

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»
ФОП КОБЕЦЬ Т.В.**

**П Р А В И Л А
НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ТА
КОСМЕТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ
В КОСМЕТОЛОГІЧНОМУ ЦЕНТРІ
ФОП КОБЕЦЬ Т.В.**

м. Київ

Цей документ (надалі – Правила), затверджений ФОП Кобець Т.В., є нормативним документом, який регламентує особливості перебування клієнтів та/або відвідувачів (далі – клієнти), надання і оплати медичних послуг клієнтами в косметологічному центрі (далі – КЦ), і розроблений з метою реалізації передбачених законом прав клієнта, створення найбільш сприятливих можливостей надання клієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості, а також захисту прав інших клієнтів, відвідувачів та персоналу КЦ.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Правила складені у відповідності до чинного законодавства України і розповсюджуються на всіх клієнтів, а також інших осіб, які звернулися до КЦ.
- 1.2. Відносини між КЦ і клієнтом (його законним представником) у частині, що не регулюється цими Правилами, регламентується чинним законодавством України.
- 1.3. Внесення змін чи доповнень до цих Правил здійснюється рішенням Загальних зборів учасників.

2. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ КЛІЄНТІВ (ВІДВІДУВАЧІВ) У КОСМЕТОЛОГІЧНОМУ ЦЕНТРІ

- 2.1. Клієнт, який зайшов у КЦ зобов'язаний залишити свій верхній одяг, великі валізи на вході в місці для одягу. В осінньо-зимовий період клієнт має додатково одягнути бахіли/тапочки.
- 2.2. Адміністрація медичного центру закликає клієнтів не довіряти свої речі стороннім.
- 2.3. У КЦ ведеться відеоспостереження. Відеозаписи зберігаються відповідно до затвердженого порядку та правил.
- 2.4. КЦ надає послуги в дні і години, встановлені адміністрацією.
- 2.5. З метою нерозголошення лікарської таємниці в приміщенні медичного центру категорично заборонена фото-, аудіо- та відеозйомка клієнтами (відвідувачами) та/або сторонніми особами.
- 2.6. Клієнт, який знаходиться в КЦ, повинен відноситися з повагою до персоналу і до інших клієнтів, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.
- 2.7. Клієнт (клієнт, його представники, члени родини), перебуваючи на території КЦ або його відокремлених відділень повинен дотримуватись таких норм/вимог:

- дотримуватись правил індивідуальної гігієни при перебуванні в публічних місцях, в приміщеннях, де надаються медичні послуги, а також дотримуватися чистоти та охайності при відвідуванні зон загального користування;
- утримуватися від особистих розмов в повний голос, мобільних дзвінків, перегляду відеоматеріалів з гучним звуком під час прийому та в зонах, де вони можуть заважати іншим відвідувачам КЦ;
- дотримуватися правил ділового етикету при спілкуванні з іншими відвідувачами та персоналом КЦ, всі спірні питання вирішувати у стриманій конструктивній манері;
- з'являтися на призначений прийом вчасно або заздалегідь попереджувати КЦ про можливі затримки чи скасування візиту;
- дотримуватись загально-прийнятих правил техніки безпеки, виконувати вимоги та настанови персоналу КЦ у разі виникнення надзвичайної чи конфліктної ситуації.

3. ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 3.1. Якщо клієнт прийшов в КЦ вперше він звертається до адміністратора. Після чого клієнт може зачекати на початок прийому в зоні очікування в холі КЦ.
- 3.2. Перед першим прийомом в КЦ, реєстратор вносить дані до медичної інформаційної системи. Відомості про клієнта зберігаються відповідно до встановленого порядку.
- 3.3. Всі дані щодо проведених процедур, а також діагноз і рекомендації лікаря заносять до карти медичного хворого та до медичної інформаційної системи.

- 3.4. На прохання реєстратора КЦ клієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує його особу.
- 3.5. Обов'язковою умовою для застосування лікарем методів діагностики, лікування є отримання від клієнта (законного представника) Інформованої добровільної згода клієнта згідно форми, затвердженої МОЗ України.
- 3.6. Час початку проходження процедур, а також початок прийому лікаря може відбуватися з невеликим очікуванням (це обумовлено тим, що у всіх клієнтів різні проблеми та патології, тривалість консультації клієнта може перебільшувати передбачуваний відрізок часу і початок наступної консультації або обстеження може затриматись).
- 3.7. КЦ надає медичні послуги громадянам України, інших країн та особам без громадянства, які звернулись до нього самостійно, були направлені з інших закладів охорони здоров'я або страховими компаніями чи своїми роботодавцями на підставі договору з КЦ.
- 3.8. Всі медичні та інші послуги в рамках ліцензії КЦ надаються за плату та відповідно до затвердженого прейскуранту цін (прайсу) КЦ, з яким можна ознайомитися в Куточку споживача або на сайті КЦ.
- 3.9. Інформація про діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і затверджується розпорядчим документом директора.
- 3.10. Проведення процедур починається тільки після відповідного інформування та погодження клієнта чи в відповідних випадках його родичів (законних представників).
- 3.11. У невідкладних випадках (з метою рятування життя та здоров'я), відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження клієнта/ його родичів (законних представників).
- 3.12. Перед початком процедур з клієнтом (його представником) узгоджується план проведення процедур. У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план. Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування може піддаватися корегуванню, про що клієнта (його представника) обов'язково повідомляють.
- 3.13. Всі призначення в обов'язковому порядку фіксуються у письмовому вигляді за підписом медичного працівника, а згода з ними посвідчується підписом клієнта.
- 3.14. Якщо, у процесі надання послуг з медичних причин виникає потреба в їх корегуванні у бік збільшення чи зменшення тощо, то відповідному корегуванню піддається остаточно їх вартість. Про такі зміни клієнтів інформують завчасно.
- 3.15. Лікар та КЦ не несуть відповідальності за здоров'я клієнта у разі невиконання останнім медичних призначень та рекомендацій або порушення ним встановленого для нього режиму.
- 3.16. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначених процедур є чітке виконання клієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня особистої гігієни і правил прийому медикаментів.
- 3.17. Всі данні пацієнта, що проходить лікування, а також діагноз і рекомендації лікаря занотовуються в індивідуальну медичну карту кожного клієнта. Індивідуальна медична карта медичного хворого та вся медична документація є власністю медичного центру і зберігається на протязі всього спостереження і лікування, а потім (в архіві медичного центру) на протязі 5 років. Всі данні обстежень і консультативні висновки клієнти отримують у вигляді медичної виписки завіреної печаткою медичного центру
- 3.18. Для клієнтів, що проходять виключно косметичні процедури медична карта не заводиться.
- 3.19. Медична документація клієнта не може бути розголошена, а також не може видаватися третім особам, окрім випадків, передбачених чинним законодавством. У КЦ передбачаються заходи із захисту відомостей про клієнтів.
- 3.20. Документи про стан здоров'я клієнтів видаються у спосіб та у формі, передбаченій чинним законодавством України. Копія медичної документації видається клієнту на вимогу за його письмовою заявою. Довідки про стан здоров'я, виписки видаються на усну або письмову вимогу клієнта або законного представника (батьків, опікунів). Представнику клієнта за довіреністю та адвокату інформація про стан здоров'я клієнта надається за його письмовою

згодою. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров'я, обстеження, лікування надаються лише за рішенням суду.

4. ПРАВИЛА ПОВОДЖЕННЯ В ЦЕНТРИ

4.1. Під час прийому, проведення процедур, лікування та інших медичних втручань, клієнт повинен дотримуватись приписів, рекомендацій та інструкцій лікаря, інших інструкцій сестер медичних.

4.2. Вид та обсяг медичних послуг визначаються лікарем. Клієнт повинен повідомити лікаря КЦ достовірну інформацію про стан свого здоров'я, спадкові захворювання, алергічні реакції, інфекційні, гострі та інші захворювання, а також іншу інформацію, що може негативно вплинути на діагностику та лікування.

4.3. Клієнт (законний представник) повинен негайно інформувати лікаря про зміни у стані здоров'я, виявлення негативних наслідків в процесі лікування, появу або зникнення симптомів, погіршення самопочуття та іншу інформацію, побічні дії лікарських засобів.

4.4. Клієнт повинен повідомити інформацію про лікарські засоби, які приймає, про факт лікування лікарем іншого закладу охорони здоров'я або лікарем, який є фізичною особою – підприємцем та проводить медичну практику на підставі відповідної ліцензії. Клієнт повинен надати результати діагностичних обстежень, що проведені в інших закладах охорони здоров'я.

5. КЛІЄНТАМ ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ

5.1. КЛІЄНТАМ ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

- 5.1.1. проявляти будь-яку форму агресії в приміщенні КЦ та на прилеглих територіях;
- 5.1.2. займатися тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв, наркотиків або інших психотропних засобів в приміщенні КЦ;
- 5.1.3. намагатися винести за межі будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти, які належать КЦ та/або іншим Клієнтам;
- 5.1.4. проводити в КЦ фото-, аудіо- та відеозйомку;
- 5.1.5. мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим;
- 5.1.6. поводити себе шумно, нестандартно, створювати проблему для інших клієнтів;
- 5.1.7. займатись будь-яким видом торгівлі або обміну;
- 5.1.8. приводити або приносити в косметологічний центр тварин, птахів;
- 5.1.9. перебувати на території КЦ у брудному одязі, що може забруднити приладдя або одяг інших відвідувачів (за виключенням випадку, коли клієнт потребує надання екстреної медичної допомоги);
- 5.1.10. здійснювати будь-яку підприємницьку діяльність без погодження з КЦ;
- 5.1.11. вживати власну їжу та напої в приміщеннях загального користування та де надаються медичні процедури. У разі необхідності термінового прийому їжі за медичними показаннями, клієнт може скористатися приміщенням їдальні медперсоналу;
- 5.1.12. переривати прийом інших клієнтів;
- 5.1.13. провокувати конфлікти з іншими клієнтами або персоналом КЦ, влаштовувати скандали або бійки, використовувати ненормативну лексику чи лайку;
- 5.1.14. здійснювати несанкціонований доступ до приміщень, вступ до яких обмежений або заборонений (про що є відповідна наочна попереджувальна інформація);
- 5.1.15. порушувати громадський спокій або вчиняти аморальні дії;
- 5.1.16. порушувати правила внутрішнього трудового розпорядку КЦ.

6. ПІДСТАВИ ВІДМОВИ КЛІЄНТУ В НАДАННІ ПОСЛУГ

6.1. Косметологічний центр має право відмовити клієнту в наданні медичних послуг у разі:

- 6.1.1. порушення клієнтом умови/вимог цих правил;
- 6.1.2. невиконання клієнтом своїх обов'язків, зазначених в цих Правилах;

- 6.1.3. коли ліцензійні обмеження, кваліфікація його медичного персоналу або технічна оснащеність не дозволяють якісно та фахово надати медичну послугу. У цьому випадку клієнтам рекомендуються інші лікувально-профілактичні заклади, де їм зможуть надати відповідні медичні послуги чи допомогу.
- 6.1.4. коли медична послуга відсутня в чинному прайсі, не зважаючи на те, що вона надавалася раніше;
- 6.1.5. коли з об'єктивних причин відсутній лікар, який надає медичну послугу, і дату його виходу на роботу визначити неможливо;
- 6.1.6. якщо клієнт спізнився на прийом (лікар або медичний працівник в такому разі має право самостійно приймати рішення про надання медичної послуги в скороченому форматі, про що попереджує клієнта і отримує його згоду на це – в іншому випадку прийом переноситься на інший час на загальних підставах);
- 6.1.7. коли медична послуга не може бути виконана в повному обсязі до кінця робочого дня КЦ;
- 6.1.8. невиконання клієнтом медичних призначень та рекомендацій або порушення ним встановленого для нього режиму, за умови, що це не загрожуватиме його життю чи здоров'ю;
- 6.1.9. безпідставної відмови клієнта оплачувати фактично надані йому послуги (за умови, що мова не йде про надання екстреної медичної допомоги).
- 6.1.10. наявності у клієнта простроченої непогашеної заборгованості (понад 1 місяць).

7. ПОРЯДОК ОПЛАТИ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

7.1. Оплата за послуги здійснюється після їх надання, а за домовленістю - за передплатою чи відповідно до умов укладеного договору (страхові компанії, корпоративні клієнти). Платником за послуги може бути як сам клієнт, так й інші особи.

7.2. Оплата медичних послуг проводиться шляхом передачі готівкових коштів касиру КЦ або розрахунком банківською картою, або перерахуванням грошових коштів на поточний рахунок КЦ.

7.3. Касир КЦ має право вимагати отримати від клієнта підпис на акті наданих послуг. Підпис клієнта засвідчує згоду клієнта на те, що послуги були надані вчасно, якісно і в повному обсязі і претензій до якості послуг немає. Також касир зобов'язаний клієнту видати фіскальний документ, що підтверджує сплату послуг.

7.4. У випадку незгоди клієнта з тим, що медичні послуги були надані вчасно, якісно і в повному обсязі і претензій до якості послуг немає, він пише письмове звернення на ім'я ФОП Кобець Т.В. з відповідним обґрунтуванням. Звернення розглядається у відповідності до чинного законодавства про розгляд звернень громадян та захист прав споживачів. У разі визнання адміністрацією КЦ невідповідності змісту, якості чи обсягу наданої медичної послуги заявленим умовам, приймається рішення про повне або часткове повернення коштів клієнту.

7.5. Стягнення з клієнтів простроченої заборгованості за надані послуги відбувається згідно із чинним законодавством України.

7.6. КЦ може на свій розсуд, в порядку благодійності чи за окремою угодою надавати медичні послуги зі знижкою чи безоплатно одному чи декільком клієнтам на свій розсуд.