Правила оказания медицинских услуг в ООО «Секреты красоты»

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее — Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ООО «Секреты красоты» (далее — Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 (далее — Правила), Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ООО «Секреты красоты» и Пациентами, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

**2. Порядок обращения Пациентов**

2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону +79026333339, 208-66-33, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации www.sk-clinic.ru

. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров. Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии соответствующего плана-графика лечения ООО «Секреты красоты».

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом. Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента. Администратор Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру или процедуре.

2.3. За 1 (один) день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема. В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за 1 (один) день предупредить администратора Организации. В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

2.4. При обращении в Организацию Пациент обязан предоставить следующие документы: — документ, удостоверяющий личность (паспорт); Также при первичном обращении в Организацию Пациент: — заключает договор на оказание медицинских услуг; — дает согласие на обработку персональных данных.

**3. Права и обязанности Пациентов**

3.1. Пациент имеет право на: — выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности; — диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; — облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами; — получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи; — письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей; — выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; — защиту персональных данных; — защиту сведений, составляющих врачебную тайну; — отказ от медицинского вмешательства; — возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи; — другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается: — лечение в назначенное время у другого свободного специалиста; — лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста; — перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент обязан: — соблюдать настоящие Правила; — соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности; — проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность; — не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации; — посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы; — соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим; — ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных, согласие на обработку биометрических персональных данных; — оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации; — предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; — бережно относиться к имуществу Организации; — соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается: — находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации; — курить в помещении Организации; — громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью; — оставлять малолетних детей без присмотра; — изымать какие-либо документы из медицинских карт; — находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви; — оставлять без присмотра личные вещи; — являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов; — пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры); — посещать Организацию с животными.

**4. Порядок оказания медицинских услуг**

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме, достоверно ответить на вопросы специалиста, дать согласия на проведение процедур.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3 По результатам осмотра Пациенту выдается план-график лечения, который является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг.

4.4. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся у администратора.

4.7. Информация о состоянии 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 риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.8. В случае ухудшения самочувствия после проведения процедур Пациент (законный представитель Пациента) должен явиться на медицинский осмотр в ООО «Секреты красоты», не прибегая к помощи специалистов других медицинских учреждений. В случае вмешательства других медицинских учреждений на любой стадии лечения, ООО «Секреты красоты» не несет ответственности за его конечный результат

**5. Ответственность за нарушение Правил**

5.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

5.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, в частное охранное предприятие, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации