

Утверждено _____ (подпись, печать)
Генеральным директором ООО «Бьюти Мания»
Пак Надежда Робертовна
ИНН 7814789919

Правила посещения косметологической клиники

1. Общие положения:

- 1.1. Настоящие правила посещения косметологической клиники (далее – Клиника) распространяются на всех без исключения граждан (пациенты, посетители), посещающих Клинику.
- 1.2. Клиника работает по утверждённому графику 09:00 – 21:00.
- 1.3. Косметологические услуги предоставляются только после подписания договора и других необходимых документов.
- 1.4. Приём врачами проводится по предварительной записи, которую можно оформить по телефону нашей Клиники 8 (812) 454 58 88, на нашем сайте nadincosmetology.ru или у администратора Клиники.
- 1.5. Время приёма рассчитано только на пациента, записанного на приём.
- 1.6. При посещении Клиники необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт); при оказании услуг несовершеннолетним (дети до 18 лет) – обязательно сопровождение одним из родителей с предъявлением паспорта и свидетельства о рождении ребёнка. Родственники и третьи лица при сопровождении несовершеннолетнего должны иметь нотариально оформленную доверенность от родителей или законных представителей, предусматривающую полномочие получать медицинскую информацию и сопровождать несовершеннолетнего.
- 1.7. При изменившихся обстоятельствах просим оповестить Клинику о неявке на приём.
- 1.8. На консультацию врача необходимо приходить заранее за 5–10 минут для оформления медицинской карты и других документов.
- 1.9. При опоздании более чем на 15 минут администратор вправе предложить время вашего приёма следующему пациенту. Для сохранения обязательств перед другими пациентами администратор Клиники вправе предложить Вам новое время в этот день по согласованию с врачом или другой вариант, в том числе отказать в приёме.
- 1.10. Администраторы не предоставляют личные телефоны и другие личные контактные данные врачей по просьбам пациентов. При необходимости уточнить рекомендации и т. д. нужно обратиться с вопросом в Клинику во время приёма вашего врача или администратору.
- 1.11. В клинике находится Книга отзывов и предложений. В ней Вы можете оставить предложение для улучшения обслуживания, выразить мнение о работе сотрудников.
- 1.12. Для соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в Клинике обязательно надевать бахилы при входе, оставлять верхнюю одежду в гардеробе.
2. При посещении Клиники пациенты должны ознакомиться со всем правилами, документами и иными информационными материалами, размещённых на сайте nadincosmetology.ru, а также в Клинике в уголке Потребителя.
3. За оставленные без присмотра личные вещи администрация Клиники ответственности не несёт.
 - 3.1. Забытые клиентами вещи (документы) в помещении Клиники, в случае их обнаружения сотрудником Клиники, помещаются на хранение и подлежат возврату пациенту по его требованию.
 - 3.2. Оставленные в Клинике продукты подлежат немедленной утилизации.
 - 3.3. В случае не востребования гостем забытых вещей в течение 10-и дней с даты их обнаружения Администратор Клиники вправе утилизировать указанные вещи.
 - 3.4. Забытые документы, в случае их не востребования Пациентом в течение 2 недель с даты обнаружения, подлежат передаче в организацию, выдавшую документ, или передаются в ближайшее отделение полиции.
 - 3.5. За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, клиника может устанавливаться отдельная плата, которая взимается с Пациента в момент возврата вещи.

4. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой

4.1. В случае нарушения прав Пациента (его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию Клиники или к Главному врачу согласно графику приема граждан.

Главный врач ООО «БЮТИ МАНИЯ»: Пак Надежда Робертовна

График приема: 9.00-21.00

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- 4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.5. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

- 5.1. Каждый Пациент (Законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания. Методах оказания медицинской помощи, связанном с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
- 5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов.
- 5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам).
- 5.4. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.5. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту (законному представителю) или другим лицам

6.1. Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

- 7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных
- Трудовым кодексом Российской Федерации.

- 7.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Клиника работает ежедневно с 9-21.00

- 7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствие с типовыми должностными инструкциями персонала График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 7.4. Прием Пациентов населения главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, в справочной, у администратора, а также на официальном сайте Клиники.