



Як медзакладам надавати платні послуги за новими вимогами: рішення для керівника

АЛЛА ХУДЯКОВА,

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

Питання для розгляду

- Як визначити оптимальний перелік платних послуг для закладу
- Як розмежувати платні і безплатні послуги
- Як розрахувати й затвердити тарифи
- Який метод ціноутворення обрати
- Як просувати послуги за допомогою інструментів маркетингу

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)

Які послуги може надавати КНП

Заклади охорони здоров'я мають право надавати платні послуги в межах Переліку платних послуг, які надаються в державних і комунальних закладах охорони здоров'я та вищих медичних навчальних закладах, затверджений постановою КМУ від 17.09.1996 № 1138 (далі — Перелік).

Перелік вичерпний. Заклад охорони здоров'я затверджує список платних послуг, які він надає, виключно в межах Переліку.



СКАСОВАНО

Які послуги може надавати КНП за плату

- **Медичні**, наприклад, консультації, обстеження, лікування, надання довідок, медичні й профілактичні огляди, медичне обслуговування юридичних осіб, іноземних громадян, стажування інтернів тощо.
- **Немедичні**, наприклад, автостоянки, послуги транспортування, прання, виготовлення і реалізація продуктів харчування тощо.



Як розділити платні й безплатні медичні 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 пов'язане з невідкладним станом і він потребує екстреної медичної допомоги

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



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.



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

Як затвердити тарифи

16

- Встановлення тарифів на послуги належить до власних (самоврядних) **повноважень виконавчих органів сільських, селищних, міських рад** (пп. 2 п.«а» ч. 1 ст. 28 Закону про місцеве самоврядування)
- **Рада міністрів АР Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації** затверджують визначені тарифи, а також установлюють граничні розміри рентабельності (абз. 2 п. 1 постанови КМУ «Про встановлення повноважень органів виконавчої влади та виконавчих органів міських рад щодо регулювання цін (тарифів)» від 25.12.1996 № 1548). Повноваження щодо регулювання тарифів на платні послуги **не поширюються** на тарифи комунальних підприємств, які уклали договір про медичне обслуговування населення із НСЗУ

Чи може керівник медзакладу-КНП самотійно затверджувати тарифи на платні послуги

Так, може.

«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 самотійно.**» (абз. 10 ст. 18 Основ)

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.

Процес ціноутворення в медзакладі

1. Визначте **цілі ціноутворення**: забезпечити виживання; завоювати лідерство на ринку; запобігти проникненню на ринок конкурентів; сформувати стабільний потік пацієнтів; досягти оптимального завантаження персоналу та медичного обладнання тощо.
2. Здійсніть **маркетинговий аналіз**. Сформууйте обсяг послуг, визначте кількісні та якісні характеристики обслуговування пацієнтів. Після цього створіть концепцію маркетингу.
3. Оберіть **метод ціноутворення**.
4. Розрахуйте **собівартість** кожної послуги.
5. Сформууйте **ціну**.
6. Оформте необхідну **документацію**: калькуляції; прейскуранти цін; накази про акції та знижки для окремих категорій пацієнтів; «касові» документи; проєкти договорів із пацієнтами тощо.

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 просувати послуги

Функції маркетингу в системі управління охороною здоров'я:

- 1) Дослідження ринку медичних товарів і послуг.
- 2) Організація виробництва та розробки нових медичних товарів і послуг.
- 3) Організація реалізації вироблених медичних товарів і послуг.
- 4) «Маркетинг взаємодії». Це найбільш прийнятна для системи охорони здоров'я концепція маркетингу. Вона полягає в тому, що заклад, який здійснює свою діяльність на ринку медичних товарів і послуг, бере до уваги інтереси не тільки споживачів, але і своїх партнерів по бізнесу, представляючи тим самим солідарну можливість реалізувати їх потенціал. Завдяки цьому досягається благополуччя споживачів, партнерів і суспільства в цілому.

Завдання комплексу маркетингу

- розроблення товару або послуги для продажу;
- визначення ціни, тобто грошового вираження вартості товару або послуги;
- вибір способу поширення (реалізації) товару або послуги на ринку;
- розроблення системи стимулювання збуту, маркетингових комунікацій, тобто сукупність маркетингових сигналів на адресу різних ринкових аудиторій.

Основні канали просування послуг

- пряма реклама (поштою, шляхом вручення рекламних матеріалів особисто пацієнту);
- реклама в пресі (газети, журнали, довідники, телефонні книги);
- друкована реклама (проспекти, каталоги, буклети);
- екранна реклама (кіно і телебачення);
- зовнішня реклама;
- реклама на транспорті;
- реклама в місці надання послуг (наприклад, в самому медичному закладі);
- канали особистої комунікації (телефонний маркетинг).

Дякую за увагу!