ЭКОНОМИКА И МЕНЕДЖМЕНТ В СТОМАТОЛОГИИ

№53

Печатный орган
Стоматологической
Ассоциации России



Критерии качества
стр. 16

«Крыша» едет...
стр. 28

Чемпионат СтАР по детской стоматологии
стр. 32

Услуги в кассовом чеке?
стр. 40

Конгруэнтный маркетинг
стр. 44

Рецепты поведения
стр. 54

МЧЕДЛИДЗЕ ТАМАЗ ШАЛВОВИЧ — ЛИЧНОСТЬ В СТОМАТОЛОГИИ



ЭКОНОМИКА И МЕНЕДЖМЕНТ В СТОМАТОЛОГИИ
№3 (53) 2017

НАУЧНО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ (РЕЦЕНЗИРУЕМЫЙ)

Главный редактор
Садовский В.В.

Редакционная коллегия
Академик РАН Леонтьев В.К.,
Садовский В.В.,
Николаев К.В.

Исполнительный редактор
проф. Олесов А.Е.

Коммерческий директор
Садовская М.К.

Редакционный совет
Председатель редсовета:
проф. Вагнер В.Д.

Члены совета
(Editorial Board):
проф. Бутова В.Г.,
проф. Логинов А.А.,
проф. Мчедлидзе Т.Ш.,
проф. Олесова В.Н.,
проф. Трунин Д.А.,
проф. Бойко В.В.,
Dr. Gerhard Seeberger (Italy),
Prof. E. Reich (Germany)

С совещательным голосом:
проф. Кузьмина Н.Б., (г. Москва)
проф. Куракбаев К. (г. Алматы),
Кальдин К.М. (г. Москва)

РЕДАКЦИЯ ООО «ДЕНТАЛЬ»

Заведующая редакции
Супрун Татьяна Александровна
+7 (962) 029-77-99
E-mail: maestro-stom@yandex.ru

РЕДАКЦИЯ СтАР
+7 (495) 108-04-22

Адрес редакции:
121354, г. Москва,
ул. Дорогобужская 14, к. 1

Журнал зарегистрирован в Министерстве РФ по делам печати 22 февраля 2002г. ПИ № 77-11860 ООО «Дентaль», 125047, Москва, 1-й Тверской-Ямской пер., д. 16. Подписано в печать 10.11.2017 г.
Формат 60x90 1/8. Печать офсетная, бум. мелов., тир. 3000 экз.

СОДЕРЖАНИЕ

КОЛОНКА ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА
Садовский В.В. **4-5**
Профессионализм или псевдопрофессионализм?

ЛИЧНОСТЬ С ОБЛОЖКИ
Мчедлидзе Т.Ш. **6-13**

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА
Садовский В.В., Бутова В.Г., Андреева С.Н. **16-25**
Разработка критериев качества стоматологической помощи в положении «о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности»

ВНУТРЕННИЙ МАРКЕТИНГ
Якуба В.А.. ..... **28-31**
Сложные пациенты в работе врача

ЧЕМПИОНАТ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА СтАР
Антонова А.А.. ..... **32-38**
Праздник детской стоматологии!

НОМЕНКЛАТУРА
Безвестный Г.В. **40-43**
Наименования медицинских услуг

КОНГРУЭНТНЫЙ МАРКЕТИНГ
Бойко В.В. **44-52**
Персонал-команда: к определению понятия

ВНУТРЕННИЙ МАРКЕТИНГ
Бойко В.В. **54-59**
Маркетинг и рецепты для работы командой: управление стоматологической клиникой сегодня. Часть 3.

РИСК–МЕНЕДЖМЕНТ
Кузнецов С.В., Соколов Ю.И., Журина А.А. **60-68**
Аудит лояльности пациентов в стоматологии

ИННОВАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ СтАР **70-75**

В ПАМЯТЬ О ДРУГЕ
Трифонов Б.В. **76**
Некролог

Выделенные перед статьями фоном эпиграммы, шутки, анекдоты не всегда являются инициативой авторов и служат элементами сатиры по обсуждаемой тематике.

Ответственность за достоверность данных, приводимых в опубликованных материалах, несут авторы и рекламодатели.
Перепечатка текстов и фотографий в любом виде и на любом языке, целиком или частично без предварительного разрешения категорически запрещена.

АНЕКДОТ:

— Это у тебя что такое?
— Челябинское мохито.
— Ром и мята?
— Нет, водка и укроп.

Наименования медицинских услуг



Безвестный Георгий Владимирович — врач-стоматолог-ортопед, к.м.н., почётный изобретатель СССР, генеральный директор стоматологического холдинга «Дента-Люкс» (Тверь).

В связи с введением онлайн-касс перед российскими стоматологами вдруг всплыл вопрос о наименовании услуг. Федеральный закон №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» в пункте 1 статьи 4.7 устанавливает перечень обязательных реквизитов кассового чека. В их числе указано наименование услуг, если объём услуг может быть определён в момент оплаты. В подавляющем большинстве случаев при оказании стоматологической помощи объём услуг известен. Ведь он должен быть указан в договоре (п. 17в «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», постановление Правительства №1006 от 04.10.2012) и акте оказания услуг. Поэтому стоматологические клиники обязаны указывать в чеке наименования оказанных пациентам услуг.

Никаких требований к наименованию услуг 54-ФЗ не содержит. Это подтверждено в письме Минфина №03-01-15/31942 от 24.05.2017. Прямых требований к наименованию услуг не содержат ни указанные выше Правила и ни один другой нормативный документ. На сайте buh.ru опубликованы «Ответы ФНС на вопросы по переходу на онлайн-кассы». Цитирую: «Пока отсутствует единый справочник по наименованию товаров, товар будет передаваться так, как он отражается в учетной системе продавца. Здесь пока унификации не предусмотрено.» (https://buh.ru/articles/documents/50780/)

Всё это говорит о том, что наименования своих услуг должны определять сами услугодатели. У налоговых органов требование одно - чтобы наименование в чеке точно соответствовало прайс-листу.

Тем не менее, специалисты в области медицинского права уже приводят примеры из правоприменительной практики: Роспотребнадзор, творчески рассматривая совокупность положений из разных законов и подзаконных нормативных актов, приходит к выводу, что наименования услуг медицинских организаций должны строго соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждённой приказом Минздравсоцразвития №1664н от 27.12.2011. Логика Роспотребнадзора такова: разные наименования услуг лишают потребителей возможности сравнивать услуги разных медицинских организаций и делать обоснованный выбор. Кроме того, у потребителя возникают сомнения, является ли предлагаемая ему услуга медицинской. Суды соглашаются с Роспотребнадзором. Сведения о выигранных Роспотребнадзором делах приводит, например, информационный портал право-мед.ру (https://youtu.be/Nuuu1GlDdaM).

С точки зрения юридической науки приказ об утверждении номенклатуры медицинских услуг - абсолютный nonsense. В нём не указано, в каких целях вводится номенклатура, кто должен её применять, в какой форме, в каких случаях, в какие сроки и т.д., и т.п. В приказе нет вообще никаких разъяснений и рекомендаций.

О качестве номенклатуры судить не возьмусь. Стоматологи, я думаю, и сами оценят, например, услугу А02.07.011 «Аксиография верхне-нижнего челюстного сустава». Удаление зубов представлено только одним кодом А16.07.001. Думаю, что все стоматологи меня поддержат: удаление молочных зубов и постоянных - разные услуги, требуют разных навыков, инструментов, специализации врача. А ведь бывает ещё необходимость в удалении ретинированных зубов, корней зубов, имплантата. Как всё возможное многообразие уложить в одну строчку прайс-листа? Впрочем, в номенклатуре есть услуги В01.067.001 и В01.067.002 – «Прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога-хирурга» первичный и повторный. Куда следует отнести удаление зуба в том или ином случае - ответа на этот ребус в номенклатуре нет.

Более того, в номенклатуре допущено нарушение формальной логики.

С одной стороны, в «Общих положениях» номенклатура называется классификацией. Кодировать предлагается классы, разделы, подразделы, группы и подгруппы услуг. Не сами услуги! Предполагается как бы, что в каждой подгруппе услуг может быть много. В какую подгруппу относить конкретные услуги конкретных медицинских организаций – дело логики и здравого смысла. Для тех услуг, которые тяжело классифицировать по утверждённой номенклатуре, предусмотрены подразделы «Прочие» (Ахх.30 и Вхх.069).

С другой стороны, номенклатура называет себя «перечнем медицинских услуг». В таблице раздела II приведены наименования не групп услуг, а именно «Наименования медицинской услуги».

Таким образом, код А01.07.001 согласно пункту I.1 обозначает группу, которая может включать в себя подгруппы услуг, но согласно пункту II обозначает конкретную услугу «Сбор анамнеза и жалоб при патологии полости рта».

Номенклатура содержит конечный перечень услуг, которые Минздравсоцразвития счёл медицинскими. На сегодняшний момент таковых всего 6506 услуг.

В связи с этим любопытно письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации №17-2/66 от 11.01.2017 г. (http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216965/). Заместитель директора Департамента организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела Минздрава сообщает:

> *«Согласно Федеральному закону от 04.05.2011 N 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» медицинская деятельность ... подлежит лицензированию.*
>
> *Номенклатура медицинских услуг ... включает в себя медицинскую услугу «Проведение депиляции» с кодом услуги А14.01.012 и медицинскую услугу «Проведение эпиляции» с кодом услуги А14.01.013, вместе с тем услуги «восковая эпиляция», «сахарная эпиляция (шугаринг)» не содержатся в указанной номенклатуре.*
>
> *Одновременно с этим приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31.01.2014 N 14-ст принят и введен в действие Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности ОК 034-2014 (КПЕС 2008), включающий услугу персональную прочую с кодом 96.02.19.112 «Услуги по косметическому комплексному уходу за кожей тела, удалению волос с помощью косметических средств».»*

Это революционный подход к медицинской деятельности. В прайс-листах некоторых стоматологических клиник можно найти услуги типа «консультация кандидата медицинских наук» или «удаление зуба профессором». Но таких услуг нет в утверждённой номенклатуре. По логике чиновника из Минздрава, такие услуги не являются медицинскими. Из этого следует, что всё медицинское законодательство их не касается. Тогда они и не подлежат лицензированию. Организации, оказывающие такие услуги, неподконтрольны Росздравнадзору и департаментам здравоохранения субъектов федерации. Статьёй 426 Гражданского Кодекса оказание медицинских услуг причислено к публичной деятельности. Это означает, что медицинские организации обязаны оказывать свои услуги «каждому, кто к ним обратится». А раз это не медицинские услуги, то такого обязательства у организации не возникает. Это касается всех услуг, наименования которых не совпадают с номенклатурными.

Ну, а теперь всё-таки зададимся вопросом: как нам выжить в театре абсурда? Как нам проводить удаление ретинированных зубов, если такой услуги нет в номенклатуре? Как нам проводить зондирование десневых карманов с помощью системы «Florida Probe», если Минздрав не знает о её существовании? Как нам избежать обвинений в недостоверном информировании пациента?

Пробелы в законодательстве всегда вызывают у контролирующих органов желание трактовать законы и нормативные акты против медицинских организаций, иногда вопреки здравому смыслу. Именно это мы наблюдаем и в случае с номенклатурой медицинских услуг.

Пробелы в законодательстве неизбежно приводят к злоупотреблению пациентами своими правами, провоцируют их к потребительскому экстремизму. Видя неоднозначности, потирают руки квази-правозащитные организации и нечистоплотные юристы.

На пробелах в законодательстве зарабатывают консалтинговые и тренинговые компании, с нескрываемой радостью предлагающие свои семинары и пакеты документов, призванные помочь клинике избежать возможных проблем. К сожалению, ни участие в семинаре, ни приобретение самого дорогого пакета документов не гарантируют медицинской организации избавления от пациентов-экстремистов и штрафов от надзорных органов. Возможен и преступный сговор недобросовестных юристов с организациями по защите прав потребителей или с чиновниками - одним продать пакет документов с заведомой «дырой», а другим - перечень покупателей. Если в штате медицинской организации нет юрисконсульта, то проверить качество полученных на семинаре рекомендаций или приобретённого пакета документов она не сможет.

Пробелы в законодательстве порождают желание у чиновников получить «благодарность» за благополучный результат проверки, а у предпринимателей заплатить «кому надо», лишь бы закрыть дело.

Весь этот клубок проблем надо решать.

В вопросе с номенклатурой медицинских услуг я предлагаю простое и эффективное решение. Для того, чтобы потребитель чётко знал, какой позиции в номенклатуре соответствует та или иная услуга медицинской организации, необходимо добавить в прайс-лист графу с номенклатурными кодами. Если услуга комплексная, следует указать несколько кодов. Если для какой-то конкретной услуги найти в минздравовских кодах соответствующую строчку не удалось, можно указать код Ахх.30 или Вхх.069, где хх - раздел (тип) медицинской услуги.

Для наглядности могу привести в пример прайс-лист Тверской Областной Клинической Больницы: http://окб-тверь.рф/system/comfy/cms/files/files/000/000/750/original/Med_19.05.2017.pdf

Руководство этой больницы перестраховалось дважды: они ввели в прайс не только номенклатурные коды, они также в начале наименований своих услуг поставили номенклатурные наименования и двоеточие.

Но это – лишь первый шаг. Медицинское сообщество, на мой взгляд, должно не приспосабливаться под абсурды, бесконечно создаваемые чиновниками, а указывать чиновникам на их ошибки. Медицинские ассоциации должны как минимум затребовать у Минздрава внятные разъяснения по применению этой номенклатуры. А от контролирующих органов затребовать прекращения губительной практики вольного трактования нормативных документов и придумывания новых обязанностей для медицинских организаций, не указанных ни в одном правовом акте.