

Частное унитарное предприятие по
оказанию услуг «НикСмайл»

УТВЕРЖДЕНО
Приказ от 02.02.2026
№2026/02/02-ПВРП

ПРАВИЛА

02.02.2026

г. Минск

внутреннего распорядка для
пациентов Частного унитарного
предприятия по оказанию услуг
«НикСмайл»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Частного унитарного предприятия по оказанию услуг «НикСмайл» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении», постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» и другими актами законодательства.

1.2. Настоящие Правила являются локальным правовым актом Частного унитарного предприятия по оказанию услуг «НикСмайл» (далее – Частное предприятие «НикСмайл», предприятие) и регламентируют отношения, связанные с возмездным оказанием медицинских услуг физическим лицам – пациентам. Под пациентами понимаются собственно физические лица, получающие медицинские услуги, а также законные представители, доверенные лица, заказывающие данные услуги для пациента.

Правила размещаются в доступном для пациентов месте на информационных стендах предприятия и сайтах breket.by и everestdent.by (далее - сайт).

1.3. Настоящие Правила определяют режим работы предприятия, порядок обращения пациента в Частное предприятие «НикСмайл» и порядок предоставления услуг, права и обязанности пациента, правила поведения в общественных местах и установленные для пациента запреты, порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций между предприятием и пациентом, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, ответственность за нарушение правил и другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.4. Правила обязательны для исполнения всеми пациентами. Пациент должен ознакомиться с настоящими Правилами самостоятельно.

Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем присоединения пациента к Публичному договору возмездного оказания медицинских услуг.

1.5. 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.

Информация о режиме работы предприятия размещается в общем доступе на информационных стендах и сайте предприятия.

1.6. Частное предприятие «НикСмайл» оказывает медицинскую помощь по стоматологии в соответствии с лицензией на право осуществления медицинской деятельности №02040/8520, выданной на основании решения от 29.07.2022 № 29.2 и зарегистрированной в реестре лицензий Министерства здравоохранения Республики Беларусь за № М-8520. Услуги пациентам предоставляются на основании и в рамках Публичного договора возмездного оказания медицинских услуг (далее – Публичный договор).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЧАСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «НИКСМАЙЛ». ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к специалисту по работе с клиентами либо администратору Частного предприятия «НикСмайл».

2.2. 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 аккаунт @breket.by, @everestdent_minsk (с согласованием даты и времени приема).

2.3. 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.2.2 настоящих Правил.

2.4. Пациент должен явиться в Частное предприятие «НикСмайл» не позднее чем за 15 минут до назначенного времени оказания услуг (приема) для оформления необходимых документов.

2.5. При опоздании пациента на прием (на лечение) более чем на 10 минут от назначенного времени, предприятие вправе назначить лечение на другой день, согласованный с пациентом, с учетом графика загрузки лечащего врача.

При опоздании пациента на прием (на консультацию и (или) дентальную рентгенодиагностику) более чем на 5 минут от назначенного времени, предприятие вправе назначить лечение на другой день, согласованный с пациентом, с учетом графика загрузки.

2.6. Администратор на каждого пациента оформляет медицинскую документацию (медицинскую карту стоматологического пациента (форма № 043/у)) в соответствии с требованиями, установленными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2025 № 203 "Об установлении форм медицинских документов в стоматологии и порядке их заполнения", а также на основании документа, удостоверяющего личность пациента.

2.7. Медицинская документация ведется на каждого пациента, которому оказывается медицинская стоматологическая помощь в Частном предприятии «НикСмайл» (консультативная, диагностическая, лечебная, профилактическая), при каждом посещении пациентом врача-стоматолога и является собственностью предприятия.

2.8. 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.

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

2.10. Заключение Публичного договора производится путем присоединения пациента к указанному договору, то есть посредством принятия (акцепта) пациентом его условий в целом, без каких-либо изъятий и оговорок, и является подтверждением ознакомления с текстом Публичного договора, настоящими Правилами, Положением о предоставлении гарантий, прейскурантом цен и иными указанными в нем документами.

Акцептом настоящей публичной оферты является обращение пациента в Частное предприятие «НикСмайл» с документом, удостоверяющим личность, для оформления медицинской документации (медицинской карты

стоматологического пациента (форма № 043/у)) и оказания услуг, а также совершение любых действий, свидетельствующих о согласии пациента с условиями Публичного договора (в т.ч фактическая оплата заказанных услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим договором).

2.11. Цена медицинских услуг, оказываемых пациентам, определяется предприятием в соответствии с прейскурантом цен, действующим на дату их оказания.

2.12. Частное предприятие «НикСмайл» оказывает медицинские стоматологические услуги как гражданам Республики Беларусь, так и иностранным гражданам, лицам без гражданства, временно пребывающим или временно проживающим, постоянно проживающим в Республике Беларусь. Предприятие оказывает платные медицинские услуги в амбулаторных условиях.

2.13. 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. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАПРЕТАХ И ПРАВИЛАХ ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ

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-эпидемиологическим 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, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации врача-стоматолога, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- ознакомление с медицинскими документами, имеющимися в Частном предприятии «НикСмайл» и отражающими информацию о состоянии его здоровья, фактах обращения за медицинской помощью;
- 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»;

- реализацию иных прав в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

3.2. Предоставление пациенту прав, указанных в п. 3.1 настоящих Правил, 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 порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу Частного предприятия «НикСмайл»;

- собственноручно производить записи в медицинской карте стоматологического пациента 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 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

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;

- использовать средства мобильной связи во время оказания медицинских услуг;

- проводить фотосъемку, аудио-, видеозапись без предупреждения или предварительного согласия на то других пациентов и (или) персонала предприятия;

- отвлекать медицинских и иных работников во время приема других пациентов;

- шуметь, проявлять агрессию, вступать в конфликтные ситуации, а также совершать деяния, образующие состав административного правонарушения или преступления, предусмотренные соответственно Кодексом Республики Беларусь об административных правонарушениях и Уголовным кодексом Республики Беларусь;

- выносить из помещений Частного предприятия «НикСмайл» медицинские документы, кроме выданных пациенту в установленном порядке, а также документы, предназначенные для общего пользования;

- заходить в служебные помещения Частного предприятия «НикСмайл» без разрешения и (или) сопровождения работников предприятия;

- оставлять без присмотра малолетних детей, личные вещи, деньги и документы;

- посещать Частное предприятие «НикСмайл» с животными;

- нарушать правила безопасности, создающие угрозу причинения вреда самому пациенту, работникам предприятия, другим пациентам и иным лицам, а также имуществу Частного предприятия «НикСмайл».

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА. ВЫДАЧА СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

4.1. 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.

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.

Недееспособным пациентам такая информация не предоставляется.

4.2. Информация о состоянии стоматологического здоровья пациента, тактике и методах лечения, результатах медицинских исследований и т.д. излагается пациенту в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

4.3. По желанию пациента Частное предприятие «НикСмайл» выдает выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента в порядке, установленном Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 "Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

Указанные документы выдаются по просьбе пациента ему лично или определенному им лицу при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

4.4. Частное предприятие «НикСмайл» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями законодательных актов.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И (ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1. В случае нарушения прав пациента, пациент имеет право на обращение.

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.

5.2. Обращения подаются пациентами в письменной форме, а также излагаются в устной.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), посредством почтовой связи, в ходе личного приема, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

5.3. Обращения излагаются на белорусском или русском языке. Письменные обращения пациентов, за исключением замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы пациента, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись пациента.

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

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

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

- обращения не соответствуют требованиям, указанным в п. 5.3 настоящих Правил;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции предприятия, в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности предприятия, не касаются качества 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.

5.5. 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 предприятия, в котором проводится личный прием;

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

- заявителю 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 лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение.

5.6. 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.

5.7. 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.

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

5.9. Срок рассмотрения обращений начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения, внесения замечания и (или) предложения в книгу замечаний и предложений. 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.

5.10. 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 номеру телефона, указанному на сайте everestdent.by.

При устном обращении пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.11. 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.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.