

Утверждаю:

Директор ООО «СИАМ Белгород»

Гнездилов А.Ю.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В**

### **ООО «СИАМ Белгород»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) в ООО «СИАМ Белгород» (далее – Учреждение) разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением правительства РФ от 4.10.2012г. №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

Правила определяют нормы поведения потребителей услуг (далее – клиентов) в ООО «СИАМ Белгород» (далее - Учреждение) при получении платных медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также его работников.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным и позволяет обеспечить Вашу безопасность и комфорт в Учреждении, а также оказать медицинские услуги в соответствии с установленными требованиями.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Учреждения.

#### **1. Общие правила поведения.**

#### **2. Клиент обязан:**

- При первом посещении Учреждения Вам необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверяющий личность). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.
- Посещать Учреждение и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы; соблюдать требования пожарной безопасности, не курить внутри здания и на всей территории Учреждения;
- Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
- Соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение пациент обязан надеть бахилы (осенне-зимний период), верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть маску.
- Отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим клиентам, соблюдать очередность, не предпринимать действий, способных нарушить права других клиентов и работников Учреждения;

#### **Запрещается:**

- Доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим

требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками вневедомственной охраны и (или) правоохранительных органов.

- Проносить в здания и служебные помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- Посещать Учреждение с домашними животными;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения;
- Выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать медицинские карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится на территории Учреждения.
- Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- Выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

### **3. Правила записи для прохождения процедур.**

Бронирование времени для прохождения процедур происходит непосредственно у администратора учреждения или по предварительной записи по телефону : **8 (4722) 78-61-78**.

График работы учреждения:

Пн-Сб – с 09-00 до 21-00

Воскр – с 10-00 до 21-00

При осуществлении предварительной записи Вы имеете право выбора специалиста. Свои предпочтения по этому вопросу необходимо обозначить администратору учреждения при бронировании времени прохождения процедур.

Во время записи на обслуживание обязательно проговаривайте с администратором подробно все услуги, которые Вы хотите получить — это необходимо для резервирования определенного времени на Ваше обслуживание.

Администрация салона проявляет максимум уважения к Вам и заботится о Вашем своевременном визите на предстоящую процедуру. Для этого накануне визита в вечерние часы или непосредственно в день визита утром администраторы учреждения подтверждают Ваш визит телефонным звонком на оставленный Вами контактный номер телефона.

В случае невозможности по каким-то причинам Вашего ответа на наш звонок, Администрация салона просит Вас перезвонить администраторам салона красоты для подтверждения Вашей записи и визита.

Если Вы не можете посетить наш салон в забронированное время, Администрация салона просит отменять или изменять время Вашего визита непосредственно в день процедуры не менее чем за 6 часов.

Рекомендуется приходить за 10 минут до начала процедуры, чтобы оставить время на предварительную подготовку к ней.

К сожалению, время Вашего опоздания отразится на продолжительности Ваших процедур.

### **4. График работы учреждения и его должностных лиц**

График работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Часы работы:	Будни	Суббота	Воскресенье
	с 09:00 до 21:00	с 09:00 до 21:00	с 10:00 до 21:00

#### **5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением**

Все возникающие споры между клиентом и учреждением рассматриваются должностными лицами центра здоровья и красоты «СИАМ».

В случае возникновения претензий по качеству обслуживания клиенты могут обращаться с письменным заявлением ООО «СИАМ Белгород»

- в рабочие дни с 09:00 до 16:30 часов

- тел. 8(4722) 78-61-80.

В письменном заявлении гражданину необходимо указать:

- наименование организации или должностное лицо, которому направляется заявление,
- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- контактный телефон,
- изложить суть претензии,
- поставить личную подпись и дату,
- приложить к заявлению копию квитанции, подтверждающую оказание услуги.

#### **6. Ответственность за нарушение настоящих правил**

В случае нарушения клиентом и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Мастер имеет право отказать клиенту в обслуживании в случае несоблюдения предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

Отношения между учреждением и клиентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Клиенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.