

# **Правила внутреннего распорядка и поведения для потребителей услуг ООО «Красота»**

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов клиники ООО «Красота» (далее по тексту: «Клиника» и «Правила») являются организационным правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов в период посещения Клиники и получения медицинской, утверждаются приказом директором Клиники.

1.2. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную, специализированную помощь на платной основе по адресу: 344022, Ростовская обл., Ростов-На-Дону г., Пушкинская ул., дом 168/78

1.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства при угрозе жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону (03, 112).

1.4. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике по адресам, [указанным в реестре](#).

1.5. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок и график приема пациентов и посетителей должностными лицами;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок и график приема посетителей и пациентов должностными лицами.
- ответственность.

1.6. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.7. Правила внутреннего распорядка являются общедоступными и размещаются на официальном сайте <https://expert-cosmetology.ru/> и на информационном стенде Клиники.

## 2. Порядок обращения в клинику

2.1. При первичном обращении пациент обязан предварительно и самостоятельно записаться на консультацию к специалисту по телефонам: +7 863 201-34-64, +7 928 229-60-02 или через [сервис самостоятельной записи Yclients](#).

2.2. При первичном посещении Клиники пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.2. При первичном посещении пациент должен прибыть в Клинику за 15 минут до начала приема. Этот период времени необходим для заключения договора и заполнения всей необходимой медицинской документации (добровольного информированного согласия на виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных, анкеты пациента).

2.3. В Клинике при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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), серия и номер паспорта.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в Клинике.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить по телефонам: +7 863 201-34-64, +7 928 229-60-02 в устной форме у администраторов Клиники.

2.6. В день приема перед посещением врача пациент обязан пройти регистрацию на рецепции с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта).

### 3. Права и обязанности пациента

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других сотрудников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в предоставлении ему медицинских услуг;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- на выбор лечащего врача, при его согласии и с разрешения директора Клиники;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- на отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение в установленном в Клинике порядке с жалобой к должностным лицам, а также руководству Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе, иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о его здоровье.

3.2. При обращении за медицинскими услугами в Клинику Пациент обязан

3.2.1 Соблюдать:

- внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим (вход в Клинику только в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда должна быть оставлена в гардеробе);
- тишину, чистоту и порядок;

- требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить сотрудникам Клиники.

3.2.2. Предоставить полную и реальную информацию о состоянии своего здоровья медицинским сотрудникам, принимающим участие в процессе лечения.

3.2.3. Сообщать о любых непредвиденных ситуациях, сложившихся в процессе лечения.

3.2.4. Своевременно информировать администратора Клиники о всех изменениях своих персональных данных (имени, фамилии, адресе, телефоне).

3.2.5. Своевременно информировать администратора Клиники в случае невозможного посещения приема врача в назначенное время.

3.2.6. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и сотрудникам Клиники, проявлять вежливое, толерантное и доброжелательное отношение к другим пациентам.

3.2.7. Бережно относиться к имуществу Клиники.

3.3. При нахождении в Клинике пациенту запрещено:

- находится в верхней одежде без сменной обуви (бахил, бахилы предоставляются бесплатно всем посетителям Клиники);

- иметь при себе предметы и средства, представляющие угрозу для окружающих;

- вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;

- курить в помещении Клиники, а также на всей прилегающей к Клинике территории;

- приходить на прием с животными;

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, за исключением случаев оказания неотложной помощи;

- изымать документы из медицинских карт, со стендов, папок информационных стендов;

- производить фото- и видеосъемку без разрешения сотрудников Клиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право:

- направить письмо на электронную почту: s-oksi@yandex.ru.

- обратиться к руководству Клиники в письменном виде по адресу: 344022, Ростовская обл., Ростов-На-Дону г., Пушкинская ул., дом 168/78, ООО «Красота» на имя директора Шупиковой Оксаны Витальевны в свободной форме с указанием полных данных пациентов, телефона для связи и почтового адреса.

5. Порядок и график приема пациентов и посетителей должностными лицами

5.1. Прием пациентов и посетителей должностными лицами осуществляется по предварительной записи по телефонам: +7 863 201-34-64, +7 928 229-60-02.

5.2. Ответственный за прием обращений граждан – понедельник-пятница: 10.00 – 18.00

Главный врач – Алла Сергеевна Горбачева

5.3. Личный прием пациентов главным врачом осуществляется после получения от пациента письменной заявки с указанием данных пациента, причины обращения и контактов пациента для связи и назначения личного приема.

5.4. При личном приеме содержание устного обращения заносится в карточку обращения пациента или посетителя. 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 дано устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема пациента/посетителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение (оригинал) подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Письменные обращения регистрируются в Клинике: 344022, Ростовская обл., Ростов-На-Дону г., Пушкинская ул., дом 168/78, с 9-00 до 21-00, в будние дни.

5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

5.7. Письменное обращение посетителя, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, пациента в течение 10 дней. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Полученные пациентом справки должны быть заверены печатями установленного образца.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента устная, в форме выписок из медицинской карты, справок предоставляется их законному представителю.

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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.

## 8. Ответственность

8.1. За нарушение правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм Пациент (посетитель) может быть привлечен к административной и гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

## 9. Сведения об ответственных сотрудниках:

Ответственный за прием обращений граждан: Дарья Дудникова

Ответственный по пожарной безопасности: Оксана Шупикова

Отдел клиентского сервиса: Ольга Чепрасова