

Порядок направления и рассмотрения обращений, требований и претензий

Настоящий Порядок устанавливает правила направления и рассмотрения обращений, заявлений, требований и претензий, связанных с предоставлением платных медицинских услуг ООО «Клиника Семейной Косметологии».

Порядок применяется с 1 сентября 2026 года в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1. Способы направления обращения

Пациент, заказчик или их представитель вправе направить обращение, требование или претензию:

- лично администратору клиники по адресу: 196105, г. Санкт-Петербург, ул. Варшавская, д. 6, к. 2, помещение 16-Н;
- почтовым отправлением по юридическому адресу ООО «КСК»: 196105, г. Санкт-Петербург, ул. Варшавская, д. 6, к. 2, стр. 1, помещение 16-Н;
- по электронной почте: kskclinicspb@gmail.com;
- через форму обратной связи на официальном сайте клиники;
- дистанционным способом, использованным при заключении договора, если договор на предоставление платных медицинских услуг был заключён дистанционно.

При личной передаче претензия может быть составлена в двух экземплярах. На экземпляре заявителя работник клиники ставит отметку о принятии с указанием даты.

Использование установленной клиникой формы обращения не является обязательным. Претензия может быть составлена в свободной форме.

2. Содержание обращения или претензии

Для своевременного рассмотрения рекомендуется указать:

- полное Ф.И.О. заявителя;
- статус заявителя: пациент, заказчик, законный или уполномоченный представитель;
- номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес для ответа;
- Ф.И.О. пациента, если обращение направляет заказчик или представитель;
- дату обращения в клинику;
- наименование предоставленной медицинской услуги;
- номер и дату договора при наличии;
- сведения о медицинском работнике, если они известны;
- обстоятельства, послужившие основанием для обращения;
- конкретные требования заявителя;
- перечень прилагаемых документов;
- предпочтительный способ получения ответа;
- дату и подпись заявителя, если обращение направляется на бумажном носителе.

Отсутствие отдельных рекомендуемых сведений не является основанием для отказа в принятии обращения, если его содержание позволяет определить заявителя, обстоятельства и заявленные требования.

3. Документы, прилагаемые к претензии

К обращению могут быть приложены:

- копия договора на предоставление платных медицинских услуг;
- кассовые чеки и иные документы об оплате;
- выписки, заключения, результаты обследований и другие медицинские документы;
- фотографии и иные материалы, относящиеся к обращению;
- банковские реквизиты, если заявлено требование о возврате денежных средств;
- доверенность или иной документ, подтверждающий полномочия представителя;
- иные документы, подтверждающие обстоятельства и требования заявителя.

Отсутствие кассового чека или иного документа об оплате само по себе не является основанием для отказа в рассмотрении требований, если факт заключения договора или оплаты может быть подтверждён иным способом.

Оригиналы документов рекомендуется сохранять у заявителя, если клиника отдельно не запросила их для ознакомления.

4. Обращение через представителя

Претензию может направить пациент, заказчик, законный представитель либо иное уполномоченное лицо.

При обращении представителя клиника вправе запросить документ, подтверждающий его полномочия.

Предоставление представителю медицинской информации и сведений, составляющих врачебную тайну, допускается при наличии соответствующего согласия пациента, законных полномочий представителя либо другого предусмотренного законом основания.

5. Регистрация обращения

Поступившее обращение регистрируется ООО «КСК» в установленном внутренними документами порядке.

Датой получения считается:

- дата вручения обращения работнику клиники;
- дата вручения почтового отправления;
- дата поступления электронного сообщения или формы обратной связи в информационную систему клиники.

Если обращение поступило в нерабочее время, его обработка начинается в ближайший рабочий день.

По запросу заявителя клиника сообщает регистрационный номер обращения, если такой номер присвоен.

6. Рассмотрение обращения

Клиника рассматривает обращение объективно и всесторонне, проверяет изложенные обстоятельства и при необходимости:

- изучает медицинскую и договорную документацию;
- получает объяснения медицинских и иных работников;
- проверяет расчёты и сведения об оплате;
- запрашивает у заявителя дополнительные документы или уточнения;
- организует осмотр пациента или врачебную комиссию при наличии медицинских оснований;
- предлагает варианты урегулирования ситуации.

Запрос дополнительных документов не должен использоваться для необоснованного затягивания рассмотрения претензии.

При необходимости личного осмотра пациенту предлагаются возможные дата и время посещения клиники. Отказ от осмотра не лишает заявителя права на рассмотрение обращения по имеющимся материалам, но может ограничить возможность объективно оценить состояние пациента и причины возникших последствий.

7. Срок рассмотрения

Обращение или претензия рассматривается в срок, установленный законодательством Российской Федерации для соответствующего требования.

Если законом не установлен специальный срок, клиника направляет ответ в разумный срок, как правило, не позднее 10 календарных дней со дня получения обращения.

Требования о возврате денежных средств, уменьшении стоимости, безвозмездном устранении недостатков и другие требования потребителя рассматриваются в сроки, предусмотренные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Если для рассмотрения требуется дополнительная медицинская экспертиза, получение документов или проведение врачебной комиссии, клиника уведомляет заявителя о необходимых действиях и предполагаемом сроке подготовки ответа. Такое уведомление не изменяет обязательные сроки исполнения требований, установленные законом.

8. Ответ заявителю

По результатам рассмотрения клиника направляет мотивированный ответ, содержащий:

- результаты проверки доводов заявителя;
- принятое решение;
- сведения об удовлетворении требований полностью или частично либо основания отказа;
- порядок и сроки исполнения принятого решения;
- возможные способы дальнейшего урегулирования.

Ответ направляется способом, указанным заявителем:

- по электронной почте;
- почтовым отправлением;
- вручается лично;
- через информационную систему, использованную при дистанционном заключении договора.

Если способ получения ответа не указан, клиника использует контактные данные, указанные в обращении или договоре.

Медицинская информация направляется с соблюдением требований о защите персональных данных и врачебной тайны.

9. Требование о возврате денежных средств

При заявлении требования о возврате денежных средств рекомендуется дополнительно указать:

- сумму, подлежащую возврату;
- дату и способ оплаты;
- реквизиты кассового чека при наличии;
- банковские реквизиты для перечисления денежных средств.

Возврат производится в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

При отказе пациента или заказчика от исполнения договора клиника вправе удержать стоимость фактически предоставленных услуг и фактически понесённые документально подтверждённые расходы, связанные с исполнением договора.

10. Повторные обращения

Повторное обращение рассматривается при наличии:

- новых обстоятельств или документов;
- возражений на ранее предоставленный ответ;
- сведений о неполном исполнении принятого клиникой решения.

Если повторное обращение не содержит новых обстоятельств, клиника вправе направить заявителю ранее предоставленный ответ с соответствующими пояснениями.

11. Конфиденциальность

Сведения, содержащиеся в обращении, обрабатываются исключительно в целях его рассмотрения, исполнения требований заявителя, защиты прав и законных интересов сторон.

Клиника обеспечивает соблюдение законодательства о персональных данных и сохранение врачебной тайны.

Не рекомендуется указывать подробные сведения о здоровье в общедоступных отзывах, социальных сетях и незащищённых мессенджерах.

12. Досудебное и судебное урегулирование

Направление претензии в клинику позволяет сторонам урегулировать возникшую ситуацию в досудебном порядке, однако не лишает пациента или заказчика права обратиться:

- в Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу;
- в Территориальный орган Росздравнадзора по Санкт-Петербургу и Ленинградской области;
- в Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга;
- в суд;
- в иные уполномоченные органы.

Обязательный претензионный порядок применяется только в случаях, прямо предусмотренных законодательством или договором, если соответствующее условие не ограничивает права потребителя.

13. Контактные данные

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: kskcllinicspb@gmail.com.

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

Актуальная редакция Порядка действует с 1 сентября 2026 года.