

Частное унитарное предприятие
по оказанию услуг «НикСмайл»

УТВЕРЖДЕНО
Приказ от 31.01.2025
№ 2025/01/31-ПВРП

ПРАВИЛА

31.01.2025
г. Минск

внутреннего распорядка
для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Частного унитарного предприятия по оказанию услуг «НикСмайл» разработаны на основании части первой статьи 43 Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года № 2435-ХІІ «О здравоохранении», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» и регламентируют порядок обращения пациента в Частное унитарное предприятие по оказанию услуг «НикСмайл» (далее – Частное предприятие «НикСмайл»), определяют права и обязанности пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов Частного предприятия «НикСмайл».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила), утвержденные директором предприятия, являются локальным правовым актом и размещаются в доступном для пациентов месте на информационных стендах предприятия и сайтах breket.by, everestdent.by.

1.3. Правила включают:

- порядок обращения пациента (законного представителя) в Частное предприятие «НикСмайл»;
- права и обязанности пациента (законного представителя);
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Частным предприятием «НикСмайл» и пациентом (законным представителем);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации;
- ответственность за нарушение правил;
- время работы Частного предприятия «НикСмайл» и его руководителей;
- информацию о перечне оказываемых услуг и порядке их оказания;
- порядок заключения договора с пациентом на возмездное оказание медицинских услуг в Частном предприятии «НикСмайл»;

- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.4. Правила обязательны для всех пациентов (законных представителей), проходящих обследование и лечение в Частном предприятии «НикСмайл».

С настоящими Правилами пациенты знакомятся самостоятельно.

Факт ознакомления с Правилами подтверждается подписью пациента (законных представителей) в медицинской документации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЧАСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «НИКСМАЙЛ»

2.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент (законный представитель), как правило, обращается к специалисту по работе с клиентами либо администратору Частного предприятия «НикСмайл».

2.2. Администратор на каждого пациента оформляет медицинскую документацию (стоматологическую амбулаторную карту формы № 043/у-10) в соответствии с требованиями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 14.01.2011 г. № 24 "Об утверждении форм первичной медицинской документации в стоматологии", порядком ведения и заполнения документации, а также на основании документа, удостоверяющего личность.

2.3. Стоматологическая амбулаторная карта ведется на каждого пациента, которому оказывается медицинская стоматологическая помощь в Частном предприятии «НикСмайл» (консультативная, диагностическая, лечебная, профилактическая) при каждом посещении пациентом врача-стоматолога.

2.4. Оказание медицинских услуг несовершеннолетним производится в сопровождении одного из законных представителей.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Сложные медицинские вмешательства в отношении несовершеннолетних осуществляются с письменного согласия одного из законных представителей.

2.5. Организация предварительной записи пациента (законного представителя) на прием к врачу может осуществляться:

- по номерам телефонов, указанных на сайтах breket.by, everestdent.by;
- через онлайн-заявку на сайтах breket.by, everestdent.by (после подачи заявки необходимо дождаться обратного звонка от колл-центра с согласованием даты и времени приема);
- через Инстаграм аккаунты [@breket.by](https://www.instagram.com/breket.by), [@everestdent_minsk](https://www.instagram.com/everestdent_minsk) (с согласованием даты и времени приема).

2.6. Предварительная запись накануне дня приема должна быть подтверждена пациентом. Для подтверждения записи специалист Частного предприятия «НикСмайл» связывается по указанному пациентом номеру телефона за день до предполагаемой даты посещения. В случае, если специалисту не удалось связаться с пациентом по указанному телефону, он уточняет, планирует ли пациент явиться на прием посредством СМС сообщений либо с использованием мессенджеров.

Неподтвержденные записи аннулируются. Претензии по поводу аннулированной записи не принимаются. Повторная запись на прием осуществляется согласно п.2.5.

2.7. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), пациент (законный представитель) как правило, должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

2.8. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь осуществляется по территориальному принципу непосредственно в местной организации здравоохранения (в амбулаторно-поликлиническом учреждении и больницах) или на дому.

2.9. Частное предприятие «НикСмайл» оказывает платные медицинские услуги в амбулаторных условиях. Частное предприятие «НикСмайл» обеспечивает пациентам оказание медицинской помощи и медицинских услуг в соответствии со своими лечебно-диагностическими возможностями.

2.10. Частное предприятие «НикСмайл» оказывает пациентам платные медицинские стоматологические услуги с применением современных (новых) методов диагностики и лечения стоматологической патологии.

2.11. Для обеспечения безопасности, повышения качества оказания медицинской стоматологической помощи в кабинетах врачей-стоматологов и иных помещениях установлены системы видеонаблюдения, ведется аудиозапись, которые в последующем могут быть использованы в качестве средств доказывания в судебных и иных органах.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор врача-стоматолога;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи в соответствии с утвержденными клиническими протоколами стоматологического профиля;
- пребывание в Частном предприятии «НикСмайл» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья самостоятельно или через законного представителя, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации врача-стоматолога, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской стоматологической помощи;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей Частного предприятия «НикСмайл»;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Частного предприятия «НикСмайл»;

- реализацию иных прав в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июня 1993 года 2435-ХІІ «О здравоохранении» и иными законодательными актами Республики Беларусь.

3.2. Предоставление пациенту указанных в п.3.1 прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

3.3. Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании стоматологической помощи и другим пациентам;

- своевременно обращаться за стоматологической помощью;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Частного предприятия «НикСмайл»;

- собственноручно производить записи в стоматологической амбулаторной карте о получении им от врача полной информации о состоянии его стоматологического здоровья, диагнозе, плане лечения и

возможных осложнениях, при необходимости о своем согласии на проведение медицинского вмешательства и пр. Наличие предварительного информированного добровольного согласия пациента, ознакомленного с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками, является необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту (на простые и сложные вмешательства);

- выполнять иные обязанности, предусмотренные Законом Республики Беларусь от 18 июня 1993 года №2435-ХІІ «О здравоохранении» и иными законодательными актами Республики Беларусь.

3.4. Пациентам запрещается:

- курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества на территории и в помещениях Частного предприятия «НикСмайл»;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- выносить из помещений Частного предприятия «НикСмайл» медицинские документы, кроме выданных пациенту в установленном порядке;

- вести себя агрессивно в отношении сотрудников и посетителей Частного предприятия «НикСмайл»;

- находиться в служебных помещениях Частного предприятия «НикСмайл» без разрешения;

- оставлять малолетних без присмотра на всей территории Частного предприятия «НикСмайл»;

- посещать Частное предприятие «НикСмайл» с животными.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

4.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (законный представитель) имеет право на обращение путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

4.2. Обращения излагаются на белорусском или русском языке. Письменные обращения граждан, должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина (граждан).

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005г. №285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений».

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

4.3. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют требованиям, указанным в п.4.2;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, не касаются качества выполняемых работ, оказываемых услуг;

- обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение;

- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

4.4. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение;

- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

- заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение.

4.5. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает директор Частного предприятия «НикСмайл», к которому поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

4.6. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

4.7. Анонимные обращения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

4.8. Срок рассмотрения обращений, направленных в Частное предприятия «НикСмайл», исчисляется со дня, следующего за днем регистрации. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

4.9. Пациент имеет право обратиться к руководству Частного предприятия «НикСмайл» согласно графику приема граждан по личным вопросам. График приема по личным вопросам размещен на сайте и информационных стендах Частного предприятия «НикСмайл»;

Прием по личным вопросам осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись производится при непосредственном обращении к уполномоченному специалисту Частного предприятия «НикСмайл», и (или) по номерам телефонов, указанных на сайтах breket.by и everestdent.by.

При устном обращении пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.10. Все споры и разногласия, возникающие между пациентом и Частным предприятием «НикСмайл» разрешаются путем переговоров.

В случае недостижения соглашения при урегулировании конфликтных ситуаций между пациентом и Частным предприятием «НикСмайл», стороны вправе обратиться в соответствующие органы в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии стоматологического здоровья пациента излагается пациенту (законному представителю) в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Пациент (законный представитель) вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

5.2. Информация о факте обращения пациента за медицинской стоматологической помощью и состоянии его здоровья, сведения о наличии заболевания, диагнозе, возможных методах оказания медицинской помощи, рисках, связанных с медицинским вмешательством, а также возможных альтернативах предлагаемому медицинскому вмешательству, иные сведения, в том числе личного характера, полученные при оказании пациенту медицинской стоматологической помощи, составляет врачебную тайну.

Частное предприятие «НикСмайл» выдает выписки из медицинских документов, другие документы, содержащие информацию о состоянии стоматологического здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Предоставление информации, составляющей врачебную тайну, допускается только с письменного согласия пациента (законного представителя).

Без согласия пациента (законного представителя) предоставление информации, составляющей врачебную тайну, допускается только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Беларусь.

В отношении несовершеннолетних лиц информация о состоянии здоровья пациента предоставляется одному из родителей (либо их законному представителю).

По просьбе несовершеннолетнего либо в целях осознанного выполнения им медицинских предписаний по согласованию с его законным представителем лечащим врачом несовершеннолетнему предоставляется информация о состоянии его здоровья и выбранных методах оказания медицинской помощи в доступной для его возраста форме с учетом психофизиологической зрелости и эмоционального состояния пациента.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента по телефону не предоставляется.

5.4. Частное предприятие «НикСмайл» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

Стоматологическая амбулаторная карта пациента является собственностью Частного предприятия «НикСмайл», формой статистической отчетности, которая заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением медицинских терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов, и которые могут быть неправильно истолкованы неспециалистами в области здравоохранения.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в Частном предприятии «НикСмайл» осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 "Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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.

7.2. В случае нарушения пациентом или иным посетителем настоящих Правил, работники Частного предприятия «НикСмайл» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников милиции и применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Частного предприятия «НикСмайл», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории предприятия, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Частного предприятия «НикСмайл», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЧАСТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «НИКСМАЙЛ» И ЕГО РУКОВОДИТЕЛЯ, ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ РУКОВОДИТЕЛЯ

8.1. Режим работы Частного предприятия «НикСмайл», его руководителя, заместителей руководителя определяется правилами внутреннего трудового распорядка Частного предприятия «НикСмайл», в зависимости от необходимости обеспечения потребности пациентов в доступной и качественной стоматологической медицинской помощи с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

8.2. Режим работы Частного предприятия «НикСмайл»:

понедельник – пятница: с 08.00 до 21.00;

суббота: с 09.00 до 21.00;

воскресенье: с 11.00 до 21.00.

8.3. Режим рабочего времени определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работников по сменам, рабочие, выходные дни.

8.4. Режим рабочего времени работников определяется режимом работы Частного предприятия «НикСмайл».

Режим рабочего времени работников устанавливается директором Частного предприятия «НикСмайл» и определяется графиками работ (сменности).

8.5. Информацию о времени работы Частного предприятия «НикСмайл», времени личного приема руководителем и заместителями руководителя и другую посетители могут получить у администратора в устной форме и наглядно на информационных стендах.

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ.

9.1. Информация о видах медицинской стоматологической помощи и услугах, оказываемых в Частном предприятии «НикСмайл», стоимости, порядке и условиях их предоставления находится на информационных стендах, у администратора и на официальном сайте предприятия.

9.2. Медицинские стоматологические услуги оказываются как гражданам Республики Беларусь, так и иностранным гражданам, лицам без гражданства, временно пребывающим или временно проживающим, постоянно проживающим в Республике Беларусь, на основании заключаемых с ними договоров.

10. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

10.1. Стоматологические услуги (терапевтические, хирургические, ортопедические, ортодонтические, рентгенологическая диагностика (дентальная)) оказываются на основании Публичного договора возмездного оказания медицинских услуг, размещенного на официальном сайте и информационных стендах Частного предприятия «НикСмайл».

10.2. Реквизитами пациента в Публичном договоре возмездного оказания медицинских услуг считается информация, указанная им при заполнении стоматологической амбулаторной карты или ином документе, предоставляемом для оказания медицинских услуг.

10.3. Договор считается заключенным между Исполнителем и Пациентом в момент акцепта Пациентом публичной оферты Исполнителя.

Акцептом публичной оферты является оформление и подписание Пациентом стоматологической амбулаторной карты в указанном месте на титульном листе.

В иных случаях акцептом настоящей публичной оферты является фактическая оплата Пациентом заказанных им услуг в порядке и на условиях, определенных Договором.