

Общество с ограниченной
ответственностью
«Биоэстетика»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Биоэстетика»

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО
РАСПОРЯДКА ДЛЯ
ПАЦИЕНТОВ



г. Минск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) разработаны в соответствии со ст. 43 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18.06.1993 № 2435-ХІІ (далее Закон) 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.
2. Внутренний распорядок ООО «Биоэстетика» для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ООО «Биоэстетика», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Биоэстетика».
3. Правила внутреннего распорядка ООО «Биоэстетика», для пациентов включают:
основные понятия;
4. порядок обращения пациента в ООО «Биоэстетика»;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Биоэстетика» и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - время работы ООО «Биоэстетика» и ее должностных лиц;
 - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
 - другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.
5. Правила внутреннего распорядка ООО «Биоэстетика» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Биоэстетика». С

правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения пациенты знакомятся устно или самостоятельно.

6. Правила внутреннего распорядка ООО «Биоэстетика» для пациентов должны быть размещены в доступном для ознакомления месте.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию, и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская стоматологическая помощь или которое обратилось за оказанием медицинской стоматологической помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель — любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого центр не является местом работы.

Лечащий врач – врач-стоматолог (терапевт, ортопед, ортодонт, хирург), на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в центре.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА К СПЕЦИАЛИСТАМ

- В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения, граждане Республики Беларусь закрепляются за стоматологической поликлиникой по месту постоянного жительства, а при наличии ведомственных организаций здравоохранения — также по месту работы, службы, учебы.
- При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц) необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону (103).

- ООО «Биоэстетика» по обращаемости оказывает пациентам платные стоматологические услуги с применением современных (новых) методов диагностики и лечения стоматологических заболеваний.
- При необходимости получения стоматологической помощи, пациент обращается к администратору ООО «Биоэстетика», которая обеспечивает регистрацию больных на прием.
- В регистратуре ООО «Биоэстетика» при первичном обращении на пациента заводится стоматологическая амбулаторная карта формы №043/у-10, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство, водительское удостоверение, военный билет);
 - серия и номер паспорта;
 - гражданство;
 - номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
 - реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).
- Организация предварительной записи пациентов на прием к специалистам ООО «Биоэстетика» осуществляется как при непосредственном обращении, так и по телефону.
- Информацию о времени приема врачей-стоматологов всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов руководством ООО «Биоэстетика», адреса ближайших и дежурных аптек, стоматологических поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить у администратора в устной форме и наглядно — с помощью информационного стенда, расположенного в вестибюле ООО «Биоэстетика» .
- Для удобства пациентов и учета их посещений, администратор ООО «Биоэстетика» пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача и времени явки к врачу.
- В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к директору ООО «Биоэстетика» в приемное время.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 4.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении в ООО «Биоэстетика» пациент имеет право на:
 - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование и лечение в ООО «Биоэстетика» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения.
- добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к директору ООО «Биоэстетика», где ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ООО «Биоэстетика».

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за стоматологической помощью;
- При первичном посещении Вам желательно подойти в клинику за 20 минут до назначенного времени приёма для того, чтобы у Вас была возможность ознакомиться с условиями Публичного договора и другими документами.
- Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование и лечение качественно, в предварительно запланированный промежуток времени. Поэтому очень важно приходить на очередной приём к врачу не позднее назначенного времени. При опоздании на прием более чем на 15 минут, предупредите об этом администратора. Если Ваше опоздание не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приёма, врач вправе изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или отменить приём. Многократное опоздание более чем на 15 минут или неявка на лечебный прием, без уведомления не позднее, чем за 24 часа до начала, невыполнение рекомендаций лечащего врача, могут стать основанием для одностороннего расторжения Публичного договора, в связи с тем, что по объективным причинам мы не можем обеспечить Вам медицинскую услугу надлежащего качества.
- Накануне визита администратор клиники свяжется с Вами по телефону, чтобы подтвердить Ваш приход. Просим Вас быть на связи. Если Вы

вынуждены отменить свой визит к нам, просим Вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема. Если администратор не смог связаться с Вами в день накануне визита до 15:00, чтобы подтвердить ваш приход, Ваш визит будет считаться отмененным, и на ранее зарезервированное для вас время может быть записан другой пациент;

- Просим отнестись с пониманием, если в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить Вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - предоставлять врачу, оказывающему стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - выполнять медицинские предписания;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Биоэстетика» и бережно относиться к имуществу предприятия.
 - собственноручно произвести запись в стоматологическую амбулаторную карту 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.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «Биоэстетика» без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях ООО «Биоэстетика»;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО «Биоэстетика»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Биоэстетика»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «Биоэстетика» только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения ООО «Биоэстетика» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ООО «Биоэстетика» объявления без разрешения администрации центра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «Биоэстетика» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ООО «Биоэстетика» в верхней одежде, грязной обуви;
- Запрещается доступ в здание и помещения ООО «Биоэстетика» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО «Биоэстетика» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «БИОЭСТЕТИКА» И ПАЦИЕНТОМ

5.1 К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору ООО «Биоэстетика».

- Жалоба подается в письменном виде: 1-й экземпляр — врачу, а 2-й экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись врача с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи жалобы).

5.3 Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина, с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.4 Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

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

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1 Информация о состоянии стоматологического здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Биоэстетика». Она должна содержать сведения о результатах обследования в пределах технических возможностей ООО «Биоэстетика», наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, входящих в компетенцию лечащего врача ООО «Биоэстетика», методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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

6.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья он собственноручно делает соответствующую запись в медицинскую документацию.

6.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с правилами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

7.2 В соответствии с абз. 2 ч. 4 ст. 46 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении», по желанию пациента, уполномоченных им лиц организации здравоохранения выдают выписки из медицинских документов, медицинские справки о состоянии здоровья и другие документы, содержащие информацию о состоянии здоровья пациента, в порядке, установленном законодательством.

7.3 Так, порядок выдачи выписок из медицинских документов регулируется п. 7.9 Перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утв. Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 №200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан», а также Приложением 2 Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.07.2010 №92 «Об установлении форм «Медицинская справка о состоянии здоровья», «Выписка из медицинских документов» и утверждении Инструкции о порядке их заполнения».

7.4 В случае, если вы хотите ознакомиться со своей стоматологической амбулаторной картой, вы в праве это сделать, предварительно согласовав время ознакомления по номеру телефона +375 17 23-45-003, +375 29 33-45-003. Ознакомление будет проходить путем обозрения и выписывания необходимой информации из САК в присутствии медицинского работника ООО «Биоэстетика». Фотографирование/видеосъемка САК не разрешена.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ООО «БИОЭСТЕТИКА»

8.1 Время работы должностных лиц ООО «Биоэстетика» определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Биоэстетика», с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Республики Беларусь.

8.2 ООО «Биоэстетика» работает с понедельника по пятницу с 9.00 до 21.00 часов. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы — сменности) устанавливаются ООО «Биоэстетика» в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ООО «Биоэстетика» и по согласованию с сотрудниками.

8.3 График и режим работы ООО «Биоэстетика» утверждается директором ООО «Биоэстетика» исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами.

8.4 Прием населения (пациентов и их родственников) директором ООО «Биоэстетика» осуществляется в приемные дни, информацию о которых можно найти на информационном стенде, расположенном в вестибюле ООО «Биоэстетика».

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1 Перечень платных видов медицинской помощи и услуг ООО «Биоэстетика», оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Советом Министров Республики Беларусь. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, формируются в установленном порядке.

9.2 Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых в ООО «Биоэстетика», населению, а также порядок и условия их предоставления размещены в регистратуре ООО «Биоэстетика».

9.3 ООО «Биоэстетика» 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.

Статья 43. Правила внутреннего распорядка для пациентов

Организации здравоохранения разрабатывают и утверждают правила внутреннего распорядка для пациентов на основании примерных правил внутреннего распорядка для пациентов, утверждаемых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а также создают условия для беспрепятственного ознакомления пациентов с их содержанием. (в ред. Закона Республики Беларусь от 16.06.2014 N 164-З) (см. текст в предыдущей редакции).

Пациент при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях должен быть ознакомлен с правилами внутреннего распорядка для пациентов. Факт ознакомления с правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается подписью пациента либо лиц, указанных в части второй статьи 18 настоящего Закона, и вносится в медицинские документы. В случае отказа пациента либо лиц, указанных в части второй статьи 18 настоящего Закона, от ознакомления с правилами внутреннего распорядка для пациентов врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется другим врачом-специалистом этой же организации здравоохранения. (в ред. Законов Республики Беларусь от 07.01.2012 N 344-З, от 16.06.2014 N 164-З) (см. текст в предыдущей редакции).

Настоящая редакция Правил внутреннего распорядка для пациентов утверждена приказом директора ООО «Биоэстетика» от 01.06.2026г. № 10.