

# Общество с ограниченной ответственностью «Территория красоты»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Территория красоты»

Смирнова Ю.В.

« 1 » сентября 2023 Г.



## Правила внутреннего распорядка потребителей услуг, оказываемых ООО «Территория красоты»

### Общие положения

Правила внутреннего распорядка потребителей (далее – Правила) включают:

- правила записи на первичный прием/консультацию в ООО «Территория красоты» (далее – Исполнитель);
- порядок разрешения споров, возникающих между потребителем и Исполнителем;
- порядок выдачи справок потребителю, выписок из его медицинской документации.

Настоящие Правила обязательны для всех потребителей, находящихся на территории Исполнителя.

### Правила записи на первичный прием/консультацию

Исполнитель является организацией, оказывающей косметологические (медицинские), косметические и иные бытовые услуги потребителям.

Косметологические услуги оказываются непосредственно на территории Исполнителя в соответствии с имеющейся у него Лицензией на осуществление медицинской деятельности.

При каждом обращении потребитель обязан предварительно и самостоятельно записаться к желаемому специалисту.

На первичный прием/консультацию потребитель может записаться:

- по номеру телефона +7 (473) 202-9-777 (с 9:00 до 21:00);
- через официальные социальные сети Исполнителя (круглосуточно);
- через сайт [clair-krasota.ru](http://clair-krasota.ru).

При обращении потребителя за оказанием косметологических услуг на потребителя заводится карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество потребителя, пол, дата рождения, адрес по данным прописки на основании предъявляемого паспорта. Также в указанном случае подлежит подписанию:

информированное добровольное согласие, согласие на обработку персональных данных, договор на оказание косметологических услуг.

При первичном обращении потребителя им самостоятельно заполняется предоставляемая Исполнителем анкета о состоянии здоровья.

Приём записанных пациентов осуществляется по времени. Не записанные заранее пациенты обслуживаются в порядке очереди.

### **Порядок разрешения споров, возникающих между потребителем и Исполнителем**

В случае возникновения конфликтных ситуаций потребитель имеет право обратиться к администратору Исполнителя либо направить свое обращение через официальные социальные сети Исполнителя / электронную почту / либо по рабочему номеру телефона +7 (473) 202-9-777 с 9:00 до 21:00.

В письменном обращении потребитель в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет обращение, свои фамилию, имя, отчества, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

Жалобы потребителей принимают и обрабатывают администраторы Исполнителя, уполномоченные на разрешение мелких, не серьезных конфликтов. По требованию потребителя последний может обсудить волнующий его вопрос с управляющим или директором.

### **Порядок выдачи справок потребителю, выписок из его медицинской документации**

Пациент имеет возможность ознакомиться со своей медицинской документацией, получить заверенную ксерокопию своей медицинской документации, выписки из нее по письменному заявлению, поданному на рецепцию.

Письменный запрос направляется на электронный адрес организации либо доставляется нарочно в организацию.

Письменный запрос пациента на ознакомление с медицинской документацией должен содержать следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) паспортные данные;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

Письменные заявления пациентов рассматриваются руководителем организации или уполномоченным представителем руководителя организации.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент (его законный представитель) информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации.

В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента (его законного представителя), получении заверенной копии или выписки с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.