

17 → «Следуя прописанным требованиям, клиники дают необходимый потребителю доступ к сведениям. Это практика весьма полезная, так как зачастую, чтобы что-то узнать о клинике, человек идет в само медицинское учреждение и на месте все узнает. А ведь человек, скорее всего, априори нездоров, и ему не всегда это удобно», — замечает адвокат Сергей Воронин.

По мнению руководителя направления контроля качества ООО «Медицина Альфа-Страхования» Александра Пихоцкого, своевременно обновляемый и содержащий необходимую информацию сайт предоставляет дополнительные преимущества и самой медицинской организации: информирует целевую аудиторию о предоставляемых медицинских услугах (технологиях), в том числе о вводимых новых услугах, повышает статус доверия к клинике. Это возможность получить обратную связь о качестве медицинской помощи и сервисного обслуживания и создать положительный имидж врач-специалистов клиники.

«Пожалуй, только требование указывать график работы врачей стоило бы сделать правом, а не обязанностью. Стоит понимать, что в крупном стационаре указать актуальный и достоверный график практически невозможно. Врачи могут работать по очень сложному расписанию, включающему суточные дежурства, экстренные и длительные операции. Постоянное внесение корректив на сайт окажется трудозатратным, нерациональным и невозможным, — комментирует имплантолог Антон Герасимов. — В небольших коммерческих клиниках технически сделать это проще, однако в них врачи могут работать „под запись“, и расписание, достоверное на данный момент, через пару часов может утратить свою актуальность. Поэтому данное требование закона можно было бы скорректировать».

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАБЛЮДАТЕЛЬНОСТЬ** Все это убеждает экспертов в необходимости вкладывать средства в реконструкцию информационного поля клиник. Но помимо законодательных, есть еще и общие ограничения по размещению информации, поэтому большинство клиник имеют только переходные версии сайтов, добавляет господин Воронин.

По наблюдениям Александра Пихоцкого, большинство медицинских организаций, прежде всего государственных и ведомственных форм принадлежности, обновили свои сайты в соответствии с законодательными требованиями. Контролирующие органы при проведении проверок обращают внимание на исполнение организацией вышеуказанных законодательных норм и при выявлении правонарушений привлекают к административной ответственности.

Так, в начале 2017 года на сайте прокуратуры Петербурга появилось сообщение о проверке СПб ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петроградского района», в ходе которой были выявлены нарушения требований ст. 13, ч. 2 ст. 17 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а именно: на официальном сайте отсутствовала информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний, о проведении независимой оценки качества



САЙТЫ КЛИНИК ДОЛЖНЫ БЫТЬ УДОБНЫ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. В ЧАСТНОСТИ — ИМЕТЬ РАБОТАЮЩИЙ ПОИСК И ВЕРСИЮ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ

оказания услуг организациями социально-го обслуживания.

На сайте Санкт-Петербургского государственного стационарного учреждения социального обслуживания «Дом ветеранов войны № 2» ведомство не обнаружило сведений о тарифах на социальные услуги; о персональном составе работников; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований; о финансово-хозяйственной деятельности.

На официальном сайте СПб ГБУ СОН «КЦСОН Кронштадтского района» отсутствовала версия для слабовидящих.

«В результате принятых мер прокурорского реагирования нарушения устранены», — говорится в заключении прокуратуры.

**НЕЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ** В частной медицине, однако, ситуация не так позитивна. «Существует определенный информационный вакуум — консультируя по данной тематике руководителей и юристов медицинских учреждений, мы сталкиваемся с тем, что о требованиях законодательства и ведомственных руководящих документах к сайтам медицинских организаций они недостаточно информированы», — делится наблюдением генеральный директор ООО «Софтсервис-КМВ» Андрей Арутюнян.

Сложившаяся ситуация, считает он, с одной стороны — результат зачастую слабой квалификации создателей сайта, решающих не весь комплекс задач, а лишь техническую сторону, с другой — отсутствие практики консультаций со специализированными консалтинговыми компаниями еще до создания сайта, в процессе создания и постфактум (в виде аудита).

Наиболее явно картина просматривается на примере стоматологической отрасли. Большинство сайтов частных стоматологических клиник не соответствует требованиям закона, утверждает руководитель экспертного журнала о стоматологии Startsmile.ru Юлия Клоуда.

«Даже сейчас существуют медицинские организации, у которых нет сайта как такового. Я знаю несколько таких клиник в Санкт-Петербурге: у них нет вывески, они не дают рекламы. У них, разумеется, есть лицензия, они на рынке 15–20 лет и работают такие клиники исключительно со своей верной категорией пациентов, которые доверяют свое здоровье с тех пор, когда интернета еще не было в каждом доме. Несмотря на свои до-

стоинства, такие медицинские учреждения нарушают закон. Однако именно отсутствие сайта защитило этих нарушителей от того, что произошло в 2015 году. Более сотни стоматологических клиник Петербурга получили „письма счастья“ от ранее неизвестных в городе организаций: они указывали на нарушения законодательства и предлагали свои консультативные услуги по ведению сайта клиник. И некоторые клиники, отказавшиеся от абонентской платы незнакомой организации, через короткое время получили приглашение в прокуратуру», — рассказывает Антон Герасимов.

По мнению эксперта, не всем ясно, что изменения в законодательстве, регулирующие предоставление информации в электронном виде, касаются не только государственных, но и частных лечебных учреждений.

«Перечень информации, согласно приказу № 956н, существенно отличается от того, что указан в п. 11 постановления правительства № 1006 и п. 7 323-ФЗ, которые обязательны для всех медучреждений. Например, он требует указывать лекарственные препараты, которыми необходимо обеспечивать больных гемофилией и муковисцидозом. Вряд ли эта информация необходима на сайте стоматологической клиники. Поэтому Минздрав, видимо, ожидал иного применения данного закона. Но факт остается фактом. Медицинские организации, в том числе коммерческие и узкоспециализированные, должны соблюдать все упомянутые требования, независимо от участия в программе государственных гарантий оказания бесплатной помощи. Иначе они рискуют доказывать свою правоту в суде. Для предотвращения спорных ситуаций могло бы помочь отдельное разъяснение Минздрава, определяющее круг медицинских учреждений, к которым приказ № 956н не относится», — говорит он.

Сложность в формулировках, а также низкая юридическая грамотность в целом ведут к тому, что закон не соблюдается, а стоматологи рискуют навлечь на себя гнев Роспотребнадзора и Минздрава наряду с предупреждениями и штрафами, согласно госпожа Клоуда. Статья 660 КоАП РФ «О нарушении прав граждан в сфере охраны здоровья» допускает в качестве наказания как предупреждение, так и штрафы, для физических лиц они составляют от 1,5 до 3 тыс. рублей, для юридических — от 20 до 30 тыс. рублей.

«К сожалению, даже уже инициированная судебная практика не возымела должного воздействия на руководителей частных

стоматологических клиник. Совсем немного позаботились о том, чтобы их сайты полностью соответствовали букве закона, большинство же сохранили сайты как своеобразные „рекламные визитки“, лишь информирующие население о присутствии на рынке той или иной клиники», — рассказывает госпожа Клоуда.

По ее словам, летом 2016 года ожидался целый ряд обвал на сайты частных стоматологий, однако этого не случилось, что не дает клиникам права и дальше игнорировать требования закона. «Чем позже они спохватятся, тем серьезнее будет наказание, и, вероятно, немало частных медицинских учреждений будет привлечено к административной ответственности. Эта сжатая пружина готова вот-вот распрямиться», — предупреждает эксперт.

Так, большинство сайтов стоматологических клиник не размещают на своих сайтах информацию о работающих специалистах с их графиком работы, фотографиями и копиями дипломов и сертификатов, подтверждающих их соответствие занимаемой должности. Найти полный и достоверный прайс-лист с полным набором услуг и действующими ценами на них также оказалось непросто. Зачастую отсутствуют юридические адреса. Все эти данные в соответствии с упомянутым законом должны быть указаны на сайте медицинской организации, предоставляющей платные услуги.

«Уже существуют прецеденты, когда за несоответствие сайтов требованиям организации в судебном порядке подвергались штрафам. При этом суд, как правило, действует согласно букве закона, а закон не содержит явного указания на применение тех или иных норм в зависимости от формы собственности. В результате норма, изначально разработанная для оценки качества медицинских услуг бюджетного учреждения, становится обязательной и для частной медицинской клиники. Так, например, одним из приказов Минздрава определяется обязательное содержание сайта, которое, помимо прочего, должно содержать информацию о перечнях лекарственных препаратов, применяемых в организации. И если данной информации на сайте нет, то и у прокуратуры, и у Росздравнадзора есть основания для претензий. И таких требований обязательного характера немало», — замечает господин Арутюнян.

«Эти требования обязаны выполнять все организации, оказывающие медицинские услуги населению на территории Российской Федерации, вне зависимости от формы собственности, — уверена Наталья Григорьева, медицинский директор системы клиник «Медика». — Поскольку наша компания пользуется базой „Консультант“, в которой оперативно появляются все изменения в законодательстве, мы не испытываем сложности с получением актуальной информации. Не могу сказать, чтобы требования, предусмотренные законодательством, сильно усложняли нашу работу или увеличивали расходы на поддержание работы сайта. Все, что от нас потребовалось, — это создать дополнительную страницу с информацией, касающейся условий предоставления медицинской помощи по ОМС, а также разместить баннер со ссылкой на раздел „Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями“ на сайте комитета по здравоохранению. Вся остальная информация, которая должна присутствовать на сайте медорганизации согласно закону, на наших ресурсах была опубликована с момента его запуска». ■