


ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России
Кафедра стоматологии факультета дополнительного профессионального образования с курсом организации
медицинской помощи



Как правильно консультировать онлайн и продавать инфопродукты?

Автор: ассистент Васильцова Ольга Анатольевна

Что такое информационные услуги в медицине?

- вид взаимодействия медицинского работника и потребителя, когда вы **информируете** потребителя об особенностях заболевания, методах лечения.

При этом вы:

- не ставите диагноз,
- не меняете терапию,
- не даете прямых указаний по профилактике и реабилитации, то есть **не ведете медицинскую деятельность.**

Пример

Допустим, к вам обращается человек с вопросом: «У меня выпадают волосы, что это может быть?»



Можно сказать: «Выпадение волос может быть связано с дефицитом железа, гормональными нарушениями или стрессом. Рекомендую сдать анализы на ферритин, ТТГ и обратиться к трихологу или эндокринологу»



Нельзя: «У вас, скорее всего, гипотиреоз, начните принимать левотироксин»

Правовые аспекты: как не нарушить закон?

1. Информационные услуги ≠ медицинские

- Они не регулируются Федеральным законом №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (№323-ФЗ), но подпадают под Закон о защите прав потребителей

Правовые аспекты: как не нарушить закон?

2. Защита персональных данных

- Вы обязаны использовать **защищенные каналы связи**. Необходимо создать условия для защиты персональных данных потребителей услуг
- Не рекомендуется использование мессенджеров для проведения консультаций. Данные каналы связи не обеспечивают достаточный уровень защиты данных. Это создает риск трансграничной передачи персональных данных, что нарушает требования Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»



Правовые аспекты: как не нарушить закон?

3. Должное оформление договоров

Обязательное **оформление** и **ознакомление потребителя** с договором офертой на предоставления информационных услуг


В документе должно быть чётко прописано, что **услуги носят исключительно информационный характер и не являются медицинскими**. Также рекомендуется прописывать в Оферте, что данный услуги не могут заменить медицинскую помощь

Что МОЖЕТ делать специалист, оказывающий информационную консультацию?

1. Разъяснять особенности заболеваний:

- Например, объяснять разницу между гипотиреозом и гипертиреозом
- Описывать характерные симптомы заболеваний, но **без акцента на симптомах клиента**

Пример: «Потеря веса может быть связана с такими заболеваниями, как... Рекомендуем обратиться к эндокринологу для уточнения диагноза»



Что МОЖЕТ делать специалист, оказывающий информационную консультацию?

2. Рассказывать о подходах к диагностике и лечению:

- Например, «При гипотиреозе обычно назначается следующая терапия...»
- Уточнять, что лечение может быть назначено только на очном приеме

Что МОЖЕТ делать специалист, оказывающий информационную консультацию?

3. Делиться медицинской статистикой:

- Например, «Заболевания щитовидной железы чаще встречаются в регионах с неблагоприятной экологической обстановкой»

4. Обсуждать фармацевтические препараты:

- Рассказывать о новых лекарственных средствах, но подчеркивать, что их назначение возможно только врачом

Что МОЖЕТ делать специалист, оказывающий информационную консультацию?

5. Информировать о новых исследованиях:

- Например, «Согласно последним исследованиям, употребление спирулины может улучшить состояние щитовидной железы»

6. Давать рекомендации по питанию и образу жизни:


- Например, «При заболеваниях щитовидной железы рекомендуется избегать курения и употреблять продукты, богатые йодом»

Что МОЖЕТ делать специалист, оказывающий информационную консультацию?

7. Разъяснять результаты анализов и диагностических исследований:

- Например, «Низкий уровень ферритина может указывать на дефицит железа. Рекомендуем обратиться к врачу для назначения лечения»

НО! Мы не ставим даже предположительные диагнозы, не назначаем лечение по результатам исследований!



Что МОЖЕТ делать специалист, оказывающий информационную консультацию?

8. Обсуждать возможные медицинские процедуры:

- Рассказывать о вариантах хирургических вмешательств, но подчеркивать, что окончательное решение принимается на очном приеме

Риски и основные ошибки

1. Признание консультации медицинской услугой

Даже если врач оказывает информационно-консультационные услуги, их могут признать попыткой оказания медицинских услуг. Это особенно опасно, если врач работает без медицинской лицензии

В таком случае его действия могут быть расценены как осуществление деятельности без лицензии, что влечет ответственность по статье 14.1 КоАП РФ или статье 171 УК РФ

Риски и основные ошибки

2. Налоговые риски

Если врач проводит консультации через мессенджеры самостоятельно, без должного оформления (самозанятость, ИП, ООО) и соответственно уплаты налогов, это может быть расценено как **незаконная предпринимательская деятельность**

В таком случае врача могут обязать оплатить налоги с доходов, которые он не декларировал. Кроме того, за уклонение от уплаты налогов предусмотрена уголовная ответственность в рамках статьи 198 УК РФ

Риски и основные ошибки

3. Использование переписки

Переписка в мессенджерах может быть использована как доказательство в суде. Это создает дополнительные риски: Пациент может заявить, что врач назначил лечение через мессенджер, что может быть расценено как медицинская услуга

Важно: Всегда напоминайте, что терапию может подобрать только врач на очном приеме

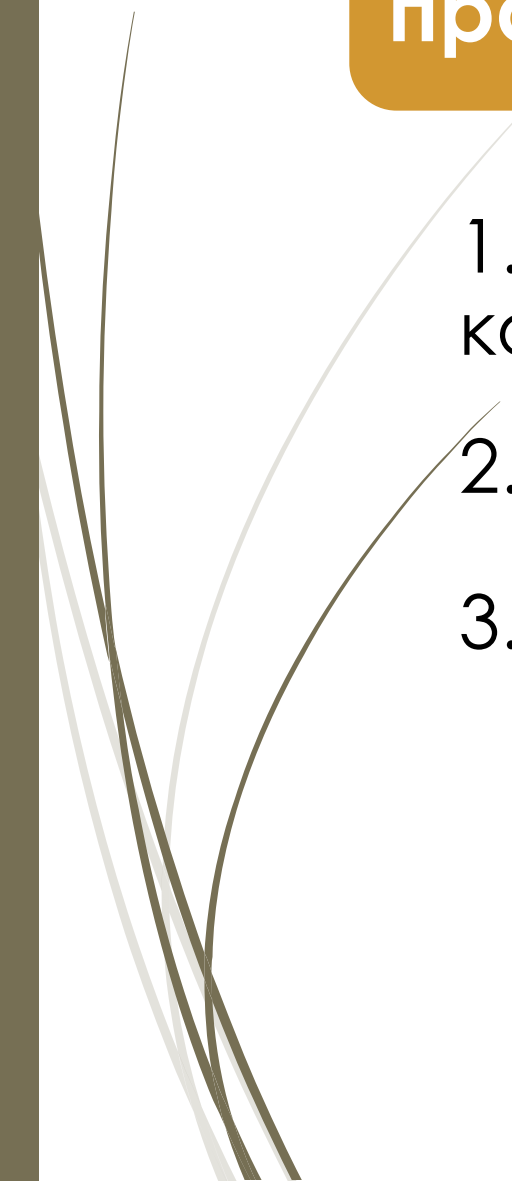
Риски и основные ошибки

4. Обозначение что услуга носит информационный характер

При предоставлении консультационно-информационных услуг необходимо предупредить потребителя, что данная услуга не носит медицинский характер, так как в данном случае может произойти введение клиента в заблуждение насчет характера проведения консультации



Ошибки, которые часто встречаются на практике:

1. Подмена понятий, информационные консультации и медицина
 2. Назначение лечения на консультации
 3. Заключение с печатью врача
- 

Заключение

✘ Идеальный онлайн-приём, где врач ставит диагноз по фото анализов, пока невозможен в рамках закона

✔ **Вы можете:**

Консультировать безопасно — *давая информацию, но не лечение*

Создавать инфопродукты — *обучать, а не назначать*

Работать в правовом поле — *через договоры, защищённые каналы связи и честные формулировки*