

Информация на сайте носит ознакомительный характер. Необходима консультация специалиста.

№ п/п 1	Наименование (фирменное наименование) юридического лица (ФИО индивидуального предпринимателя)	Общество с ограниченной ответственностью «АВ-Клиник»
2	Адрес места нахождения юридического лица	Юридический адрес: 620137 г. Екатеринбург, ул. Учителей 12-84 Фактический адрес: 623704 г. Берёзовский, ул. Смирнова 18-А 89120490035 e-mail: av-kl@mail.ru
3	Данные документа о государственной регистрации юридического лица	Свидетельство о государственной регистрации юридического лица от 26 августа 2010 года №1106670024229
4	Данные лицензии на осуществление медицинской деятельности.	Лицензия № ЛО-66-01-002956 от 28 октября 2014 года
5	Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации.	1. Попельнюк Александр Анатольевич 09.02.1975 г.р. Директор Заместитель директора по лечебным вопросам Врач стоматолог терапевт Врач стоматолог ортопед Врач стоматолог хирург Рентген-лаборант Диплом о высшем медицинском образовании по специальности «Стоматология» ЭВ № 760329 в 1996г. Сертификат о присвоении специальности «Стоматолог хирург» А № 050067 в 1997г. Удостоверение по специальности «хирургическая стоматология» № 202 в 1997г. Сертификат о присвоении специальности «Стоматология ортопедическая» А № 2853583 в 2005г. Удостоверение о профессиональной переподготовке «Первичная специализация по ортопедической стоматологии» № 23 в 2005г. Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации «Организация сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений». Регистрационный № 897 в 2008г. Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации «Вопросы обеспечения радиационной безопасности». Регистрационный № 1650 в 2008г. Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации «лазерные технологии в стоматологии». Регистрационный № 2222/08 в 2008г. Удостоверение «Знание требований охраны труда» № 640 в 2008г. Диплом о профессиональной переподготовке «Терапевтическая стоматология» ПП-1 № 563394 в 2011г. Сертификат специалиста «Стоматология терапевтическая» Регистрационный № 734 в 2011г. Свидетельство о повышении квалификации «Избранные вопросы ортопедической стоматологии». Регистрационный № 33 в 2011г.

		<p>Удостоверение «Знание пожарно-технического минимума в объеме должностных (производственных) обязанностей № 353/1 в 2011г.</p> <p>Свидетельство о повышении квалификации «Избранные вопросы в хирургической стоматологии». Регистрационный № 06/13 в 2013г.</p> <p>Диплом о профессиональной переподготовке по «Организации здравоохранения и общественному здоровью» ПП-1 № 000350 в 2013г.</p> <p>Сертификат о присвоении специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье». ПП № 008076 в 2013г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации «Организация сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений». Регистрационный № 823 в 2014г.</p> <p>Сертификат специалиста по специальности «Рентгенология». Регистрационный № 900 в 2014г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации по программе «Лабораторное дело в рентгенологии». Регистрационный № 596/17 в 2014г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации «Вопросы обеспечения радиационной безопасности при выполнении работ с радиационными источниками ионизирующих излучений (генерирующих)». Регистрационный № 796 в 2014г.</p> <p>Свидетельство о повышении квалификации «Организация дезинфекционной деятельности». Регистрационный № 62 в 2014г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации цикл «Терапевтическая стоматология». Регистрационный № 418 в 2015г.</p> <p>Сертификат специалиста «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 418 в 2015г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации цикл «Избранные вопросы ортопедической стоматологии». Регистрационный № 566 в 2015г.</p> <p>Сертификат специалиста «Стоматология ортопедическая». Регистрационный № 566 в 2015г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации по программе «Организация здравоохранения и общественное здоровье». Регистрационный № 6122 в 2017г.</p> <p>Сертификат специалиста «Организация здравоохранения и общественное здоровье». Регистрационный № 4513 в 2017г.</p> <p>Сертификат. Практический курс «Направляющие хирургические шаблоны». Ноябрь 2018г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации по программе «Вопросы обеспечения радиационной безопасности». Регистрационный № 9056 в 2019г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации по программе «Лечебное дело в рентгенологии». Регистрационный № 9080 в 2019г.</p> <p>Сертификат специалиста «Рентгенология». Регистрационный № 6395 в 2019г.</p> <p>Удостоверение о повышении квалификации по программе «Обращение с опасными отходами, в том числе медицинскими». Регистрационный № 9215 в 2019г.</p> <p>Сертификат участника семинара «Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности: требования к структуре и содержанию документов медицинской документации». «Медицина и качество» март 2019г.</p> <p>Сертификат участника семинара «Трехмерная радиодиагностика челюстно-лицевой области». Март 2019г.</p> <p>Свидетельство о краткосрочном повышении квалификации «Экстренная и неотложная помощь при острых состояниях». Август 2019г.</p>
--	--	--

		<p>Сертификат «Методики ортопедического лечения с использованием мультиюнитов». Сентябрь 2019г.</p> <p>Сертификат участника семинара «Неотложная помощь в амбулаторной практике. Эффективная, комфортная и безопасная анестезия». Ноябрь 2019г.</p> <p>Сертификат участника семинара. Специализированный курс. «Трехмерная радиодиагностика при травме зубов и травме челюстно-лицевой области. Лучевая диагностика височно-нижнечелюстного сустава. Трехмерная визуализация кист челюстей. Опухоли и опухолеподобные образования челюстно-лицевой области». Декабрь 2019г.</p> <p>2. Игнатъев Сергей Анатольевич 18.10.19970г.р. Врач стоматолог ортопед Врач стоматолог терапевт Диплом о высшем медицинском образовании по специальности «Стоматология» ЭВ № 760282 в 1996г. Удостоверение о прохождении интернатуры в УрГМА на кафедре ортопедической стоматологии. Регистрационный № 211 в 1997г. Сертификат присвоена специальность «Стоматолог ортопед». Регистрационный № 1044 в 1997г. Свидетельство о повышении квалификации «Избранные вопросы ортопедической стоматологии». Регистрационный № 278 в 2004г. Свидетельство о повышении квалификации «Актуальные вопросы ортопедической стоматологии». Регистрационный № 6781/12 в 2008г. Свидетельство о повышении квалификации «Избранные вопросы ортопедической стоматологии». Регистрационный № 472 в 2013г. Диплом о профессиональной переподготовке «Терапевтическая стоматология» ПП-1 № 000282 в 2013г. Сертификат о присвоении квалификации «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 76 в 2013г. Сертификат «Внедрение операционного микроскопа в повседневную практику врача-стоматолога» в 2016г. Удостоверение о повышении квалификации «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 5752/17 в 2017г. Сертификат специалиста «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 3584 в 2017г. Удостоверение о повышении квалификации цикл «Стоматология ортопедическая». Регистрационный № 4160/18 в 2018г. Сертификат специалиста «Стоматология ортопедическая». Регистрационный № 2835 в 2018г. Сертификат. Практический курс «Имплантация при значительной атрофии альвеолярного отростка». Сентябрь 2018г. Сертификат участника семинара «Трехмерная радиодиагностика челюстно-лицевой области». Март 2019г. Свидетельство о краткосрочном повышении квалификации «Экстренная и неотложная помощь при острых состояниях». Август 2019г. Сертификат участника семинара. Специализированный курс. «Трехмерная радиодиагностика при травме зубов и травме челюстно-лицевой области. Лучевая диагностика височно-нижнечелюстного сустава. Трехмерная визуализация кист челюстей. Опухоли и опухолеподобные образования челюстно-лицевой области». Декабрь 2019г.</p> <p>3. Протазанова Александра Викторовна 08.05.1973г.р.</p>
--	--	---

		<p>Врач стоматолог терапевт Диплом о высшем медицинском образовании по специальности «Стоматология» ВСГ 2030929 в 2007г. Сертификат о присвоении специальности «Стоматология общей практики». Регистрационный № 650 в 2008г. Удостоверение по специальности «Стоматология общей практики» № 799 в 2008г. Диплом о профессиональной переподготовке «Терапевтическая стоматология». ПП-1 № 393930 в 2008г. Сертификат о присвоении специальности «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 528 в 2008г. Сертификат «Эндодонтическое лечение зубов» в 2008г. Сертификат «Применение прибора «Вектор» в стоматологии» в 2011г. Сертификат специалиста «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 704 в 2013г. Удостоверение о повышении квалификации «Терапевтическая стоматология». Регистрационный № 702 в 2013г. Удостоверение о повышении квалификации «Экспертиза качества медицинской помощи». Регистрационный № 1859/1 в 2015г. Сертификат «Функциональная реабилитация зубов после эндодонтического лечения» в 2016г. Сертификат «Гигиена полости рта и профилактика кариеса. Современные средства и методики» в 2017г. Сертификат «Внедрение операционного микроскопа в повседневную практику врача-стоматолога» в 2016г. Сертификат «Работа с конусно-лучевой компьютерной томограммой на профессиональном уровне» в 2017г. Удостоверение «Новые требования надзорных и контролирующих органов к проведению медицинскими организациями внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» в 2017г. Сертификат специалиста «Стоматология терапевтическая». Регистрационный № 5485 в 2018г. Удостоверение о повышении квалификации «Терапевтическая стоматология». Регистрационный № 7795 в 2018г. Диплом о профессиональной переподготовке «Организация здравоохранения и общественное здоровье». Регистрационный № 763 в 2018г. Сертификат специалиста «Организация здравоохранения и общественное здоровье». Регистрационный № 5583 в 2018г. Сертификат участника семинара «Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности: требования к структуре и содержанию документов медицинской документации». «Медицина и качество» март 2019г. Сертификат участника семинара «Трехмерная радиодиагностика челюстно-лицевой области». Март 2019г. Свидетельство о краткосрочном повышении квалификации «Экстренная и неотложная помощь при острых состояниях». Август 2019г. Сертификат участника семинара. Специализированный курс. «Трехмерная радиодиагностика при травме зубов и травме челюстно-лицевой области. Лучевая диагностика височно-нижнечелюстного сустава. Трехмерная визуализация кист челюстей. Опухоли и опухолеподобные образования челюстно-лицевой области». Декабрь 2019г.</p> <p>4. Баженова Юлия Сергеевна 06.06.1982г.р.</p>
--	--	--

		<p>Старшая медицинская сестра Диплом о присвоении квалификации «Медицинская сестра» СБ 1598972 в 2001г. Сертификат специалиста «Сестринское дело». Регистрационный № 0181 в 2005г. Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации «Вопросы обеспечения радиационной безопасности». Регистрационный № 1291 в 2009г. Свидетельство о повышении квалификации «Организация дезинфекционной деятельности». Регистрационный № 44 в 2014г. Удостоверение о повышении квалификации «Вопросы обеспечения радиационной безопасности при выполнении работ с радиационными источниками ионизирующих излучений (генерирующих)». Регистрационный № 1394 в 2015г. Сертификат специалиста «Сестринское дело». Регистрационный № 2177 в 2016г. Удостоверение о повышении квалификации «Сестринское дело в стоматологии». Регистрационный № 2779 в 2016г. Удостоверение о повышении квалификации «Обращение с опасными отходами, в том числе медицинскими». Регистрационный № 4298 в 2017г. Диплом о профессиональной переподготовке по программе «Управление и экономика в здравоохранении». ПП № 100508 в 2017г. Сертификат специалиста по специальности «Организация сестринского дела». Регистрационный № 4574 в 2017г. Свидетельство о краткосрочном повышении квалификации «Экстренная и неотложная помощь при острых состояниях». Август 2019г.</p> <p>5. Абросова Ия Алексеевна 17.12.1993г.р. Ассистент врача стоматолога Сертификат специалиста по специальности «Организация сестринского дела». Регистрационный № 5006 в 2018г. Удостоверение о повышении квалификации «сестринское дело в стоматологии». Регистрационный № 7123 в 2018г. Сертификат участника заочного этапа 16 Всероссийского конкурса молодежных авторских проектов и проектов в сфере образования, направленных на социально-экономическое развитие российских территорий. «Моя страна - моя Россия» 2019г. Свидетельство о краткосрочном повышении квалификации «Экстренная и неотложная помощь при острых состояниях». Август 2019г.</p>																								
6	<p>Режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг. В связи с обучением, профессиональной переподготовкой, повышением квалификации,</p>	<p>Стоматологическая клиника ООО «АВ-Клиник» Часы работы: Понедельник- Пятница с 9.00- 20.00 Суббота- Воскресенье ВЫХОДНОЙ График работы врачей</p> <table border="1" data-bbox="657 1774 1321 2018"> <thead> <tr> <th></th> <th>пн</th> <th>вт</th> <th>ср</th> <th>чт</th> <th>пт</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Попельнюк А.А</td> <td>14-20</td> <td>14-20</td> <td>9-14</td> <td>14-20</td> <td>9-14</td> </tr> <tr> <td>Игнатьев С.А</td> <td>9-14</td> <td>14-20</td> <td>9-14</td> <td>9-14</td> <td>14-20</td> </tr> <tr> <td>Протазанова А.В</td> <td>14-20</td> <td>9-14</td> <td>14-20</td> <td>14-20</td> <td>9-14</td> </tr> </tbody> </table>		пн	вт	ср	чт	пт	Попельнюк А.А	14-20	14-20	9-14	14-20	9-14	Игнатьев С.А	9-14	14-20	9-14	9-14	14-20	Протазанова А.В	14-20	9-14	14-20	14-20	9-14
	пн	вт	ср	чт	пт																					
Попельнюк А.А	14-20	14-20	9-14	14-20	9-14																					
Игнатьев С.А	9-14	14-20	9-14	9-14	14-20																					
Протазанова А.В	14-20	9-14	14-20	14-20	9-14																					

	конференциями, время работы врачей просим уточнять у администратора или по телефону: 8-912-04-900-35	
7	Адреса и телефоны контролирующих органов.	Министерство Здравоохранения Свердловской области (отдел организации медицинской деятельности). г.Екатеринбург, ул. Вайнера 34 «б» телефон 270-18-18 Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития. Г.Екатеринбург, ул. Попова, 30 Телефон 371-63-62 Городской комитет по защите прав потребителей. Телефон 371-13-16 Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Орджоникидзевском, Железнодорожном районах города Екатеринбурга, в городе Берёзовский и в городе Верхняя Пышма. (Северный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области). Г.Берёзовский, ул. Гагарина, 6А Телефон (343)307-39-39
8	Сведения о порядке оплат	-льготы отсутствуют; -наличный расчет.
9	Руководство	Директор ООО «АВ-Клиник» на основании устава Попельнюк Александр Анатольевич. Телефон 8-912-244-31-08 При возникновении вопросов, пожеланий, предложений, просим обращаться непосредственно к главному врачу Попельнюк Александру Анатольевичу Телефон 8-912-244-31-08
10	Независимая оценка качества оказываемых услуг	Проводится в форме анкетирования, непосредственно в лечебном учреждении.
11	Структура организации	Директор Заместитель директора по лечебным вопросам (главный врач) Бухгалтер Врачи Старшая медицинская сестра Медицинские сестры
12	Фактический адрес оказания медицинских стоматологических услуг	Фактический адрес:623704 г.Берёзовский. ул. Смирнова 18-А 89120490035
13	Виды оказываемой медицинской помощи	Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии; рентгенологии;

		сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.
14	<p>Правила записи на прием</p> <p>Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты</p>	<p>ООО «АВ-Клиник»</p> <p>Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты</p> <p>1. Общие положения</p> <p>1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «АВ-Клиник» (далее по тексту – Клиника).</p> <p>1.2. Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".</p> <p>1.3. Прейскурант ООО «АВ-Клиник» создан в полном соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 октября 2017г. № 804н «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг».</p> <p>2. Общие правила</p> <p>2.1. Клиника оказывает первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент). Организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: дезинфектологии; рентгенологии; сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.</p> <p>2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.</p> <p>2.3. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации или выбирается пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача руководитель медицинской организации должен содействовать выбору пациентом другого врача в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.</p> <p>2.4. Лечащий врач организует своевременное и</p>

квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

- 2.5. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.
- 2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе, исключения составляют экстренные состояния.
- 2.7. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

3. Время работы

- 3.1. Клиника работает с 9⁰⁰ до 20⁰⁰ часов в будние дни. Суббота и воскресенье – выходные дни.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора ООО «АВ-Клиник».
- 3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом. График приема врачей может быть изменен по причине болезни сотрудника, отпуска и(или) иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять в регистратуре.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре, в папке «Уголок потребителя».

4. Порядок обращения на прием

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону 8-912-04-900-35; прием ведется исключительно по предварительной записи.
- 4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 4.3. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом, согласованное с пациентом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 4.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление в произвольной форме.

5. Права пациента

- 5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
- выбор лечащего врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.
- 5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.
- 5.3. До заключения договора Исполнитель в доступной форме уведомляет Потребителя (Пациента) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу). В том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя, а также уведомляет Потребителя (Пациента) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

6. Обязанности пациента

- 6.1. Пациент обязан:
- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
 - выполнять предписания лечащего врача;
 - соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
 - уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

7. Порядок оказания платных медицинских услуг

- 7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической,

		<p>реабилитационной медицинской помощи.</p> <p>7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.</p> <p>7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:</p> <p>7.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на первичные медицинские вмешательства (осмотр, опрос, диагностика).</p> <p>7.3.2. Перед лечением пациентом собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента.</p> <p>7.3.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, предварительный план лечения.</p> <p>7.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.</p> <p>7.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным предварительным планом лечения.</p> <p>7.3.6. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.</p> <p>7.3.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от плана лечения и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.</p> <p>7.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления</p>
--	--	---

		<p>своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.</p> <p>7.3.9.Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.</p> <p>7.3.10. После заключения договора и оказания услуги пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской и соглашением о рассрочке оплаты.</p> <p>7.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов, если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.</p> <p>7.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.</p> <p>7.3.13. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени и согласовать новую дату визита.</p> <p>7.3.14. По завершении оказания платной медицинской услуги пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами, с согласия пациента (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе Исполнитель (клиника), после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги, производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.</p> <p>7.3.15. Цвет, форма, размер зубов предварительно согласовываются с пациентом. Пациент имеет право предъявлять пожелания по эстетике не более двух приемов. После фиксации на постоянный цемент, коррекция цвета невозможна без нарушения целостности конструкции (снятия). Переделка осуществляется за счет средств пациента.</p> <p>8. Порядок оформления медицинских документов</p> <p>8.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, акт выполненных услуг.</p> <p>8.2. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре в</p>
--	--	--

течение 5 лет с момента последнего обращения пациента далее в архиве в течение 25 лет.

8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9. Порядок предоставления информации

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме в устной форме, путем выписки из амбулаторной карты, написания выписного (этапного) эпикриза или иным способом в соответствии с законодательством РФ. Ознакомление с оригиналами медицинских документов осуществляется в соответствии с Приказом МЗ РФ №425н.

9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

10. Гарантии качества

10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать иные сроки гарантии и сроки службы дополнительно в амбулаторной карте, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон или гарантийный паспорт пациента).

10.2. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

		<ul style="list-style-type: none"> – индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения; – мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги; – проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий; – проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом; – динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги; – достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом). <p style="text-align: center;">11. Прочие положения</p> <p>11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом, спорный вопрос решается на совместном заседании Врачебной Комиссии Исполнителя, при личном присутствии пациента.</p> <p>11.2. Прием главного врача по всем вопросам проводится каждую пятницу с 13⁰⁰ до 14⁰⁰.</p> <p>11.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, в папке «Уголок потребителя».</p>
15	Общие правила подготовки к стоматологическому приему	<p style="text-align: center;">Правила подготовки к стоматологическому приему.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обязательно почистите зубы пастой, очистите промежутки между зубами зубной нитью, прополощите полость рта водой или ополаскивателем; 2. Исключите за 3 дня до посещения врача алкогольные напитки. Алкоголь может содержаться в крови после употребления в течение 4 – х суток и значительно снижать воздействие обезболивающих препаратов; 3. Перед походом к зубному врачу обязательно поешьте, так как в процессе воздействия медикаментозных препаратов на голодный желудок вы можете упасть в обморок. К тому же после большинства стоматологических процедур не рекомендуется употребление пищи в течение некоторого

		<p>времени;</p> <p>4. Непосредственно в начале приема сообщите врачу о личной непереносимости лекарственных препаратов, наличии аллергических реакций на них, об общих заболеваниях которыми вы болели ранее, о беременности и кормлении грудью. Также сообщите врачу о принимаемых вами препаратах, чтобы стоматолог корректно выбрал медикаменты, совместимые с этими лекарствами.</p> <p>В каких случаях визит к стоматологу рекомендуется отменить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Если вы имеете вирусное или бактериальное заболевание дыхательных путей, то визит следует отложить. Даже обычный насморк не позволяет идти на прием к зубному врачу. Из-за заложенности носа дыхание осуществляется через рот, снабжение организма кислородом ухудшается, слюноотделение увеличивается, что влияет на качество проводимых процедур, например пломбирование зубов; 2. Женскому полу не рекомендуется посещать стоматолога в период критических дней. В это время значительно усиливается чувствительность, ухудшается свертываемость крови, увеличивается риск возникновения осложнений после лечения; 3. Не рекомендуется проходить лечение у зубного врача, если вы заметили у себя признаки герпетического стоматита (герпеса); 4. Отложите прием к зубному врачу в период обострения хронических заболеваний. <p>Соблюдение этих элементарных правил поможет вашему стоматологу правильно и результативно провести лечение, а вам комфортно и безопасно чувствовать себя на приеме.</p> <p>Напоминаем, что профилактический осмотр врача стоматолога рекомендуется проходить 2 раза в год, даже если Вас ничего не беспокоит.</p>
16	<p>Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей стоматологической клиники ООО «АВ-Клиник»</p>	<p>ООО «АВ-Клиник»</p> <p>Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей стоматологической клиники ООО «АВ-Клиник»</p> <p>Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.</p> <p>Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике ООО «АВ-Клиник» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения</p>

		<p>потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.</p> <p>Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники (папка «Уголок потребителя»), на сайте Клиники в сети «Интернет» http://http://av-klinik.ru/home/.</p> <p>1. Основные понятия</p> <p>В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:</p> <p><i>Медицинская услуга</i> – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.</p> <p><i>Медицинская помощь</i> – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.</p> <p><i>Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими</i> – услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.</p> <p><i>Пациент</i> – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.</p> <p><i>Посетитель</i> – любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.</p> <p><i>Лечащий врач</i> – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.</p> <p>2. Права и обязанности пациента</p> <p>2.1. Пациент имеет право на:</p> <ul style="list-style-type: none">• На уважительное и гуманное обращение со стороны медицинского персонала;• выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;• профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;• получение консультаций врачей-специалистов;• облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;• получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского
--	--	--

		<p>вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи; • выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; • защиту сведений, составляющих врачебную тайну; • отказ от медицинского вмешательства; • выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства; • непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов; • получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов; • право на безопасность услуг; • право на соблюдение исполнителем сроков оказания услуг; • право на соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и право на отсутствие недостатков в оказанных услугах; • право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг; • на допуск адвоката или иного представителя для защиты его прав; • обжаловать неправомерные действия; • имеет право согласовывать возможность нахождения в кабинете одного сопровождающего лица с лечащим врачом; • на выбор и применение предусмотренных законом санкций за некачественно оказанную услугу: <ul style="list-style-type: none"> -безвозмездное устранение недостатков; -соответствующее уменьшение цены услуги; -возмещение понесенных расходов на устранение недостатков третьими лицами; -расторгнуть договор и возместить убытки; • получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования. <p>Обращаем Ваше внимание, что ООО «АВ-Клиник» не работает в рамках программ обязательного медицинского страхования. Аналогичную помощь Вы можете получить бесплатно по системе ОМС в лечебном учреждении, работающем в рамках государственных гарантий предоставления гражданам бесплатной медицинской помощи.</p> <p>2.2. Пациент обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; • своевременно обращаться за медицинской помощью; • находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том
--	--	---

		<p>числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;</p> <ul style="list-style-type: none"> • проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным; • не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении; • своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; • сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; • информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг; • подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники; • ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его; • своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача; • немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; • не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения; • соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах; • посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы; • при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь; • не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; • не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники; • бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники. <p>2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; • иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
--	--	--

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
 - употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра.
 - выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
 - выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники;
 - запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- Перемещение посетителей и пациентов в Клинике, только в сопровождении сотрудников Клиники.

3. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте, во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) может

		<p>отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.</p> <p>4. Порядок обращения пациентов в Клинику</p> <p>4.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону: 8-912-04-90-035.</p> <p>4.2 Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся вариантов, предоставленных администратором. При записи на плановый прием пациент может предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.</p> <p>4.3 Пациенты с зубной болью записываются в день обращения к врачу на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия зубной боли при наличии соответствующей квалификации специалиста. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.</p> <p>4.4 В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием, Пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.</p> <p>4.5 В случае опоздания Пациента на прием более 15 минут прием отменяется и переносится на ближайшую свободную дату, по согласованию с Пациентом.</p> <p>4.6 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.</p> <p>4.7 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании.</p> <p>Дату и время приема пациент выбирает из имеющегося свободного времени, предоставленных регистратором.</p> <p>4.8 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.</p> <p>4.9 При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность;</p> <p>Уважаемые пациенты!</p> <p>Обращаем Ваше внимание на то, что действующим законодательством* установлены требования к идентификации пациентов. В том числе при заключении договора на оказание медицинских услуг, при заполнении медицинской документации, в частности амбулаторной карты, при подписании информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и согласия на обработку персональных данных.</p> <p>В связи с чем предъявления документа, удостоверяющего личность при каждом случае обращения за медицинскими</p>
--	--	--

		<p>услугами обязательно.</p> <p>Пациенты, явившиеся на прием без документа, удостоверяющего личность, обслужены быть не могут, за исключением оказания экстренной медицинской помощи.</p> <p><u>Документами, удостоверяющими личность, признаются:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Паспорт гражданина РФ ✓ Паспорт моряка ✓ Удостоверение личности военнослужащего РФ ✓ Паспорт иностранного гражданина ✓ Удостоверение беженца, документ ✓ Разрешение на временное проживание ✓ Вид на жительство <p>Водительские права, пенсионные и служебные удостоверения, а также иные документы, не поименованные в указанном выше перечне, не являются документами, удостоверяющими личность, и не принимаются в качестве таковых.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ • Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 • Приказ Минздрава России от 15.12.2014 № 834н • Приказ Минздрава России от 10.05.2017 № 203н. <p>4.10 При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.</p> <p>4.11 Пациент ожидает время приема в холле Клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.</p> <p>4.12 При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.</p> <p>4.13 Фото и видеосъемка запрещены.</p> <p>5. Порядок оказания стоматологических услуг</p> <p>5.1 Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций, противопоказаний и другой информации для установления диагноза.</p> <p>5.2 Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.</p> <p>5.3 После разъяснения врача, пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания плановой медицинской помощи.</p> <p>5.4 Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и, при согласии с ним, добросовестно его соблюдать.</p> <p>5.5 При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего</p>
--	--	--

		<p>врача.</p> <p>5.6 Пациент не в праве вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.</p> <p>5.7 Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции, зубной щеткой с пастой.</p> <p>5.8 В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)</p> <p>5.9 При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния пациента, врач в праве отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).</p> <p>6. Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике</p> <p>6.1 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:</p> <ul style="list-style-type: none">-носить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметыи средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;-иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);-находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Клиники;-употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;-курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;-играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;-громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;-оставлять малолетних детей без присмотра;-выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;-изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;-размещать в помещении и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;-производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
--	--	--

	<p>-выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;</p> <p>-находиться в помещении Клиники в верхней одежде и грязной обуви;</p> <p>-оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;</p> <p>-пользоваться служебным телефоном;</p> <p>-приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;</p> <p>-являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещения Клиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;</p> <p>посещать Клинику с домашними животными;</p> <p>-производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;</p> <p>-выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме (оформляется Претензионный бланк);</p> <p>-пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;</p> <p>-портить мебель и предметы интерьера.</p> <p>6.2 Пациенты и посетители на территории и в помещении Клиники обязаны:</p> <p>-находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;</p> <p>-проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;</p> <p>-не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;</p> <p>-соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;</p> <p>-посещать Клинику в соответствии с установленным графиком работы;</p> <p>-бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещении Клиники;</p> <p>-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);</p> <p>-при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;</p> <p>верхнюю одежду оставлять в гардеробе;</p> <p>-проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;</p> <p>-при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;</p> <p>-соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно</p>
--	---

		<p>сообщить об этом сотрудникам Клиники.</p> <p>7. Порядок разрешения конфликтов</p> <p>7.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю главного врача Клиники.</p> <p>7.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (см.пункт 4.9).</p> <p>7.3 При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.</p> <p>7.4 При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Клиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.</p> <p>7.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).</p> <p>7.6 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.</p> <p>7.7 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.</p> <p>7.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>7.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.</p> <p>8. Ответственность за нарушение Правил</p> <p>8.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.</p> <p>8.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.</p> <p>В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в объёме экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками</p>
--	--	---

		<p>охраны и/или правоохранительных органов.</p> <p>8.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.</p>
17	<p>Положение о рассмотрении обращений граждан в ООО «АВ-Клиник»</p>	<p style="text-align: center;">ООО «АВ-Клиник»</p> <p style="text-align: center;">Положение о рассмотрении обращений граждан в ООО «АВ-Клиник»</p> <p style="text-align: center;">1. Общие положения</p> <p>Настоящее положение разработано в соответствии с действующими нормативными актами, включая федеральный закон от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», федеральный закон от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», закон РФ от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».</p> <p>Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины: обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в адрес ООО «АВ-Клиник» (далее – Организация) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию; предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации, направленная на развитие, улучшение и оптимизацию отношений между гражданином и Организацией; заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации и должностных лиц, либо критика деятельности Организации и должностных лиц; жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Организации.</p> <p style="text-align: center;">2. Особенности рассмотрения письменных обращений</p> <p>1. <u>Требования к письменным обращениям:</u> Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:</p>

		<ul style="list-style-type: none">- наименование Организации или фамилия, имя, отчество должностного лица Организации;- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;- излагает суть предложения, заявления или жалобы;- ставит личную подпись и дату. <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.</p> <p>Обращение, поступившее в Организацию в форме электронного документа, не подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в связи с невозможностью идентификации личности.</p> <p>Гражданин вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:</p> <ul style="list-style-type: none">- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (включая конфиденциальную информацию), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
--	--	--

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2. Особенности, сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений.

Рассмотрение обращений граждан проводится в рабочие дни. Срок регистрации письменных обращений – 2 дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Регистрация предполагает предварительный анализ обращения Организацией с обязательным немедленным уведомлением заместителя генерального директора по медицинской части Организации, по решению которого обращение передается в Комиссию по рассмотрению обращения граждан (далее – Комиссия).

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Организации, в срок до 3 дней со дня их регистрации, подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Организации, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, в срок не позднее 10 дней в соответствующие учреждения направляются копии обращений, о чем извещают заявителей.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Исключение:

При содержащихся в обращении граждан требований о восстановлении нарушенных прав потребителей общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены решением Комиссии по рассмотрению обращений граждан, не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3. Работа Комиссии по рассмотрению обращений граждан.

Комиссия приступает к работе в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения.

		<p>Обращение регистрируется в специальном Журнале регистрации обращений граждан. Комиссия обсуждает поступившее Обращение и принимает свое непосредственное решение по нему. Окончательное решение по обращению принимает заместитель генерального директора по медицинской работе. Проект ответа гражданину, подготавливается по решению Комиссии любым из ее членов, согласовывается с юристом и подписывается главным врачом. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные им обращения, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Комиссия вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.</p> <p>4. Правила выдачи справок, медицинских заключений, выписок из амбулаторной карты, копии амбулаторной карты: только по письменному заявлению на имя руководителя.</p> <p>5. Сроки выдачи справок, медицинских заключений, выписок из амбулаторной карты: справка- 3 рабочих дня с даты подачи запроса при предъявлении документа, удостоверяющего личность; медицинское заключение-3 рабочих дня с даты подачи запроса при предъявлении документа, удостоверяющего личность; выписка- 10 рабочих дней с даты подачи запроса при предъявлении документа, удостоверяющего личность; копии амбулаторной карты- 10 рабочих дней с даты подачи запроса при предъявлении документа, удостоверяющего личность.</p> <p><u>6. Особенности подготовки ответа на обращение, имеющее претензию на качество оказания медицинской помощи в ООО «АВ-Клиник», а также требования предоставления информации о состоянии своего здоровья.</u></p> <p>При наличии требований в обращении о предоставлении информации о состоянии здоровья заявителя, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения, а также указаний на некачественно оказанную медицинскую услугу, Комиссия по рассмотрению обращений граждан в обязательном порядке назначает проведение внеплановой Врачебной комиссии, деятельность которой регламентируется соответствующими приказами Организации.</p> <p>В данном случае решение принимается на основании заключения Врачебной комиссии с учетом прочих организационных вопросов, имеющих значение</p>
--	--	---

в конкретном случае.

3. Особенности личных приемов граждан

Личный прием граждан осуществляется директором. Организации и фиксируется в специальном Журнале регистрации личного приема заместителя генерального директора по медицинской части.

Информация о месте приема, о лицах, ведущих прием, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Во время личного приема гражданин излагает суть вопросов, либо оставляет письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Особенности рассмотрения устных обращений граждан

При поступлении устного обращения гражданина в Организацию, ответственное лицо Организации (администраторы, средний и старший медперсонал,

		<p>административно-управленческий персонал) в устном порядке самостоятельно проводит всю разъяснительную работу по данному обращению в пределах своей компетенции. При недостаточной компетенции сотрудника Организации в решении конкретного вопроса, последний в корректной форме предлагает письменно оформить данное обращение с целью наиболее полного разбора обращения и дачи ответа.</p>
--	--	--