

Договір про надання медичних послуг у приватній медицині: щит від претензій чи якір, що тягне на дно?

«Договір може бути для закладу охорони здоров'я (ЗОЗ) як захистом від несправедливих звинувачень у суді, так і якорем, що тягне на дно. Все залежить від правильності його оформлення», — таку думку висловили юристи під час Legal Medical Forum (ПеремогаSpace, м. Київ), спеціалізованого заходу для керівників лікувальних закладів всіх форм власності, штатних юристів медичних закладів, лікарів, адвокатів та юристів, присвячений юридичним питанням у сфері медицини, що відбувся 26 квітня 2019 р. за ініціативи Олени Бабич, відомого адвоката у галузі медичного права.



Людмила Кириленко, керівник групи правового забезпечення медичної практики ГК «Мати та дитина» (Україна), вибрала темою виступу організацію договірної роботи у приватному медичному закладі. Вона розповіла присутнім, які підводні камені чекають на керівників приватних медичних закладів і як їх можна уникнути.

У рамках медичної допомоги можуть укладатися:

- договір про надання послуг;
- договір на виконання робіт (наприклад виготовлення зубного протезу тощо).

Договір про надання медичних послуг регулює цивільні правовідносини між пацієнтом та ЗОЗ і є різновидом договору про надання послуг, який регулюється главою 63 Цивільного кодексу України. За договором про виконання медичних послуг одна сторона (Виконавець — медичний заклад, лікар-ФОП) зобов'язується надати, а інша сторона (Замовник — пацієнт) — прийняти й оплатити медичні послуги відповідно до умов, викладених у договорі.

Предметом договору є надання медичної послуги, яка споживається у процесі дії або провадження медичної діяльності та не передбачає отримання визначеного матеріального результату. Форма договору буває усною і письмовою (однозначно краще віддавати перевагу письмовій формі. — Прим. спікера), а його мета — відновлення/підтримання здоров'я, профілактика, діагностика та лікування захворювань.

Договір про надання медичних послуг є:

- консенсуальним;
- оплатним;
- строковим/безстроковим;
- двостороннім.

Особливість цього договору полягає в тому, що Виконавець не може забезпечити 100% гарантію результату у зв'язку з об'єктивними явищами (наприклад відсутність потрібної вакцини) та індивідуальними особливостями організму (алергія на препарати тощо), а також небажанням пацієнта виконувати свої зобов'язання за договором.

Хто є хто у договорі про медичне обслуговування

Виконавцем може бути ЗОЗ або ФОП, що має ліцензію на здійснення господарської діяльності з медичної практики; лікар не є стороною договору, а перебуває у трудових відносинах із Виконавцем та виконує функцію представника ЗОЗ.

Замовник — пацієнт або інша фізична/юридична особа.

Замовник/Споживач/Пацієнт медичних послуг — це фізична особа, яка хоче отримати послуги особисто. Замовником

медичних послуг також може виступати фізична або юридична особа, яка укладає договір про надання медичних послуг в інтересах третьої особи — Споживача/Пацієнта послуг, наприклад роботодавця. У разі розірвання договору кошти за надання послуг повертаються саме Замовнику, а не Споживачу/Пацієнту послуг.

Про що пам'ятати, укладаючи договори

Договірна робота у приватному медичному закладі організовується за таким алгоритмом: делегуються повноваження щодо укладання договорів, визначається перелік відповідальних осіб за укладання й підписання договору, видається строкова довіреність на укладення договору, розробляється типова форма договору (в Україні типової форми такого договору не існує) і визначається перелік послуг, автоматизується договірна робота та ведення реєстру договорів, проводиться навчання співробітників, створюються належні умови для номенклатури справ і архівного зберігання договорів.

«Принципово важливо визначити коло відповідальних осіб і переконатися, що персонал клініки, який долучений до укладання договорів і пояснюватиме пацієнтам їх умови, знає кожен пункт договору, розуміє всі нюанси і правильно доносить інформацію. Вустами вашого адміністратора говорить ваша фінансова служба, ваша юридична служба, ваша бухгалтерія і ваша медицина. Доцільно проводити регулярне навчання співробітників так званої договірної грамотності», — зазначила Л. Кириленко.

Ораторка перерахувала відмінності між згодою «на медичне втручання» та згодою «на укладення договору». Медичне втручання можливе лише тоді, коли отримано згоду на укладення договору, укладено договір, озвучено всі ризики, а потім отримано згоду на пацієнта медичне втручання. Згода на медичне втручання за правовою природою є складним правочином, вчинення якого змінює та створює нові права й обов'язки для пацієнта та медичного працівника, змінює їх відповідальність за вчинення певних дій. Це правовідносини, де лікар розповідає, яка буде виконана операція чи призначена схема лікування, зупиняється на її сутності, ризиках, оцінює прогноз. А згода на укладення договору лише засвідчує бажання пацієнта отримати саме ці медичні послуги саме у вибраному медичному закладі, у погоджені строки, за визначену оплату, у кількості та якості, що передбачені у договорі, та за погодження умов щодо прав, обов'язків і відповідальності сторін договору.

До істотних умов договору про надання медичних послуг, стосовно яких мусять бути досягнуті домовленості з боку обох сторін, належать:

- предмет договору (назва послуги);
- умови і строк надання послуг;
- вартість послуг (або спосіб, у який вона визначається, та порядок оплати: частинами, 100%, до певної дати і т.д.);
- якість послуг (методи, що використовуються, повинні бути дозволені й стандартизованими в Україні);
- права й обов'язки сторін;
- досудове врегулювання спору.

Доповідач представила структуру договору, яку використовує у практиці понад 8 років. Вона містить такі пункти: сторони, їх найменування; загальні умови (дата/місце укладання, місце надання послуг); визначення та терміни; предмет договору; права й обов'язки сторін; ціна, вартість і порядок розрахунків; суттєва інформація; умови та порядок інформування; конфіденційність; відповідальність Сторін; строк дії договору та умови припинення його дії; порядок розв'язання спорів; інші умови; реквізити сторін.

Згідно з Цивільним кодексом України кожна сторона має право на будь-якому етапі розірвати договір про надання послуг в односторонньому порядку, якщо інше не передбачено договором. Іноді чітко зазначається, які правові наслідки настануть, якщо цей договір буде розірвано (штрафи, застереження тощо).

Як свідчить досвід, більшість претензій пацієнтів пов'язані з якістю надання медичних послуг, яку вони вважають неналежною. Проте це поняття досить абстрактне, тому спікер запропонувала вносити у договір як запобіжник таке формулювання: «Сторони обговорили та розуміють, що сучасна медицина не є точною наукою, більшість медичних втручань не дають гарантованого результату та іноді взагалі можуть бути невдалими. В силу індивідуальності та унікальності людського організму можливі атипичні реакції та ускладнення, які не враховані в чинних медичних стандартах і не описані у спеціальній літературі. Виконавець несе відповідальність за надання якісних послуг. Виконавець не несе відповідальності за можливі та допустимі ускладнення, які пов'язані з характером медичних втручань (процедур), особливостями організму пацієнта, об'єктивними життєвими обставинами чи порушенням приписів медичного персоналу з боку самого пацієнта. Укладаючи цей Договір, Виконавець передбачає розуміння пацієнтом особливостей та ризиків проведення медичних втручань (процедур), передбачених Договором, а також правильне усвідомлення ним інформації щодо медичних втручань, наданої як у письмовій, так і в усній формі».

Л. Кириленко акцентувала увагу на призупиненні та припиненні надання медичних послуг пацієнту (таблиця).

Таблиця. Умови для призупинення та припинення надання медичних послуг пацієнту

Умови для	
призупинення	припинення
<ul style="list-style-type: none"> У пацієнта наявні медичні протипоказання до застосування лікування або під час обстеження виявлені інші стани, при яких неможливе медичне втручання (наприклад висока температура тіла перешкоджає проведенню запланованої операції). Пацієнт відмовляється від оформлення медико-правових документів (інформованих згод, протоколів інформування). Пацієнтом надані неповні та/чи недостовірні відомості про стан його здоров'я, інформація про персональні дані (про особу, місце проживання). Пацієнт не дотримується чи не виконує режиму лікування, приписів та рекомендацій лікуючого лікаря, необхідних для реалізації програми лікування. Пацієнт порушує правила перебування у закладі та/чи правила внутрішнього трудового розпорядку (припустимо, хоче отримати послугу о 6-й ранку або опівночі, коли заклад ще або вже не працює). Пацієнт не оплачує надані послуги відповідно до прописаного у договорі графіка (проте якщо пацієнт перебуває у невідкладному стані, заклад не має права призупинити надання медичних послуг з огляду на цю причину). 	<ul style="list-style-type: none"> Пацієнт не дотримується чи не виконує режиму лікування, приписів та рекомендацій лікуючого лікаря, необхідних для реалізації програми лікування. Пацієнт порушує правила перебування у закладі та/чи правила внутрішнього трудового розпорядку. Пацієнт не оплачує заборгованості за надані послуги. У пацієнта наявні медичні протипоказання до застосування лікування або під час лікування виявлені інші стани, при яких неможливе подальше медичне втручання. Договір розірвано за ініціативою Виконавця/Замовника

Як повернути кошти пацієнту?

Медичний заклад має затвердити Порядок повернення коштів пацієнтам за ненадані передплачені медичні послуги. Це оформлюється наказом і доводиться до відома усіх працівників. Поси-



лання на цей Порядок вноситься до інформованої згоди з метою ознайомлення з ним пацієнта.

Якщо письмовий договір не укладався, а послуга була фактично надана, або договір розірвано за медичними показаннями з поважних причин, у закладі, юристом якого є Л. Кириленко, кошти повертають за такою процедурою: вираховують різницю вартості між сумою, яку сплатив пацієнт, та сумою фактичних витрат. Наприклад, коли сплачено 100 грн., а послуг надано на 40 грн., сума повернення становитиме 60 грн.

Для того щоб повернути кошти, ЗОЗ недостатньо лише волевиявлення пацієнта. Подається заява з поясненням, у зв'язку з чим розривається договір, які підстави для цього, вона розглядається керівником ЗОЗ або відповідальною особою (фінансовим чи медичним директором), накладається резолюція — і тільки тоді відшкодовуються кошти.

Якщо договір розірвано з інших причин (лікар звільнився, а пацієнт не бажає обслуговуватися в іншого фахівця, пацієнт переїхав до іншого міста тощо), які не вважаються поважними, відшкодовується певна сума, пов'язана з веденням справи за договором (зазвичай варіює від 5 до 20%). Сума, яка підлягає поверненню, складається із суми, сплаченої пацієнтом, з вирахуванням суми фактично наданих послуг і частки за фактичне ведення справи. Наприклад, коли сплачено 100 грн., послуг надано на 40 грн. і закладено 10%, пацієнту буде повернуто: 100 — 40 — 10% (10 грн.), тобто 50 грн.

«Деякі послуги мають дуже високу собівартість, що майже повністю сплачується одразу після підписання договору і виконання першого етапу. Наприклад, банки пуповинної крові, зберігання стовбурових клітин, кріоконсервація репродуктивних клітин. У договорі на такі послуги краще зазначати, що у разі його розірвання кошти пацієнту не повертаються», — надала фахову рекомендацію доповідач.

Зустрінемося в суді?

Завершуючи виступ, Л. Кириленко наголосила на закріпленні в договорі механізму досудового врегулювання спору шляхом переговорів, консиліумів, за допомогою Медичної ради закладу або іншого колегіального органу. Пацієнт може бути запрошений на її засідання. На розгляд справи Медичною радою виділяється 30 календарних днів. Її рішення фіксуються у протоколі.

Такий механізм дає можливість встановити, чи має місце порушення прав пацієнта, переглянути і привести у відповідність медичну документацію, проаналізувати докази пацієнта, спрогнозувати розмір завданого шкоди, підготувати проект Угоди про досудове врегулювання спору в разі визнання вини та вибрати тактику переговорів. Якщо пацієнт не погоджується з рішенням Медичної ради, він має право звернутися до суду.

«Дуже важливо на час процесу «ізолювати» пацієнта від лікаря, з яким у нього конфлікт і до якого він має претензії. У цьому допомагає Медична рада, що складається з різних спеціалістів. Крім того, на її засідання можна запрошувати представників міського управління охорони здоров'я, які здатні надати експертну оцінку діям медичного закладу й забезпечити об'єктивний розгляд справи», — резюмувала Л. Кириленко.

Ольга Радучич,
фото Сергія Бека