определен единый перечень сведений, обязательных к публикации на сайте медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Кроме всего прочего приказ №956н обязывает оборудовать официальный сайт медицинской организации обязательными сервисами для пользователей. К ним относятся: карта сайта; функционирующий поиск; версия для слабовидящих пользователей; возможность оставления отзывов и мнений пациентов о качестве оказания медицинских услуг (допустимо в форме анкетирования). Таким образом, сайт медицинской организации должен представлять собой достаточно сложный инструмент управленческого воздействия администрации лечебного учреждения, в том числе заместителя главного врача.

Однако, на сегодняшний день, по прошествии почти 5 лет с момента вступления вышеупомянутых требований в законную силу, можно сделать вывод, что большое количество медицинских организаций, которые оказывают услуги в области остеопатии, не соблюдают правил, предписанных требованиями законодательства. Этот вывод следует из результатов мониторинга сайтов медицинских клиник, проведенного юридической службой РОсА. Проверкой было выявлено значительное количество грубых нарушений. Самые типичные из них будут рассмотрены и проанализированы в настоящем обзоре.

Информацию, которую необходимо разместить на сайте медицинской организации, условно можно разделить на разделы:

Информация об организации:

- полное наименование,
- место нахождения (включая подразделения),
- дата государственной регистрации, сведения об учредителях,
- структура и органы управления,
- лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образца документов, всех страниц с приложениями),
- режим и график работы.

Контактная информация:

- контактные телефоны, номера справочных служб, адреса электронной почты,
- график приема граждан руководителем медицинской организации с указанием телефона и электронной почты,
- контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья, территориального органа ФС по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа ФС по надзору в сфере защиты прав потребителя и благополучия человека.

Информация о тарифах:

- правила предоставления платных медицинских услуг,
- перечень оказываемых платных медицинских услуг,
- цены(тарифы) на медицинские услуги (с приложением электронного образца документов).

Информация о сотрудниках:

- ФИО сотрудников, занимаемая должность,
- сведения из документов об образовании (уровень образования, сведения об организации выдавшей документ, год выдачи, специальность, квалификация),
- сведения из сертификатов специалистов (специальность, срок действия),
- график работы и часы приема сотрудников,
- вакансии организации.

Обратная связь с пациентами:

- форма для отзывов и мнений,
- анкеты оценки качества оказания медуслуг,
- отзывы посетителей,
- ответы на самые популярные вопросы,
- согласие на обработку персональных данных,
- политика обработки персональных данных.

ПЕРЕЧЕНЬ ТИПИЧНЫХ НАРУШЕНИЙ

1. Медицинские организации не указывают сведения о лицензии

Руководство Российской остеопатической ассоциации с тревогой отмечает, что зафиксировано большое количество нарушений, когда клиники забывают предоставить полные сведения, которые по закону обязательно размещать на сайте. Например, не публикуют никаких сведений о наличии лицензии или приводят номер лицензии, но не пишут, какие виды медицинской деятельности в ней указаны. Очень распространен случай, когда лицензия отсутствует на сайте и, потенциальному пациенту, почему-то предлагается ознакомиться с нею непосредственно при посещении клиники. Еще более распространенный случай, когда лицензия у медицинского учреждения имеется, но в ней нет упоминания об остеопатии, а прием врачами-osteопатами на сайте заявлен. В этом случае руководителями приводятся разнообразные, вплоть до экзотических, оправдания данному нарушению. Например: лицензия находится в стадии получения; не было информации, что на остеопатическую деятельность необходимо получать лицензию; в лицензии есть разрешение на мануальную терапию, а значит (по мнению руководства клиники) и на остеопатию в том числе, поскольку, по их мнению, мануальная терапия и остеопатия – одно и то же. Один руководитель клиники сослался на то обстоятельство, что его специалисты просто применяют «ограниченные остеопатические техники» в рамках мануальной терапии, а, следовательно, лицензии на мануальную терапию вполне достаточно.

Следует еще раз напомнить руководителям медицинских организаций, что **отсутствие в лицензии какого-либо вида деятельности, означает полный безусловный запрет на право осуществления данного вида деятельности** и несоблюдение этого требования влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Не соблюдаются требования к обработке персональных данных

Медицинские организации не размещают на сайте политику обработки и защиты персональных данных. На страницах с формами обратной связи не просят согласия пациента с условиями политики.

В очередной раз следует напомнить, что клиника обязана получать согласие пользователей сайта на обработку персональных данных. Если Роскомнадзор РФ не найдет этот документ на сайте или обнаружит в нем ошибки, клинике грозит штраф до 75 тыс. руб. Основание — статья 13.11 КоАП РФ. Какие-либо отговорки в оправдание данного нарушения контролирующими организациями не принимаются. Надо упомянуть, что и суды, если дело доходит до судебного разбирательства, становятся на сторону Роскомнадзора.

Помимо формы согласия на обработку персональных данных клиники обязаны разместить на сайте политику их обработки и защиты (ч. 2 ст. 18.1. Федерального закона N 152-ФЗ «О персональных данных»). Иначе – штраф

по статье 13.11 КоАП на сумму до 75 тыс. руб. В политике подробно прописывают, как клиника защищает персональные данные.

3. Не публикуются графики работы специалистов

Медорганизации не приводят информацию о графике работы учреждения и конкретных врачей. Необходимо в разделе сайта «График работы» привести данные о режиме работы в целом по организации и филиалам, если они есть, опубликовать расписание приема специалистов. Если конкретного расписания приема в клинике нет, можно указать: «график работы врачей – по факту записи пациентов на прием».

4. Размещают неполные данные об образовании сотрудников

Учреждения здравоохранения размещают данные о должности, категории работника, специальности. Но часто не приводят другую информацию, которую нужно указать в соответствии с «Положением об оказании платных медицинских услуг» и приказом Минздрава РФ № 956н. Сведения о медицинских работниках на сайте, как правило, размещаются в виде заполненных таблиц. Таблица заполняется с учетом требований к обязательной информации. В данном разделе, особое внимание должно уделяться информации об образовании и действующих сертификатах медицинских работников. На практике далеко не все клиники выкладывают на сайт информацию об актуальном образовании медицинских работников. Имеются красочные фотографии и сведения о достижениях. Однако, правоприменительная практика показывает, что отсутствие на сайте данной информации в ряде случаев обусловлено отсутствием у конкретного медицинского работника актуальных документов об образовании. В соответствии с требованиями действующего законодательства клиники обязаны опубликовать данные об образовании сотрудников: уровень образования, сведения об организации, которая выдала документ, год выдачи, специальность, квалификация. Кроме того, необходимо указание сведений из сертификата — специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия. Не обязательно создавать разделы с фото и данными об образовании каждого из сотрудников. Достаточно опубликовать общий файл с информацией обо всех работниках. Там указывают данные об образовании и другие необходимые сведения, которые запрашивают в кадрах. Если клиника размещает фото сотрудника, необходимо получить письменное согласие в соответствии с требованиями ст. 152.1 ГК РФ.

5. Не публикуются необходимые сведения о платных медицинских услугах

Достаточно часто встречаются нарушения, за которые медицинские учреждения штрафуются чаще всего, а именно: клиники публикуют на сайте прейскурант, но не приводят информацию о порядке предоставления услуг. Правильным в данном случае было бы размещение в разделе «Платные услуги»

данных о перечне услуг, с указанием цены в рублях. Должны быть приведены сведения о форме, условиях, порядке и правилах предоставления услуг.

Другими словами, не стоит пренебрегать оформлением и содержанием сайта вашей медицинской организации. Ведь официальный сайт привлекает новых клиентов, рассказывает о работе организации, являясь ее визитной карточкой, причем как для потребителей, так и для различных проверяющих органов.

Юрист Российской остеопатической ассоциации
В.А. Кузьмин