

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Національної служби
здоров'я України

№ _____

ПОРЯДОК
дій працівників міжрегіональних територіальних структурних
підрозділів Національної служби здоров'я України під час підготовки,
здійснення та оформлення результатів робочих візитів
до надавачів медичних послуг

I. Загальні положення

1. Цей Порядок дій працівників міжрегіональних територіальних структурних підрозділів Національної служби здоров'я України під час підготовки, здійснення та оформлення результатів робочих візитів до надавачів медичних послуг (далі – Порядок) регулює дії працівників міжрегіональних територіальних структурних підрозділів Національної служби здоров'я України (далі – МРД) під час підготовки, здійснення робочих візитів до надавачів медичних послуг з метою забезпечення належного виконання умов, чинного у поточному році, договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, підвищення якості та доступності медичного обслуговування пацієнтів (далі - робочий візит), та оформлення результатів таких візитів.

2. Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України “Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення” (далі – Закон), Положення про Національну службу здоров'я України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 1101 “Про утворення Національної служби здоров'я України”, Типової форми договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2018 року № 410 “Про договори про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій”.

3. Терміни в цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених у Законі, Основах законодавства України про охорону здоров'я, Типовій формі договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 25.04.2018 № 410 “Про договори про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій”, та інших нормативно-правових актах України.



4. Обмін інформацією між структурними підрозділами апарату НСЗУ щодо виявлених порушень умов договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій (далі – Договір) здійснюється через систему електронного документообігу або електронну пошту.

II. Підготовка до робочого візиту

5. Робочий візит здійснюється відповідно до плану здійснення робочих візитів до надавачів медичних послуг з метою забезпечення належного виконання умов договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, підвищення якості та доступності медичного обслуговування пацієнтів (далі – План здійснення робочих візитів) та позапланово.

Робочий візит до надавача медичних послуг здійснюється МРД, на території якого зареєстрований та здійснює свою діяльність такий надавач медичних послуг.

6. Керівник МРД щоквартально, не пізніше десятого числа першого місяця планового кварталу, формує робочу групу для здійснення планових робочих візитів у плановому періоді.

Для здійснення позапланового робочого візиту керівник МРД в строк, не пізніше, ніж за три робочі дні до дня його здійснення, формує окрему робочу групу, до якої можуть входити члени робочої групи для здійснення планових робочих візитів.

Для здійснення позапланового робочого візиту за дорученням Голови НСЗУ у строк, визначений у дорученні, керівник МРД негайно, але не пізніше одного робочого дня з дня отримання такого доручення, формує окрему робочу групу для здійснення позапланового робочого візиту, до якої можуть входити члени робочої групи для здійснення планових робочих візитів.

У разі, якщо працівники МРД не мають достатніх знань, навичок чи інших вмінь, необхідних для аналізу окремої інформації під час здійснення робочого візиту, керівник відповідного МРД може ініціювати залучення до складу робочої групи працівників структурних підрозділів апарату НСЗУ та/або до здійснення робочого візиту фізичних осіб, які не пов'язані з НСЗУ та відповідають вимогам щодо наявності знань та освіти, професійних навичок та відповідного галузевого досвіду (далі – зовнішні експерти).

У разі необхідності залучення до складу робочої групи працівників структурних підрозділів апарату НСЗУ керівник МРД готує та подає, за погодженням з керівником структурного підрозділу апарату НСЗУ, працівників якого необхідно залучити до складу робочої групи, на розгляд заступника Голови НСЗУ, який, згідно з розподілом обов'язків між Головою Національної служби здоров'я України, заступником Голови Національної служби здоров'я України та заступником Голови Національної служби здоров'я України з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і

цифровізації, спрямовує та координує діяльність відповідного структурного підрозділу.

Заступник Голови НСЗУ, який спрямовує та координує діяльність відповідного структурного підрозділу, протягом одного робочого дня розглядає службову записку та приймає рішення з накладенням відповідної резолюції щодо залучення до складу робочої групи працівників структурних підрозділів апарату НСЗУ.

У разі необхідності залучення зовнішніх експертів до здійснення робочого візиту керівник МРД готує та подає на розгляд Голови НСЗУ службову записку одночасно з проектом листа до відповідного зовнішнього експерта із пропозицією щодо такого залучення. Подальша комунікація здійснюється представником МРД шляхом листування з відповідними експертами або установами, в яких вони працюють.

Залучення до складу робочої групи працівників структурних підрозділів апарату НСЗУ та/або до здійснення робочого візиту зовнішніх експертів може здійснюватися за ініціативою Голови НСЗУ на підставі відповідного доручення Голови НСЗУ.

7. Плановий робочий візит здійснюється відповідно до Плану здійснення робочих візитів.

Керівник МРД щоквартально не пізніше, ніж за місяць до початку планового періоду, готує та подає на розгляд заступника Голови НСЗУ, який, згідно з розподілом обов'язків між Головою Національної служби здоров'я України, заступником Голови Національної служби здоров'я України та заступником Голови Національної служби здоров'я України з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації, спрямовує та координує діяльність структурного підрозділу апарату НСЗУ, до функцій якого належать питання, що становлять предмет дослідження в межах робочого візиту (далі – заступник Голови НСЗУ), перелік надавачів медичних послуг, до яких у плановому періоді буде здійснено робочі візити (далі – перелік надавачів медичних послуг).

У переліку надавачів медичних послуг, обов'язково зазначається:

найменування надавача медичних послуг;

код згідно з ЄДРПОУ надавача медичних послуг;

місцезнаходження;

номер договору;

назви пакетів медичних послуг;

обґрунтування необхідності здійснення планового робочого візиту до надавача медичних послуг (за якими критеріями/показниками є необхідність здійснення планового робочого візиту/пункт Плану роботи НСЗУ);

строки здійснення планових робочих візитів до надавачів медичних послуг.

8. Заступник Голови НСЗУ за результатами розгляду переліку надавачів медичних послуг має право погодити його повністю або частково, у разі невідповідності визначеним в установленому порядку критеріям необхідності здійснення робочого візиту до надавача медичних послуг.

У разі часткового погодження переліку надавачів медичних послуг, надавач медичних послуг, до якого підстава для здійснення робочого візиту є недостатньо обґрунтованою відповідно до критеріїв, визначених в установленому порядку, виключається з переліку надавачів медичних послуг. Перелік направляється на розгляд заступнику Голови НСЗУ повторно.

У разі погодження переліку надавачів медичних послуг заступником Голови НСЗУ, керівник МРД не пізніше, ніж за п'ять робочих днів до початку планового періоду, готує та направляє на розгляд заступника Голови НСЗУ службову записку, в якій зазначається:

- вид медичних послуг або група (пакет) медичних послуг (далі – пакет медичних послуг), належність надання послуги за яким (якими) підлягатиме оцінці в межах робочого візиту у конкретного надавача медичних послуг;

- положення Договору, які становлять предмет дослідження в межах робочого візиту за кожним пакетом медичних послуг;

- період дії Договору, який підлягатиме дослідженню в межах робочого візиту;

- стандартні операційні процедури щодо методології дослідження, теоретичних підходів, практичних процедур та інструментів для здійснення робочого візиту та оцінки дотримання/недотримання надавачем медичних послуг зобов'язань, які становитимуть предмет дослідження.

Заступник Голови НСЗУ протягом двох робочих днів з дня надходження розглядає службову записку. За результатами розгляду службової записки заступник Голови НСЗУ має право погодити або повернути службову записку на доопрацювання з відповідним обґрунтуванням.

Керівник МРД у разі повернення службової записки на доопрацювання протягом одного робочого дня здійснює доопрацювання службової записки з урахуванням зауважень та/або пропозицій заступника Голови НСЗУ та повторно направляє її на розгляд заступнику Голови НСЗУ.

9. Керівник МРД не пізніше, ніж за три робочі дні до початку планового періоду, готує та подає на розгляд Голови НСЗУ План здійснення робочих візитів у плановому періоді.

План здійснення робочих візитів обов'язково має містити:

- найменування надавача медичних послуг;
- код згідно з ЄДРПОУ надавача медичних послуг;
- місцезнаходження;
- номер договору;

обґрунтування необхідності здійснення планового робочого візиту до надавача медичних послуг (за якими критеріями/показниками є необхідність здійснення планового робочого візиту);

вид медичних послуг або пакет медичних послуг, належність надання послуги за яким (якими) підлягатиме оцінці в межах робочого візиту до надавача медичних послуг;

положення Договору, які становлять предмет дослідження в межах робочого візиту за кожним пакетом медичних послуг;

період дії Договору, який підлягатиме дослідженню в межах робочого візиту;

строки здійснення планових робочих візитів до надавачів медичних послуг.

10. Голова НСЗУ протягом трьох робочих днів з дня, наступного за днем надходження від керівника МРД Плану здійснення робочих візитів, розглядає та приймає рішення з накладенням відповідної резолюції.

Голова НСЗУ за результатами розгляду приймає одне з таких рішень:

погодити План здійснення робочих візитів;

повернути на доопрацювання із зауваженнями.

Керівник МРД протягом одного робочого дня з дня повернення Плану здійснення робочих візитів на доопрацювання усуває недоліки та повторно направляє його на розгляд Голови НСЗУ.

11. Підставами для здійснення позапланового робочого візиту є:

обґрунтована скарга з підтвердними документами пацієнта/пацієнтки та/або його/її представника щодо порушення надавачем медичних послуг умов Договору;

інформація, яка надійшла від правоохоронних органів, органів державної влади та місцевого самоврядування, депутатів, адвокатів щодо порушення умов Договору надавачем медичних послуг;

доручення Голови НСЗУ у разі наявності достовірної та обґрунтованої інформації щодо порушення надавачем медичних послуг умов Договору;

подання/лист Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

12. У разі наявності підстав для здійснення позапланового робочого візиту, зазначених у пункті 11 цього Порядку, керівник відповідного структурного підрозділу апарату НСЗУ або керівник МРД, який розглядав скаргу пацієнта/пацієнтки та/або його/її представника або інформацію, яка надійшла від правоохоронних органів, органів державної влади та місцевого самоврядування, депутатів, адвокатів, або подання/лист Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, не пізніше наступного робочого дня після надання відповіді на зазначені скаргу та/або інформацію, та/або подання/лист, готує та подає на розгляд Голови НСЗУ службову записку щодо необхідності здійснення позапланового робочого візиту.

У службовій записці обов'язково зазначається:
найменування надавача медичних послуг;
код згідно з ЄДРПОУ надавача медичних послуг;
місцезнаходження;
номер договору;
назви пакетів медичних послуг;
підстава для здійснення позапланового робочого візиту.

13. Голова НСЗУ протягом двох робочих днів з дня, наступного за днем надходження службової записки, розглядає її та приймає одне з таких рішень:
надати доручення керівнику МРД, на території якого зареєстрований та надає медичні послуги надавач медичних послуг, здійснити позаплановий робочий візит із зазначенням строків здійснення такого візиту;

направити до відома інформацію керівнику МРД, на території якого зареєстрований та надає медичні послуги надавач медичних послуг, з метою врахування цієї інформації під час планування здійснення робочих візитів у наступному плановому періоді.

У разі наявності достовірної та обґрунтованої інформації щодо порушення надавачем медичних послуг умов Договору Голова НСЗУ надає доручення керівнику МРД, на території якого зареєстрований та надає медичні послуги надавач медичних послуг, здійснити позаплановий робочий візит із зазначенням строків здійснення такого візиту.

14. Керівник МРД негайно, але не пізніше наступного робочого дня за днем накладення резолюції Голови НСЗУ, відповідно до абзацу другого або четвертого пункту 13 цього Порядку, готує та направляє на розгляд заступника Голови НСЗУ службову записку, в якій обов'язково зазначається:

вид медичних послуг або пакет медичних послуг, належність надання послуги за яким (якими) підлягатиме оцінці в межах позапланового робочого візиту до конкретного надавача медичних послуг;

положення Договору, які становлять предмет дослідження в межах позапланового робочого візиту за кожним пакетом медичних послуг;

період дії Договору, який підлягатиме дослідженню в межах позапланового робочого візиту;

стандартні операційні процедури щодо методології дослідження, теоретичних підходів, практичних процедур та інструментів для здійснення позапланового робочого візиту та оцінки дотримання/недотримання надавачем медичних послуг зобов'язань, які становитимуть предмет дослідження.

15. Заступник Голови НСЗУ протягом одного робочого дня з дня отримання службової записки розглядає її та за результатами розгляду має

право погодити або повернути службову записку на доопрацювання з відповідним обґрунтуванням.

Керівник МРД у разі повернення службової записки на доопрацювання протягом одного робочого дня здійснює доопрацювання службової записки з урахуванням зауважень та/або пропозицій заступника Голови НСЗУ та повторно направляє її на розгляд заступнику Голови НСЗУ.

16. Керівник МРД не пізніше, ніж за п'ять робочих днів до дня здійснення планового та два робочих дні до дня здійснення позапланового робочого візиту, повідомляє про це надавача медичних послуг шляхом надсилання на електронну адресу надавача медичних послуг, зазначену у пункті 63¹ Договору, повідомлення про здійснення робочого візиту до надавача медичних послуг за формою, наведеною у додатку 1 до цього Порядку.

У разі наявності достовірної та обґрунтованої інформації щодо порушення надавачем медичних послуг умов Договору за дорученням Голови НСЗУ позаплановий робочий візит здійснюється у строк, визначений у дорученні, без попереднього повідомлення надавача медичних послуг.

III. Здійснення робочого візиту

17. Робоча група МРД здійснює плановий робочий візит до надавача медичних послуг відповідно до строків, визначених у Плані здійснення робочих візитів.

18. Робоча група МРД здійснює позапланові робочі візити до надавачів медичних послуг відповідно до строків, встановлених у дорученні Голови НСЗУ.

19. Робоча група МРД при здійсненні робочого візиту до надавача медичних послуг, з урахуванням визначеного предмету та обсягу дослідження, опрацьовує інформацію та/або копії документів, отриманих від надавача медичних послуг.

IV. Оформлення результатів робочого візиту

20. За результатами робочого візиту до надавача медичних послуг робоча група МРД протягом двох робочих днів з дня, наступного за днем закінчення робочого візиту, складає Звіт за результатами робочого візиту до надавача медичних послуг з метою забезпечення належного виконання умов договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, підвищення якості та доступності медичного обслуговування пацієнтів (далі – Звіт), за формою, наведеною у додатку 2 до цього Порядку.

21. Протягом трьох робочих днів з дня, наступного за днем складення, Звіт направляється на електронну пошту надавача медичних послуг, зазначену

у пункті 63¹ Договору, у разі, якщо надавач державної або комунальної форми власності Звіт також надсилається органу, до сфери управління якого належить відповідний надавач медичних послуг.

У разі виявлення порушень умов Договору, робоча група МРД готує повідомлення про виявлені порушення у порядку та за формою, визначеною внутрішніми актами НСЗУ, та направляє його разом зі Звітом.

22. У разі отримання від надавача медичних послуг пояснень та/або заперечень щодо виявлених під час робочого візиту порушень, робоча група протягом п'яти робочих днів з дня їх надходження опрацьовує пояснення та/або заперечення та, за потреби, коригує Звіт.

23. Керівник МРД протягом п'яти робочих днів з дня, наступного за днем коригування Звіту або закінчення строку, визначеного в повідомленні про виявлені порушення, для подання пояснень та/або заперечень, готує та направляє, за погодженням із заступником Голови НСЗУ, на розгляд Голови НСЗУ службову записку з інформацією щодо виконання надавачем медичних послуг умов Договору та, у разі необхідності, з рекомендаціями щодо застосування до надавача медичних послуг заходів реагування, визначених Договором.

До службової записки обов'язково додається Звіт та, у разі надходження, пояснення та/або заперечення надавача медичних послуг.

24. Голова НСЗУ протягом п'яти робочих днів з дня, наступного за днем надходження на розгляд службової записки, розглядає її та за наслідками розгляду, в разі наявності підстав для застосування до надавача медичних послуг заходів реагування, приймає рішення з накладенням відповідної резолюції.

V. Ведення Переліку надавачів медичних послуг, до яких здійснено робочі візити з метою забезпечення належного виконання умов договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, підвищення якості та доступності медичного обслуговування пацієнтів

25. Інформація щодо здійснення робочого візиту та його результатів вноситься до Переліку надавачів медичних послуг, до яких здійснено робочі візити з метою забезпечення належного виконання умов договору про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій, підвищення якості та доступності медичного обслуговування пацієнтів (далі – Перелік).

У Переліку обов'язково зазначається:

відомості про надавача медичних послуг (найменування та код згідно з ЄДРПОУ);

місцезнаходження;

МРД, який здійснив робочий візит;

номер договору;
 назви пакетів медичних послуг;
 період, який підлягає дослідженню;
 вид робочого візиту (плановий чи позаплановий);
 підстава здійснення робочого візиту (дата затвердження Плану здійснення робочих візитів/дата та номер доручення Голови НСЗУ);
 дата та номер повідомлення НСЗУ щодо здійснення робочого візиту;
 дата здійснення робочого візиту;
 дата та номер Звіту;
 дата та номер листа НСЗУ щодо направлення Звіту та повідомлення про виявлені порушення (у разі виявлення);
 дата та номер вхідного листа надавача медичних послуг з поясненнями та/або запереченнями щодо виявлених під час робочого візиту порушень;
 результат опрацювання пояснень та/або заперечень надавача медичних послуг;
 дата та номер службової записки керівника МРД Голові НСЗУ з інформацією щодо виконання надавачем медичних послуг умов Договору;
 заходи реагування, вжиті до надавача медичних послуг за неналежне виконання умов Договору.

Форма Переліку наведена у додатку 3 до цього Порядку.

26. Керівник МРД, який здійснює робочий візит, визначає відповідальну за внесення інформації, передбаченої пунктом 25 цього Порядку, особу (далі – відповідальна особа).

27. Адміністрування Переліку забезпечує структурний підрозділ апарату НСЗУ, відповідальний за здійснення моніторингу.

28. Відповідальна особа вносить зазначену інформацію до Переліку не пізніше дня, наступного за днем отримання даної інформації.

VI. Заходи щодо забезпечення захисту інформації

29. Під час підготовки, здійснення та оформлення результатів робочих візитів до надавачів медичних послуг члени робочої групи зобов'язані дотримуватися вимог законодавства про захист персональних даних та внутрішніх актів НСЗУ, забезпечувати захист персональних даних при їх обробці.

30. Отримання та обробка персональних даних та/або іншої інформації, та/або копій документів, отриманих від надавача медичних послуг, здійснюється з дотриманням Закону України “Про захист персональних даних” та у порядку, визначеному внутрішніми актами НСЗУ.

31. Персональні дані можуть оброблятися лише в обсязі необхідному для досягнення цілей робочого візиту. У разі, якщо ідентифікація пацієнта не є необхідною для встановлення фактів неналежного виконання умов Договору, обробка документів та матеріалів, що містять персональні дані здійснюється у знеособленому вигляді.

32. Члени робочої групи та інші працівники НСЗУ зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб будь-яким іншим особам, які жодним чином не залучені до здійснення відповідного робочого візиту, персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з підготовкою до робочих візитів, їх здійсненням та оформленням їх результатів, крім випадків, передбачених законом. Це зобов'язання чинне і після завершення робочих візитів до надавачів медичних послуг.

33. Керівник робочої групи вживає всіх необхідних організаційних та технічних заходів захисту персональних даних, у тому числі щодо виключення несанкціонованого доступу до персональних даних, які обробляються під час здійснення робочих візитів до надавачів медичних послуг, неконтрольованого ознайомлення з ними, в тому числі особами, які не є членами робочої групи (зокрема, посадовими / службовими особами органів державної влади чи органів місцевого самоврядування, представниками громадських організацій тощо).

34. Під час робочих візитів до надавачів медичних послуг членам робочої групи забороняється робити фото та відео документів, що містять персональні дані, на особисті пристрої (мобільні телефони, планшети тощо).

VII. Запобігання виникненню конфлікту інтересів

35. У разі виникнення реального чи потенційного конфлікту інтересів у члена робочої групи при здійсненні робочого візиту, він зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли дізнався чи повинен був дізнатися про наявність реального чи потенційного конфлікту інтересів, письмово повідомити про це керівника МРД, а також заступника Голови НСЗУ.

36. Конфлікт інтересів, у разі його наявності, підлягає врегулюванню відповідно до законодавства про запобігання корупції.
