

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

ООО «Косметологическая клиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством РФ (ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан», Закон «О защите прав потребителей», санитарно-эпидемиологические правила СП 2.1.3678-20) и Уставом ООО «Косметологическая клиника».

1.2. Правила обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории клиники (в здании, холле, зоне ожидания, кабинетах, коридорах, санитарных комнатах).

1.3. Несоблюдение настоящих Правил может повлечь за собой:

- устное предупреждение;
- отказ в оказании услуги (с сохранением за пациентом стоимости визита, если нарушение произошло после начала приёма);
- удаление из клиники (при грубых нарушениях);
- ответственность, предусмотренную законодательством РФ (при причинении вреда имуществу или здоровью персонала/посетителей).

1.4. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, до оказания услуг не допускаются. Приём в таком состоянии считается несостоявшимся по вине пациента.

2. Приём и регистрация

2.1. Запись и визит

- Пациенты принимаются по предварительной записи. Визит без записи возможен при условии нахождения в расписании врача, которые ведет прием в порядке живой очереди.
- Рекомендуются прибывать за 15 минут до назначенного времени для оформления документов и спокойной подготовки к процедуре.

- При опоздании более чем на 15 минут клиника вправе сократить время приёма пропорционально опозданию либо перенести визит на другое время.
-

2.2. Документы при первичном визите

- Паспорт гражданина РФ (или иной документ, удостоверяющий личность).
- Если услуги оказываются несовершеннолетнему, его должен сопровождать взрослый. В этом случае необходим паспорт и свидетельство о рождении ребенка. Если несовершеннолетнего сопровождают третьи лица, необходимо нотариально заверенное согласие родителей/законных представителей.
- Результаты предыдущих обследований и выписок (если есть).
- Список принимаемых препаратов (желательно с дозировками).

2.3. Сопровождающие лица

- Один пациент может привести не более одного сопровождающего, если это не оговорено отдельно (например, помощь маломобильному пациенту).
- Дети до 15 лет могут находиться в зоне ожидания только в сопровождении взрослого (не пациента), который несёт за них полную ответственность. Оставлять детей без присмотра запрещено.
- Сопровождающие обязаны соблюдать настоящие Правила наравне с пациентами.

3. Поведение в зоне ожидания и общих зонах

3.1. Зона ожидания предназначена для спокойного ожидания приёма.
Запрещено:

- Громко разговаривать, кричать, использовать громкую связь телефона;
- Включать музыку, видео, аудио без наушников;
- Принимать пищу (кроме чистой воды и случаев, предусмотренных медицинскими показаниями, например, при сдаче крови натощак – лёгкий перекус после);
- Распивать алкоголь, курить (включая электронные сигареты, вейпы, IQOS);
- Находиться в верхней одежде и уличной обуви (предусмотрен гардероб или бахилы).

3.2. Личные вещи

- Клиника не несёт ответственности за сохранность сумок, телефонов, украшений, наушников и иных ценных вещей, оставленных без присмотра в зоне ожидания.
- Для верхней одежды предусмотрен гардероб (или вешалка в зоне ожидания). Не допускается размещение личных вещей на проходах, эвакуационных выходах, батареях отопления.

3.3. Санитарные требования

- При симптомах ОРВИ (кашель, насморк, температура, боль в горле) пациент обязан надеть медицинскую маску и сообщить администратору. Клиника оставляет за собой право перенести визит или принять пациента в индивидуальном боксе.
 - Запрещено приходить на приём с явными признаками инфекционных заболеваний (включая герпес в активной стадии, конъюнктивит, ветряную оспу, чесотку) – в этом случае визит переносится без штрафа при условии предупреждения до приезда.
-

4. Поведение в медицинском кабинете

4.1. Вход в кабинет

- Входить в кабинет можно только по приглашению медицинского персонала.
- Заходить в кабинет во время приёма другого пациента строго запрещено.

4.2. Нахождение в кабинете

- На приёме пациент находится в кабинете один (если не требуется помощь сопровождающего или ребёнок до 14 лет по согласованию с врачом).
- Запрещено прикасаться к медицинскому оборудованию, инструментам, препаратам без разрешения врача.
- Запрещено отвлекать врача во время проведения активных манипуляций (уколы, аппаратные процедуры), за исключением экстренных вопросов (резкая боль, головокружение, тошнота).

4.3. Фото- и видеосъёмка

- Фото- и видеосъёмка процесса процедуры, оборудования, медицинской документации возможна ТОЛЬКО с письменного согласия врача и администрации.

- Съёмка «до/после» с участием пациента проводится с его согласия, кадры используются исключительно в целях, оговорённых в согласии.
- Запрещена аудиозапись приёма без уведомления врача. При необходимости записи пациент обязан предупредить врача до начала приёма.

4.4. Обратная связь во время приёма

- Пациент обязан сообщать врачу о любых неприятных ощущениях (боль, жжение, головокружение, тошнота, озноб) НЕМЕДЛЕННО.
- Допускается задавать вопросы по процедуре до её начала и после завершения. Во время процедуры врач может попросить пациента сохранять молчание (например, при лазерных операциях).

5. Общение с персоналом и другими пациентами

5.1. Уважение и этика

- Все участники процесса (пациенты, посетители, персонал) обязаны соблюдать взаимное уважение, не допускать оскорблений, грубости, агрессии, угроз.
- Запрещены любые формы дискриминации по полу, возрасту, национальности, вероисповеданию, внешности, диагнозу.

5.2. Конфликтные ситуации

- При возникновении претензий к качеству обслуживания, очереди, действиям персонала пациент вправе обратиться к администратору клиники или главному врачу (в устной или письменной форме) – на месте.
- Запрещено выяснять отношения с персоналом в присутствии других пациентов, кричать, блокировать работу ресепшена, мешать приёму других пациентов.

5.3. Очередь и консультация администратора

- Запись на приём, оплата, выдача документов производятся в порядке живой очереди
 - Администратор имеет право приоритетно обслуживать пациентов, которые входят без записи для оплаты или выдачи документов, не нарушая основной график приёма.
-

6. Правила для детей

6.1. Дети допускаются в клинику только в сопровождении ответственного взрослого (родителя, опекуна, совершеннолетнего родственника), который не является пациентом в данный момент.

6.2. Нахождение детей в зоне ожидания без присмотра запрещено. Родитель/сопровождающий обязан контролировать ребёнка, не допускать беготни, крика, игр на проходах, прикосновений к декоративным элементам и оборудованию.

6.3. При проведении процедуры пациенту (например, маме), сопровождающий с ребёнком либо дожидается окончания приёма в зоне ожидания под своим контролем, либо покидает клинику и возвращается к окончанию визита.

6.4. Если поведение ребёнка мешает другим пациентам или работе персонала, администрация вправе попросить сопровождающего с ребёнком выйти из зоны ожидания.

7. Санитарно-эпидемиологические требования

7.1. Перед входом в клинику посетители обязаны воспользоваться антисептиком для рук (размещён на входе).

7.2. Наличие бахил или сменной обуви – обязательно для всех посетителей. Бахилы предоставляются клиникой.

7.3. Запрещено проносить в зону чистых процедур (кабинеты, перевязочные) продукты питания, напитки (кроме бутилированной воды), домашних животных (исключение – собака-поводырь с документами).

7.4. При кашле и чихании использовать салфетку или локтевой изгиб, использовать антисептик после контакта с поверхностями.

8. Безопасность

8.1. Эвакуация и чрезвычайные ситуации

- Пациенты и посетители обязаны соблюдать требования персонала при объявлении эвакуации (пожар, задымление, авария) и покидать

клинику через обозначенные эвакуационные выходы, не создавая паники.

- Пути эвакуации должны быть свободны. Запрещено загромождать коридоры и выходы.

8.2. Запрещённые предметы

- Запрещено проносить в клинику оружие, колюще-режущие предметы, легковоспламеняющиеся жидкости, взрывчатые вещества.

8.3. Курение и огонь

- Курение (включая электронные системы нагревания табака, вейпы, кальяны) запрещено на всей территории клиники, включая прилегающую территорию (фасад, входную группу).

8.4. Материальная ответственность

- При умышленном или неосторожном повреждении имущества клиники (оборудования, мебели, отделки) виновный обязан возместить ущерб в полном объёме в соответствии с законодательством РФ.

9. Нарушение правил и ответственность

9.1. За первое негрубое нарушение (опоздание, громкий разговор, отказ надеть бахилы) – устное предупреждение от администратора или врача.

9.2. За систематические или грубые нарушения (агрессия, оскорбления, нахождение в состоянии опьянения, отказ соблюдать санитарные нормы) – пациент удаляется из клиники, услуга не оказывается. Денежные средства за текущий визит не возвращаются (как за несостоявшуюся услугу по вине пациента).

9.3. При действиях, содержащих признаки административного правонарушения (мелкое хулиганство, оскорбление) или уголовного преступления (причинение вреда здоровью), клиника вызывает наряд полиции и передаёт материалы дела правоохрнительным органам.

9.4. Пациент, нарушивший правила, может быть внесён в «чёрный список» клиники с отказом в дальнейшем обслуживании (по решению главного врача).

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде в зоне ожидания, на официальном сайте клиники и могут выдаваться пациенту при заключении договора.

10.2. Клиника оставляет за собой право вносить изменения в Правила с уведомлением пациентов через информационные стенды и сайт за 5 дней до вступления изменений в силу.

10.3. Ознакомление с Правилами подтверждается подписью пациента в Договоре на оказание платных медицинских услуг или отдельном листе ознакомления.