

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом  
директора ООО «Медиас»  
№ \_\_\_\_\_ от 01.02.2026 г.

**Правила поведения пациентов  
в Клинике эстетической и лазерной  
косметологии и гинекологии  
«Face & Body»**

г. Красноярск – 2026 г.

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила поведения пациента (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей Клиники эстетической и лазерной косметологии и гинекологии «Face & Body» далее по тексту – Клиника, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

1.2. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Медицинского центра «Диалог плюс» с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники.

1.4. Соблюдение настоящих Правил для пациентов и посетителей является обязательным.

1.5. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Иными нормативными актами РФ;
- Локальными нормативными актами медицинского учреждения.

1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (стойках) и сайте Клиники.

1.7. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Платная медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, оказываемых пациентам на возмездной основе, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

**Пациент** - физическое лицо, намеревающееся получить или получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Посетитель** - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающие пациентов граждане, для которых Клиника не является местом работы.

**Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

1.8. В целях обеспечения безопасности пациентов и посетителей в помещении и на территории Клиники ведется видеонаблюдение с возможностью видео-фиксации. Записи с камер могут быть предоставлены правоохранительным, надзорным и судебным органам по соответствующему запросу.

1.9. Платная медицинская помощь оказывается пациентам по предварительной записи. Запись осуществляется путем обращения пациента (законного представителя) лично на стойку администратора (ресепшн, выполняющий функции регистратуры) в или по телефону +7(391) 2266255 в часы работы Клиники, либо посредством записи через сайт Клиники [www.facebody.ru](http://www.facebody.ru). При записи на прием к конкретному специалисту указываются: фамилия, имя, отчество пациента, контактный номер телефона, информация об обращении в Клинику ранее. Пациенту сообщается фамилия специалиста, время и место оказания услуги.

1.10. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, гарантийного письма от страховой компании и документа, удостоверяющего личность.

1.11. Недееспособные и несовершеннолетние пациенты в возрасте до 15 лет принимаются и обслуживаются Клиникой исключительно в присутствии законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов). Законные представители предъявляют документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий статус законного представителя)

1.12. Договор об оказании платных медицинских услуг (дополнительные соглашения к нему) в отношении недееспособных пациентов и детей до 15 лет заключают родители или законные представители.

1.13. Пациенты в возрасте от 15 до 18 лет вправе самостоятельно заключить Договор об оказании платных медицинских услуг при условии письменного согласия на это одного из законных представителей. Согласие оформляется при личном присутствии родителя (законного представителя) либо предоставляется нотариально заверенный документ на право заключения Договора об оказании платных медицинских услуг несовершеннолетним пациентом.

1.14. Медицинская помощь может быть оказана анонимно, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

1.15. Обязательным условием любого медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие пациента (законного представителя), данное в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

## **2. Пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- получение медицинских документов (их копий и выписок из медицинских документов) и ознакомление с медицинской документацией - в порядке, предусмотренном законодательством РФ
- получение информации о квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства
- на отзыв (обращение). Пациент вправе передать свое устное сообщение через любого администратора нашего центра или отправить его электронный адрес [klinika@facebody.ru](mailto:klinika@facebody.ru)

## **3. Пациент обязан:**

- при посещении Клиники в вестибюле надевать на обувь бахилы, при необходимости переобуваться в сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства.
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- на время предоставления медицинской услуги отказаться от употребления алкоголя, наркотиков, психотропных веществ, если таковое имело места до начала оказания услуг Клиникой и не связано с имеющимися медицинскими показаниями или не выполняется по назначению врача. Сообщить врачу сведения о приеме лекарств, содержащих наркотические средства и психотропные вещества, назначенных по медицинским показаниям.
- согласовывать с врачом употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав, мазей и т.д.
- сообщать врачу обо всех изменениях в организме (самочувствие и видимые изменения), если даже Пациент считает, что эти изменения не влияют на оказание медицинской услуги Клиникой;
- предоставлять Клинике разрешение привлекать для оказания медицинских услуг любого медицинского работника из персонала, а также иных внешних специалистов, необходимость в профессиональном мнении которых возникает во время проведения обследования, лечения.
- в период нахождения на стационарном лечении предупреждать медперсонал в случае необходимости выхода из Клиники;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- четко и однозначно сформулировать свои пожелания относительно медицинских и эстетических результатов лечения; сформулировать объективные и субъективные критерии оценки эстетических результатов лечения.
- пройти по назначению лечащего врача необходимые для данного вида медицинских услуг предварительные обследования, а также предоставить соответствующие справки и материалы из специализированных медицинских учреждений при наличии.
- приходить на прием без опозданий. Опоздания недопустимы ввиду невозможности оказания квалифицированной помощи за меньшее количество времени, определенной на прием. Пациенту надлежит являться на прием за 10-15 минут до приема для возможности подготовки к приему, ознакомления и подписания необходимых документов. При первичном приеме необходимо прийти за не менее, чем за 30 минут для заключения Договора об оказании платной медицинской помощи. С текстом документов пациент (законный представитель) могут ознакомиться заранее на сайте [www.facebody.ru](http://www.facebody.ru). и на информационном стенде (стойке). В случае опоздания Пациента на 5 и более минут, Клиника вправе перенести запланированный прием пациента на более позднее время в этот день же или на другую дату (в зависимости от временных возможностей Клиники и пациента).
- являться в Клинику в трезвом виде. При явке Пациента на прием в состоянии алкогольного (наркотического, токсического) опьянения или непосредственно после такового, Клиника переносит прием на более позднюю дату (в зависимости от временных возможностей Клиники) ввиду невозможности оказания квалифицированной и безопасной медицинской помощи пациенту в таком состоянии.
- при невозможности явки в назначенное время немедленно информировать Клинику
- оплатить медицинские услуги в сроки и в размере, установленные дополнительным соглашением к договору на предоставление платных медицинских услуг;
- принять оказанные услуги, подписать акт выполненных услуг (работ) либо в 3 –дневный срок предоставить мотивированные возражения.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину, аккуратно пользоваться туалетными комнатами.
- в помещении Клиники перевести мобильные устройства в беззвучный режим.
- своевременно, до начала расчета предъявлять бонусную карту для возможности предоставления действующих бонусов и скидок участнику программы лояльности.

#### 4. Меры безопасности в Клинике.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности, пациентам и посетителям Клиники запрещается:

- проносить в помещение Клиники огнестрельное, травматическое, газовое, холодное (и иное) оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- курение табака в Клинике и прилегающей к ней территории (основание - Федеральный закон от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака")
- громко разговаривать, шуметь;
- входить самостоятельно в кабинеты, служебные и технические помещения,
- включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить фото-и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- появляться на территории медицинского учреждения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения (или непосредственно после такового).
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические, психотропные или токсические вещества;
- играть в азартные игры;

#### **5. Ответственность за нарушение Правил**

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, при необходимости - вызывать сотрудников правоохранительных органов, а также применять иные меры, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. В случае причинения Клинике имущественного ущерба, ущерб возмещается в полном объеме виновным лицом (его законным представителем).

5.3. В случае нарушения настоящих Правил, пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.