

Правила поведения в ООО «Институт красоты»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения в ООО «Институт красоты» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, определяющим права и обязанности потребителей и иных посетителей при обращении в ООО «Институт красоты» (далее – Клиника) для получения платных медицинских услуг.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»,
- Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»
- и иными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для потребителей и сотрудников Клиники, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителей путем размещения информации на сайте Клиники в сети Интернет по адресу: <https://63centr.ru> и/или на информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Основной формой оказания медицинской помощи (медицинских услуг) в Клинике является плановая медицинская помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

2.2. Условия оказания медицинской помощи (медицинских услуг) – амбулаторно.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют

вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. В случае обращения в Клинику потребителей, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения Клиники.

2.5. Клиника не участвует оказании медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.6. Клиника оказывает медицинские услуги Потребителям в помещении Исполнителя, расположенного по адресу: 443114, Россия, г. Самара, пр-кт Кирова, здание 301А в дни и часы работы, которые устанавливаются администрацией Клиники и доводятся до сведения Потребителя путем размещения информации на сайте Клиники в сети Интернет по адресу: <https://63centr.ru> и/или на информационных стендах, расположенных в помещении Клиники

2.7. Для получения платных медицинских услуг потребитель обращается в регистратуру Клиники. При обращении Потребитель подписывает договор об оказании платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

2.8. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Потребителя, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

2.9. Во время пребывания в Клинике с целью соблюдения санитарно-эпидемиологических требований потребитель и лица его сопровождающие обязаны использовать бахилы и другие средства индивидуальной защиты, обеспечение которых осуществляется Клиникой.

2.10. Медицинская помощь потребителям оказывается в кабинетах Клиники. Потребитель входит в кабинет медицинского работника по его приглашению. Запрещается входить в кабинет медицинского работника без приглашения, когда там идет прием другого Потребителя.

2.11. Нахождение сопровождающих потребителя лиц в кабинете медицинского работника допускается только с согласия потребителя, с разрешения медицинского работника и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.12. Во время пребывания в Клинике потребителю и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.13. Прием потребителей врачами Клиники проводится согласно утвержденного графика. Врач вправе прервать прием потребителя для оказания неотложной медицинской помощи другому потребителю.

2.14. В помещении Клиники запрещено курение, распитие спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

3. Права и обязанности потребителей

3. Права и обязанности потребителей в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении потребитель имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

- сохранение сотрудниками Клиники 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;

- получение информации о своих правах и обязанностях;

- получение копий медицинских документов, результатов исследований, больничного листа, рецепты, других документов в регистратуре только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении потребитель обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

- заполнить предложенный медицинским работником бланк Информированного добровольного информированного согласия на проведение медицинского вмешательства, либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства, либо о его прекращении.

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент (потребитель) должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации медицинского работника (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);

- своевременно являться на прием к врачу или на процедуры;
- сотрудничать с медицинским работником Клиники на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правила запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- при обращении в Клинику оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;
- не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение;

4. Правила поведения потребителей в Клинике

4.1. Потребителям категорически запрещается:

- курение возле Клиники, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холлах Клиники и пользоваться мобильным телефоном во время приёма врачом;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в холлах Клиники, видеокамеру и диктофон во время приёма медицинского работника Клиники без предупреждения;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- играть в азартные игры;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей потребителя лиц в кабинете. Допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ, других заболеваний рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Потребитель должен сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отказе предоставления данной информации администрация Клиники снимает с себя ответственность за невозможность оповещения потребителя об изменении даты и времени приема врача.

4.6. Потребитель вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и/ (или) лечении.

4.7. Потребитель обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию иному медицинскому работнику Клиники.

4.8. Потребитель обязан добросовестно выполнять рекомендованные методы подготовки к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник может отложить проведение обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования

4.9. Потребителю, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме по медицинским показаниям, если это не создает угрозы его жизни и здоровью. Состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения является противопоказаниями для оказания медицинской помощи.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

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

5.2. В случае конфликтных ситуаций Потребитель имеет право непосредственно обратиться к Управляющему – Индивидуальному предпринимателю.

5.3. Потребитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Клиники, 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, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Письменное обращение, поступившее руководству Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

5.6. Обращение пациента, касающееся качества оказанных медицинских услуг, рассматривается в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Срок рассмотрения обращения составляет 10 дней.

5.7. Споры, возникшие между потребителем и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон, а в случае неурегулирования спора в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Информация о форме и способах направления обращений в органы государственной власти размещена на официальных сайтах органов государственной власти, а также доступна для ознакомления на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу <https://63centr.ru> и(или) на информационных стендах, расположенных в помещении Исполнителя. Обращения Потребителя в адрес ООО «Институт красоты» направляются

заказным письмом по юридическому адресу или лично при обращении в регистратуру Исполнителя

6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. При несоблюдении потребителем Правил поведения в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в помещении Клинике, служебных помещениях, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, к потребителю могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации: административную, гражданскую или уголовную ответственность.

7. Порядок изменения Правил.

7.1. Клиника вправе в любое время в одностороннем порядке изменить настоящие Правила поведения, приняв новую редакцию Правил поведения в ООО «Институт красоты».

7.2. Информация об изменении Правил поведения подлежит размещению на сайте Клиники в сети Интернет по адресу: <https://б3centr.ru> и/или на информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

7.3. Новая редакция Правил вступает в силу с даты, указанной в Приказе об их утверждении.