

Утверждены  
приказом директора  
ООО «Улыбка Удачи»  
№4.1 от 15.02.2024 года,  
введены в действие с  
19.02.2024 года

## **ПРАВИЛА**

### **внутреннего распорядка для пациентов стоматологического отделения ООО «Улыбка Удачи»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологического отделения ООО «Улыбка Удачи» (далее - Правила) – организационно-правовой акт ООО «Улыбка Удачи» (далее – ООО «Улыбка Удачи», Общество, Клиника), регламентирующий нормы поведения, права и обязанности граждан в связи с посещением Клиники и получением медицинских услуг, порядок оказания медицинских услуг в ООО «Улыбка Удачи».

1.2. Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «О здравоохранении», Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь «О защите персональных данных», Законом Республики Беларусь «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь», Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», иными нормативными правовыми актами, Политикой ООО «Улыбка Удачи» в области обработки персональных данных с целью обеспечения комфортных и безопасных условий пребывания граждан в Клинике, получения ими качественной медицинской помощи, работы персонала Клиники.

1.3. **Персонал Клиники (персонал)** – работники Общества, осуществляющие организацию и непосредственное оказание медицинских услуг, а также выполняющие различные функции, связанные с оказанием платных медицинских услуг. Работники Общества, непосредственно контактирующие с гражданами в связи с оказанием медицинских услуг, имеют именные бэджи с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

1.4. **Посетитель** – физическое лицо, не являющееся работником ООО «Улыбка Удачи», находящееся в помещении Клиники по адресу: г. Гомель, пр-т Ленина, 10.

1.5. **Пациент** (стоматологического отделения ООО «Улыбка Удачи») – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

1.6. **Представитель пациента** – лицо согласно части 2 статьи 18 Закона «О здравоохранении»:

- несовершеннолетнего пациента (до 18 лет) - законный представитель (родитель, усыновитель, опекун, попечитель);
- лица, признанного в установленном порядке недееспособным - опекун;
- лица, не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного

решения - супруг (супруга) или один из совершеннолетних близких родственников.

1.7. **Документы, удостоверяющие личность:**

1.7.1. Для граждан Республики Беларусь:

- паспорт гражданина Республики Беларусь;
- идентификационная карта гражданина Республики Беларусь.

1.7.2. Для иностранцев, постоянно проживающих в Республике Беларусь:

- вид на жительство в Республике Беларусь;
- биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина;

- биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства.

1.7.3. Для иностранцев, временно пребывающих или временно проживающих в Республике Беларусь:

- документ для выезда за границу.

1.8. **Иностранец** – иностранный гражданин, лицо без гражданства.

1.9. **Иностраный гражданин** - лицо, не являющееся гражданином Республики Беларусь и имеющее доказательства своей принадлежности к гражданству (подданству) другого государства.

1.10. **Лицо без гражданства** - лицо, не являющееся гражданином Республики Беларусь и не имеющее доказательств своей принадлежности к гражданству (подданству) другого государства.

1.11. **Постоянно проживающий в Республике Беларусь иностранец** – это лицо, получившее в установленном порядке разрешение на постоянное проживание и вид на жительство, биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина или биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства.

1.12. **Вид на жительство в Республике Беларусь** - документ, удостоверяющий личность иностранца на территории Республики Беларусь и подтверждающий получение иностранцем разрешения на постоянное проживание.

1.13. **Биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина** - документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина на территории Республики Беларусь и подтверждающий получение им разрешения на постоянное проживание в Республике Беларусь.

1.14. **Биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства** - документ, удостоверяющий личность лица без гражданства на территории Республики Беларусь и подтверждающий получение им разрешения на постоянное проживание в Республике Беларусь.

1.15. **Временно проживающий в Республике Беларусь иностранец** - лицо, получившее в порядке, установленном законодательными актами, разрешение на временное проживание в Республике Беларусь.

1.16. **Временно пребывающий в Республике Беларусь иностранец** - лицо, прибывшее в Республику Беларусь на срок не более девяноста суток в календарном году на основании визы или в порядке, не требующем получения визы, и не имеющее разрешения на временное проживание в Республике Беларусь или разрешения на постоянное проживание в Республике Беларусь.

1.17. **Документ для выезда за границу** - действительный паспорт или иной

документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу и выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранца или международной организацией.

1.18. В Обществе осуществляется обработка персональных данных пациентов, представителей пациентов, лиц, обращающихся в ООО «Улыбка Удачи» с заявлениями, жалобами и другими обращениями (в том числе, путем записи в книгу жалоб и предложений).

1.19. Правила обязательны для всех посетителей, пациентов и персонала Клиники.

1.20. С Правилами посетитель, пациент знакомится самостоятельно, устно.

1.21. Правила (выписки из них) размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах в помещении Клиники (могут публиковаться на сайте Общества в сети Интернет).

## **2. ПОСЕТИТЕЛИ КЛИНИКИ ОБЯЗАНЫ:**

2.1. Неукоснительно соблюдать настоящие Правила, а также общеустановленные правила поведения в общественных местах и организациях здравоохранения.

2.2. Соблюдать тишину и чистоту в помещении Клиники.

2.3. Бережно относиться к имуществу Клиники.

2.4. Соблюдать требования пожарной безопасности.

2.5. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим.

2.6. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям, персоналу Клиники.

2.7. Соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь и внутренними документами ООО «Улыбка Удачи».

2.8. Уступать места для сидения в помещении Клиники инвалидам, пожилым людям, детям, беременным женщинам.

2.9. Соблюдать правила запрета и ограничения курения в общественных местах.

2.10. При нахождении в помещении Клиники перевести средства мобильной связи в беззвучный режим работы.

2.11. Воздерживаться от любых действий, могущих создать неудобства для других лиц, мешать работе персонала Клиники.

2.12. Соблюдать установленные настоящими Правилами запреты.

2.13. При возникновении конфликтной ситуации разрешать ее корректно и вежливо, при необходимости обращаться за ее урегулированием к персоналу, руководству Клиники.

2.14. Выполнять законные требования персонала Клиники.

## **3. ПОСЕТИТЕЛЯМ КЛИНИКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

3.1. Проносить в помещение Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, сильнопахнущие вещества, иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности и

комфорта окружающих.

3.2. Проносить в помещение Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещмешки, чемоданы, корзины и т.п.).

3.3. Самовольно (без приглашения персонала Клиники) входить в диагностические кабинеты, кабинеты врачей.

3.4. Потреблять пищу в помещениях Клиники.

3.5. Курить за пределами мест, специально отведенных для курения.

3.6. Громко смеяться, разговаривать, шуметь.

3.7. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.8. Выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления.

3.9. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов (кроме рекламных).

3.10. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.

3.11. Производить аудиозаписи, фото- и видеосъемку в помещениях Клиники без предварительного разрешения администрации Клиники.

3.12. Проходить в кабинеты в верхней одежде.

3.13. Проходить в помещение Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям и общепринятым нормам поведения в общественных местах.

3.14. Проходить и находиться в помещении Клиники без цели, связанной с получением (предполагаемым получением) медицинских услуг Клиники, иным образом связанной с деятельностью ООО «Улыбка Удачи».

3.15. Препятствовать проезду к зданию Клиники.

3.16. Посещать помещения Клиники с животными.

3.17. Нарушать общественный порядок, создавать препятствия и неудобства в работе Клиники.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

4.1. В случае нарушения обязанностей, ограничений и запретов, установленных настоящими Правилами, посетители по требованию администрации могут быть удалены из помещения Клиники, им может быть отказано в оказании услуг, а также они могут быть привлечены к гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.2. В случае причинения ущерба имуществу, иного вреда охраняемым интересам Общества причинитель обязан возместить его в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

4.3. ООО «Улыбка Удачи» не несет ответственности за сохранность имущества посетителей.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА В СВЯЗИ ПОЛУЧЕНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

5.1. **Пациент имеет право на:**

- получение медицинских услуг в Клинике на платной основе;
- получение полной и достоверной информации о медицинских услугах,

оказываемых Клиникой, в том числе их стоимости;

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о должности, квалификации лечащего врача, участвующего в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- защиту его персональных данных в соответствии с законодательством и локальными актами Общества;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью неправомерными действиями персонала Клиники при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в соответствии с законодательством;
- реализацию иных прав, предусмотренных законодательством.

#### **5.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- в случаях, установленных законодательством, локальными актами ООО «Улыбка Удачи», сообщать персоналу Клиники достоверные персональные данные (в том числе специальные) в установленном объеме;
- в случаях, установленных законодательством, локальными актами ООО «Улыбка Удачи», предъявлять персоналу Клиники документ, удостоверяющий личность;
- проявлять в общении с медицинским персоналом уважение;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно (не менее чем за 2 часа до назначенного времени приема) предупредить о невозможности явки;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, беременности, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское

вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при назначении к самостоятельному приему лекарственного препарата ознакомиться и соблюдать инструкцию по его применению, незамедлительно уведомлять лечащего врача при обнаружении актуальных для пациента противопоказаний, при появлении аллергических реакций и других расстройств в связи с применением препарата;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, в установленное персоналом время;
- исполнять условия договора на оказание медицинских услуг, в том числе своевременно оплачивать услуги Клиники;
- исполнять иные обязанности, установленные для пациента законодательством, локальными актами Общества, договором на оказание медицинских услуг.

5.3. Для реализации своих прав пациент обращается к персоналу Клиники.

5.4. В случаях, установленных законодательством, права и обязанности пациента реализуются представителем пациента (пункт 1.6 раздела 1 Правил).

## **6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В КЛИНИКЕ**

6.1. Деятельность Общества по оказанию медицинских услуг является лицензируемой, Общество имеет соответствующую лицензию Министерства здравоохранения Республики Беларусь (лицензия №02040/7292), копия которой размещается на информационных стендах в помещении Клиники (также может публиковаться на сайте Общества в сети Интернет).

6.2. Место оказания медицинских услуг - помещение Клиники по адресу: г. Гомель, пр-т Ленина, 10.

6.3. Медицинская помощь оказываются медицинскими работниками, имеющими соответствующую требованиям законодательства квалификацию, с применением современных соответствующих требованиям законодательства оборудования, инструментов, материалов, лекарственных средств.

6.4. Медицинские услуги в Клинике оказываются на платной основе в соответствии с публичным договором, заключаемым Клиникой с заказчиком услуг.

6.5. Заказчиком медицинских услуг Общества может выступать пациент, либо представитель пациента (пункт 1.6 раздела 1 Правил). Пациентом, представителем пациента может быть гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин, лицо без гражданства.

6.6. Согласно статье 44 Закона «О здравоохранении» необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия пациента или представителя пациента. (Порядок дачи такого согласия указан в Приложении №1 к настоящим Правилам).

6.7. Оказание услуг пациенту, являющемуся лицом, признанными в установленном порядке недееспособным; лицом, не способным по состоянию здоровья к принятию осознанного решения, допускается только в присутствии

представителя такого пациента (пункт 1.6 раздела 1 Правил), который выступает заказчиком услуг в договоре, реализует права и обязанности согласно Закону «О здравоохранении» (за исключением прав и обязанностей, которые по своему содержанию могут быть реализованы только самим пациентом), в том числе дает согласие на медицинское вмешательство.

6.8. Несовершеннолетним пациентам в Клинике оказываются медицинские услуги, указанные в Приложении №2 к настоящим Правилам, которым также устанавливаются правовые особенности оказания медицинских услуг несовершеннолетним пациентам.

6.9. В соответствии со статьей 5 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

6.10. Иностранцы граждане и лица без гражданства, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, имеют право на доступное медицинское обслуживание за счет собственных средств, средств юридических лиц и иных источников, не запрещенных законодательством Республики Беларусь, если иное не установлено законодательными актами Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

6.11. Договоры на оказание медицинских услуг заключаются по формам, утверждаемым Обществом и размещаемым на стендах информации в помещении Клиники, либо в виде раздела медицинской карты (могут публиковаться на сайте Общества в сети Интернет).

6.12. Договор на оказание медицинских услуг заключается Клиникой при предъявлении заказчиком документа, удостоверяющего личность (пункт 1.7 раздела 1 Правил), а для представителя пациента – также и документов, подтверждающих соответствующий статус представителя пациента.

6.13. Отказ лица от предъявления документов, указанных в пункте 6.12 Правил, является основанием для отказа в оказании медицинских услуг.

6.14. Клиника вправе отказать в оказании медицинских услуг также в случаях отказа пациента, представителя пациента от предоставления достоверных персональных данных в соответствии с локальными актами Общества, регулирующими вопросы обработки и защиты персональных данных; при нарушении пациентом, представителем пациента обязанностей, ограничений и запретов, установленных законодательством, настоящими Правилами и иными локальными актами Общества; при наличии у пациента противопоказаний.

6.15. Медицинские услуги в Клинике оказываются по ценам согласно действующим прейскурантам, утверждаемым уполномоченным лицом ООО «Улыбка Удачи». Прейскуранты размещаются на стендах информации в помещении Клиники (могут публиковаться на сайте Общества в сети Интернет).

6.16. Тарифы на платные медицинские услуги устанавливаются Обществом в соответствии с законодательством Республики Беларусь. В Клинике, согласно законодательству, могут устанавливаться дифференцированные тарифы на услуги для граждан Республики Беларусь и иностранцев.

6.17. Клиникой могут предоставляться скидки на установленные в прейскурантах цены для отдельных категорий пациентов.

6.18. Пациенты, представители пациентов знакомятся с прейскурантами

самостоятельно, устно.

6.19. Клиника проводит рентгенологические исследования и оказывает стоматологические услуги. Условия проведения рентгенологических исследований и оказания стоматологических услуг детализируются соответственно в порядке оказания рентгенологических услуг в ООО «Улыбка Удачи» и порядке оказания стоматологических услуг в ООО «Улыбка Удачи», являющихся неотъемлемой частью настоящих Правил и приложениями соответственно №3 и №4 к Правилам.

6.20. Клиника не выполняет самостоятельно зуботехнические работы. Для оказания стоматологических услуг пациентам Клиника, при необходимости, заказывает зуботехнические работы у сторонних компетентных лиц. Их стоимость возмещается заказчиком при оплате стоматологических услуг.

6.21. Услуги оказываются в соответствии с режимом работы соответствующих кабинетов и врачей-специалистов Клиники. Информация о режиме работы размещается на информационных стендах, в том числе при входе в помещение Клиники (также может публиковаться на сайте ООО «Улыбка Удачи»). Также заинтересованное лицо может получить информацию о режиме работы у персонала Клиники при непосредственном обращении в регистратуру либо по телефону.

6.22. При оказании медицинских услуг в Клинике ведется медицинская документация в соответствии с требованиями законодательства.

6.23. ООО «Улыбка Удачи» не несет ответственности за любые негативные последствия неисполнения пациентом своих обязанностей, ограничений и запретов, предусмотренных законодательством, настоящими Правилами, иными локальными актами ООО «Улыбка Удачи».

## **7. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

7.1. При возникновении конфликта с другим посетителем (посетителями) Клиники гражданин, если не может урегулировать конфликт самостоятельно, обращается за его урегулированием к персоналу Клиники.

7.2. Персонал Клиники принимает меры для урегулирования конфликта, в том числе выслушивает пояснения по ситуации конфликтующих сторон, дает разъяснения сторонам по предмету конфликта (с ссылкой на законодательство, локальные акты Общества), предлагает варианты разрешения конфликта, совершает иные действия исходя из сути конфликта. Все действия совершаются персоналом Клиники в предельно корректной, уважительной форме.

7.3. При возникновении конфликта посетителя с персоналом Клиники посетитель обращается к одному из руководителей, который в это время находится в Клинике (директору, заместителю директора, заведующему стоматологическим отделением ООО «Улыбка Удачи»).

7.4. Граждане в соответствии с законодательством об обращениях граждан вправе обращаться в ООО «Улыбка Удачи» с заявлениями, жалобами и иными обращениями (в том числе путем записей в книге замечаний и предложений).

7.5. Книга замечаний и предложений находится в регистратуре по адресу: г. Гомель, пр-т Ленина, 10, и выдается гражданину по первому требованию.

7.6. В связи с обращениями граждан Общество осуществляет обработку следующих персональных данных заявителей: фамилия, собственное имя, отчество, адрес места жительства (места пребывания), должность лица, подписавшего обращение от имени юридического лица, суть обращения, личная подпись, иные сведения, указанные в обращении. Обработка таких данных в соответствии со



статьями 6 и 8 Закона «О защите персональных данных» осуществляется без согласия субъекта персональных данных.

## **8. ПРИЛОЖЕНИЯ К ПРАВИЛАМ**

8.1. Приложение №1 - Согласие на медицинскую помощь.

8.2. Приложение №2 - Особенности оказания медицинских услуг в ООО «Улыбка Удачи» несовершеннолетним пациентам.

8.3. Приложение №3 - Порядок оказания рентгенологических услуг в ООО «Улыбка Удачи».

8.4. Приложение №4 – Порядок оказания стоматологических услуг в ООО «Улыбка Удачи».