

УТВЕРЖДЕНО

Приказ первого заместителя
директора ООО «ПраймДентПлюс»
от 09.10.2023г. №31
(вступают в силу с 18.10.2023г.)

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОБЩЕСТВА С
ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ПРАЙМДЕНТПЛЮС"**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «ПраймДентПлюс» разработаны на основании Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 года № 2435-Х11 «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 организацию здравоохранения, определяют права и обязанности пациента, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов, общества с ограниченной ответственностью «ПраймДентПлюс» (далее – ООО «ПраймДентПлюс»).

1.2. Внутренний распорядок для пациентов (законных представителей) ООО «ПраймДентПлюс» регулируется настоящими правилами внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила), утверждаемые первым заместителем директора ООО «ПраймДентПлюс», нормативно-правовыми актами законодательства и размещаются в доступном для пациентов месте.

1.3 Правила включают:

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

в ООО «ПраймДентПлюс»;

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

1.4. Правила обязательны для всех пациентов (законных представителей), проходящих обследование и лечение ООО «ПраймДентПлюс». С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно и самостоятельно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «ПРАЙМДЕНТПЛЮС»

2.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент (законный представитель), как правило, обращается к администратору ООО «ПраймДентПлюс».

2.2. Администратор на каждого пациента оформляет медицинскую документацию (стоматологическая амбулаторная карта 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. Форма № 043/у-10 ведется на каждого пациента, которому оказывается медицинская стоматологическая помощь в ООО «ПраймДентПлюс» (консультативная, диагностическая, лечебная, профилактическая) при каждом посещении пациентом врача-стоматолога.

2.4. Оказание медицинских услуг несовершеннолетним производится в сопровождении одного из родителей (либо иного законного представителя). Медицинские вмешательства в отношении несовершеннолетних осуществляются с письменного согласия одного из родителей (либо иного законного представителя).

2.5. Организация предварительной записи пациента (законного представителя) на прием к врачу может осуществляться по телефонам +375 29 603 03 03, а также по единому номеру для Республики Беларусь 7430.

2.6. Предварительная запись накануне дня приема должна быть подтверждена пациентом. Для подтверждения записи администратор связывается по указанному пациентом номеру телефона за день до предполагаемой даты посещения. В случае, если администратору не удалось связаться с пациентом по указанному телефону, администратор уточняет, планирует ли пациент явиться на прием посредством мессенджера Viber.

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

2.7. Оказание помощи по острой боли осуществляется при наличии свободного времени у первого освободившегося врача специалиста, путем записи на прием через колл-центр или при непосредственном обращении в клинику.

2.8. 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 по телефону (103).

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

2.10. ООО «ПраймДентПлюс» оказывает пациентам платные медицинские стоматологические услуги согласно клиническим протоколам стоматологического профиля, утверждённым Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.05.2023 N 66 "Об утверждении клинических протоколов". Врачи специалисты применяют современные (новые) методы диагностики и лечения стоматологической патологии.

2.11. Для удобства пациентов запись на прием к врачу осуществляется лично при обращении к администратору по адресу:

г. Минск, пр. Победителей, 104, пом. 14, 2 этаж
пн.- пт.: 08:00 – 21:00

(режим работы может быть изменен по распоряжению первого заместителя директора ООО «ПраймДентПлюс» в зависимости от проведения государственных и иных праздников, а также по причине производственной и иной необходимости)

Либо, позвонив по единому номеру телефона по Беларуси 7430,
или по номеру: +375 29 603 03 03

Либо через сайт по адресу: <https://kano.by/>

2.12 Для обеспечения безопасности, повышения качества оказания медицинской стоматологической помощи в кабинетах врачей-стоматологов и иных помещениях, установлены системы видеонаблюдения ведется разговор и аудиозапись, которые в последующем могут быть использованы в качестве средств доказывания в суде (ст. 229 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- получение медицинской помощи;
- выбор врача-стоматолога (перевод к другому врачу-стоматологу осуществляется с разрешения первого заместителя директора ООО «ПраймДентПлюс»);
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- пребывание в ООО «ПраймДентПлюс» в условиях, соответствующих

санитарно-гигиеническим и противозидемическим 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 ООО «ПраймДентПлюс»;

- реализацию иных прав в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18 июня 1993 года 2435-Х11 и иными актами законодательства Республики Беларусь;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ООО «ПраймДентПлюс».

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

3.2. 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 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 правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ПраймДентПлюс» и бережно относиться к имуществу организации;

- собственноручно произвести запись в медицинскую документацию (стоматологическая амбулаторная карта формы 043 /у- 1 0) о получении им от врача полной информации о состоянии его стоматологического здоровья, диагнозе, плане лечения и возможных осложнениях и дать согласие на проведение медицинского вмешательства и пр.;

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

3.3. Пациентам запрещается:

- курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества на территории клиники;

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

- выносить из помещений клиники медицинские документы. Изымать какие-либо документы из амбулаторных карт, с информационных стендов;

- вести себя агрессивно в адрес сотрудников и других посетителей ООО «ПраймДентПлюс»;

- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;

- оставлять малолетних без присмотра на всей территории клиники;

- посещать клинику с животными.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ПРАЙМДЕНТПЛЮС» И ПАЦИЕНТОМ

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) и (или) места работы (учебы);

- 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».

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,
- 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,

- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

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;

- 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.

4.4. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает первый заместитель директора ООО «ПраймДентПлюс», к которому поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти дней письменно уведомляется об оставлении обращения

без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

4.6. Срок рассмотрения обращений, направленных в ООО «ПраймДентПлюс» для рассмотрения, 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.

4.7. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к руководству ООО «ПраймДентПлюс» согласно графику приема граждан по личным вопросам. График приема по личным вопросам размещен на информационных стендах ООО «ПраймДентПлюс»;

Прием по личным вопросам осуществляется только по предварительной записи. Предварительная запись производится при непосредственном обращении к администратору ООО «ПраймДентПлюс».

4.8. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

4.9. При решении конфликтных ситуаций со стороны пациентов (законных представителей) работники ООО «ПраймДентПлюс» имеют право обращаться в государственные органы для защиты своих прав и законных интересов в соответствии с 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.

ООО «ПраймДентПлюс» 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).

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

5.3. ООО «ПраймДентПлюс» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

Стоматологическая амбулаторная карта формы № 043/у-10 является собственностью ООО «ПраймДентПлюс», формой статистической отчетности, которая заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением медицинских терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов и могут быть неправильно истолкованы не специалистами в области здравоохранения.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ (ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ)

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю в ООО «ПраймДентПлюс» осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 г. № 200 "Об утверждении перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными государственными 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 клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд 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 ООО «ПраймДентПлюс», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и территории ООО «ПраймДентПлюс», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ООО «ПраймДентПлюс», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ПРАЙМДЕНТПЛЮС» И ЕГО РУКОВОДИТЕЛЕЙ

8.1. Режим работы ООО- «ПраймДентПлюс», его руководителей определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ПраймДентПлюс» 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 ООО «ПраймДентПлюс»:

будние дни с 08.00 до 21.00;

суббота с 09.00 до 15.00;

Режим работы может быть изменен по распоряжению первого заместителя директора ООО «ПраймДентПлюс» в зависимости от проведения государственных и иных праздников, а также по причине производственной и иной необходимости.

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 ООО «ПраймДентПлюс».

Режим рабочего времени работников устанавливается первым заместителем директора ООО «ПраймДентПлюс» и определяется графиком работы сотрудников (ст.123 Трудового кодекса Республики Беларусь).

8.5. Информация о времени работы ООО «ПраймДентПлюс», времени приема первого заместителя директора ООО «ПраймДентПлюс», врачей-стоматологов во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также адреса

ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную помощь в вечернее, ночное время, воскресенье, праздничные дни, посетители могут получить у администратора в устной форме и наглядно на информационных стендах ООО «ПраймДентПлюс».

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

9.1. Информация о видах медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых в ООО «ПраймДентПлюс», стоимость, порядок и условия их предоставления находятся на информационных стендах и у администратора ООО «ПраймДентПлюс».

9.2. ООО «ПраймДентПлюс» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента.

9.3. Медицинские стоматологические услуги оказываются как гражданам Республики Беларусь, так и иностранным гражданам на основании договоров.

10. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ПРАЙМДЕНТПЛЮС»

10.1. Стоматологические услуги (терапевтические, ортопедические, хирургические, ортодонтические, рентгенологическая диагностика (дентальная)) оказываются на основании договора на оказание платных медицинских услуг.

10.2. Договор на предоставление платных стоматологических услуг оформляется на каждого вновь обратившегося пациента. Договор заполняется на основании предоставленного Пациентом документа, удостоверяющего его личность. Первичные учетные документы составляются сторонами в единоличном порядке.

10.3. Пациенту выдается в установленном порядке один экземпляр договора. Второй экземпляр договора хранится в ООО «ПраймДентПлюс».

10.4. Публичный договор на оказание платных медицинских услуг размещен на сайте.

10.5. Реквизитами Заказчика (пациента) в Публичном договоре на оказание платных медицинских услуг считается информация, предоставленная Заказчиком (пациентом) при заполнении титульного листа стоматологической амбулаторной карты (Форма №043/у-10);

10.6 Публичный договор на оказание платных медицинских услуг считается заключенным с момента предоставления Заказчиком (пациентом) личной собственноручной подписи на титульном листе медицинской документации

(стоматологическая амбулаторная карта формы № 043/у-10) в графе "С правилами внутреннего распорядка для пациентов ознакомлен».

Первый заместитель
директора ООО «ПраймДентПлюс»



П.И.Немчинов