

Врачи выходят за рамки телемедицины. Как избежать штрафа в 350 тысяч за ответ пациенту в Telegram

Рузалия Кочеткова, юрисконсульт ГБУЗ «Городская поликлиника № 12 Департамента здравоохранения города Москвы», доцент кафедры «Управление персоналом» УлГТУ, к. э. н.

После очного приема у пациентов зачастую возникают вопросы, и, если врач дал свой контактный телефон, может завязаться переписка. О том, что консультировать больных по мессенджерам незаконно, многие медработники знают, но не до конца оценивают риски. В статье разобраны все варианты дистанционной работы и показано, чему обучить персонал, чтобы избежать исков.

Вариант 1. Легальный: телемедицинская консультация

В пандемию медработники активно практиковали телемедицину и теперь ошибок почти не совершают. Риски остаются для ситуаций, когда врачи ставят диагноз и назначают терапию без очного приема, например из сочувствия к маломобильным пациентам. Еще нарушают порядок, когда назначают лечение по сопутствующему заболеванию. Этого делать нельзя даже в ситуациях, когда случается обострение хронического заболевания, которое хорошо известно врачу из истории болезни пациента.

Пример ошибки при телеконсультации. *К доктору обратился мужчина с ИБС. До этого провели очную консультацию, где назначили лечение. Мониторировать состояние пациента договорились дистанционно. Во время телеконсультации мужчина пожаловался на боли в эпигастрии. Врач рекомендовал фиброгастроскопию, назначил диету и препарат Омепразол. Состояние пациента резко ухудшилось. Бригада скорой по ЭКГ диагностировала инфаркт миокарда. Врач ошибочно назначил обследование и лечение по поводу гастроэнтерологического заболевания. На самом деле было осложнение ИБС. Доктор в любом случае обязан был рекомендовать очный осмотр, а в случае тяжелого состояния — вызов врача на дом.*

Как снизить риски. Необходимо знать внутренний регламент работы для телеконсультации и помнить главное правило: нельзя ставить и корректировать диагноз. Первичные дистанционные консультации запрещены ([ст. 3 Федерального закона от 29.07.2017 № 242-ФЗ](#)). Врач может менять лечение, которое назначил пациенту на очном приеме. Также на телеконсультации можно порекомендовать профилактику, собрать жалобы, анамнез или оценить эффективность диагностики.

Вариант 2. Подпольный: общение в мессенджерах

Врачи хотят позаботиться о пациентах после приема, а иногда просто не могут отказать навязчивым родственникам. В результате оставляют свои контакты в мессенджере, вступают в переписку и подставляют клинику.

Рисков для медорганизации три. Первый — из-за ухудшения состояния после текстовой консультации пациент запросто предъявит иск клинике. Взыскать ущерб с медицинской организации проще, плюс учреждение отвечает за своих работников.

Обычно граждане с ипохондрией атакуют врачей ночью в состоянии паники. Доктор поддается эмоциям, хочет «спасти» пациента и делает новые назначения, доверяя только его словам.

Пример ухудшения состояния пациента после консультации в мессенджере. *Женщине через несколько часов после диагностического выскабливания стало плохо — началось кровотечение. Она наговорила эмоциональное аудиосообщение врачу в Телеграме, плакала, просила помочь. Гинеколог посоветовала приложить лед на низ живота, выпить сосудосуживающее и полежать. На препарат у пациентки возникла аллергия, кровотечение усилилось. Женщина вызвала скорую, которая доставила ее в реанимацию. Затем гражданка подала жалобу в надзорные органы.*

Второй риск — каналы связи в приложениях не защищены — передавать персональные данные опасно, а штрафы за ненадлежащее хранение сейчас возросли до 200 тыс. руб. (ст. 13.14 КоАП). Третий риск — разглашение врачебной тайны. В соцсетях нет возможности идентифицировать пациента и кому врач передает информацию, неизвестно. Штрафы — до 350 тыс. руб. (ст. 137 УК).

Пример разглашения врачебной тайны при переписке. Мужчина посетил уролога, а затем нашел его страницу ВКонтакте, выписал номер телефона. Через несколько дней начал задавать вопросы врачу в WhatsApp по лечению и вариантам записи на прием. При этом назвал свои Ф. И. О. и уточнил, с каким заболеванием обращался. Позже переписку прочла его жена и уточнила дополнительную информацию от лица пациента. Мужчина подал жалобу на разглашение врачебной тайны. Ошибка врача в том, что он не мог никак проверить личность собеседника по переписке, но сообщал сведения о здоровье.

Как снизить риски. Нужно установить правила общения в соцсетях — переписку врачи должны вести по правилам телеконсультации. Пациент должен заключить договор на телеконсультацию, записаться через ЕГИСЗ и оплатить услуги по договору.

Также можно заключить с работниками допсоглашение к трудовому договору. В нём прописать дисциплинарную и материальную ответственность за нарушения. Образец в приложении ниже. Если пациент подаст в суд, врач будет компенсировать потери, которые понесет клиника.

Необходимо помнить, как вести себя с пациентом, который после очного приема настаивает на переписке без заключения договора. Можно предложить универсальную формулировку для ответа: «В мессенджере невозможно идентифицировать личность пациента. Вам следует заключить договор на телеконсультацию, записаться через ЕГИСЗ и оплатить услуги по договору. На приеме буду рад ответить на вопросы, скорректировать лечение, если это будет необходимо».

Вариант 3. Новаторский: информационно-консультационные услуги

Чтобы оказывать консультационные услуги, дополнительную лицензию получать не нужно, достаточно лицензии на меддеятельность

Информационно-консультационные услуги — вариант дистанционной работы, который клиники только начинают вводить. Так можно освободить врачей от переписок и поддержать пациентов, которым нужно внимание. Больные хотят узнать дополнительную информацию, обсудить варианты, которые не связаны напрямую с лечением. Тогда им можно предложить платное сопровождение медицинского консультанта. У такой услуги есть свои риски. Главный — превышение полномочий консультантом. Его задача — давать информацию рекомендательного характера, а не назначать или корректировать лечение.

Пример ошибки консультанта. Пациент обратился к консультанту, потому что у него появилась аллергия на назначенный во время очного визита препарат Регорафениб. Симптом — мелкоточечная сыпь красного цвета без зуда. Консультант посчитал, что у больного «крапивница» — аллергическая реакция на лекарство. Пациенту рекомендовал отменить прием препарата на несколько дней, назначил антигистаминный препарат Лоратадин. На самом деле у больного снизился уровень тромбоцитов и развилось угрожающее жизни кровотечение. Консультант должен был рекомендовать очный прием.

Как снизить риски. Нужно убедиться, что изданы необходимые документы и разъяснены сотрудникам кол-центра их полномочия. Главному врачу стоит выпустить приказ о порядке оказания услуг на сайте или в мобильном приложении клиники и разработать методические материалы для сотрудников. Образцы приказа и порядка в приложении ниже.

Консультации стоит сделать платными. Пациентам можно предложить заключить договор и подписать согласие на обработку персональных данных. Стоит прописать в договоре,

как будут оформлены результаты консультации. Можно разработать шаблон заключения. Образец договора в приложении ниже.

Задача консультантов — персонализировать информацию, которая уже частично есть на сайте клиники, а также отвечать на вопросы. Сведения, которые можно предоставить пациентам в рамках информационно-консультационных услуг, смотрите в памятке ниже.

Необходимо знать разницу между телемедициной и информационно-консультационными услугами (таблица). В начале беседы следует предупреждать пациентов, что консультация не является медуслугой.

Телемедицинская консультация	Информационно-консультационная услуга
Лицензия	
Услугу оказывает медорганизация или ИП, имеющие лицензию на меддеятельность	
ИДС	
Оформляют ИДС на медвмешательство*	ИДС не оформляют
НДС	
Нет	Есть
Что вправе делать специалист	
Врач вправе собирать анамнез, анализировать жалобы, корректировать ранее назначенное лечение (при условии установления диагноза и назначения лечения на очном приеме)	Специалист вправе передавать свои знания, умения и навыки по вопросам, связанным с физическим здоровьем, кроме сбора анамнеза, назначения лечения
Где проводят	
Консультации проводят с использованием ЕГИСЗ, ГИС субъекта, МИС и других информационных систем	
Подписи	
Врач использует УКЭП, пациент может подписать просто ЭП	
Идентификация	
Идентификации и аутентификация врача и пациента с ЕСИА	
Результат консультации	
Медзаключение или запись о корректировке ранее назначенного лечения (при условии предварительного установления диагноза на очном приеме)	Оформляют по форме, разработанной в учреждении

* Утвержденной формы нет.

Таблица. Отличия телеконсультации и информационно-консультационной услуги

Дополнительное соглашение
к трудовому договору от « 04 » октября 2022 г. № 84

г. Москва 16 ноября 2023 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Медицина» в лице главного врача *Петрова Петра Ивановича*, действующего на основании устава и именуемого в дальнейшем «Работодатель», с одной стороны и *Москви-на Юлия Викторовна*, именуемая в дальнейшем «Работник», с другой стороны заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Дополнить раздел 3 (обязанности работника):

«3.2. Работник обязан:

Не вступать в общение с пациентом в мессенджерах или соцсетях, если у пациента не заключен договор на оказание телемедицинской консуль- тации, пациент не записан на телемедицинскую консультацию через ЕГИСЗ, услуги по договору оказания медицинских услуг с применением телемедицинских технологий пациентом не оплачены».

2. Настоящее дополнительное соглашение является неотъемлемой частью трудового договора от *04.10.2022 № 84* и вступает в силу с *20 января 2024 г.*

3. Остальные права и обязанности Работника и Работодателя не изме- няются и определены трудовым договором и дополнительными согла- шениями к нему.

4. Настоящее соглашение к трудовому договору составлено в двух экзем- плярах для Работника и Работодателя, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

Работодатель

Работник

Главный врач учреждения

Работник

Петров

П.И. Петров

-

Ю.В. Москвина

Москвина

«16» ноября 2023 г.

«16» ноября 2023 г.

Экземпляр дополнительного соглашения получил(а)

Москвина

Ю.В. Москвина

(подпись работника)

«16» ноября 2023 г.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МЕДИЦИНА»**

ПРИКАЗ

« ____ » _____ 2024 г.

№ ____

г. Энск

О утверждении Правил организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, Порядка организации и оказания информационно-консультационных услуг в медицинской организации

В целях совершенствования работы медицинского учреждения, организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, организации и оказания информационно-консультационных услуг пациентам и их законным представителям,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий (приложение 1).
2. Утвердить Порядок организации и оказания информационно-консультационных услуг (приложение 2).
3. Руководителям подразделений ознакомить всех работников вверенных подразделений под подпись с настоящим приказом и приложениями; разъяснить на производственных совещаниях правила оказания медицинской помощи с помощью телемедицинских технологий и порядок оказания информационно-консультационных услуг:
 - оказание медицинских услуг с применением телемедицинских технологий осуществляют врачи в рамках трудового договора и дополнительного соглашения к трудовому договору;
 - оказание информационно-консультационных услуг организовать силами справочно-информационного отдела;
 - начальнику справочно-информационного отдела, заместителю главного врача по медицинской части, начальнику организационно-методического отдела в срок до 31 января 2024 г. подготовить информационные материалы для оказания информационно-консультационных услуг пациентам; осуществлять актуализацию информации постоянно.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части.

Главный врач

Петров

П.И. Петров

Порядок организации и оказания информационно-консультационных услуг в медицинской организации

Порядок организации и оказания информационно-консультационных услуг разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – Порядок).

Порядок устанавливает общие положения по организации и оказанию информационно-консультационных услуг.

1. Медицинская организация оказывает информационно-консультационные услуги пациентам по поводу видов работ (услуг), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2. Основанием для проведения информационной консультации является инициативное обращение пациента в медицинскую организацию по одному из доступных в медицинской организации каналов связи: по номеру телефона медицинской организации или через официальный сайт медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – сеть «Интернет», сайт медицинской организации), посредством пользовательского программного обеспечения медицинской организации (мобильного приложения).

3. В рамках оказания информационно-консультационных услуг допускается:

а) подписание договора усиленной квалифицированной электронной подписью пациента или усиленной неквалифицированной электронной подписью пациента, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

указанного пациентом, определенному физическому лицу, полученных от оператора подвижной радиотелефонной связи, или сведений о принадлежности уникального идентификатора в системе дистанционного банковского обслуживания, указанного пациентом, определенному физическому лицу, полученных от кредитной организации;

в) использование иных идентификаторов, присвоенных пациенту медицинской организацией, включая пароли (постоянные и временные, получаемые посредством направления в виде СМС-сообщения на указанный пациентом номер телефона), при условии предварительного применения одного из указанных способов идентификации или личной явки пациента в медицинскую организацию.

4. Пациент подписывает простой электронной подписью посредством единой системы идентификации и аутентификации договор на оказание информационно-консультационных услуг (далее – договор).

5. Оплата пациентом консультаций осуществляется в соответствии с порядком, установленным договором, предусматривающим оплату информационно-консультационных услуг пациентом.

6. Медицинская организация предоставляет пациенту информационно-консультационные услуги:

- о наличии государственных и коммерческих медорганизаций того или иного профиля в регионе/городе по запросу Клиента;
- о медицинской организации: наличие специалистов, перечень оказываемых услуг, уровень сервиса, оснащенность, цены на медицинские услуги;
- о медицинской организации в соответствии со спецификой заболевания;
- о медицинской организации для прохождения обследования;
- о вакцинации, в том числе, для поездки в другую страну;
- по вопросам действующего законодательства об охране здоровья граждан в Российской Федерации, связанных с получением медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в части, связанной с программой;

- о порядке прохождения диспансеризации в рамках программы ОМС (объем обследований и периодичность в соответствии с годом рождения);
- о порядке плановой госпитализации по медицинским показаниям в рамках программы ОМС;
- о порядке получения санаторно-курортного лечения на льготной основе;
- о правильном питании в соответствии с имеющимся диагнозом;
- о лекарственных средствах – описание, противопоказания, полные инструкции;
- по выбору лекарственных средств в рамках одного действующего вещества, с учетом различных цен и производителей, по целесообразности замены выписанных врачом лекарств в случае, если какой-либо препарат снят с производства; если среди равнозначных лекарств существует значительная разница в ценах; если назначаемый препарат в данный момент отсутствует в аптеке города пребывания.

7. Информационно-консультационные услуги оказывают работники медицинской организации в соответствии со своей компетенцией и образованием.

8. Результат оказания информационно-консультационной услуги – устная консультация. По запросу пациента результат услуги может быть оформлен в письменном виде.

9. Согласно положениям главы 39 ГК РФ о договоре возмездного оказания услуг составление и подписание акта оказанных информационно-консультационных услуг не производится.

Договор № _____

об оказании информационно-консультационных услуг

« _____ » _____ 20____ г.

(указать фамилию, имя, отчество), именуемый в дальнейшем **Заказчик**, действующего на основании _____

(указать наименование и реквизиты документа, на основании которого действует Заказчик), с одной стороны и (указать полное и сокращённое наименование медицинской организации), именуем _____ в

дальнейшем **Исполнитель**, в лице _____ (указать должность, фамилию, имя, отчество представителя), действующего на основании _____ (указать

наименование и реквизиты документа, на основании которого действует представитель), с другой стороны, совместно именуемые далее Стороны, а каждая в отдельности Сторона, заключили настоящий договор (далее по тексту – Договор) о нижеследующем.

1. Предмет Договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель по заданию Заказчика обязуется оказать информационно-консультационные услуги в количестве не более 10 услуг в течение месяца по вопросам, связанным с состоянием здоровья или состоянием клиента, в ходе которых Заказчику предоставляется информация:

- о наличии государственных и коммерческих медицинских организаций того или иного профиля в регионе/городе по запросу Заказчика;
- о медицинской организации: наличие специалистов, перечень оказываемых услуг, уровень сервиса, оснащённость, цены на медицинские услуги;
- о медицинской организации в соответствии со спецификой заболевания;
- о медицинской организации для прохождения обследования;
- о вакцинации, в том числе для поездки в другую страну;
 - по вопросам действующего законодательства об охране здоровья граждан в Российской Федерации, связанных с получением медицинской

- помощи в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в части, связанной с программой;
- о порядке прохождения диспансеризации в рамках программы ОМС (объем обследований и периодичность в соответствии с годом рождения);
 - о порядке плановой госпитализации по медицинским показаниям в рамках программы ОМС;
 - о порядке получения санаторно-курортного лечения на льготной основе;
 - о правильном питании в соответствии с имеющимся диагнозом;
 - о лекарственных средствах – описание, противопоказания, полные инструкции;
 - по выбору лекарственных средств в рамках одного действующего вещества с учетом различных цен и производителей, по целесообразности замены выписанных врачом лекарств в случае, если какой-либо препарат снят с производства; если среди равнозначных лекарств существует значительная разница в ценах; если назначаемый препарат в данный момент отсутствует в аптеке города пребывания.

1.2. Результат оказанных услуг предоставляется Исполнителем Заказчику в устной форме в день обращения Заказчика. По запросу пациента результат услуги может быть оформлен в письменном виде.

1.3. Согласно положениям главы 39 ГК РФ о договоре возмездного оказания услуг составление и подписание акта оказанных информационно-консультационных услуг не производится.

1.4. Информационно-консультационные услуги оказываются Исполнителем по одному из доступных в медицинской организации каналов связи: по номеру телефона медицинской организации или через официальный сайт медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – сеть «Интернет», сайт медицинской организации), посредством пользовательского программного обеспечения медицинской организации (мобильного приложения).

1.5. В рамках оказания информационно-консультационных услуг допускается: а) подписание договора усиленной квалифицированной электронной подписью Заказчика или усиленной неквалифицированной электронной подписью Заказчика, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, использу-

емых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

б) идентификация на основании сведений о принадлежности абонентского номера, указанного Заказчиком, определенному физическому лицу, полученных от оператора подвижной радиотелефонной связи, или сведений о принадлежности уникального идентификатора в системе дистанционного банковского обслуживания, указанного пациентом, определенному физическому лицу, полученных от кредитной организации;

в) использование иных идентификаторов, присвоенных Заказчику медицинской организацией, включая пароли (постоянные и временные, получаемые посредством направления в виде СМС-сообщения на указанный пациентом номер телефона), при условии предварительного применения одного из указанных способов идентификации или личной явки пациента в медицинскую организацию.

1.6. Заказчик подписывает простой электронной подписью посредством единой системы идентификации и аутентификации договор на оказание информационно-консультационных услуг (далее – договор).

2. Срок оказания услуги

2.1. Срок оказания услуги в день обращения Заказчика в устной форме.

2.2. По соглашению сторон, если услуга оказывается путем подготовки письменного ответа, срок оказания услуги – в течение 2 часов.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг по настоящему договору устанавливается отдельно за каждую информационно-консультационную услугу и составляет (_____)*, кроме того НДС 18% (_____)____, итого с учетом НДС _____(_____) **.

* Указать сумму (цифрами и прописью) и валюту платежа для всего пункта.

** В случае применения контрагентом упрощенной системы налогообложения слова «кроме того НДС 18% _____(_____)____, итого с учетом НДС _____(_____)____» меняются на: «НДС не облагается на основании статей 346.11 и 346.12 главы 26.2 Налогового кодекса Российской Федерации. В случае утраты Исполнителем права на освобождение от исполнения обязанностей налогоплательщика по уплате НДС, стоимость рассматривается как включающая в себя НДС, счета-фактуры выставляются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации».