

От кого: Александр Сапотницкий <sapotn@mail.ru>

Кому: Минздрав Ростовской области <minzdrav@aanet.ru>, Управление здравоохранения Варданян <rndzdrav20@aanet.ru>, Веб-кольцо Взаимопомощь <ring-help@mail.ru>

Дата: Среда, 10 октября 2018, 10:16 +03:00

Тема: Повторное обращение в МЗ РО

Я, [Сапотницкий Александр Яковлевич](#), ветеран труда РО, зам. председателя правления [РРО ОООИ "Российский союз инвалидов"](#).

С 2000 г. я руковожу социальным проектом ["Взаимопомощь"](#), который выполняется по договору сотрудничества ЮФУ с [РРО ОООИ "Российский союз инвалидов"](#) (см. Вложение 1 - 3.jpg).

План работ на 2019 г. предусматривает подачу заявки на грант Президента РФ: ["Информационно-справочная система "Реабилитация - Обучение - Интеграция"](#) (см. ИСС.pdf).

Для успешной реализации этого проекта необходимо чтобы страховая и платная медицинская помощь оказывалась по нормам, предусмотренным законодательством РФ.

Во многих регионах РФ это удалось достичь (я знаю об этом, т.к. руковожу проектом [Веб-кольцо "ВЗАИМОПОМОЩЬ"](#)). К сожалению, в РО взаимодействие страховой и платной медицины не достигнуто, причём каждая из них оказывается с нарушениями законодательства РФ.

На мои неоднократные просьбы организовать при Министерстве Здравоохранения РО «горячую линию» для оперативного решения проблем пациентов, ответ не получил. В полученных «отписках» мне пытаются доказать, что в МЗ РО всё соответствует законам РФ.

Не объективность такого заключения подтверждают ниже приведённые примеры, которые произошли со мной в 2018 г. (несоответствие системы обслуживания пациентов, а также действия руководства мед. учреждений, с нормами законов РФ).

1. После длительной переписки (см. Ответ Крат А.В.pdf) мне удалось "прикрепиться" к МБУЗ «Горбольница № 7».

- 28.08.2018 г. врач отоларинголог Долгополова О.В. назначила лечение и направила меня на сдачу анализов, сообщив, что мне надо будет прийти через 2 недели для ознакомления с результатами лабораторных исследований и уточнения плана лечения (талон на повторное посещение не дала). Неоднократные попытки «дистанционно» записаться на приём оказались безуспешными, все талоны на 2 неделе вперёд были уже распределены.

- 18.09.2018 г. пошёл на приём без талона. Занял очередь, через 20 мин. по «живой очереди» вошёл в кабинет врача, но меня попросили выйти и подождать еще немного. Через 40 мин. медсестра вышла из кабинета и сказала: "Ваши результаты я положила на стол врача".

Через час я снова вошёл в кабинет и попросил принять меня, т.к. у меня начался сердечный приступ (у меня уже было 3 инфаркта, поэтому ждать с сердечной болью я не мог), или отдать мне результаты исследований.

Врач сказала, что я могу найти результаты исследований на её столе и забрать себе, если я так тороплюсь. Что я и сделал. Результаты у меня (см. МИ.pdf), но план лечения (моя история болезни) у врача, поэтому пойти к «платному» врачу

не решаюсь, т.к. у меня нет выписки из истории болезни об уже проведённом лечении уха, а записаться на приём я, по-прежнему, не могу (см. ГБ 1.jpg).

К сожалению, это не единственная претензия к руководству МБУЗ «Горбольница № 7». Я до настоящего времени не получил ответ на вопрос, заданный в письме от 20 августа 2018 г.: имею ли я право вызывать врача на дом (см. ГБ2.docx).

2. У меня откололась "накладка" на одном зубе и отложились "камни" на нескольких.

Обратился в стоматологию "Доктор Келлер" - они красиво названы: "Центр новейших стоматологических технологий".

Мне предложили план лечения с удалением 2 зубов (эти зубы в течении последних 25 лет ни разу не болели и в них "живые" корни), снять 3 коронки и установить на их месте общий протез - стоимость этих работ оценили в 63000 руб.

Я отказался от такого плана лечения (в чём "расписался" - копию этого плана лечения мне не предоставили).

После этого мне предложили "облегчённый" план лечения, предусматривающий наведение порядка во рту с установкой 1 металлокерамической коронки, стоимость этих работ оценили в 12900 руб. (см. Келлер2.pdf)

Я согласился и подписал договор об оказании платных медицинских услуг.

В результате я заплатил 15800 руб, но "порядок" во рту мне не навели - камни не удалили.

При этом меня заставили подписать 2 документа, которые предусматривают отказ от гарантии, не выдав копии этих документов (по видимому, чтобы я не смог обратиться в другую стоматологию для оценки законности этих действий).

Я обратился с жалобой к директору Марушенко Ю.П., показал что «наделано» и документы, которые мне предоставили (они не соответствуют требованиям законов РФ: на части документов нет подписей и печатей, отсутствуют чеки или не указано, какие работы были произведены и за что с меня взяли деньги - см. Келлер1-7.pdf).

Марушенко Ю.П. согласилась, что это незаконно, предложила прийти ещё раз, обещала всё бесплатно исправить.

Когда я пришёл, мне предложили вместо удаления камней сделать "художественную реставрацию" зубов и доплатить ещё несколько тысяч рублей. Я отказался, сказал, что при социализме, если врач что-то обещал сделать, то обязательно делал.

Оценка состояния зубов и удаление камней была обязательная процедурой, выполняемой до протезирования.

На что Марушенко Ю.П. ответила, что теперь не социализм, что делать или не делать они решают сами, документы, с которыми я могу обратиться в другую стоматологию или в суд они мне предоставлять не обязаны, т.к. это "врачебная тайна".

"Немецкая" компания "Доктор Келлер" уверены, что платные медицинские услуги в России не предусматривают равные права пациента (Заказчика) и мед. учреждения (Исполнителя) на получение всех подписанных "Сторонами" документов, как это определено российским законодательством, а стоимость работ можно увеличивать под любыми предлогами, пользуясь бесправием пациентов после начала лечения (оперативно пожаловаться некому).

По видимому, Марушенко Ю.П. "проконсультировалась с кем-то" и решила, что раз оплата уже произведена, то выполнять устные обещания не обязательно (Руководство стоматологии "Доктор Келлер" уверено, что у них "международная крыша", которая способна в РФ всё "решить").

3. В описанном ранее случае: медсестра обратилась к моей жене с "предложением улучшить качество наркоза", у жены 30 тыс.руб. не было, она позвонила сыну, он передал деньги через своего водителя. Я узнал об этом после операции (см. M3.txt и Ответ Крат2.pdf).

Возмутил меня не сам факт "оплаты улучшения качества услуги", а её величина. За операцию я заплатил в кассу 5830 руб., а доплатить "за качество наркоза" пришлось - 30 тыс.руб.).

Считаю, разбираться с такими предложениями "улучшения качества оказываемых услуг" должен ответственный представитель Минздрав РО.

Если они незаконны, то он должен предупредить о недопустимости таких действий. Если после этого такие действия будут повторяться, только тогда надо подключать Прокуратуру РФ.

**Повторно прошу организовать при Министерстве Здравоохранения РО «горячую линию» для оперативного решения проблем пациентов и дать мне их E-mail и телефон для опубликования в ["Информационно-справочной системе "Реабилитация - Обучение - Интеграция"](#).**

Зам. председателя правления РРО ОООИ ["Российский союз инвалидов"](#).

Руководитель Интернет-проектов ["Взаимопомощь"](#) и [Веб-кольцо "ВЗАИМОПОМОЩЬ"](#), выполняемых согласно "Договора сотрудничества" ЮФУ и РРО ОООИ "РСИ".

Сапотницкий Александр Яковлевич

P.S. Прошу подтвердить получение этого письма

---

ВЛОЖЕНИЕ (19 файлов)

[Договор о творческом содружестве №1 РГУ и РРО ОООИ "Российский союз инвалидов" \(2000 г.\)](#) - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/2018/dog1.jpg>

[Соглашение о содружестве, совместной деятельности и взаимопомощи \(2001 г.\)](#) - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/2018/dog2.jpg>

[Договор о творческом содружестве №2 ЮФУ и РРО ОООИ "Российский союз инвалидов" \(2011 г.\)](#) - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/2018/dog3.jpg>

**ИСС «Реабилитация - Обучение – Интеграция».** - <http://www.math.rsu.ru/roi/icc.pdf>

Крат А.В.pdf - [1.03.2018 г. Ответ нач.управления лечебно-профилактической помощи Минздрав РО Крат А.В.](#) - [https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/o\\_01.03.2018.pdf](https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/o_01.03.2018.pdf)

Крат2 - [14.03.2018 г. Уточненный ответ нач. упр. лечебно-профилактической помощи Минздрава РО Крат А.В.](#) - [https://lib.math.rsu.ru/library/doc/o\\_14.03.2018.pdf](https://lib.math.rsu.ru/library/doc/o_14.03.2018.pdf)

МИ.pdf – <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/MI.pdf>

ГБ 1.jpg – <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/GB1.jpg>

ГБ2.docx - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/GB7.pdf>

Келлер2.pdf – <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/keller1a.pdf>

M3.txt - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/M3.txt>

Келлер1-7.pdf



№ 20326 Сапотницкий Александр Яковлевич

ДНЕВНИК: жалобы, анамнез, объективные данные, диагноз, лечение и рекомендации	
<b>Жалобы:</b>	11: скол реставрации
<b>Анамнез:</b>	11 :зуб ранее лечен по поводу кариеса
<b>Объективные данные:</b>	11 : Внешний осмотр: Лицо симметричное, кожные покровы лица и губ без признаков воспаления, физиологической окраски. Региональные лимфатические узлы при пальпации не увеличены, безболезненные. Открывание рта не ограничено. Слизистая полости рта без признаков воспаления.
<b>Диагноз:</b>	в.ч.н.ч. : вторичная адентия
<b>Лечение:</b>	11 : консультация по протезированию, составление плана лечения.
<b>Рекомендации:</b>	пролечить зуб эндо установка керамической коронки

13 сен 2018 г.

Подпись пациента

Врач:

/ Аксенич А. Н. /



### Стоматологическая клиника «Келлер»

Приложение №1 к Договору №  
ОГРН 1116181002794  
ИНН 6141040769  
ло-61-01003891

8 (800) 100-73-30  
denta-keller.ru

Спасибо за доверие!

### План лечения

13.09.2018

Пациент: Сапотницкий Александр Яковлевич  
Адрес: Ростов-На-Дону, Зорге, д.18, кв.9

Итого	"План1" от 13.09.2018	
	12 900	
<b>Терапия</b>	<b>6 950</b>	
Лечение кариеса "Эконом" ВСЕ ВКЛЮЧЕНО	11	(1) 2 450
Лечение пульпита 1 канального зуба (анестезия, коффердам, визиографические снимки, механическая я и медикаментозная обработка и пломбировка корневых каналов, временная пломба)	11	(1) 4 500
<b>Ортопедия</b>	<b>5 950</b>	
Установка металлокерамической коронки "Эконом" ВСЕ ВКЛЮЧЕНО	11	(1) 5 950

Врач: док. \_\_\_\_\_

План лечения является предварительным, в ходе лечения возможны изменения. Подпись пациента

### Оплата

13.09.2018<sub>2</sub> - 500 руб.  
13.09.2018<sub>1</sub> - 900 руб.  
14.09.2018<sub>2</sub> - 2500 руб.  
18.09.2018<sub>1</sub> - 6000 руб.  
28.09.2018<sub>1</sub> - 5900 руб.

Всего: 15.800 руб.

9.1. Неотъемлемой частью настоящего Договора является амбулаторная карта Заказчика (Потребителя), которая хранится у Исполнителя.

9.2. Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон. В случае если настоящий Договор заключается между Исполнителем и Заказчиком в пользу Пациента (достигшего возраста 14 лет), то настоящий Договор заключается в 3-х экземплярах, по одному для Исполнителя, Заказчика и Пациента.

9.4. Подписывая настоящий Договор Заказчик (Пациент) выражает своё согласие на обработку Исполнителем его персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.5. Заказчик (Пациент) дает свое СОГЛАСИЕ/ НЕ СОГЛАСИЕ (нужное подчеркнуть) на получение информации (устно, смс) на свой электронный адрес, телефонный номер от Исполнителя об очередном профосмотре, напоминание о назначенном времени приема, о спецпредложениях в клинике.

9.6. Подписывая настоящий Договор, Заказчик (Пациент) выражает своё СОГЛАСИЕ / НЕ СОГЛАСИЕ (нужное подчеркнуть) на дентальное фотографирование с целью документации вида зубов до и после процедуры, и осознает, что эти фотографии являются собственностью клиники. Заказчику (Пациенту) разъяснено, что при любом последующем использовании клиникой данных фотографий, его имя не будет упомянуто и регламент закона о сохранении медицинской информации о пациенте в тайне в данном случае нарушен не будет.

9.7. Прейскурант является официально утвержденным документом Исполнителя и предусматривает конкретный перечень медицинских услуг, стоимость услуг и находится на информационных стендах (стойках) Исполнителя в месте, доступном для ознакомления с ним Пациента (Заказчика).

9.8. Ознакомиться с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Келлер» Заказчик (Пациент) может на сайте клиники, либо на информационных стендах (стойках) Исполнителя в месте, доступном для ознакомления с ним Пациента (Заказчика), либо на бумажном носителе у администратора Клиники.

9.9. Пациент сознательно и добровольно соглашается на оказание платных стоматологических услуг Клиники, делает это без принуждения и давления обстоятельств, имея альтернативные варианты выбора врача и лечебного учреждения, он в доступной форме уведомлен о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствующих медицинских учреждениях.

#### 10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ, ПОДПИСИ СТОРОН

##### ИСПОЛНИТЕЛЬ

##### ЗАКАЗЧИК

ООО «Келлер»  
Юр.адрес: 346889, Ростовская обл., г. Батайск,  
ул. Балашова, 40г/ул. М.Горького, 582а  
Фактический адрес:  
г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, 150  
тел.: 8-800-100-73-30  
БИК 40349585  
р/счет 40702810041050007847  
в банке филиал № 2351 ВТБ24 (ПАО)  
г. Краснодар  
Кор.счёт 30101810900000000585  
ИНН 6141040769 КПП 614101001  
ОГРН 1116181002794

Ф.И.О. Сапотницкий Александр Яковлевич  
Адрес Ростов-На-Дону . Зорге, д.18, кв.9  
Паспорт 6003 №044850  
Выдан ОВД Советского района города Ростова-на-  
Дону 08.08.2002  
тел. +7 (952) 568-71-91

Подпись \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Исполнительный Директор

мп

ООО «Келлер» Марушенко Ю.П.



**ДОКТОР  
ЛЕР  
ОГИЯ**

Министерство здравоохранения России Стоматологическая клиника Келлер  
Лицензия № ЛО-61-01-005722 от 22.02.17г.  
346880 Ростовская область, г. Батайск, СЖМ, 8, г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, 150,  
ул. Б. Садовая, 8, бул. Комарова, 7а/16а .  
тел. 8 800 500 18 28  
тел. директора 8 928 900 06 10  
denta-keller.ru

**Лечение кариеса без сверления, лечение под наркозом,  
веселящий газ, исправление прикуса без брекетов.**

СЧЕТ-ФАКТУРА ПО ОКАЗАННЫМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИМ УСЛУГАМ ЗА	13.09.2018
--	------------

**ФИО пациента:** Сапотницкий Александр Яковлевич

**Адрес:** Ростов-На-Дону , Зорге, д.18, кв.9

**ФИО лечащего врача:** Аксенич Алексей Николаевич

**ФИО ассистента врача:** Слизкова Надежда

№	Наименование процедуры	Цена за единицу	№ Зуба(ов)	Кол-во	Сумма
1	Первичная консультация врача-стоматолога (комплексный осмотр, панорамный/визиографический снимок, постановка диагноза, составление плана лечения)	500,00 р.	11	1	500,00 р.
<b>ИТОГО ПО ОКАЗАННЫМ УСЛУГАМ</b>					<b>500,00 р.</b>

Итого по услугам со скидкой	500,00 р.
<b>ИТОГО К ОПЛАТЕ</b>	<b>500,00 р.</b>

### УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

**prodoctorov**



Поделитесь впечатлениями о работе врача на сайте ПроДокторов (prodoctorov.ru)  
Ваш отзыв в интернете - отличный способ помочь другим пациентам и поддержать своего врача!

**Что бы оставить отзыв, нужно:**

- зайти на сайт prodoctorov.ru
- в строке "поиск" написать ФИО доктора
- оценить работу врача, написав подробный отзыв

**Для нас важно мнение каждого пациента!**



Министерство здравоохранения России Стоматологическая клиника Келлер  
Лицензия № ЛО-61-01-005722 от 22.02.17г.  
346880 Ростовская область, г. Батайск, СЖМ, 8, г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, 150,  
ул. Б. Садовая, 8, бул. Комарова, 7а/16а.  
тел. 8 800 500 18 28  
тел. директора 8 928 900 06 10  
denta-keller.ru

**Лечение кариеса без сверления, лечение под наркозом,  
веселящий газ, исправление прикуса без брекетов.**

СЧЕТ-КВИТАНЦИЯ ПО ОКАЗАННЫМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИМ УСЛУГАМ ЗА	14.09.2018
--	------------

**ФИО пациента:** Сапожницкий Александр Яковлевич

**Адрес:** Ростов-На-Дону, Зорге, д.18, кв.9

**ФИО лечащего врача:** Попова Елена Владленовна

**ФИО ассистента врача:** Скрипникова Надежда Сергеевна

№	Наименование процедуры	Цена за единицу	№ Зуба(ов)	Кол-во	Сумма
1	Лечение периодонтита 1 канального зуба (анестезия, коффердам, визиографические снимки, механическая и медикаментозная обработка и пломбировка каналов и каналов, ретроградная预备)	2 500,00 р.	11	1	2 500,00 р.
<b>ИТОГО ПО ОКАЗАННЫМ УСЛУГАМ</b>					<b>2 500,00 р.</b>

Скидка: Накопительная 0%	0,00 р.
Итого по услугам со скидкой	2 500,00 р.
<b>ИТОГО К ОПЛАТЕ</b>	<b>2 500,00 р.</b>

### УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

prodoctorov



Поделитесь впечатлениями о работе врача на сайте ПроДокторов (prodoctorov.ru)  
Ваш отзыв в интернете - отличный способ помочь другим пациентам и поддержать своего врача!

**Что бы оставить отзыв, нужно:**

- зайти на сайт prodoctorov.ru
- в строке "поиск" написать ФИО доктора
- оценить работу врача, написав подробный отзыв

**Для нас важно мнение каждого пациента!**

На лечение: Вторник 18.09.2018г

9<sup>30</sup>

Попова Елена





Министерство здравоохранения России Стоматологическая клиника Келлер  
Лицензия № ЛО-61-01-005722 от 22.02.17г.  
346880 Ростовская область, г. Батайск, СЖМ, 8, г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, 150,  
ул. Б. Садовая, 8, бул. Комарова, 7а/16а .  
тел. 8 800 500 18 28  
тел. директора 8 928 900 06 10  
denta-keller.ru

**Лечение кариеса без сверления, лечение под наркозом,  
веселящий газ, исправление прикуса без брекетов.**

СЧЕТ-КВИТАНЦИЯ ПО ОКАЗАННЫМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИМ УСЛУГАМ ЗА	18.09.2018
--	------------

**ФИО пациента:** Сапотницкий Александр Яковлевич

**Адрес:** Ростов-На-Дону , Зорге, д.18, кв.9

**ФИО лечащего врача:** Попова Елена Владленовна

**ФИО ассистента врача:** Скрипникова Надежда Сергеевна

№	Наименование процедуры	Цена за единицу	№ Зуба(ов)	Кол-во	Сумма
1	Лечение кариеса "Стандарт" ВСЕ ВКЛЮЧЕНО (анестезия, коффердам, светоотверждаемый пломбировочный материал, шлифовка и полировка пломбы)	3 450,00 р.	11	1	3 450,00 р.
2	Эндодонтическое лечение корневых каналов - резцы и клыки верхней и нижней челюсти (анестезия, коффердам, визиографические снимки, механическая и ультразвуковая обработка и пломбировка каналов и коронок, промывка)	2 500,00 р.	11	1	2 500,00 р.
<b>ИТОГО ПО ОКАЗАННЫМ УСЛУГАМ</b>					<b>5 950,00 р.</b>

Скидка: Накопительная 0%	0,00 р.
Итого по услугам со скидкой	5 950,00 р.
Предоплата пациентом будущих услуг \ погашение задолженности	50,00 р.
<b>ИТОГО К ОПЛАТЕ</b>	<b>6 000,00 р.</b>

### УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

prodoctorov



Поделитесь впечатлениями о работе врача на сайте ПроДокторов (prodoctorov.ru)  
Ваш отзыв в интернете - отличный способ помочь другим пациентам и поддержать своего врача!

**Что бы оставить отзыв, нужно:**

- зайти на сайт prodoctorov.ru
- в строке "поиск" написать ФИО доктора
- оценить работу врача, написав подробный отзыв

**Для нас важно мнение каждого пациента!**



Министерство здравоохранения России Стоматологическая клиника Келлер  
Лицензия № ЛО-61-01-005722 от 22.02.17г.  
346880 Ростовская область, г. Батайск, СЖМ, 8, г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, 150,  
ул. Б. Садовая, 8, бул. Комарова, 7а/16а .  
тел. 8 800 500 18 28  
тел. директора 8 928 900 06 10  
denta-keller.ru

**Лечение кариеса без сверления, лечение под наркозом,  
веселящий газ, исправление прикуса без брекетов.**

КВИТАНЦИЯ НА ВНЕСЕНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ОТ	28.09.2018
---	------------

<u>Внесено (Тип):</u>	{ФамилияИмяОтчествоСотрудника}
<u>Основание:</u>	{Основание}
<u>Сумма:</u>	5 900,00 (Пять тысяч девятьсот рублей 00 копеек)

Ответственный:

Администратор  
Должность

Подпись

Ларионова Е.  
Расшифровка подписи

**ОПЛАЧЕНО**