

**Уважаемые дамы и господа!**  
**Добро пожаловать в салон красоты SPA LOUNGE!**

Для того, чтобы Ваше пребывание в нашем салоне было наиболее удобным и приятным, а услуги — эффективными, предлагаем ознакомиться с нашими внутренними правилами предоставления медицинских услуг.

**Правила предоставления медицинских услуг в салоне красоты  
SPA LOUNGE (ООО «Гепард»)**

**1. Правила предоставления услуг.**

1.1. Предварительную информацию о специалистах, об оказываемых услугах и их стоимости, порядке оплаты и др. пациент может получить у администратора салона непосредственно или по телефону: 8 (8452) 26-00-00  
Сайт салона: [www.spalounge.ru](http://www.spalounge.ru)

Электронный почтовый ящик: [spa.lounge@mail.ru](mailto:spa.lounge@mail.ru)

1.2. Услуги предоставляются в рамках графика работы салона: ежедневно с 09.00 до 21.00.

1.3. Услуги в салоне оказываются по предварительной записи. Записаться на прием можно по телефону 26-00-00 или при личном посещении салона. Дату и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

1.4. Пациенту необходимо явиться на прием к специалисту в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 2 часа предупредить об этом администратора салона по телефону: 26-00-00.

1.5. При опоздании пациента на прием более, чем на 15 минут, салон оставляет за собой право отказать в оказании услуги с предоставлением возможности получения услуги в другое свободное время.

1.6. В случае внезапного заболевания специалиста и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор салона предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

1.7. Салон оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя.

1.8. При входе в салон пациент обязан обуть бахилы. Это необходимо для

соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в салоне, а значит и интересов пациента.

1.9. По всем возникающим вопросам следует обращаться к администратору.

1.10. В случае возникновения претензии по вопросу качества оказания услуги, пациенту необходимо обратиться к директору салона или сделать запись в книге жалоб и предложений. Администрация салона обязательно рассмотрит претензию и сообщит пациенту о результатах.

1.11. В целях безопасности пациентов на территории нашего салона ведется видеонаблюдение.

## **2. Правила оформления отношений с пациентом.**

2.1. При первом посещении клиники пациенту необходимо подойти за 15 минут до назначенного времени для оформления документов, регламентированных законодательством РФ (1) при оказании медицинских услуг (требование ст. 20 Федеральный Закон РФ от 21.11.2011 г. ? 323 ФЗ):

–□ договор об оказании медицинских услуг;

–□ информированное согласие на получение платных услуг;

–□ информированное согласие на обработку персональных данных.

Для оформления первичных документов пациенту необходимо иметь при себе паспорт.

2.2. При первом посещении пациенту оформляется индивидуальная медицинская карта. Медицинская карта является собственностью салона, хранится в регистратуре и на руки пациенту не выдается. При необходимости пациенту выдается ксерокопия медицинской карты или выписка из нее. Каждая запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и, при необходимости, заверяется его подписью, что означает его согласие с содержанием записи (план оказания услуги, стоимость услуги, рекомендации врача и т. д.)

**Без подписания указанных в п.2.1 и п.2.2. Документов салон не может начать оказание услуги.**

2.3. В случае необходимости получения выписки или копии медицинской документации, пациенту необходимо подать письменное заявление на имя директора. Организация предоставит соответствующие документы в 3-дневный срок.

2.4. После лечения пациенту выдаются рекомендация и документ об оплате оказанных услуг.

### **3. Правила приема и лечения пациента.**

3.1. В кабинет пациент заходит только по приглашению персонала салона.

3.2. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.3. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем информирует пациента. Врач информирует пациента о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте, пациент заверяет своей подписью согласие с предложенным планом лечения и стоимостью работ или отказ от лечения. Диагностика и лечение осуществляются в соответствии с утвержденным стандартом.

3.4. Первичный консультативный прием врача включает в себя:

- оформление медицинской карты;
- сбор анамнеза;
- определение проблемы и(или) наличие заболеваний;
- установление диагноза;
- определение способов и методов лечения, курса процедур;
- составление плана лечения;
- выдачу рекомендаций.

Повторный (дополнительный) консультативный прием врача-специалиста включает в себя:

- обсуждение и анализ изменения состояния;
- определение тактики дальнейшего лечения.

3.5. Для эффективного лечения, а также для предоставления салоном гарантий необходимым условием является точное соблюдение пациентом настоящих Правил предоставления медицинских услуг.

3.6. Пациент имеет право потребовать смены лечащего врача.

### **4. Правила предоставления гарантий**

4.1. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то салон, по не

зависящим как от него, так и от пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказания медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

## **5. Порядок оплаты услуг.**

5.1. Оплата услуг салона может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу салона или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет салона.

5.2. Оплата медицинских услуг пациентом - «физическим лицом» производится в следующем порядке:

- пациент оплачивает оказанные ему услуги сразу после завершения каждого сеанса лечения. т. е. В день оказания услуги;
- пациент имеет право вносить предоплату за предстоящие процедуры в соответствии с согласованным планом лечения в любом удобном для него размере. В этом случае все дальнейшие расчеты будут производиться с учетом внесенного аванса. Неиспользованная сумма аванса возвращается пациенту по его заявлению;
- после каждого лечения пациенту, наряду с документом, подтверждающим оплату услуг (кассовый чек), получает приложение к договору на оказание медицинских услуг с перечнем выполненных услуг с указанием их стоимости.

(1) 1. Федеральный Закон РФ От 21.11.2011 г. ? 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23 апреля 2012 г. ? 390н «Об утверждении перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи.

3Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. ? 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».