



Платні послуги у медзакладі: опановуємо нові вимоги

Алла ХУДЯКОВА,

шеф-редактор Експертус Охорона здоров'я,
експерт з економічних питань

Питання для розгляду

- як розмежувати платні послуги для приватних і комунальних ЗОЗ, чи керуватися Переліком № 1138 після прийняття Закону № 2347
- як розрахувати і затвердити тарифи, хто відповідальний за їх встановлення, які існують методи ціноутворення
- який спосіб для розрахунків за послуги обрати, щоб залучити й утримати клієнтів

Зміни в законодавстві

3

- 19 липня 2022 року набув чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення надання медичної допомоги» від 01.07.2022 № 2347-ІХ. Найбільше новацій цей документ вносить до Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.1992 2801-ХІІ (далі — Основи).
- Окрім того, зміни стосуються норм Цивільного кодексу та Законів України:
 - «Про оплату праці» від 24.03.1995 № 108/95-ВР;
 - «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI;
 - «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення» від 19.10.2017 № 2168-VIII;
 - «Про реабілітацію у сфері охорони здоров'я» від 03.12.2020 № 1053-ІХ;
 - «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо окремих питань організації освітнього процесу у сфері охорони здоров'я» від 03.07.2020 № 749-ІХ.

Зміни в законодавстві про платні послуги

- До того як набув чинності Закон № 2347, державні та комунальні ЗОЗ могли надавати на платній основі лише ті послуги, які входять у Перелік, затверджений постановою КМУ від 17.09.1996 № 1138. Із 19 липня 2022 року обмеження зняті.
- КМУ більше не визначає перелік платних послуг, які мають право надавати ЗОЗ державної та комунальної форми власності.
- Державні та комунальні ЗОЗ можуть надавати платно послуги з медичного обслуговування:
 - які не покриваються програмою медичних гарантій (ПМГ);
 - в інших випадках, перелік яких затверджує КМУ (ч. 10 ст. 18 Основ).

Нормативна база надання платних послуг

5

- «Фінансове забезпечення охорони здоров'я може здійснюватися за рахунок коштів Державного бюджету України та місцевих бюджетів, **коштів юридичних та фізичних осіб**, а також з інших джерел, не заборонених законом» (абз. 1 ст. 18 Основ)
- «Заклади охорони здоров'я можуть використовувати для підвищення рівня якості медичного обслуговування населення **кошти, отримані від юридичних та фізичних осіб**, якщо інше не встановлено законом.» (абз. 9 ст. 18 Основ)
- «Заклади охорони здоров'я державної та комунальної форм власності можуть надавати послуги з медичного обслуговування, які не покриваються програмою медичних гарантій з медичного обслуговування населення, а також в інших випадках, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України, **за плату від юридичних і фізичних осіб**. Плата за такі послуги з медичного обслуговування **встановлюється закладами охорони здоров'я самостійно.**» (абз. 10 ст. 18 Основ)

Правила надання платних послуг для КНП

- Якщо ПМГ не передбачає певні послуги, КНП має право запроваджувати їх за оплату
- Ціни на платні медичні послуги заклади охорони здоров'я встановлюють самостійно

АЛЕ ОБОВ'ЯЗКОВО ПЕРЕГЛЯНЬТЕ СТАТУТ

- «КНП можуть отримувати дохід не тільки у вигляді дотацій, медичної субвенцій із державного/місцевих бюджетів, коштів за договорами з НСЗУ, а також і **внаслідок надання платних послуг, що передбачені в статуті**» (пп. 2.3.2 п. 2.3 Методичних рекомендацій з питань перетворення закладів охорони здоров'я з бюджетних установ у КНП, схвалених Робочою групою з питань реформи фінансування сфери охорони здоров'я України від 14.02.2018)

Вимоги до закладу

У медзакладі мають бути:

- Приміщення, в яких будуть надаватися платні послуги
- Обладнання і медична апаратура, необхідна для якісного надання платних послуг
- Медикаменти і засоби медичного призначення, необхідні для надання платних послуг
- Фахівці, які будуть якісно надавати послуги за плату



Вимоги до документації

У закладі мають бути документи:

- Ліцензія на медичну практику
- Рішення про зміни до статуту
- Положення про порядок надання послуг
- Прейскурант цін на платні послуги
- Наказ про затвердження цін на послуги, або рішення органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування про затвердження тарифів
- Договір про надання платних послуг
- Акт приймання/передачі наданих послуг/виконаних робіт згідно договору



Вимоги до працівників

Працівники закладу повинні знати:

- Порядок надання платних послуг
- Прейскурант цін на платні послуги
- Стандарти сервісної поведінки
- Порядок розрахунку цін на платні послуги



Як розділити платні й безплатні послуги

Умовно можна визначити випадки, за яких медична послуга безплатна:

- ▶ вона входить у програму медичних гарантій
- ▶ пацієнт підписав декларацію із сімейним лікарем, терапевтом чи педіатром
- ▶ пацієнт має електронне направлення від сімейного лікаря, терапевта чи педіатра для спеціалізованої медичної допомоги (крім лікарів, до яких не потрібне направлення)
- ▶ звернення пацієнта не пов'язане з невідкладним станом і він не потребує екстреної медичної допомоги

Алгоритм для впровадження платних послуг

- Скласти перелік послуг, які заклад теоретично може надавати за плату
- Проаналізувати кожен вид послуги на предмет наявності необхідної матеріально-технічної бази і фахівців
- Розрахувати собівартість кожного виду послуги
- Порівняти вартість послуги з цінами на аналогічні послуги у конкурентів
- Прийняти рішення щодо впровадження послуги

Як розрахувати тарифи

Щоб надавати платні послуги, заклад має **скласти та затвердити калькуляції**. Правила калькулювання варто визначити в Положенні про надання платних послуг.

Єдиного порядку формування цін і тарифів на медичні послуги на державному рівні не затверджено. Можна скористатися Методикою розрахунку вартості послуги з медичного обслуговування, затвердженою постановою КМУ від 27.12.2017 № 1075, або будь-якою іншою методикою, враховуючи загальні норми калькулювання.



Ціни на послуги

Ціна — фундаментальна економічна категорія, що означає кількість грошей, за яку продавець згоден продати, а покупець готовий купити одиницю товару. Тобто ціна відображає грошову вартість товару чи послуги і характеризує економічні відносини між продавцем і покупцем щодо купівлі-продажу.

Ціноутворення — процес вибору остаточної ціни залежно від собівартості послуги, цін конкурентів, співвідношення попиту та пропозиції й інших чинників.

- Ціни на послуги, які медзаклади надають у межах ПМГ, розраховують централізовано на основі «Методики розрахунку вартості послуги з медичного обслуговування», затвердженої постановою КМУ від 27.12.2017 № 1075 (далі — Методика № 1075).
- Для послуг, які не входять до ПМГ, заклад розраховує ціни **самостійно**

Методи ціноутворення на ринку медпослуг

- Метод витрат — ціну розраховують на основі фактичних витрат на створення медичної послуги
- Метод наслідування конкурентів — ціну встановлюють таку, як у конкурентів
- Метод гнучкої ціни — ціну встановлюють залежно від кон'юнктури ринку в певний період
- Метод захоплення ринку — спочатку встановлюють низьку ціну на послугу, а потім, коли набирається потік клієнтів, поступово її підвищують
- Метод змінної ціни — ціну визначають залежно від попиту і пропозиції. У міру того, як ринок насичують медичні послуги, ціни поступово знижуються.
- Метод ціни сегмента ринку — різні групи пацієнтів платять за одну і ту саму послугу різну ціну. Пацієнти з високим рівнем доходу мають змогу заплатити за послугу вищу ціну, оскільки на них може впливати, наприклад, чинник престижного споживання, якщо в цьому закладі лікувалися відомі політики, артисти, бізнесмени. Також такі пацієнти ставлять підвищені вимоги до інтер'єру, сервісу тощо

Алгоритм для розрахунку собівартості

- Затвердьте перелік витрат
- Визначте, які витрати потрібно включити в калькуляцію прямим шляхом
- Для непрямих витрат розробіть і затвердьте критерії їх розподілу між медичними послугами
- Проаналізуйте інформацію про фактичні непрямі витрати за попередній період
- Визначте плановий обсяг фактичних непрямих витрат, який включати у собівартість послуги
- Розрахуйте повну собівартість: прямі витрати + накладні витрати

Способи оплати послуг

Розрахунок готівкою

- ▶ правильно облаштоване приміщення для грошових коштів – каса
- ▶ людина, яка прийматиме гроші, – касир

Ваше завдання – облаштувати касу і зробити так, щоб готівка надійно в ній зберігалася

Безготівковий розрахунок

- ▶ банківське відділення
- ▶ термінал
- ▶ POS-термінал

Оплата послуги із використанням електронних платіжних засобів

Як встановити платіжний термінал, адаптований до спектру послуг медзакладу

1. Поспілкуйтеся з банком й установіть термінал в холі реєстратури.
2. Технічні служби банків на ваше прохання залишать на головному екрані терміналу логотип лікарні та реквізити для оплати послуг.
3. Додатково технічні служби банків мають змогу закодувати всі послуги за ієрархічним принципом.
4. Біля терміналів розмістіть покрокову інструкцію, як оплатити.

Система оплати. Пацієнт:

- обирає на головному екрані терміналу посилання на ваш заклад;
- вводить у поле, що з'явилося, код потрібної послуги;
- платить готівкою або карткою;
- отримує чек.



Чи використовувати РРО

РРО/ПРРО **не** потрібен, якщо за послуги клієнти розраховуватимуться з вами **виключно**:

- «класичним» безготівковим розрахунком (перерахування з рахунку на рахунок без задіювання карток/карткових рахунків клієнтів; перерахування на рахунок через касу банку тощо). Ці розрахунки в принципі не підпадають під дію Закону про РРО
- за допомогою банківських засобів дистанційного обслуговування та/або сервісів переказу коштів. Тобто якщо клієнт «фізично» вам не передає готівку або не розплачується картою через установлений вами в місці розрахунків POS-термінал

Як зробити заклад клієнтоорієнтованим

- Розробіть стандарти сервісної поведінки
- Навчіть реєстраторів стандартам поведінки з пацієнтами, додайте до їх функціональних обов'язків правила сервісного обслуговування
- Розробіть стандарти зовнішнього вигляду адміністраторів і зобов'яжіть працівників їх дотримувати
- Розробіть правила спілкування з пацієнтами для працівників рецепції і навчіть адміністраторів правильно спілкуватися з різними типами пацієнтів
- Розробіть готові рішення для різних ситуації з пацієнтами

Як зробити заклад клієнтроорієнтованим

- Навчіть усіх працівників «правильно» спілкуватись із пацієнтами
- Впровадьте зручний спосіб запису пацієнтів (електронна черга та електронний запис на прийом до лікаря)
- Організуйте зручний, зрозумілий і швидкий спосіб оплати послуг
- Налаштуйте зворотний зв'язок від пацієнтів
- Оцінюйте сервіс у вашому закладі
- Регулярно вимірюйте рівень сервісу

Дякую за увагу!