

ПРОЕКТ
Региональной общественной организации Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
Общество защиты прав потребителей «Альянс»

«ОТКРЫТАЯ МЕДИЦИНА»

п.г.т. Излучинск

2018 г.

1. Соответствие приоритетным направлениям государственных программ

В соответствии с Государственной программой Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы одним из приоритетных направлений развития страны является формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов, что включает в себя предоставление доступа к физическому окружению, информации, а также другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться в частности: на здания, дороги, транспорт и другие объекты, включая школы, и медицинские учреждения.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации в 2017 году была разработана и утверждена **Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года** (далее по тексту – Стратегия) основными целями которой провозглашены обеспечение соблюдения **прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам**; повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации; защита интересов потребителей всех слоев населения.

Первоочередное внимание в стратегии уделено таким важным для здоровья людей сферам, как **медицинские услуги**.

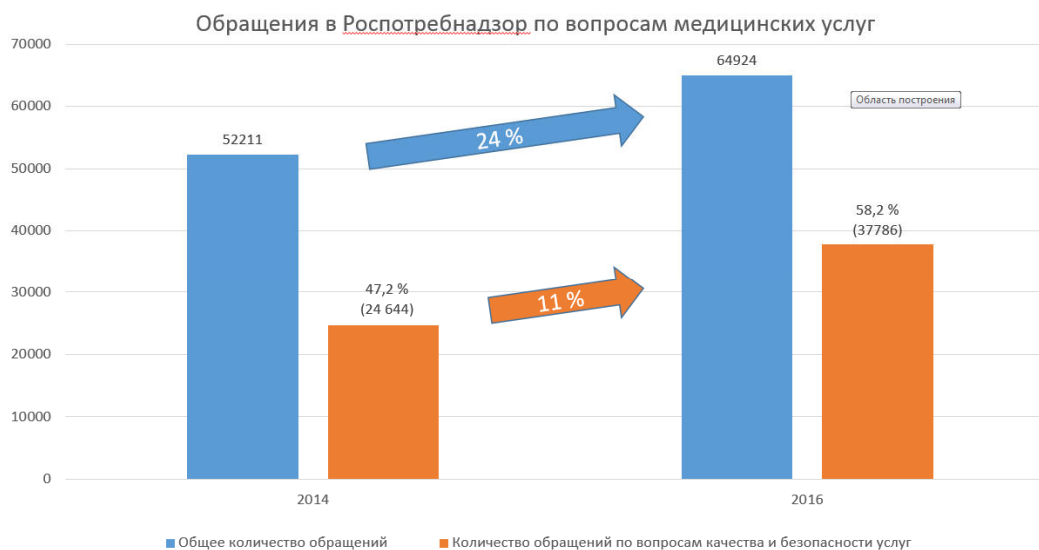
Одним из направлений Стратегии, является **содействие обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора** в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями.

2. Актуальность проекта

Право на информацию - наиболее важное право, поскольку его можно рассматривать как предпосылку для осуществления всех иных прав. Особенно тесно оно связано с таким правом, как право на безопасность товара, услуги. Оно включает в себя, во-первых, **право на информацию об изготовителе, исполнителе, а во-вторых, право на информацию о работах, услугах**.

При этом, когда вопрос идет о медицинских услугах, вопрос безопасности встает наиболее остро, так как он затрагивает наше здоровье и даже жизнь. В этом случае выбор пациента в пользу той или иной медицинской организации напрямую зависит от полноты и качества предоставленной информации, на основании анализа которой он и строит свое мнение.

Согласно последнему опубликованному государственному докладу Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году», в сфере оказания медицинских услуг количество обращений сохраняется на высоком уровне и продолжает увеличиваться и в 2016 году составило – 37 786 (прирост на 58,2 %).



При этом в рамках контроля за соблюдением обязательных требований при осуществлении деятельности в сфере здравоохранения выявлено, что 80 % субъектов, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения, нарушали законодательство Российской Федерации.

Таблица 1 Структура и результативность проверок платных медицинских услуг в РФ

Показатель	2016
Проведено мероприятий по контролю	6697
Выявлено нарушений в мероприятиях	5384 (80,4%)

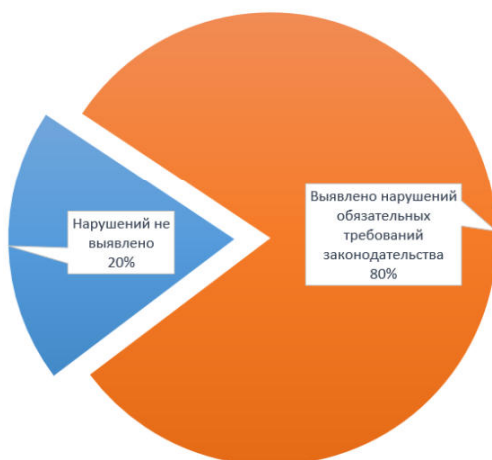
При этом половина всех выявленных нарушений - непредоставление исполнителем в наглядной и доступной форме необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых медицинских услугах.

Таблица 2 Структура выявленных нарушений прав потребителей медицинских услуг в разрезе Закона РФ «О защите прав потребителей»

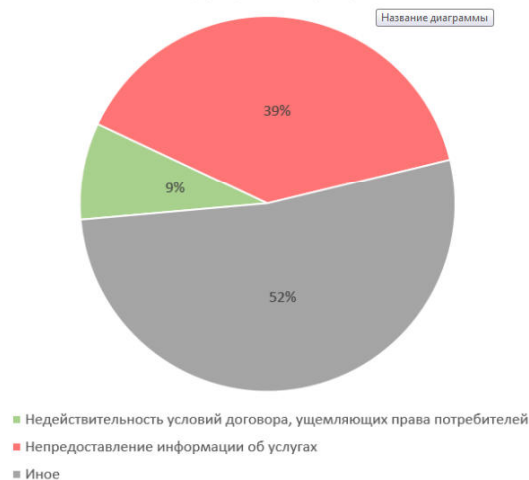
Выявлено нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»	2016
Всего, в том числе	17535
Статья 8-10, 12 (информация об услугах, исполнителе)	6 877 (39 %)
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1 472 (9%)
Другие статьи	9 186 (52 %)

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2016 году»

Результативность проверок платных медицинских услуг



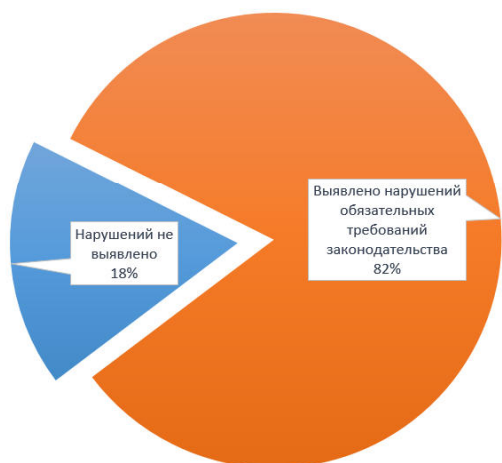
Структура выявленных нарушений прав потребителей медицинских услуг



В соответствии с государственным докладом "Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре в 2016 году" в округе соотношения нарушений прав потребителей медицинских услуг имеют аналогичные показатели. Так, нарушения Статей 8-10, 12 «Закона о защите прав потребителей» составляют 50 % от общего количества выявленных нарушений.

Государственный доклад «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе –Югре в 2016 году»

Результативность проверок платных медицинских услуг



Структура выявленных нарушений прав потребителей медицинских услуг



Кроме того, в Информации Роспотребнадзора от 02.01.2018 года "О защите прав потребителей медицинских услуг", опубликованной на сайте <http://www.rospotrebnadzor.ru/>, также подчеркивается продолжающаяся тенденция обращений граждан по вопросам предоставления **некачественных**

медицинских услуг, особо останавливаясь на фактах ненадлежащего информирования потребителей об оказываемых услугах.

При этом судя по данным, изложенным Заместителем руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в ходе доклада на заседании консультативного совета при Роспотребнадзоре ХМАО 20.03.2018 г., количество обращений граждан с ограничениями по здоровью в 2,5 раза превышает количество иных обращений.

Наиболее доступным источником информации в настоящее время является интернет. И большинство граждан строит свое мнение исходя из анализа информации, представленной на официальных сайтах медицинских организаций.

Законодательство Российской Федерации **обязывает** медицинские организации информировать граждан о предоставляемых услугах за счет размещения информации в том числе **адаптированной под потребности людей с ограничениями по зрению** на своих официальных сайтах. Эти требования указаны в следующих нормативно-правовых актах:

1 - Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

2 - Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006.

3. - Приказ Минздрава России от 12.11.2015 N 802н "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи" (Зарегистрировано в Минюсте России 04.12.2015 N 39976)

4 - Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Несмотря на то, что существует четко регламентированная обязанность размещения в сети интернет информации, многие медицинские организации не соблюдают указанные правила.

В ходе мероприятий общественного контроля, проводимых Обществом защиты прав потребителей «Альянс», по соблюдению медицинскими организациями требований законодательства Российской Федерации по

представлению информации в регламентированном объеме в 2017 г. были затронуты 61 медицинская организация. Результаты контроля отражены на диаграмме ниже.

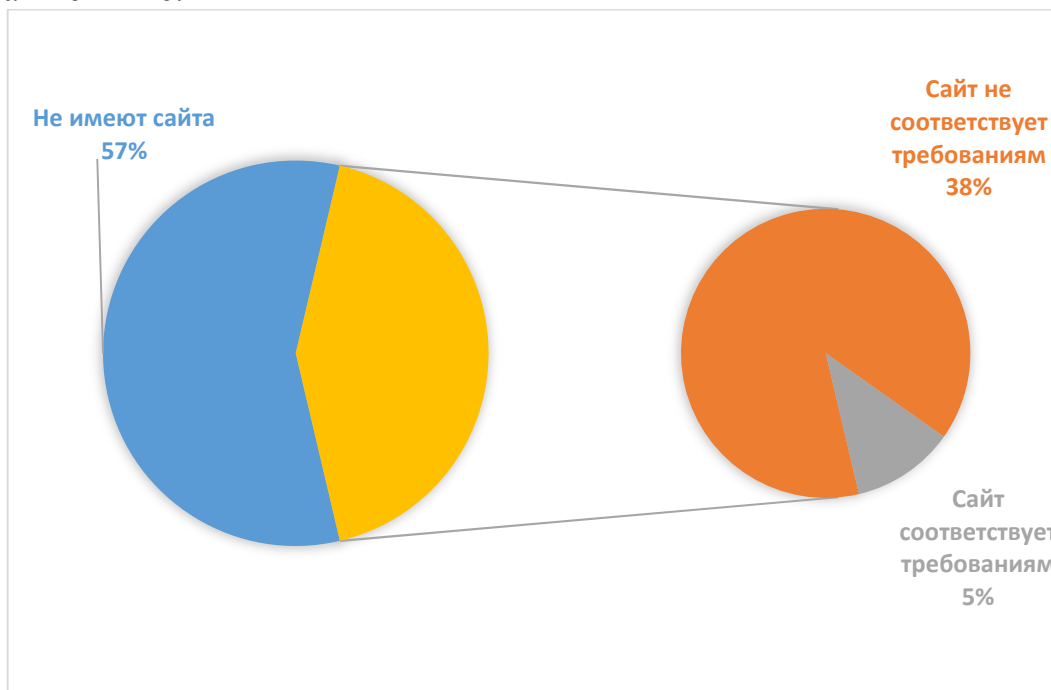


Диаграмма. Соблюдение медицинскими организациями требований по размещению информации в сети интернет.

Из приведенных результатов видно, что 57 % учреждений вообще не размещают информацию в сети интернет и только **менее 5 %** из оставшихся медицинских организаций в полной мере соответствуют требованиям по предоставлению равных возможностей для доступа к информации о своих услугах лицам с ограничениями по зрению.

Для лиц с ограничениями по зрению даже наличие информации на сайте без специальной адаптации для слабовидящих делает эту информацию малопригодной, что лишает их права объективного выбора медицинской организации. Указанный факт является их прямой дискриминацией.

3. Цель и задачи проекта

Целью проекта «Открытая медицина» является **устранение барьеров по доступу людей с ограничениями по зрению к информации в сфере медицинских услуг.**

Задачи проекта:

3.1. Выявление нарушений информационной открытости со стороны медицинских организаций.

Задача будет решаться путем проведения следующих мероприятий:

3.1.1. Проведение мероприятий общественного контроля, направленных на определение сайтов медицинских организаций. Указанные мероприятия будут производиться дистанционно путем поиска и анализа информации в сети «Интернет», проведения телефонных переговоров с должностными

лицами медицинских организаций. В ходе реализации указанного мероприятия будут определяться адреса официальных сайтов медицинских организаций в сети «Интернет», а также организации, не имеющие таковых сайтов.

План проведения мероприятия – Проведение общественного контроля в отношении одной медицинской организации в один рабочий день.

3.1.2. Проведение экспертизы сайтов медицинских организаций на их соответствие требованиям Законодательства.

В период с апреля по декабрь 2017 г. РООЗПП «Альянс» привлекала сторонних экспертов для проведения указанной экспертизы, что приводило к значительным экономическим затратам. Однако 29 декабря 2017 г. наша организация получила сертификат соответствия требованиям добровольной сертификации деятельности профессиональных специалистов и негосударственных организаций, привлекаемых к участию в судебном производстве по специальности «Исследование информационных компьютерных средств» и в настоящее время может своими силами осуществлять указанные экспертизы.

В ходе реализации указанного мероприятия будет определяться соответствие информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, требованиям законодательства РФ.

План проведения мероприятия – одна экспертиза в два рабочих дня.

3.2. Запуск портала «Открытая медицина», позволяющего медицинским организациям на безвозмездной основе размещать информацию о предоставляемых медицинских услугах, в объеме требований нормативно-правовых актов и полностью адаптированную под людей с ограничениями по зрению.

Общественной организацией проводится как претензионная работа, так и судебная защита неопределенного круга потребителей с целью недопущения нарушений законодательства. При этом способ решения проблемы через предписания контролирующих и судебных органов показал свою неэффективность в связи с возникающими у медицинских организаций сложностями при устранении нарушений:

1. Отсутствие четкого понимания требований по открытости информации.

2. Сложности при формировании Технического задания разработчикам.

Для правильной постановки задачи на создание информационной системы или сайта необходимо иметь высокий уровень технического образования, каковым работники медицинских организаций, как правило, не владеют, что приводит к неграмотной постановке задачи на создание и впоследствии к некачественной реализации сайта.

3. Высокая стоимость разработки сайта, отвечающего всем требованиям законодательства.

4. Отсутствие понимания требований по адаптации информации для людей с ограничениями по зрению

Разработка версии для слабовидящих требует значительных трудозатрат и технических решений, что приводит к значительному удорожанию работ.

Все указанные сложности в совокупности приводят к тому, что не получается устранить замечания ни с первого, ни со второго раза. Организации проводят несколько попыток реализации сайта, его модернизации, которые все равно не отвечают полностью всем требованиям. Указанная ситуация ведет к росту недовольства со стороны медицинских организаций, которые считают, что к ним просто придираются, и, в конечном счете, приводит к переходу к неконструктивной конфронтации.

В результате запуска портала «Открытая медицина» медицинским организациям будет предоставлена возможность размещения всей требуемой информации на **безвозмездной основе, что облегчит процесс устранения нарушений**, не вызовет лишнего давления на хозяйствующие субъекты и, главное, **предоставит равные возможности всем гражданам получить доступ к информации в сфере медицины.**

С декабря 2017 г. РОООЗПП «Альянс» уже начало реализацию указанного мероприятия за счет собственных средств. В настоящее время сформировано техническое задание на реализацию портала, определены сроки проведения работ, сдан первый этап работ. Сайт размещен в сети интернет по адресу открытаямедицина.рф

Планируемая дата запуска сайта – июль 2018 г.

3.3. Проведение работы, направленной на устранение выявленных нарушений законодательства.

Указанная задача будет решаться путем проведения следующих мероприятий:

3.3.1. Проведение консультаций с должностными лицами медицинских организаций, направленные на доведение информации о требованиях законодательства РФ по вопросам информирования потребителя.

Доведение наличия нарушений со стороны медицинской организации по указанному вопросу. Предоставление информации по возможным путям устранения выявленных нарушений, в том числе ознакомление с информационной площадкой в сети «Интернет», позволяющей медицинским организациям на **безвозмездной основе** размещать информацию о предоставляемых медицинских услугах, полностью соответствующую требованиям для слабовидящих.

Указанные консультации планируется проводить как в индивидуальном, так и в коллективном порядке. В индивидуальном порядке консультации будут проводиться посредством личной встречи с руководителями медицинской организации, консультирования посредством телефонных переговоров, направления информационных материалов на электронную почту медицинской организации.

В коллективном порядке данные консультации будут реализованы посредством проведения **совместных с органами Роспотребнадзора и Росздравнадзора** совещаний, семинаров с представителями медицинских организаций, в ходе которых представители контрольных ведомств будут давать предостережения по недопущению выявленных нарушений. Специалисты общественной организации будут знакомить с порталом «Открытая медицина», как с наиболее быстрым, незатратным и легким способом устранения нарушений.

План проведения мероприятия:

одна индивидуальная консультация в один рабочий день.

одна коллективная консультация в месяц.

3.3.2. Наполнение портала «Открытая медицина» данными, получаемыми от медицинских организаций.

Информация о медицинской организации, стоимости и качестве медицинских услуг, уровне образования медицинских работников, обязательная для размещения в сети интернет, будет предоставляться должностными лицами медицинских организаций, либо браться с официальных сайтов учреждений. После чего сотрудники РОООЗПП "Альянс" будут проводить ее адаптацию под лиц с ограничениями по зрению и размещать на портале.

Для этого разработаны формы и перечни сведений, их объемы и форматы, которые должна предоставить медицинская организация для гарантированного обеспечения требований законодательства в области информирования потребителя.

План проведения мероприятия: одна организация в один рабочий день.

3.3.3. В случае уклонения медицинской организации от мероприятий, указанных выше, и не устранения выявленных замечаний, РОООЗПП «Альянс» будет проводить претензионную работу, направлять материалы общественного контроля в органы Роспотребнадзора, Росздравнадзора, а также осуществлять судебную защиту прав неопределенного круга потребителей.

План проведения мероприятия – по мере необходимости.

4. Сроки реализации проекта

Проект будет реализован в период с 01 июня 2018 г. по 31 ноября 2019 г. согласно календарного плана мероприятий, приведенного в приложении.

Количество рабочих дней в месяце учитывалось исходя из производственного календаря. При этом при построении календарного плана использовали данные системы СБИС по количеству медицинских организаций в автономном округе по муниципальным образованиям:

<i>Муниципальное образование</i>	<i>ООО</i>	<i>ИП</i>	<i>Всего</i>
Сургут	229	260	489
Нижневартовск	151	4	155
Нижневартовский район	3	2	5
Ханты-Мансийск	59	10	69
Нефтеюганск	30	5	35
Нягань	28	5	33
Мегион	16	1	17
Когалым	14	1	15
Другие муниципальные образования	162	27	189
Ханты-Мансийский АО	692	315	1007

5. Масштабность проекта

В рамках указанного проекта запланированы мероприятия в следующих муниципальных образованиях: Нижневартовский район, г. Нижневартовск, г. Сургут, г. Мегион.

Однако после окончания проекта работа будет продолжена и в остальных муниципальных образованиях. Таким образом проектом будет охвачен **весь Ханты-Мансийский автономный округ**.

6. Новизна содержания, форм и методов работы

Уникальность проекта заключается в применении целого ряда новых, нестандартных подходов для достижения цели:

- Гибкий подход решения проблемы.

Для начала следует отметить, что все медицинские организации, в отношении которых были выявлены нарушения в ходе мероприятий общественного контроля в 2017 году, являются субъектами малого предпринимательства. В соответствии со **Стратегией развития малого и среднего предпринимательства в РФ на период до 2030 г.**, утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 2 июня 2016 г. № 1083-р, государством проводится политика снижения давления на субъекты малого предпринимательства, в том числе за счет уменьшения проверок.

С другой стороны, государством взят курс на формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов, который нашел свое отражение в **государственной программе «Доступная среда»**.

В указанных реалиях возникает сложный вопрос, **а как без увеличения давления на предпринимателей, при глобальном сокращении контрольных мероприятий повысить их уровень социальной ответственности?**

Мы нашли ответ на этот вопрос.

Мы не просто выявляем нарушения и понуждаем к их устранению, но мы также предоставляем инструмент для легкого устранения нарушений. Мы всего лишь просим дать свое согласие на размещение информации на портале.

И все. Для многих субъектов малого предпринимательства стоимость создания сайта – значительная брешь в бюджете организации. Мы же оказываем услуги на безвозмездной основе. Вдобавок ко всему, медицинские организации получают еще один дополнительный источник доведения информации до потенциальных клиентов, что делает размещение информации на портале еще и экономически выгодным.

Именно сочетание всех указанных фактов придает уверенность в том, что проект будет воспринят со стороны бизнес сообщества положительно и будет побуждать желание в нем участвовать и размещать информацию о своей организации.

Тем самым мы и решим главную цель проекта – устраним барьеры по доступу людей с ограничениями по зрению к информации в сфере медицинских услуг.

- Дистанционная работа.

Основная часть работы будет проводиться дистанционно. Выявление нарушений законодательства в области информирования потребителей, проведение экспертиз, индивидуальные консультации, претензионная работа, направление исковых заявлений в суд, сбор и обработка данных от медицинских организаций, ведение портала «Открытая медицина» – все указанные мероприятия будут осуществляться непосредственно из офиса организации, что позволит малыми силами охватить ВСЕ организации на территории Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

7. Ожидаемые результаты

Целевые показатели результативности проекта:

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Результат за период 01.06.18 – 31.11.19</i>
1	Проведено мероприятий общественного контроля	667
2	Проведено экспертиз сайтов медицинских организаций	121
3	Проведено индивидуальных консультаций с должностными лицами медицинских организаций	667
4	Проведено коллективных консультаций с должностными лицами медицинских организаций	10
5	Процент устранения выявленных нарушений	90
6	Охват целевой аудитории	3500

