



CẨM NANG CHĂM SÓC VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

(Dành cho khách hàng sử dụng dịch vụ Triệt lông, Chăm sóc da chuyên sâu, Phun/Điều khắc thẩm mỹ và Tắm trắng tại hệ thống YB Clinic)

Kính gửi Quý khách hàng,

YB Clinic trân trọng cảm ơn Quý khách đã tin tưởng lựa chọn dịch vụ của chúng tôi. Để quá trình sử dụng dịch vụ đạt hiệu quả tốt nhất và đảm bảo an toàn cho Quý khách, kính đề nghị Quý khách dành thời gian đọc kỹ Cẩm nang này trước, trong và sau mỗi lần sử dụng dịch vụ.

Cẩm nang gồm các nội dung: những lưu ý trước khi sử dụng dịch vụ; những điều nên và không nên trong quá trình chăm sóc; dấu hiệu cần theo dõi; và quy trình liên hệ - xử lý khi có vấn đề phát sinh.

Cẩm nang này mang tính chất hướng dẫn chung, áp dụng cho các nhóm dịch vụ chính tại YB Spa: (i) Triệt lông (công nghệ IPL-công nghệ DIODE), (ii) Chăm sóc da chuyên sâu (MESO, PEEL DA), Điều trị máy công nghệ cao, liệu trình salon Christina, Glow detox), (iii) Phun/Điều khắc thẩm mỹ chân mày/môi và (iv) Tắm trắng PREMIUM WHITENING. Đối với từng liệu trình cụ thể, hướng dẫn chi tiết của kỹ thuật viên/chuyên viên tư vấn trực tiếp và Phiếu chỉ định điều trị (nếu có) sẽ được ưu tiên áp dụng.

PHẦN I. TRƯỚC KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1. Thông tin Quý khách cần cung cấp trung thực cho nhân viên tư vấn

Để được tư vấn liệu trình phù hợp và đảm bảo an toàn, trước buổi hẹn đầu tiên (và mỗi khi có thay đổi), Quý khách vui lòng cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin sau:

- Tình trạng da/sức khỏe hiện tại; các bệnh lý nền (tim mạch, huyết áp, tiểu đường, động kinh, rối loạn đông máu...).
- Tiền sử dị ứng: mỹ phẩm, thuốc, thực phẩm, hóa chất.
- Thuốc/sản phẩm đang sử dụng: đặc biệt là thuốc kháng sinh, thuốc trị mụn nhóm Retinoid/Isotretinoin, thuốc chống đông máu, sản phẩm lột tẩy/peel da, tia UV nhân tạo.
- Tình trạng mang thai hoặc đang cho con bú (đối với dịch vụ triệt lông, peel da, tắm trắng và một số hoạt chất chống chỉ định trong chăm sóc da chuyên sâu).
- Các can thiệp thẩm mỹ đã hoặc đang thực hiện gần đây (tiêm filler, botox, peel da, phun/điều khắc thẩm mỹ, phẫu thuật thẩm mỹ...).
- Tình trạng vùng da điều trị: có vết thương hở, viêm nhiễm, cháy nắng, mụn viêm nặng, sẹo lồi cơ địa hay không.

Việc cung cấp thông tin không đầy đủ hoặc không trung thực có thể ảnh hưởng đến kết quả điều trị và khả năng xảy ra phản ứng ngoài mong muốn. YB Clinic có quyền từ chối hoặc tạm hoãn cung cấp dịch vụ nếu nhận thấy tình trạng của Quý khách không phù hợp để thực hiện, nhằm đảm bảo an toàn cho Quý khách.



2. Các trường hợp cần chủ động thông báo trước khi thực hiện dịch vụ

NÊN	KHÔNG NÊN / CẦN TRÁNH
- Thông báo ngay nếu đang mang thai/cho con bú, đang điều trị bệnh lý da liễu hoặc dùng thuốc đặc trị. - Hỏi kỹ chuyên viên nếu chưa chắc chắn về việc dùng chung dịch vụ với các can thiệp thẩm mỹ khác. - Mang theo đơn thuốc/toa thuốc da liễu đang sử dụng (nếu có) để chuyên viên đối chiếu.	- Không giấu thông tin bệnh lý, dị ứng vì ngại hoặc cho là không liên quan. - Không tự ý sử dụng dịch vụ triệt lông, peel da, tắm trắng khi vùng da đang viêm, tổn thương hoặc mới cháy nắng. - Không thực hiện dịch vụ khi đang trong đợt điều trị Isotretinoin (thường cần ngưng tối thiểu 6 tháng) trừ khi có chỉ định khác từ bác sĩ.

3. Chuẩn bị trước buổi hẹn

- Đến đúng giờ hẹn; nếu cần đổi lịch/hủy lịch, vui lòng thông báo trước tối thiểu 04 giờ để YB Clinic sắp xếp.
- Tránh để da tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng gắt hoặc đi tắm biển/hồ bơi trong 24–48 giờ trước khi thực hiện peel da
- Vệ sinh vùng da/vùng cơ thể cần thực hiện dịch vụ sạch sẽ theo hướng dẫn của chuyên viên. Đối với dịch vụ triệt lông không tự ý cạo, wax hoặc nhổ tại nhà.
- Mang theo giấy tờ tùy thân và Phiếu hẹn/Hợp đồng dịch vụ (nếu có) khi đến chi nhánh.

PHẦN II. TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- Thông báo ngay cho chuyên viên nếu cảm thấy đau rất bất thường, nóng, châm chích quá mức chịu đựng, khó thở, chóng mặt hoặc bất kỳ khó chịu nào trong lúc thực hiện dịch vụ.
- Không rời khỏi phòng dịch vụ khi liệu trình chưa hoàn tất mà không thông báo.
- Tuân thủ hướng dẫn của chuyên viên về tư thế, thời gian nghỉ giữa các bước (nếu có).
- Đối với dịch vụ triệt lông (công nghệ IPL lạnh), giữ nguyên kính bảo hộ trong suốt quá trình thực hiện.
- Nếu đang sử dụng dịch vụ theo liệu trình nhiều buổi, phản ánh trung thực hiệu quả và cảm nhận sau mỗi buổi để chuyên viên điều chỉnh phác đồ phù hợp.

PHẦN III. CHĂM SÓC SAU DỊCH VỤ - NÊN VÀ KHÔNG NÊN

Việc chăm sóc đúng cách sau khi sử dụng dịch vụ quyết định phần lớn hiệu quả điều trị và giúp hạn chế tối đa các phản ứng phụ không mong muốn. Quý khách vui lòng lưu ý theo từng nhóm dịch vụ dưới đây:

1. Triệt lông (công nghệ IPL lạnh - công nghệ DIODE)

NÊN	KHÔNG NÊN / CẦN TRÁNH
- Tắm rửa sạch sẽ bằng nước thường sau khi triệt lông không cần kiêng 1-2h - Mặc trang phục rộng rãi, thoáng mát để tránh cọ xát vùng da điều trị. - Dưỡng ẩm nhẹ nhàng theo hướng dẫn để làm dịu da. - sử dụng sản phẩm theo chỉ định của bác sĩ YB khi da có dấu hiệu ửng đỏ hoặc ngứa (phản ứng bình thường, thường hết sau vài giờ đến 1-2 ngày).	- Không nhổ, wax lông hoặc dùng hóa chất tẩy lông giữa các buổi triệt lông (chỉ được cạo theo hướng dẫn). - Không tắm nước nóng, xông hơi, đi bơi trong 1-4h đầu. - Không sử dụng mỹ phẩm chứa cồn, chất tẩy mạnh lên vùng da vừa điều trị. - Không mặc đồ bó sát, chất liệu thô ráp gây cọ xát vùng da nhạy cảm sau điều trị. - Không nên dùng thuốc bôi thoa, uống với bên thứ 3, nên quay lại YB kiểm tra tình trạng và theo hướng dẫn của bác sĩ/chuyên môn YB

2. Chăm sóc da chuyên sâu (MESO, PEEL DA, LIỆU TRÌNH CHRISTINA, GLOW DETOX, MÁY CNC)

NÊN	KHÔNG NÊN / CẦN TRÁNH
- Chống nắng nghiêm ngặt bằng kem chống nắng phổ rộng, che chắn kỹ khi ra ngoài (hoặc theo hướng dẫn cụ thể của chuyên viên với từng liệu trình). - Sử dụng sản phẩm theo đúng phác đồ của chuyên gia/ bác sĩ - Giữ vùng da điều trị sạch, khô thoáng; vệ sinh nhẹ nhàng bằng sản phẩm dịu nhẹ theo hướng dẫn của chuyên gia/bác sĩ. - Uống đủ nước, nghỉ ngơi hợp lý, ngủ đủ giấc để da phục hồi tốt. - Tái khám/quay lại đúng lịch hẹn để chuyên gia/bác sĩ theo dõi tiến trình phục hồi.	- Không để da tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng, không đi bơi/tắm biển, xông hơi, trong thời gian khuyến cáo. - Không tự ý dùng sản phẩm tẩy tế bào chết, AHA/BHA/Retinol hoặc trang điểm đậm lên vùng da vừa điều trị khi chưa được sự đồng ý của chuyên gia/ bác sĩ - Không tự ý cạy, bóc lớp vảy/mài, chà sát mạnh da, khi đang trong quá trình bong tróc phục hồi - Không vận động mạnh, ra nhiều mồ hôi trong 2-4 giờ đối với chăm sóc da, 24-48h hoặc nhiều hơn đối với dịch vụ điều trị bong tróc - Không tự ý sử dụng thuốc bôi ngoài da không theo chỉ định khi có phản ứng

3. Phun/Điều khắc thẩm mỹ (điều khắc lông mày, phun mày tán bột)

NÊN	KHÔNG NÊN / CẦN TRÁNH
Giữ vùng chân mày khô ráo trong suốt quá trình bong mài (sau khi rửa mặt sử dụng bông thấm bớt nước trên chân mày)	- Không để vết phun/điều khắc dính nước, mỹ phẩm trong 1-4 giờ sau khi làm - Không tự ý cạy, bóc lớp vảy đang bong tróc (để gây lem màu, sẹo, nhiễm trùng).

NÊN	KHÔNG NÊN / CẦN TRÁNH
- Bôi thuốc/kem phục hồi đúng loại, đúng liều lượng theo hướng dẫn của chuyên viên. - Để lớp vảy (nếu có) tự bong tróc tự nhiên.	- Không trang điểm/dùng mỹ phẩm lên vùng vừa thực hiện khi chưa lành hẳn - Hạn chế thực phẩm dễ gây sẹo lồi/mưng mủ theo khuyến cáo của chuyên viên (hải sản, rau muống, thịt bò, đồ nếp...) trong thời gian phục hồi.

4. Tắm trắng PREMIUM WHITENING

NÊN	KHÔNG NÊN / CẦN TRÁNH
- Dưỡng ẩm toàn thân đều đặn để duy trì hiệu quả và làm dịu da. - Uống đủ nước, bổ sung thêm sản phẩm uống theo tư vấn để hỗ trợ làm sáng da từ bên trong. - bôi kem chống nắng khi tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng mặt trời	- Không tắm nước quá nóng, xông hơi, tắm biển/hồ bơi trong 1-4 giờ đầu - Không tẩy da chết hoặc dùng sản phẩm có tính tẩy mạnh (cồn, AHA/BHA nồng độ cao) trong vài ngày đầu. - Không mặc đồ bó sát gây cọ xát ngay sau liệu trình. - Không tự ý kết hợp sản phẩm làm trắng khác không rõ nguồn gốc trong thời gian đang làm liệu trình tại spa.
<i>Số ngày kiêng cử nêu trên là hướng dẫn tham khảo chung. Thời gian và mức độ kiêng cử cụ thể có thể thay đổi tùy theo loại da, công nghệ/liệu trình sử dụng và cơ địa từng khách hàng - Quý khách vui lòng tuân thủ theo hướng dẫn trực tiếp của chuyên viên và Phiếu hướng dẫn chăm sóc sau dịch vụ (nếu có) được cấp tại từng buổi.</i>	

PHẦN IV. DẤU HIỆU CẦN THEO DÕI SAU DỊCH VỤ

Sau khi sử dụng dịch vụ, một số phản ứng nhẹ là bình thường và sẽ tự hết. Tuy nhiên, nếu xuất hiện các dấu hiệu bất thường, Quý khách cần liên hệ YB Clinic ngay theo hướng dẫn tại Phần V.

Vùng/Dịch vụ	Phản ứng bình thường (theo dõi)	Dấu hiệu bất thường – LIÊN HỆ NGAY
Triệt lông	- Đỏ nhẹ quanh nang lông, hết sau vài giờ đến 1-2 ngày - Ngứa nhẹ trong 24 giờ đầu	- Sưng tấy, đau nhức kéo dài trên 48 giờ - Có dấu hiệu nhiễm trùng (mưng mủ, sốt)

Vùng/Dịch vụ	Phản ứng bình thường (theo dõi)	Dấu hiệu bất thường – LIÊN HỆ NGAY
Chăm sóc da chuyên sâu (Meso/Peel/máy CNC..)	- da ửng hồng sau khi thực hiện liệu trình -sau 24h da có dấu hiệu xạm màu xuống đối với peel da, máy CNC xâm lấn - da bong tróc kéo dài từ 3-7 ngày phụ thuộc vào sản phẩm peel -đối với meso sẽ xuất hiện vết thâm kim tại điểm tiêm sau 3-7 ngày sẽ mất. Các nốt sần sưng đỏ nhỏ sẽ tự tan sau 6-48h (tùy thuộc vào sản phẩm tiêm)	- Bong rất kéo dài, phỏng rộp, chảy dịch - Đổi màu da bất thường, thâm/loang lổ không cải thiện sau thời gian khuyến cáo
Phun/Điều khắc thẩm mỹ	- Sưng nhẹ, viêm mào hơi đỏ trong 1-2 ngày đầu - Ngứa nhẹ, châm chích khi lớp vảy bắt đầu lên da non	- Sưng nề kéo dài, chảy mủ, sốt - Dấu hiệu dị ứng mức (ngứa dữ dội, nổi mụn nước lan rộng)
Tắm trắng	Da hơi khô, căng nhẹ trong 1-2 ngày	- Nổi mẩn đỏ toàn thân, ngứa dữ dội - Bong tróc da bất thường, rất nhiều
Toàn thân (mọi dịch vụ)	Mệt nhẹ, thư giãn sau liệu trình	Khó thở, chóng mặt, tim đập nhanh, nổi mề đay toàn thân, sưng môi/mắt/mặt (ngghi ngờ dị ứng/sốc phản vệ) → XỬ LÝ Y TẾ KHẨN CẤP

PHẦN V. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHI CÓ VẤN ĐỀ PHÁT SINH

1. Trường hợp khẩn cấp (phản ứng nặng, khó thở, sốc phản vệ, bỏng nặng...)

- Bước 1: Bình tĩnh, ngưng ngay mọi tiếp xúc với sản phẩm/thiết bị đang sử dụng (nếu đang trong quá trình thực hiện) bác sĩ YB sơ cứu ngay lập tức
- Bước 2: Nếu triệu chứng nghiêm trọng (khó thở, sưng mắt/môi, chóng mặt, mất ói, bỏng diện rộng) chuyển khách đến cơ sở y tế cấp cứu gần nhất.



2. Trường hợp phản ứng nhẹ đến trung bình hoặc thắc mắc về hiệu quả dịch vụ

- Bước 1: Liên hệ Hotline chăm sóc khách hàng hoặc chi nhánh nơi Quý khách đã thực hiện dịch vụ (thông tin tại Phần VI) trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện dấu hiệu bất thường.
- Bước 2: Mô tả rõ tình trạng, cung cấp hình ảnh vùng da (nếu có thể) để chuyên viên/bộ phận y khoa đánh giá sơ bộ.
- Bước 3: YB Clinic tiếp nhận và phản hồi hướng xử lý trong vòng 24 giờ làm việc; trường hợp cần thăm khám trực tiếp, Quý khách sẽ được sắp xếp lịch hẹn ưu tiên tại chi nhánh gần nhất.
- Bước 4: Trường hợp cần khiếu nại chính thức hoặc chưa hài lòng với hướng xử lý, Quý khách có thể gửi phản ánh bằng văn bản/email để được bộ phận quản lý chất lượng dịch vụ xem xét, giải quyết theo đúng chính sách và hợp đồng/thỏa thuận dịch vụ đã ký kết.

Quý khách vui lòng KHÔNG tự ý mua và sử dụng thuốc/sản phẩm điều trị khi chưa có hướng dẫn của chuyên viên hoặc bác sĩ, để tránh làm sai lệch việc chẩn đoán và xử lý phản ứng.

PHẦN VI. KÊNH LIÊN HỆ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Kênh liên hệ	Thông tin
Hotline CSKH (giờ hành chính)	 (Giờ làm việc: 08:00 – 20:00, tất cả các ngày trong tuần)
Hotline khẩn cấp ngoài giờ	0703.667.183 (áp dụng cho phản ứng bất thường sau dịch vụ ngoài giờ làm việc)
Zalo/Fanpage chăm sóc khách hàng	0703.667.183
Email tiếp nhận phản ánh	ybspacliniccskh@gmail.com
Chi nhánh thực hiện dịch vụ	Theo địa chỉ chi nhánh ghi nhận trên Phiếu hẹn/Hợp đồng dịch vụ của Quý khách
Trường hợp khẩn cấp về y tế	Gọi 115 hoặc đến cơ sở y tế gần nhất; sau đó thông báo lại cho YB Spa

Cẩm nang này là tài liệu hướng dẫn đi kèm, hỗ trợ Quý khách sử dụng dịch vụ an toàn, hiệu quả và không thay thế cho chỉ định chuyên môn của bác sĩ/chuyên viên trực tiếp thực hiện dịch vụ.

YB Clinic khuyến khích Quý khách chủ động trao đổi với chuyên viên tư vấn nếu có bất kỳ thắc mắc nào trước, trong và sau khi sử dụng dịch vụ.

Trân trọng cảm ơn Quý khách đã đồng hành cùng YB Clinic!