

Общество с ограниченной
ответственностью «СтомЛэнд»
(ООО «СтомЛэнд»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «СтомЛэнд»
С.В. Ширяева
«03» января 2024 г.



Правила внутреннего
распорядка для пациентов

03.01.2024г.

г. Минск

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила внутреннего трудового распорядка для пациентов (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии со ст. 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ (далее Закон), Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 № 104 «Об утверждении примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», Законом Республики Беларусь «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 07.01.2012 №340-3, Постановлением Главного государственного санитарного врача Республики Беларусь от 22.12.2003 г. № 183, с дополнениями и изменениями, утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.09.2010 № 117; Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05.07.2017 № 73, Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200, Законом Республики Беларусь от 19 ноября 1993 г. № 2570-ХІІ «О правах ребенка» и регламентируют порядок обращения пациента в организацию здравоохранения, определяют права и обязанности пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации организацией здравоохранения и распространяют свое действие на всех пациентов, находящихся в организации здравоохранения.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «СтомЛэнд» (далее по тексту – ООО «СтомЛэнд», «стоматология») – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «СтомЛэнд» обеспечивающий получение Пациентом медицинских услуг надлежащего качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов утверждаются приказом директора стоматологии и включают:

- порядок обращения пациента в стоматологию;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и стоматологией;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

пациенту или его законным представителям;
информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания;
иные сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.4. С правилами внутреннего распорядка стоматологии пациенты (законные представители) знакомятся устно.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СтомЛэнд» размещаются в общедоступных местах на информационном стенде, а также на сайте стоматологии <https://stomland.by/>.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЕ ПАЦИЕНТА

2.1. При обращении в стоматологию для получения медицинской помощи Пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41 и 42 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» и иными актами законодательства.

2.2. Медицинскую помощь в стоматологии могут получить граждане Республики Беларусь, а также иностранные граждане по своему выбору за счет собственных средств, средств законных представителей, страховых компаний и иных источников, не запрещенных законодательством.

2.3. Работниками регистратуры стоматологии при первичном обращении пациента по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца) оформляется электронная карта в электронной базе медицинского учета. При регистрации вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью, при наличии) пациента;
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес и номер контактного телефона (для несовершеннолетних – законного представителя).

При повторном визите пациента, работниками регистратуры стоматологии уточняются сведения в имеющейся в электронной базе медицинского учета.

В зависимости от вида оказываемых медицинских услуг, работниками регистратуры заводится «Медицинская карта амбулаторного больного» (форма 025/у-07), утвержденная Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь 30.08.2007 № 710 «Об утверждении форм первичной медицинской документации в амбулаторно-поликлинических организациях» (в ред. Приказа Минздрава от 13.08.2021 № 980»).

2.4. Оказание медицинской помощи несовершеннолетним производится в сопровождении одного из родителей (законного представителя) или лица, фактически осуществляющего уход за ребенком.

2.5. Медицинские вмешательства детям осуществляются с письменного согласия одного из родителей (законных представителей).

2.6. Обращение пациента (его законного представителя) в стоматологию

за оказанием медицинских услуг производится посредством предварительной записи на прием к врачу.

Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу в ООО «СтомЛэнд» осуществляется:

- при их непосредственном обращении в регистратуру;
- по телефону 7736, +375 (29) 128 63 01, +375 (17) 270 13 73;
- через интернет-ресурсы – <https://stomland.by/>.

2.7. При обращении в стоматологию у специалистов регистратуры пациент может получить информацию:

- о режиме работы врачей-специалистов, уровне их квалификации;
- о правилах внутреннего распорядка для пациентов;
- об организации предварительной записи,
- о времени и месте приема посетителей директором, работниками Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Комитета по здравоохранению Витебского облисполкома,
- адреса учреждений здравоохранения, оказывающих экстренную медицинскую помощь в вечернее и ночное время, в праздничные дни,
- о наличии и местоположении книги замечаний и предложений;
- о ближайших и дежурных аптеках.

2.8. В обязанности работников регистратуры входит информирование по телефону пациентов, предварительно записавшихся на прием к врачам и на обследования, об изменении графика работы врачей, об отсутствии врача.

2.9. Работниками регистратуры за 1 сутки до приема по телефону уточняется явка записавшихся на прием пациентов.

2.10. При обращении пациента в стоматологию без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов.

2.11. В случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка, пациент обязан обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика.

2.12. В случае конфликтных ситуаций пациент и законный представитель пациента или несовершеннолетнего имеют право обратиться в администрацию ООО «СтомЛэнд» согласно графику приема граждан, в вышестоящие инстанции в установленном законодательством порядке.

2.13. Пациенту (его законному представителю) может быть отказано в приеме:

- при полной записи к врачу и отсутствии свободного времени, необходимого для приема пациента;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при отсутствии подтверждения записи при записи через интернет-ресурсы;
- при опоздании на прием к врачу более 5 минут;
- при повторной неявке на прием в назначенное время и отсутствии заблаговременного (не позднее, чем за сутки до времени приема) информирования сотрудников стоматологии о невозможности явиться на

прием, за исключением наличия уважительных причин;

– при наличии задолженности по оплате за оказанные медицинские услуги.

2.14. Заключение договора осуществляется посредством публичного договора, размещенного на официальном сайте <https://stomland.by/>, являющимся публичным предложением (офертой) (в соответствии со ст. 405 и п. 2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь), адресованным неопределенному кругу лиц на заключение договора (п. 2 ст. 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Публичный договор является сделкой, заключенной в письменной форме и действует до момента расторжения договора.

Фактом, подтверждающим акцептирование договора, является оплата услуг в порядке, определяемым договором, в соответствии с размерами стоимости услуг, размещенными на сайте (п. 3 ст. 408 Гражданского кодекса Республики Беларусь). Акцептирование настоящего Договора означает, что он полностью согласен со всеми положениями Договора.

2.15. Медицинская помощь может быть оказана анонимно гражданам Республики Беларусь в порядке и на условиях, определяемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

2.16. Перед оказанием медицинской услуги, пациент (его законный представитель) знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен в стоматологии. Указанные документы находятся в холле стоматологии в доступном для пациентов месте и дополнительно размещены на сайте <https://stomland.by/>. Снятие копий с указанных документов и предоставление копий пациентам не допускается.

2.17. Необходимым условием оказания медицинской помощи несовершеннолетнему пациенту является информированное согласие на медицинское вмешательство одного из родителей, усыновителей, опекунов, попечителей (далее – законные представители), ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетнего пациента дается устно одним из законных представителей. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах (ст. 44 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»).

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство. Перечень простых медицинских вмешательств приведен в Постановлении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 № 49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

2.18. При возникновении неотложных ситуаций, требующих незамедлительного вмешательства, врач-специалист имеет право задержки приема следующего пациента по расписанию с обязательным уведомлением следующего по расписанию пациента.

2.19. Врач стоматологии непосредственно при приеме конкретизирует перечень медицинских услуг, необходимых пациенту по показаниям, согласовывает их с пациентом (его законным представителем), по запросу пациента – озвучивает их предварительную стоимость.

2.20. При заключении пациентом договора со стоматологией на специализированную медицинскую помощь, оплата производится на условиях, определенных договором.

2.21. При оплате пациентом (его законным представителем) медицинских услуг, ему выдается кассовый чек.

2.22. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его законный представитель), должен обращаться в организации здравоохранения, оказывающие скорую (неотложную) медицинскую помощь.

ГЛАВА 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Все пациенты имеют равные права независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального положения, пола, языка, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств, касающихся пациента.

3.2. Пациент (его законный представитель) имеет право на:

- получение медицинской помощи при обращении в стоматологию;
- уважительное гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в стоматологии в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- замену (выбор) лечащего врача при обращении в стоматологию;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. При отказе, ответственность за состояние своего здоровья несет пациент (его законный представитель);
- получение в доступной форме информации о состоянии здоровья;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (в соответствии со ст. 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»);
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей стоматологии с согласия при

необходимости законного представителя на медицинское вмешательство;

- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья с его письменного согласия (за исключением законных представителей);

- обращение с жалобой или предложением к должностным лицам стоматологии, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности стоматологии.

- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

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

3.3. Пациент обязан:

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

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам стоматологии и другим пациентам;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- предоставлять информацию об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

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

- сообщать медицинскими работниками о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- перед посещением кабинетов верхнюю одежду оставлять в холле, детские коляски – в тамбуре группы входных дверей, выключать мобильный телефон;

- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка стоматологии для пациентов, бережно относиться к имуществу стоматологии, возмещать ущерб, причиненный имуществу стоматологии;

- своевременно явиться на прием к врачу;

- при невозможности явиться на прием к врачу в назначенное время информировать сотрудников стоматологии заблаговременно, но не позднее, чем за сутки до приема;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (обувать бахилы, оставлять верхнюю одежду в шкафу холла и не входить в верхней одежде в кабинет врача

в осенне-зимний период, выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг);

- производить оплату медицинских услуг в порядке 100-процентной предварительной оплаты, за исключением медицинских услуг с применением манипуляций, оплата которых производится по факту их оказания;

- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае отсутствия необходимого уровня знаний русского языка;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

3.4. Лица при наличии удостоверенных медицинскими работниками косвенных признаков алкогольного опьянения или наркотического воздействия (запах алкоголя изо рта, шаткая походка, нарушение речи, расширенные зрачки и пр.) не обслуживаются.

3.5. Ведение пациентами (законными представителями) фото- и/или видеосъемки без разрешения администрации на территории стоматологии не допускается.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ООО «СТОМЛЭНД»

4.1. Пациенты имеют право на обращение в стоматологию путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю стоматологии с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, утвержденному приказом директора стоматологии.

4.2. При устном обращении пациент (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители – документ, подтверждающий их полномочия.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

4.3. Письменное обращение подлежит регистрации администратором с указанием входящего номера и даты обращения. При наличии второго экземпляра для заявителя – администратором проставляется дата получения, номер и личная подпись.

4.4. Письменные обращения 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).

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

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

4.5. Электронные обращения, поступившие на адрес электронной почты стоматологии info@stomland.by должны содержать:

- наименование и (или) адрес стоматологии либо должность лица, которому 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;
- адрес электронной почты заявителя.

4.6. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений, которая находится у главного администратора в регистратуре и предоставляются пациентам по первому требованию.

Реквизиты книги заполняются гражданином собственноручно.

4.7. Письменные обращения в адрес ООО «СтомЛэнд», в соответствии со ст. 17 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» 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.

4.8. Ответ пациента на обращение с требованием о возврате уплаченной стоимости за некачественно оказанные медицинские услуги подлежит рассмотрению в течение 7 календарных дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 33 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей»).

4.9. В спорных случаях гражданин имеет право обжаловать принятое решение в вышестоящие органы или обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 5

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «СтомЛэнд» в устной форме. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.4. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.6. Медицинская документация пациента является собственностью стоматологии, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит. При необходимости пациент или его законный представитель может ознакомиться со своей медицинской документацией в стоматологии в присутствии медицинских работников.

5.7. ООО «СтомЛэнд» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в стоматологии осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан» (с изменениями и дополнениями).

6.2. Информация о состоянии здоровья пациента, оказанных медицинских услугах, может быть представлена по письменному заявлению в виде выписки из медицинской карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 5-ти календарных дней со дня обращения.

ГЛАВА 7 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ. ПОРЯДОК ИХ ОКАЗАНИЯ

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в стоматологии, а также порядок, условия их предоставления населению, формирование цен определяется законодательством Республики Беларусь.

7.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в ООО «СтомЛэнд», их стоимость, порядок и условия предоставления размещены в регистратуре стоматологии, а также в сети Интернет на официальном сайте.

7.3. При обращении пациентов на прием к врачу-специалисту:

– первичным приемом является первичное обращение к врачам одной специальности по поводу обследования, острого заболевания или обострения хронического заболевания;

– повторным приемом является повторное обращение к врачам одной специальности по результатам обследования, назначенного лечения при острых и хронических заболеваниях, выполненных по рекомендации врачей при первичном обращении;

– обращение по поводу острых заболеваний, независимо от количества обращений в году, являются первичными.

7.4. Стоматология работает ежедневно. Информация о времени работы стоматологии размещена при входе в стоматологию и на сайте <https://stomland.by/>.

ГЛАВА 8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Стоматология, предоставляющий платные виды медицинской помощи и услуги, несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее их исполнение, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь.