Правила поведения пациентов и посетителей

Настоящие Правила определяют порядок поведения пациентов, заказчиков, сопровождающих лиц и иных посетителей ООО «Клиника Семейной Косметологии».

Правила разработаны для обеспечения безопасности, соблюдения прав пациентов, сохранения врачебной тайны, поддержания санитарно-эпидемиологического режима и создания комфортных условий в клинике.

1. Общие положения

При посещении клиники пациент и сопровождающие его лица обязаны:

— соблюдать настоящие Правила;
— уважительно относиться к медицинским работникам, администраторам, другим пациентам и посетителям;
— выполнять законные требования работников клиники, связанные с безопасностью и санитарным режимом;
— бережно относиться к имуществу клиники;
— соблюдать общественный порядок и правила пожарной безопасности;
— не препятствовать предоставлению медицинской помощи другим пациентам.

Настоящие Правила размещаются на официальном сайте и предоставляются пациентам для ознакомления в клинике.

2. Запись и посещение клиники

Приём пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи.

При записи пациенту рекомендуется сообщить:

— Ф.И.О.;
— номер телефона;
— желаемую услугу или причину обращения;
— Ф.И.О. выбранного специалиста при наличии такого предпочтения;
— сведения об обстоятельствах, которые могут повлиять на организацию приёма.

Пациенту рекомендуется прибыть за 10–15 минут до назначенного времени для оформления документов и подготовки к приёму.

При первом посещении пациенту необходимо иметь документ, удостоверяющий личность. Законному представителю или сопровождающему лицу необходимо также иметь документы, подтверждающие его полномочия, если это требуется.

Верхнюю одежду рекомендуется оставлять в гардеробе или специально отведённом месте. При необходимости пациенту предоставляются бахилы и иные средства, предусмотренные санитарным режимом.

3. Опоздание

При опоздании пациента время приёма может быть сокращено, если это не влияет на качество и безопасность медицинской услуги.

Если оставшегося времени недостаточно для полноценного и безопасного проведения консультации или процедуры, клиника вправе предложить другое доступное время.

Опоздание пациента не является основанием для задержки приёма следующих пациентов.

При задержке приёма по инициативе клиники администратор по возможности информирует пациента и сообщает предполагаемое время ожидания.

4. Отмена и перенос записи

Если пациент не может прибыть в назначенное время, рекомендуется сообщить об этом не позднее чем за 24 часа до приёма.

Отменить или перенести запись можно:

— по телефону +7 (812) 565-97-25;
— через форму онлайн-записи, если такая функция доступна;
— через официальные каналы связи клиники.

При неоднократной неявке без предварительного уведомления последующая запись может осуществляться с обязательным подтверждением визита.

Ограничение предварительной записи не применяется, если пациенту требуется экстренная медицинская помощь.

5. Предоставление информации о здоровье

Пациент обязан сообщить медицинскому работнику полную и достоверную информацию:

— о состоянии здоровья и имеющихся заболеваниях;
— об аллергических реакциях;
— о принимаемых лекарственных препаратах и биологически активных добавках;
— о беременности или грудном вскармливании;
— о ранее проведённых операциях и медицинских вмешательствах;
— о наличии имплантатов, кардиостимулятора, металлических конструкций и медицинских изделий;
— о ранее возникавших осложнениях;
— об изменениях состояния здоровья после предыдущей процедуры;
— об иных обстоятельствах, которые могут повлиять на безопасность лечения.

Предоставление неполной или недостоверной информации может повлиять на возможность проведения процедуры, её безопасность и результат.

6. Соблюдение врачебных рекомендаций

Пациенту необходимо:

— выполнять назначения и рекомендации медицинского работника;
— соблюдать правила подготовки к процедуре;
— соблюдать ограничения в восстановительный период;
— принимать назначенные препараты в соответствии с рекомендациями;
— своевременно сообщать об ухудшении состояния или необычной реакции;
— являться на контрольные осмотры, если они назначены;
— не изменять самостоятельно схему лечения.

Если пациент не может выполнить назначение или рекомендацию, ему следует сообщить об этом медицинскому работнику для обсуждения возможной альтернативы.

7. Права пациента

Пациент имеет право:

— на уважительное и гуманное отношение;
— на получение полной и понятной информации о медицинской услуге;
— на выбор медицинского работника с учётом его специализации и расписания;
— на информацию о квалификации и аккредитации специалиста;
— на ознакомление с лицензией и прейскурантом;
— на получение информации о показаниях, противопоказаниях, рисках и возможных последствиях вмешательства;
— на сохранение врачебной тайны и защиту персональных данных;
— на оформление информированного добровольного согласия;
— на отказ от медицинского вмешательства;
— на получение выписок и копий медицинских документов в установленном порядке;
— на направление обращения, заявления, требования или претензии;
— на получение одного экземпляра заключённого договора и документов, подтверждающих оплату;
— на допуск представителя или сопровождающего лица в случаях, когда это допускается законодательством и не нарушает санитарный режим и права других пациентов.

8. Сопровождающие лица

Присутствие сопровождающего лица в кабинете допускается:

— с согласия пациента;
— с разрешения медицинского работника;
— при соблюдении требований санитарного режима;
— если это не мешает проведению медицинского вмешательства и не создаёт угрозу безопасности.

Медицинский работник вправе попросить сопровождающего покинуть кабинет, если его присутствие препятствует оказанию медицинской помощи, нарушает права пациента или требования безопасности.

Сопровождающее лицо обязано соблюдать настоящие Правила наравне с пациентом.

9. Несовершеннолетние пациенты

Посещение клиники несовершеннолетним пациентом осуществляется с участием его законного представителя в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Законный представитель предоставляет:

— документ, удостоверяющий личность;
— документ несовершеннолетнего;
— документы, подтверждающие полномочия представителя, если это необходимо.

Согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетнего оформляется лицом, имеющим соответствующие законные полномочия, с учётом возраста пациента и требований законодательства.

10. Фото-, аудио- и видеозапись

Фото-, аудио- и видеозапись в помещениях клиники должна осуществляться с соблюдением законодательства Российской Федерации, врачебной тайны, персональных данных и прав других лиц.

Не допускается без их согласия:

— снимать других пациентов и посетителей;
— фиксировать медицинскую документацию других лиц;
— снимать работников клиники в целях распространения изображения, если иное не предусмотрено законом;
— вести съёмку в служебных помещениях;
— распространять сведения, составляющие врачебную тайну другого пациента.

Профессиональная, рекламная или коммерческая съёмка проводится по предварительному согласованию с администрацией клиники.

Клиника может проводить фото- или видеосъёмку пациента только после получения необходимого согласия. Отказ от рекламной съёмки не влияет на возможность получения медицинских услуг.

11. Использование мобильных устройств

Во время консультации или процедуры пациенту рекомендуется перевести мобильное устройство в беззвучный режим.

Использование телефона не должно:

— мешать работе медицинского оборудования;
— отвлекать медицинского работника во время вмешательства;
— нарушать покой и конфиденциальность других пациентов;
— препятствовать соблюдению требований безопасности.

В процедурном кабинете медицинский работник вправе попросить пациента отложить или выключить устройство на время проведения вмешательства.

12. В помещениях клиники запрещается

Не допускается:

— курение, включая электронные сигареты и устройства нагревания табака;
— употребление алкогольной продукции, наркотических или психотропных веществ;
— нахождение в состоянии выраженного алкогольного, наркотического или иного опьянения;
— пронос и использование оружия, взрывчатых, токсичных, легковоспламеняющихся веществ и опасных предметов, кроме случаев, предусмотренных законом;
— агрессивное поведение, угрозы, оскорбления, нецензурная брань и физическое насилие;
— порча имущества клиники;
— самостоятельное включение или перемещение медицинского оборудования;
— вход в служебные помещения без разрешения;
— создание шума, препятствующего работе клиники;
— распространение персональных или медицинских сведений о других пациентах;
— посещение клиники с животными, за исключением собаки-проводника и иных предусмотренных законом случаев.

13. Посещение при признаках инфекционного заболевания

При наличии повышенной температуры, кашля, выраженных симптомов острой респираторной инфекции, инфекционной сыпи или подтверждённого заразного заболевания пациенту следует заранее сообщить об этом администратору.

Клиника вправе предложить перенести плановый приём, если посещение может создавать угрозу для пациента, работников или других посетителей.

При необходимости пациенту могут быть предложены медицинская маска и другие меры санитарной безопасности.

14. Основания для отказа или прекращения планового приёма

Клиника вправе отказать в проведении конкретной плановой процедуры, перенести или прекратить приём, если:

— выявлены медицинские противопоказания;
— пациент отказался предоставить информацию, необходимую для безопасного оказания услуги;
— пациент отказался оформить договор или информированное добровольное согласие;
— пациент находится в состоянии выраженного опьянения;
— поведение пациента создаёт угрозу для работников или посетителей;
— пациент нарушает санитарные требования или препятствует проведению медицинского вмешательства;
— отсутствуют необходимые препарат, медицинское изделие или исправное оборудование;
— проведение вмешательства в сложившихся условиях может быть небезопасным.

Отказ или перенос не допускается по дискриминационным основаниям.

Если отказ связан с медицинскими противопоказаниями, пациенту разъясняются причины и при возможности предлагаются альтернативные варианты.

15. Поведение при осложнениях и ухудшении состояния

При необычной реакции или ухудшении состояния после процедуры пациенту необходимо незамедлительно связаться с клиникой по телефону +7 (812) 565-97-25.

Не следует самостоятельно устранять последствия процедуры, принимать лекарственные препараты или обращаться за повторным вмешательством без консультации медицинского работника, кроме случаев оказания экстренной помощи.

При состояниях, представляющих угрозу жизни, необходимо немедленно вызвать скорую медицинскую помощь по номеру 103 или обратиться по единому номеру экстренных служб 112.

16. Разрешение спорных ситуаций

Возникшие вопросы рекомендуется первоначально обсудить с администратором, лечащим врачом или руководителем клиники.

Пациент вправе направить обращение или претензию:

— лично в клинике;
— почтовым отправлением;
— по электронной почте kskclinicspb@gmail.com;
— через форму обратной связи на официальном сайте.

Порядок направления и рассмотрения обращений и претензий размещён в соответствующем разделе сайта.

17. Ответственность за нарушение Правил

Лица, нарушившие настоящие Правила, могут быть удалены из помещений клиники, если их поведение создаёт угрозу безопасности, нарушает общественный порядок, препятствует оказанию медицинской помощи или нарушает права других лиц.

При наличии угроз, насилия, умышленной порчи имущества или иных противоправных действий клиника вправе обратиться в правоохранительные органы.

Материальный ущерб, причинённый клинике по вине пациента или посетителя, возмещается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

18. Контактная информация

ООО «Клиника Семейной Косметологии»
Сокращённое наименование: ООО «КСК».

Адрес: 196105, г. Санкт-Петербург, ул. Варшавская, д. 6, к. 2, стр. 1, помещение 16-Н.

Телефон: +7 (812) 565-97-25.
Электронная почта: kskclinicspb@gmail.com.

Режим работы: понедельник–суббота с 10:00 до 21:00.

Актуальная редакция Правил применяется с 1 сентября 2026 года.