

Утверждены  
Приказом  
ИП Хоперсковой А.В.  
от 01.08.2024 г. № 1

## ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ИП Хоперскова Анна Викторовна (далее – Косметология) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение клиента в Косметологии.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора Косметологии.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех клиентов, а также иных лиц, обратившихся в Косметологию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав клиента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания клиенту медицинских услуг.

1.4. Правила внутреннего распорядка для клиента включают:

- порядок обращения клиента в Косметологию;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Косметологией и клиентом;
- график работы Косметологии и ее должностных лиц;
- информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.5. Правила внутреннего распорядка для клиентов должны находиться в доступном для клиентов месте (на стойке администратора).

### 2. Правила посещения клиентов в Косметологию

2.1. Информацию о времени приема врача-косметолога, о порядке предварительной записи на прием к косметологу, клиент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Косметологии, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Косметологии.

### 3. Права и обязанности клиентов Косметологии

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.2. При обращении за медицинскими услугами клиент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны косметологов и других лиц, участвующих в оказании медицинских услуг;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его врача-косметолога и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- добровольное информированное согласие клиента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам косметологии, в которой ему оказываются медицинские услуги, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинскими услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

### 3.3. Клиент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Косметологии для клиентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы, маски при входе в Косметологию и др.);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача-косметолога; сотрудничать с врачом на всех этапах предоставления медицинских услуг;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в предоставлении медицинских услуг;
- представлять лицу, оказывающему медицинские услуги, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим клиентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим клиентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

## 4. Порядок разрешения конфликтов между клиентом и Косметологией

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федерации»; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ».

4.2. В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Косметологии согласно графику приема граждан или обратиться к директору Косметологии в письменном виде.

4.3. Ответ на письменное обращение, поступившее к директору Косметологии, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. График работы Клиники и ее должностных лиц

5.1. График работы Косметологии и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Регламент работы Косметологии утверждается директором.

6. Информация о правилах предоставления, перечне и ценах платных медицинских услуг

6.1. Правила предоставления, перечень и цены на платные медицинские услуги регламентируются приказом директора Косметологии.

6.2. ИП Хоперскова Анна Викторовна предоставляет платные медицинские услуги клиентам за наличный расчет и безналичный расчет.

6.3. Ознакомиться с предоставляемыми платными медицинскими услугами можно на информационном стенде в Косметологии и сайте Косметологии в телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила имеют одинаковую юридическую силу для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Косметологии.

7.2. Косметология, а также клиенты или их законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка потребителей услуг ИП Хоперскова Анна Викторовна.