

Общество с ограниченной ответственностью
«Скивидент»

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
г. Минск

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
ООО «Скивидент»
04.07.2024 №5



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Скивидент» (далее – Правила) разработаны на основании ст.43 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении», постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов», иных нормативных правовых актов Республики Беларусь в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями ООО «Скивидент».

Термины, применяемые в тексте Положения используются в значениях, установленных Законом Республики Беларусь «О здравоохранении».

1.2. Правила регламентируют:

- порядок обращения пациентов или их законных представителей, посетителей (далее – Пациенты) в ООО «Скивидент»;
- график работы ООО «Скивидент», должностных лиц;
- права и обязанности Пациентов;
- запреты, действующие в ООО «Скивидент»;
- правила поведения в общественных местах для пациентов и лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- порядок предоставления платных медицинских услуг гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам и лицам без гражданства, постоянно проживающим в Республике Беларусь;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента, выдачи справок, выписок из медицинских документов;
- ответственность;
- порядок разрешения спорных и (или) конфликтных ситуаций;
- иные требования, установленные законодательством Республики Беларусь.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей) и посетителей, обращающихся за оказанием медицинских услуг в ООО «Скивидент».

1.4. ООО «Скивидент» обеспечивает условия для беспрепятственного ознакомления Пациентов с Правилами путем размещения их на информационном стенде в помещении по адресу: г. Минск, пр-т Дзержинского, д. 123, пом. 556.

1.5. Пациенты знакомятся с Правилами самостоятельно. Факт ознакомления Пациента, которому оказывается медицинская помощь, с Правилами подтверждается подписью этого пациента либо лиц, указанных в части второй статьи 18 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении, и вносится в медицинские документы.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право получить медицинскую услугу в ООО «Скивидент» по своему выбору за счет собственных средств, средств законного представителя, средств физических/юридических лиц.

2.2. Обращение Пациента за оказанием медицинской помощи производится посредством предварительной записи на прием.

В целях организации оказания медицинской помощи согласие Пациента на обработку персональных данных при записи на прием не требуется (абз.5 п.2 ст.8 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 №99-3 «О защите персональных данных»).

2.3. Организация предварительной записи на прием в ООО «Скивидент» осуществляется:

2.3.1. при непосредственном обращении в ООО «Скивидент»;

2.3.2. по телефонам: +375 (29) 652-07-62.

2.3.3. посредством мессенджеров Viber, WhatsApp.

2.4. При обращении Пациента без предварительной записи медицинские услуги ему оказываются только при отсутствии записи на требуемое время со стороны других пациентов и технической возможности ООО «Скивидент».

2.5. При каждом обращении Пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность. При первичном обращении администратор заводит стоматологическую амбулаторную карту (форма № 043/у-10), установленную Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 14.01.2011 № 24 и регистрирует Пациента в электронной базе медицинского учета. При регистрации в базе вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (если таковое имеется) пациента;

- дата рождения;

- пол;

- место жительства (место пребывания);

- номер контактного телефона пациента или его законного представителя.

2.6. При обращении Пациент может получить следующую информацию:

- о режиме работы врачей-специалистов, уровне квалификации и специализации медицинских работников;

- об организации предварительной записи на прием;

- о времени приема граждан по личным вопросам руководством ООО «Скивидент»;

- о перечне и стоимости оказываемых медицинских услуг;

- о месте хранения книги замечаний и предложений.

2.7. При обращении за оказанием медицинских услуг в ООО «Скивидент» Пациентам запрещается:

- находиться в медицинском кабинете в верхней одежде;

- разговаривать на повышенных тонах с сотрудниками и оскорблять их;

- использовать средства мобильной связи при нахождении в медицинском кабинете;

- курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные вещества;

- находиться на территории ООО «Скивидент» с признаками и в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения; с агрессивным поведением; с внешним видом, не отвечающем требованиям санитарно-эпидемиологического режима;

- иметь при себе или проносить в помещения ООО «Скивидент» огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, токсичные ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые и легко воспламеняющиеся вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у Пациента, либо их применение, может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы, загромождающие проходы, дверные проемы, а также служебные помещения ООО «Скивидент»;

- находиться в служебных помещениях ООО «Скивидент»;

- мусорить в помещениях, а также наносить вред имуществу ООО «Скивидент»;

- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;

- законным представителям несовершеннолетних лиц до 14 лет оставлять их без сопровождения и присмотра;

- размещать в помещениях ООО «Скивидент» любые рекламные/информационные объявления;

- осуществлять фото- и видеосъемку без письменного разрешения руководителя ООО «Скивидент». Данный запрет распространяется на все время нахождения Пациентов в помещениях Медицинского центра. В случае необходимости (например, пожилого возраста Пациента) Пациент или лицо его сопровождающее может производить аудиозапись приема или рекомендаций врача, но только после предварительного информирования врача-специалиста о такой необходимости, получения от него согласия на запись, с обязательным внесением данной информации в медицинские документы Пациента.

- иметь при себе сильно пахнущие вещества (предметы);

- любые виды дискриминации и проявления неуважения из-за различий по национальности, полу, сексуальной ориентации, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам;

- нарушать общепринятые нормы поведения, морали и нравственности;

- опаздывать на прием более чем на 5 минут;

- не являться на прием в случае предварительной записи без предупреждения об этом администратора ООО «Скивидент»;

- предоставлять ложную, неполную информацию о состоянии своего здоровья;

- не соблюдать рекомендации врача.

2.8. Нарушение Пациентами подп. 2.7 настоящих Правил, в соответствии со ст.17 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении», является основанием для отказа в оказании медицинской помощи, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих.

2.9. Время приема может быть задержано в случае возникновения непредвиденных обстоятельств (необходимости оказания неотложной медицинской помощи предыдущему Пациенту, при сложном клиническом случае и др.), о чем следующие по очереди Пациенты информируются персонально врачом или администратором.

2.10. До оказания медицинской услуги Пациент самостоятельно знакомится с локальными нормативными актами об услугах ООО «Скивидент», находящимися в общедоступном месте (информационном стенде). Претензии, связанные со ссылкой на незнание, либо не ознакомление с данными документами, не принимаются.

2.11. Перед получением медицинской услуги Пациент знакомится с перечнем медицинских услуг и действующим прейскурантом цен ООО «Скивидент». Указанные

документы размещаются на информационном стенде.

2.12. При приеме Пациента, врач-специалист конкретизирует и согласовывает с Пациентом перечень оказываемых медицинских услуг, а также определяет их предварительную стоимость.

Прием и лечение несовершеннолетнего Пациента производится в сопровождении или с письменного согласия его законных представителей.

2.13. В начале приёма врач-специалист производит сбор жалоб, анамнеза и осмотр Пациента.

Врач предоставляет Пациенту в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов услуг, информацию о состоянии здоровья, наличии заболеваний, диагнозе и прогнозе, методах диагностики, лечения, процедурах, возможных осложнениях и связанных с ними рисках, возникающих в результате оказания услуг, возможных вариантах медицинских вмешательств, их последствиях, о прогнозируемых результатах проведенных процедур, а также о необходимых рекомендациях.

2.14. Получив в доступной форме информацию, указанную в подп. 2.13 Правил, Пациент заполняет (при необходимости) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, удостоверив его своей подписью.

Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно Пациентом или его законным представителем. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается сотрудником ООО «Скивидент» в медицинских документах.

В случае оказания медицинской услуги Пациенту, не достигшему возраста 18 лет, добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство подписывает его законный представитель.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте с четырнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство.

Перечень простых медицинских вмешательств определен постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.05.2011 №49 «Об установлении перечня простых медицинских вмешательств».

2.15. Подробное описание оказываемых услуг отражается в стоматологической амбулаторной карте и (или) информированном добровольном согласии и (или) акте оказанных услуг.

2.16. Услуги оказываются в помещении, на оборудовании и с материалами ООО «Скивидент». На отдельные этапы лечения могут привлекаться третьи лица.

Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией об особенностях оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления акцептом публичной оферты.

2.17. Медицинские услуги не оказываются в случае, если в ходе оказания медицинской услуги, у врача возникнут сомнения по целесообразности и возможности продолжения медицинского вмешательства. В этом случае врач, во избежание причинения Пациенту вреда от действий больше, чем от бездействия, может принять решение об отказе в продолжении оказания медицинской услуги.

2.18. В случае несоблюдения Пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил и иных законных требований, врач-специалист может отказать от оказания медицинской услуги Пациенту, если это не угрожает жизни Пациента или здоровью окружающих.

2.19. В ходе лечения, проведения процедур (манипуляций) и по их окончании, для достижения наилучших результатов, Пациенту надлежит строго выполнять все предписания и рекомендации врача-специалиста по лечению, соблюдению гигиенических правил, режима, правил поведения и т.д.

2.20. Оплата Пациентом медицинских услуг производится наличными денежными средствами в кассе ООО «Скивидент» или безналичным перечислением на текущий (расчетный) счет ООО «Скивидент» посредством терминала, системы интернет-банкинга или мобильного банкинга. В подтверждение оплаты Пациенту выдается кассовый чек. Оплата за оказанные услуги лично врачу или иным медицинским работникам не допускается.

В случае если на момент оплаты, терминал Исполнителя не будет работать (неисправность, по вине банковского процессингового центра, отсутствия интернета и т.п.), Пациент обязан оплатить услугу наличными денежными средствами.

2.21. Оплата медицинских услуг, оказанных несовершеннолетнему Пациенту, производится его законными представителями.

Несовершеннолетние Пациенты в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут производить оплату медицинских услуг с письменного согласия и по поручению своих законных представителей.

2.22. В целях обеспечения защиты информации, составляющей врачебную тайну, а именно сведений о факте обращения Пациента за медицинской помощью и состоянии его здоровья, сведений о наличии заболевания, диагнозе и пр. от незаконного распространения, а также с целью соблюдения требований Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 №99-З «О защите персональных данных», фото- и видеосъемка самим Пациентом и третьими лицами при оказании Пациенту медицинской помощи, не допускается.

2.23. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

2.24. При наличии показаний, лечащий врач направляет Пациента на стационарное лечение в государственные учреждения здравоохранения.

2.25. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

2.26. Врач-специалист организует обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к другим врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.

2.27. Если в ходе медицинского вмешательства, Исполнителем будет установлена необходимость увеличения объема лечения и его стоимости, то с согласия Пациента лечение продолжается. Если Пациент не дал согласие на увеличение объема лечения, однако прекратить оказание медицинской услуги не представляется возможным, то лечащий врач производит все необходимые действия в соответствии с клиническим статусом Пациента и Пациент обязан оплатить стоимость фактически понесенных расходов ООО «Скивидент».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении Пациента (его законного представителя) в ООО «Скивидент» для получения медицинской помощи Пациент (его законный представитель) пользуются правами и обязанностями, предусмотренными статьями 41, 42 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении» и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

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

- получение медицинских услуг при обращении (пациент самостоятельно выбирает время исходя из предложенного администратором ООО «Скивидент»);
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Скивидент»;
- пребывание в помещениях и на территории ООО «Скивидент» в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- добровольный выбор консультативных и лечебно-диагностических медицинских услуг;
- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;
- получение информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методов оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача при обращении;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей ООО «Скивидент»;
- отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь. Отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется в письменной форме и подписывается пациентом (его законным представителем);
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за получением услуг, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, если таковые стали известны при оказании услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Республики Беларусь;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии здоровья Пациента;
- отказ от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения, за исключением информации, предоставляемой организациями здравоохранения в правоохранительные органы в соответствии с абз.2 ч.11 ст.46 Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 №2435-ХІІ «О здравоохранении»;
- обращение к администратору либо руководителю ООО «Скивидент» в случае возникновения конфликтных ситуаций;
- реализацию иных прав в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

Предоставление Пациенту указанных выше прав не может осуществляться в ущерб

здоровью других Пациентов и нарушать их права и свободы.

3.3. Пациент (его законный представитель) обязан:

- соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу ООО «Скивидент», а также возмещать ущерб, причиненный порчей имущества;

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

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к сотрудникам ООО «Скивидент», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не допускать проявлений неуважительного отношения;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (надевать одноразовые бахилы перед входом в медицинский кабинет и снимать их, покинув помещение кабинета; поместить верхнюю одежду в зоне гардероба; не входить в верхней одежде в кабинет врача; выключать мобильный телефон при оказании медицинских услуг). Администратор вправе определять порядок обеспечения Пациентов одноразовыми бахилами с учетом сезонности, погодных условий и эпидемиологической обстановки;

- соблюдать правила общественного порядка при нахождении в ООО «Скивидент» (соблюдать тишину, чистоту в помещениях);

- сообщить администратору достоверные (корректные) контактные данные (ФИО Пациента, номер мобильного телефона, дату рождения и др.) при осуществлении предварительной записи на прием. При сообщении администратору недостоверных (некорректных) контактных данных ООО «Скивидент» не несет ответственность за не уведомление Пациента об отмене приема врача, к которому ранее была осуществлена запись, и иных изменениях при оказании медицинских услуг;

- предоставлять администратору ООО «Скивидент» паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, с целью оформления медицинской документации и реализации всех прав пациента согласно требованиям законодательства Республики Беларусь;

- при первом требовании администратора или врача, законные представители несовершеннолетних Пациентов, лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, ограниченно дееспособными и т.д., обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус законного представителя/опекуна (документ, удостоверяющий личность, удостоверение опекуна или попечителя, доверенность на право представления интересов несовершеннолетнего, выписка из решения органов опеки и попечительства);

- сообщать медицинским работникам о наличии заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, вирусных гепатитов А, В, С, туберкулеза, коронавирусной инфекции (и других), а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

- информировать медицинских работников о состоянии своего здоровья, аллергических реакциях, ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, особых психологических и физиологических реакциях на процедуры и манипуляции, о результатах предыдущих обращений за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- выполнять рекомендации и назначения медицинских работников;

- не использовать средства мобильной связи в медицинских и процедурных кабинетах ООО «Скивидент», в том числе при взятии биологического материала;

- соблюдать установленные в ООО «Скивидент» запреты, в том числе запрет курения, распития алкогольных, слабоалкогольных напитков, потребления наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других веществ;

- участвовать в проведении термометрии бесконтактным термометром и находиться в ООО «Скивидент» в медицинской маске в периоды эпидемического подъема заболеваемости согласно данным государственных органов Республики Беларусь и Министерства здравоохранения Республики Беларусь, требующих организации и проведения санитарно-противоэпидемических мероприятий;

- подписывать информированное добровольное согласие (при необходимости) на медицинское вмешательство и другие документы;

- посещать ООО «Скивидент» в соответствии с установленным графиком работы;

- незамедлительно информировать администратора ООО «Скивидент» об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения для урегулирования данного вопроса с лечащим врачом или руководством;

- не совершать действий, способных нарушить права других пациентов;

- не вмешиваться в действия работников ООО «Скивидент», не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- своевременно являться на прием, в случае опоздания на прием более чем на 50 и более % от выделенного времени приема, Пациенту может быть отказано в приеме или услуга может быть оказана позже, при наличии свободного приемного времени;

- в случае невозможности по каким-либо причинам явиться на прием, информировать об этом администратора заблаговременно, но не позднее чем за 24 часа до времени приема. В случае нарушения Пациентом указанного срока или не уведомления о неявке услуга подлежит оплате в полном объеме, предварительная оплата за прием возврату не подлежит (п.2 ст.735 Гражданского кодекса Республики Беларусь);

- при первичном посещении ООО «Скивидент» явиться на прием к врачу за 10 (десять) минут до назначенного времени (для заполнения медицинской документации);

- своевременно производить оплату медицинских услуг. При наличии задолженности по оплате медицинских услуг Пациенту может быть отказано в приеме, а также ООО «Скивидент» вправе в одностороннем порядке прервать и/или отложить лечение (оказание медицинской услуги), за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента;

- при получении медицинских услуг по страховке предъявить страховой полис, а также документ, удостоверяющий личность, а именно: паспорт гражданина Республики Беларусь, ID-карту, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца, для иностранных граждан и лиц без гражданства – действительный паспорт или иной документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу, а также индивидуальную карточку застрахованного лица или договор страхования.

При обращении несовершеннолетнего лица за медицинской помощью по договору страхования, законным представителям необходимо предъявить паспорт ребенка или свидетельство о рождении, страховой полис.

В случае отсутствия оригинала документа, удостоверяющего личность, медицинские услуги застрахованным лицам оказываются за счет их собственных средств.

- подписать уведомление и выразить письменное согласие либо отказ от дачи согласия на обработку его персональных данных. Права Пациента, связанные с обработкой персональных данных, и правила их реализации размещены на информационном стенде

ООО «Скивидент»;

- обеспечить присутствие на врачебном приеме переводчика в случае, если Пациент не владеет русским или белорусским языками;

- при чрезвычайных ситуациях (пожар и т.п.) следовать указаниям сотрудников ООО «Скивидент»;

- выполнять иные обязанности, предусмотренные актами законодательства Республики Беларусь.

4. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

4.1. Режим работы ООО «Скивидент» определяется локальными правовыми актами. Информация о времени работы ООО «Скивидент» и времени приема должностных лиц размещается в общедоступном месте (на информационном стенде), а также на официальном сайте.

4.2. Личный прием пациентов, их законных представителей, осуществляется руководством в установленные дни и часы приема.

4.3. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому директором ООО «Скивидент». График приема врачей может быть изменен по причине болезни, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Часы приема врачей необходимо предварительно уточнять у администратора.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА, ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

5.1. Пациенту или его законному представителю в устной форме предоставляется информация о состоянии его здоровья лечащим врачом в форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и доступной для понимания лица, не обладающего специальными знаниями в области здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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.

5.2. Совершеннолетний Пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законодательством порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законным представителям, а в отношении лиц, по состоянию здоровья не способных к принятию осознанного решения, - супругу(е) или близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет

врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.6. Информация о состоянии здоровья Пациента по телефону не предоставляется.

5.7. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена по его письменному заявлению в виде выписки из стоматологической амбулаторной карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Стоматологическая амбулаторная карта является собственностью ООО «Скивидент», заполняется врачами, медицинскими работниками, с применением терминов и обозначений, сокращений и др., понятных для медицинских специалистов. Стоматологическая амбулаторная карта на руки Пациенту не выдается. В том числе для фотосъемки и/или ксерокопирования.

5.8. Порядок исполнения требований главы 5 настоящих Правил осуществляется с учетом требований законодательства об обработке персональных данных, а также локальных нормативных актов ООО «Скивидент» о защите персональных данных пациента.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. ООО «Скивидент» несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказываемых медицинских услуг, 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 и при наличии установленной вины.

6.2. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение рекомендаций (указаний) медицинских работников, в том числе назначенного графика посещения и режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

6.3. В случае нарушения Пациентами настоящих Правил сотрудники ООО «Скивидент» вправе делать им замечания, вызывать сотрудников милиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Республики Беларусь.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «Скивидент», другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО «Скивидент», причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «Скивидент», а также имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Республики Беларусь.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРНЫХ И(ИЛИ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. Пациент (его законный представитель) вправе обратиться к руководителю и (или) иному должностному лицу ООО «Скивидент» с письменным или устным обращением согласно графику приема граждан, а также путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

7.2. При устном обращении Пациент (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

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

7.3. К письменному обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов).

7.4. Все поступившие обращения граждан (поданные с соблюдением установленного порядка), подлежат регистрации с соблюдением установленного законодательством Республики Беларусь порядка регистрации обращений.

7.5. ООО «Скивидент» принимает меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений и информирует заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

7.6. В случае не разрешения конфликтной ситуации между ООО «Скивидент» и Пациентом ситуации разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

**Право на внеочередное и первоочередное оказание медицинских услуг
в ООО «Сквиидент»
имеют следующие категории граждан (за исключением случаев, когда оказание
медицинских услуг оказывается вне очереди по медицинским показаниям):**

ВНЕОЧЕРЕДНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:

- *Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий на территории других государств* (п.12 ст.12 Закона Республики Беларусь от 17.04.1992 №1594-ХІІ (ред. от 30.06.2022) «О ветеранах»), документ - удостоверение инвалида;
- *Спортсмены национальных и сборных команд Республики Беларусь* (Приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02.06.2015 № 590 «Об организации медицинского обеспечения спортсменов национальных и сборных команд Республики Беларусь»), документ – удостоверение о спортивном звании и нагрудный знак, классификационная книжка;

ПЕРВООЧЕРЕДНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:

- *Бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и бывшие несовершеннолетние узники иных мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в годы Второй мировой войны* (п.10 ст.25 Закона Республики Беларусь от 17.04.1992 № 1594-ХІІ (ред. от 30.06.2022) «О ветеранах»); документ – удостоверение бывшего узника;
- *Инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий* (п.10 ст.25 Закона Республики Беларусь от 17.04.1992 № 1594-ХІІ (ред. от 30.06.2022) «О ветеранах»); документ – удостоверение (свидетельство) единого образца;
- *Лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, и другие лица, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями* (подп.1.4. п.1, п.2 Постановления Совета Министров Белорусской ССР от 29.12.1990 № 349 (ред. от 18.06.2012) «О предоставлении льгот лицам, необоснованно репрессированным в период 20-80-х гг. и впоследствии реабилитированным»); документ – удостоверение о праве на льготы;
- *Граждане, пострадавшие от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий* (ст. Закона Республики Беларусь от 06.01.2009 №9-З (ред. от 09.01.2017) «О социальной защите граждан, пострадавших от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий»), документ – удостоверение пострадавшего от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий и справки, порядок выдачи которых устанавливается Советом Министров.

Право на льготу должно быть подтверждено соответствующим документом.