УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Клиника Красоты»
_____А.А.Хрисанова
«03» 02 2026г.

Правила внутреннего распорядка
для потребителей услуг ООО «Клиника Красоты»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

1.2. Правила определяют нормы поведения потребителей услуг (далее – Пациенты) и иных посетителей при получении услуг в ООО «Клиника Красоты» (далее – Клиника): порядок обращения, права и обязанности Пациента, правила поведения, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья и выдачи медицинских документов.

1.3. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всего персонала, Пациентов и посетителей Клиники.

1.4. С Правилами Пациент или его законный представитель знакомится при обращении (устно и на информационном стенде); Правила размещаются в доступном для пациентов месте и на официальном сайте Клиники.

1.5. Интересы несовершеннолетних и лиц, признанных недееспособными, представляют их законные представители на основании документов, подтверждающих полномочия; в иных случаях – представитель по нотариальной доверенности.

2. Порядок обращения в Клинику

2.1. Услуги оказываются на платной основе на основании договора об оказании платных медицинских услуг. Оплата производится в сроки и порядке, установленные договором; по факту оплаты Пациенту выдаётся кассовый чек или иной подтверждающий документ.

2.2. Приём осуществляется по предварительной записи через администратора (лично, по телефону или иным способом). Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по записи.

2.3. При первом обращении Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, и подписывает: договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных. При необходимости – согласие на фото- и видеофиксацию.

2.4. При опоздании Пациента более чем на 15 минут Клиника вправе перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом. При невозможности

прийти в назначенное время Пациент обязан заблаговременно предупредить администратора.
2.5. Клиника вправе отказать в оказании услуги лицу в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, при агрессивном или хулиганском поведении, поведении, угрожающем жизни и здоровью персонала и других посетителей, а также при невыполнении Пациентом обязанностей, предусмотренных Правилами и договором.
2.6. Информация о перечне и стоимости услуг, времени работы специалистов, подготовке к процедурам доступна по телефону, у администратора и на информационных стендах.

3. Права Пациента

При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны персонала и других лиц, участвующих в оказании услуг.
3.2. Получение информации о ФИО, должности и квалификации медицинского работника, оказывающего услугу.
3.3. Оказание услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям.
3.4. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от него.
3.5. Получение в доступной форме информации: о порядке оказания услуг и применяемых стандартах; о методах оказания помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах и последствиях вмешательства, ожидаемых результатах; о применяемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, их показаниях и противопоказаниях; о возможности получения аналогичной помощи бесплатно в рамках программы государственных гарантий.
3.6. Выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья Пациента.
3.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
3.8. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и средствами.
3.9. Обращение с жалобой к руководителю Клиники, а также в контролирующие и надзорные органы.
3.10. Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании услуг, в соответствии с законодательством РФ.

4. Обязанности Пациента

4.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; своевременно обращаться за медицинской помощью.
4.2. Представлять достоверные сведения о состоянии здоровья, в том числе об аллергических реакциях, противопоказаниях к лекарственным препаратам, перенесённых и хронических заболеваниях, принимаемых лекарствах, беременности.
4.3. Немедленно информировать специалиста об изменении (ухудшении) самочувствия в процессе оказания услуги.

4.4. Соблюдать режим лечения и выполнять предписания специалиста; ознакомиться с рекомендованным планом и неукоснительно его выполнять.
4.5. Соблюдать режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок, нормы поведения в общественных местах.
4.6. Уважительно относиться к персоналу и другим Пациентам, не предпринимать действий, нарушающих их права.
4.7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим: надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе (зоне ожидания); не посещать Клинику при острой фазе ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний, а также с признаками кожных и иных заболеваний, если проведение процедуры не показано.
4.8. Соблюдать требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара или иных угроз немедленно сообщать любому сотруднику Клиники.
4.9. Бережно относиться к имуществу Клиники; соблюдать правила пользования оборудованием и зонами общего пользования (гардероб, зоны ожидания).
4.10. Не приходить на процедуры после употребления алкоголя; информировать специалиста о приёме препаратов, разжижающих кровь, антибиотиков и иных средств, влияющих на безопасность процедуры.
4.11. Оплатить услуги в порядке и сроки, установленные договором.
4.12. Соблюдать настоящие Правила.

5. Пациентам и посетителям запрещается

5.1. Проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, наличие или применение которых может представлять угрозу для окружающих.
5.2. Находиться в служебных и процедурных помещениях без разрешения персонала.
5.3. Оставлять детей без присмотра; присутствие сопровождающих в процедурном кабинете – только с разрешения специалиста.
5.4. Курить в помещениях Клиники и у входа в неё, в том числе электронные сигареты.
5.5. Громко разговаривать, шуметь, пользоваться звуком мобильных устройств без наушников в зонах оказания услуг и в зонах общего пользования.
5.6. Производить фото- и видеосъёмку персонала и других Пациентов, а также фотографировать документы и информационные стенды без разрешения администрации.
5.7. Выносить из Клиники имущество и документы, изымать что-либо из медицинских карт и стендов.
5.8. Размещать объявления и рекламные материалы без разрешения администрации.
5.9. Преграждать проход и проезд к входу в Клинику.

6. Правила поведения в Клинике

6.1. Пациент приходит на процедуру в назначенное время, заранее предупреждает об отмене или переносе визита (за 24 часа до визита).

6.2. Перед процедурой Пациент снимает верхнюю одежду и украшения, при необходимости переодевается в одноразовую одежду или халат.

6.3. О самочувствии (аллергия, недомогание, беременность, месячные – если это влияет на процедуру) необходимо сообщить до начала процедуры.

6.4. Время процедуры может быть продлено, если Пациент самостоятельно нарушил рекомендации по подготовке (сохранил макияж, нанёс крем, употребил кофеин перед назначенной процедурой) – по согласованию с администрацией.

6.5. Личные ценности Пациент оставляет под собственную ответственность; Клиника не несёт ответственности за утерянные ценности.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной форме специалистом и содержит сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах вмешательства и их последствиях, о результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.

7.2. Информация о состоянии здоровья сообщается членам семьи только с письменного разрешения Пациента.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

8.1. В случае конфликтной ситуации или нарушения прав Пациент (его законный представитель) вправе обратиться с претензией устно к администратору или руководителю Клиники, либо письменно.

8.2. Письменное обращение подаётся в двух экземплярах; на экземпляре Пациента ставится отметка о приёме с датой регистрации. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

8.3. Пациент вправе также обратиться в территориальный орган Росздравнадзора, Роспотребнадзора, общества защиты прав потребителей или в суд.

9. Порядок выдачи медицинских документов

9.1. Пациент или его законный представитель имеет право получать в доступной форме информацию о состоянии своего здоровья, а также отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов (в том числе медицинской карты, результаты медицинских осмотров, лабораторных и инструментальных исследований, заключения специалистов). Основанием для выдачи является запрос Пациента или его законного представителя (ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

9.2. Запрос оформляется в письменной форме (лично или по почте). В запросе указываются: ФИО Пациента, дата рождения, паспортные данные (или иные

реквизиты документа, удостоверяющего личность), сведения о представляемых документах, способ их получения. При подаче запроса законным представителем дополнительно представляются документы, подтверждающие его полномочия.

9.3. Медицинские документы, копии и выписки из них предоставляются Пациенту в течение срока, установленного законодательством для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 календарных дней со дня регистрации запроса (приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н).

9.4. Копии медицинских документов на бумажном носителе выдаются в одном экземпляре. Факт выдачи фиксируется в медицинской документации Клиники (регистрируется запрос, отметка о выдаче, дата, подпись получателя).

10. Время работы Клиники

10.1. Режим работы Клиники Красоты (г. Белгород, пр-т Славы д.76/9): понедельник-пятница – с 9.00 до 19.00, суббота – с 9.00 до 18.00, воскресенье – с 9.00 до 17.00.

10.2. Режим работы Клиники Красоты+ (г. Белгород, ул. Щорса, д.8): понедельник-пятница – с 9.00 до 19.00, суббота – с 9.00 до 18.00, воскресенье – выходной.

10.3. График работы в предпраздничные дни (сокращение рабочего дня на один час) и в праздничные дни публикуется заблаговременно на информационном стенде, сайте, страницах Клиники в социальных сетях и в карточке Клиники в сервисах Яндекса.

10.4. При временной отмене или переносе уже записанных визитов (отпуск врача, больничный, аварийные или технические причины) Клиника уведомляет каждого записанного Пациента до назначенного времени по телефону, указанному при записи, с одновременным предложением ближайшей доступной даты.

10.5. При невозможности связаться с Пациентом по указанным при записи каналам Клиника направляет Пациенту сообщение (СМС/сообщение в мессенджере) с информацией об изменении времени визита и предложением перезвонить или согласовать новую дату. Уведомление, направленное одним из способов считается надлежащим исполнением Клиникой обязанности по информированию Пациента. Клиника не несёт ответственности за несвоевременное получение Пациентом информации в случае, если Пациент не обеспечил актуальность своих контактных данных, не дал согласия на получение уведомлений либо отказался от их получения.

11. Ответственность за нарушение Правил

11.1. Воспрепятствование оказанию услуг, неуважение к сотрудникам и другим Пациентам, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников, причинение вреда деловой репутации или материального ущерба Клинике влечёт ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11.2. При нарушении Правил персонал вправе сделать Пациенту замечание; в случаях, предусмотренных законодательством, Клиника вправе отказаться от дальнейшего оказания услуг.