УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СКИН БЮРО»
_____ / Васянова Д.О.
«01» сентября 2026 г.

ПРАВИЛА

**оказания платных медицинских услуг,
поведения пациентов и посетителей,
предоставления скидок, льгот,
копий, выписок, справок и медицинских заключений
в ООО «СКИН БЮРО»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания платных медицинских услуг, поведения пациентов и посетителей, предоставления скидок, льгот, копий, выписок, справок и медицинских заключений (далее – Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг, нормы поведения пациентов и посетителей в целях обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского и немедицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении, а также работников; порядок, размер и условия предоставления скидок и льгот; порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий), выписок из них, справок, медицинских заключений и ознакомления с медицинской документацией в ООО «СКИН БЮРО» (далее – Исполнитель, Клиника, Организация).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659 (далее – Правила № 659). Согласно пункту 2 постановления Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2026 г., Правила действуют до 1 сентября 2031 г.;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 апреля 2026 г. № 286н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства…»;
- иным законодательством Российской Федерации.

1.3. Согласно пункту 2 Правил № 659 используемые понятия означают следующее:

«договор» – договор, в соответствии с которым предоставляются платные медицинские услуги, в том числе договор добровольного медицинского страхования;

«заказчик» – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» – медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие платные медицинские услуги в соответствии с договором;

«платные медицинские услуги» – медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи;

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

1.4. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (п. 3 Правил № 659).

1.5. Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности (п. 4 Правил № 659).

1.6. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования (п. 5 Правил № 659).

1.7. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся Исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика (п. 6 Правил № 659) путем размещения информации на официальном сайте Исполнителя https://skinburo.ru и на информационных стендах (стойках), расположенных в помещении Клиники. Информация, размещенная на информационных стендах, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Исполнителя (п. 18 Правил № 659).

1.8. Информация об Исполнителе – юридическом лице (в соответствии с п. 13 Правил № 659):

- наименование – ООО «СКИН БЮРО»;

адрес места нахождения и адрес осуществления медицинской деятельности – 197022, Г.САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЧКАЛОВСКОЕ, ПР-КТ КАМЕННООСТРОВСКИЙ, Д. 64 К. 2 ЛИТЕРА А, ПОМЕЩ. 26-Н;

- основной государственный регистрационный номер (ОГРН) – 1187847112166;
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) – 7840080124;
- адрес сайта в сети «Интернет» – https://skinburo.ru;
- контактный телефон – +7 (911) 922-63-33;
- электронная почта – skinburo@mail.ru

1.9. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц (п. 15 Правил № 659).

1.10. Исполнителем в соответствии с пунктом 2 статьи 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» до сведения потребителя доводится информация об осуществлении медицинской деятельности, о регистрационном номере лицензии, дате

предоставления лицензии, а также о лицензирующем органе, предоставившем лицензию (п. 16 Правил № 659).

1.11. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми работниками Клиники и Заказчиками (Потребителями, Пациентами), заключившими договор оказания платных медицинских услуг с Исполнителем.

1.12. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2. Порядок обращения потребителей

2.1. Прием потребителей в Клинике осуществляется по предварительной записи по телефону +7 (911) 922-63-33, социальных сетях и мессенджерах, либо при личном посещении Клиники, либо путем заполнения формы на сайте Исполнителя https://skinburo.ru

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования (при наличии) проводятся по предворительной записи, в установленные часы. Услуги процедурного кабинета (инъекции, инфузии) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

2.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом. Выбранные дата и время заносятся в систему записи пациентов (медицинскую информационную систему) вместе с контактными данными Потребителя. Для записи и последующей идентификации предоставляются следующие персональные данные: ФИО, контактный номер телефона. Предоставляя персональные данные при записи, лицо дает согласие на их обработку.

Администратор Клиники информирует Потребителя о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру, анализам и иным процедурам.

2.3. Не менее чем за 18 часов до даты и времени посещения, а также в случае отмены приема у специалиста (за исключением непредвиденной ситуации, форс-мажора) сотрудник Клиники связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан не менее чем за 24 часа предупредить администратора Клиники.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

2.4. Лечащий врач в соответствии с частью 3 статьи 70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по согласованию с руководителем медицинской организации может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В данной ситуации руководитель медицинской организации предлагает замену лечащего врача.

2.5. Потребители с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Потребителя

организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Потребителя от госпитализации оформляется информированный отказ.

2.6. При обращении в Клинику Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт).

Также при первичном обращении в Клинику Потребитель:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;
- дает согласие на обработку персональных данных;
- подписывает информированное добровольное согласие по форме, установленной Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 № 1051н;
- подписывает после прочтения и разъяснения специалистом Информированное добровольное согласие на конкретное медицинское вмешательство, разработанное и утвержденное в Клинике.

2.7. Также на основании пп. 8 п.21 Санитарных правил **СП 2.1.4284-26** Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44, с учетом количества посещений в смену, предназначен для пациентов и работников Клиники.

2.8. Несовершеннолетние в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в присутствии законных представителей. Работники Клиники не осуществляют профессиональные функции по наблюдению за поведением несовершеннолетних граждан в отсутствие законных представителей. За порчу имущества Клиники несовершеннолетним лицом, оставленным без присмотра законным представителем, предусмотрена ответственность действующим гражданским законодательством.

3. Права и обязанности потребителей (пациентов) и посетителей

3.1. Пациенты и посетители имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- получение консультаций врача-специалиста;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Клинике методами и лекарственными препаратами;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи и при оказании немедицинских услуг;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, сохранение сотрудниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- защиту персональных данных;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в вышестоящие контролирующие организации или в суд;
- выбор врача, при наличии в Клинике нескольких врачей нужной специальности.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам Потребителю предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациенты и посетители обязаны:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предоставлять Клинике известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом, назначившим или предоставляющим медицинские услуги, выполнять его назначения и рекомендации;
- уважительно относиться к сотрудникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и немедицинских услуг;
- соблюдать указанное и условленное время приема;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения и рекомендации лечащего врача;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Потребителями такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей и сотрудников Клиники;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство, информированным добровольным согласием на конкретное медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

4. Правила поведения пациентов и посетителей. Запреты

4.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещениях, в которых Клиника осуществляет медицинскую и иную деятельность, запрещается:

- находиться в помещениях Клиники без бахил;
- проходить в помещения, где оказываются медицинские услуги, без приглашения представителя Клиники;
- проходить в кабинеты в верхней одежде;
- проносить в помещения Клиники 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;
- проносить в помещение Клиники животных и птиц;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время посещения врачей Клиники;
- **осуществлять аудиозапись и видеозапись в помещениях медицинской организации, в том числе аудиозапись и видеозапись процесса оказания медицинских услуг, медицинских и иных работников организации;**
- **осуществлять съемку (аудио-, видеозапись) процесса оказания платных медицинских услуг без согласия представителя Клиники;**
- проводить фото- и видеосъемку в помещении Клиники;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры) в том числе с целью записи;
- курить в помещениях Клиники и прилегающей к Клинике территории;
- играть в азартные игры в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять несовершеннолетних без присмотра;
- оставлять малолетних детей (в возрасте до 15 лет) без присмотра;
- размещать в помещениях Клиники и прилегающей территории объявления без разрешения руководителя либо лица его замещающего;
- изымать и выносить из помещения Клиники документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- посещать Клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи.

4.2. Лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении законных представителей.

4.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете приема допускается только с разрешения врача либо лица, оказывающего услугу, и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. В случае наступления обстоятельств, которые зависят от Пациента и способны снизить качество оказываемых услуг либо привести к невозможности оказать их в согласованные сроки, в частности:

a) несоблюдение Пациентом данных врачом рекомендаций и невыполнение назначений;
b) отказ от дополнительных показанных обследований, без которых не представляется возможным поставить диагноз, подтвердить или опровергнуть наличие противопоказаний, проводить лечение;
c) нарушение Правил предоставления медицинских услуг, Правил поведения в медицинской организации;
d) некорректное, неэтичное поведение Пациента в отношениях с лечащим врачом, приведшее к отказу лечащего врача от лечения и наблюдения Пациента (невозможность установления терапевтического сотрудничества с пациентом),

Исполнитель однократно информирует пациента о необходимости устранения перечисленных обстоятельств в письменном виде. Если после этого Пациент не устранит перечисленные обстоятельства, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке приостановить исполнение договора с Пациентом (на основании статьи 36 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). О факте одностороннего отказа Пациент уведомляется однократно в письменном виде на адрес места жительства. Отказ возможен только при отсутствии состояния Пациента, угрожающего его жизни и здоровью (экстренного состояния).

5. Порядок оказания платных медицинских услуг и заключения договора

5.1. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с Исполнителем в письменной форме (п. 22 Правил № 659).

5.2. Договор должен содержать следующую информацию (п. 23 Правил № 659):

e) сведения об Исполнителе: наименование, адрес места нахождения, адрес места осуществления медицинской деятельности, ОГРН и ИНН; сведения о лицензии (регистрационный номер лицензии, дата предоставления лицензии, лицензирующий орган, перечень выполняемых (оказываемых) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность);
f) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг анонимно сведения фиксируются со слов потребителя): фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) Исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и номер телефона; данные документа, удостоверяющего личность (за исключением случаев предоставления платных медицинских услуг анонимно);
g) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя (при наличии);
h) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель потребителя – одно и то же лицо);
i) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
j) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
k) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
l) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, заключающего договор от имени Исполнителя, и его подпись, фамилия, имя, отчество (при наличии) потребителя (заказчика) и его подпись;

m) ответственность сторон за невыполнение условий договора; иные условия, определяемые по соглашению сторон.

5.3. На предоставление платных медицинских услуг, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя и (или) заказчика или Исполнителя обязательно (смета является неотъемлемой частью договора) (п. 25 Правил № 659).

5.4. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика (п. 26 Правил № 659).

5.5. В случае отказа потребителя и (или) заказчика после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор прекращается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору (п. 28 Правил № 659).

5.6. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить предоставляемые Исполнителем платные медицинские услуги в порядке и сроки, которые установлены договором, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (п. 29 Правил № 659).

5.7. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

5.8. Для проведения медицинского осмотра (вмешательства) Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

5.9. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

5.10. В случае нарушения Потребителем установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

5.11. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

5.12. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Клиники или оставить письменное обращение.

5.13. Информация о состоянии 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 предоставляется Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок, размер и условия предоставления скидок и льгот

6.1. Положение о скидках разработано в целях совершенствования деятельности Клиники в части предоставления платных медицинских услуг; удержания занимаемых Клиникой позиций на рынке; увеличения объемов оказания платных медицинских услуг и дальнейшего роста прибыли Клиники за счет привлечения новых пациентов; повышения привлекательности предоставляемых Клиникой медицинских услуг для постоянных пациентов и привлечения новых пациентов; укрепления деловых связей путем предоставления скидок коммерческим партнерам.

6.2. Под скидкой понимается снижение цены на платную медицинскую услугу, установленной действующим Прейскурантом Клиники, при соблюдении условий, определенных настоящими Правилами. Размер скидки указывается в процентах, а также, при определенных обстоятельствах, в твердом выражении (в рублях).

6.3. Настоящий раздел определяет порядок, размер и условия предоставления скидок на платные медицинские услуги физическим и юридическим лицам в Клинике и является обязательным для исполнения всеми работниками Клиники.

6.4. В настоящих Правилах под физическими лицами понимаются физические лица, осуществляющие оплату медицинских услуг, оказываемых Клиникой этим физическим лицам, их родственникам либо другим пациентам-физическим лицам, в кассу Клиники; под юридическими лицами – организации, являющиеся юридическими лицами в соответствии с законодательством Российской Федерации, заключившие договоры с Клиникой на оказание медицинских услуг.

6.5. Предоставляемые скидки:

- индивидуальные, разовые – для юридических лиц, размер скидки зависит от условий договора, объемов медицинских услуг, сроков оплаты и определяется приказами Исполнителя;
- постоянные – для физических лиц определенных категорий;
- временные – для физических и юридических лиц, приуроченные к праздничным событиям или предоставляемые в ходе проведения рекламных акций, имеют фиксированный размер и устанавливаются на определенный срок приказами Исполнителя;
- регулярные ежемесячные – срок действия которых ограничен одним календарным месяцем.

6.6. Решение об установлении индивидуальной скидки, её размере, условиях и сроке действия принимается Исполнителем до заключения с юридическим лицом договора об оказании платных медицинских услуг или к действующему договору об оказании платных медицинских услуг на основании сложившихся в ходе его исполнения партнерских отношений.

6.7. Постоянные скидки предоставляются при оплате медицинских услуг в кассу Клиники:

6.7.1. Скидки для тех, у кого день рождения

Скидка на все процедуры 15 %, кроме акционных, – действует месяц с дня рождения.

Дополнительная скидка 10 % на процедуру – по согласованию.

Скидка на косметику (от 5 до 10 %) – по согласованию.

6.8. Временные или праздничные скидки, приуроченные к праздничным событиям (День рождения клиники, Новогодние, ко Дню Защитника Отечества, к Международному женскому дню и другим праздничным датам), устанавливаются приказом Исполнителя и предоставляются на строго ограниченный срок.

6.9. Скидки, установленные в настоящих Правилах, не суммируются, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретной акции или приказа Исполнителя.

6.10. Клиника обязана предоставить скидку пациенту, имеющему на нее право в соответствии с настоящими Правилами.

6.11. Клиника обязана информировать пациентов, обратившихся за получением платных медицинских услуг, о возможных скидках и акциях или внесении изменений в условия ранее предоставляемых скидок путем размещения информации на стендах информации и на официальном сайте Клиники.

6.12. Клиника имеет право отказать пациенту в предоставлении скидки в случае дачи пациентом заведомо ложной информации об основаниях, дающих право на ее получение.

6.13. Пациент при наличии оснований, перечисленных в настоящих Правилах, имеет право как получить скидку, так и отказаться от нее.

6.14. Пациент обязан представить необходимые документы, подтверждающие основания, дающие право на получение скидки. Действие скидок не распространяется на пациентов, которые не предъявили необходимые документы.

6.15. Пациент обязан своевременно информировать Клинику об изменении оснований, дающих право на получение скидки или влияющих на ее размер.

6.16. Клиника в любой момент имеет право приостановить или отменить действие скидок, акций, вне зависимости указан или нет срок действия данной акции, о чем обязуется разместить информацию на официальном сайте.

6.17. Персональная информация, сообщенная пациентом, является конфиденциальной и может быть передана третьим лицам только с его согласия или в установленных законом случаях.

7. Порядок предоставления копий, выписок, справок, медицинских заключений, ознакомления с медицинской документацией и рассмотрения претензий

7.1. Пациент (его законный представитель) вправе запросить от Клиники:

- копию медицинской документации;
- выписку из медицинской документации;
- справку и (или) медицинское заключение;
- ознакомление с оригиналом медицинской документации.

Пациент также вправе направить претензию или иное обращение.

7.2. Копии медицинских документов и выписки из них

Порядок и сроки предоставления регулируются Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

Согласно пункту 8 указанного Порядка: «Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статья 12 «Сроки рассмотрения письменного обращения»:

«1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.»

Таким образом, срок предоставления копий медицинских документов и выписок из них составляет **30 календарных дней** со дня регистрации запроса.

В соответствии с подпунктом «м» пункта 23 Правил № 659 в договоре устанавливается порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора Исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделий, без взимания дополнительной платы.

7.3. Справки и медицинские заключения

Порядок выдачи регулируется Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 апреля 2026 г. № 286н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

Согласно указанному Приказу справки могут запрашиваться в отношении информации и сведений:

n) о факте обращения пациента за медицинской помощью;
o) об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации;
p) о факте прохождения пациентом медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, в том числе профилактического медицинского осмотра, диспансеризации, медицинского обследования и (или) лечения;
q) о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
r) об освобождении обучающихся от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности обучающимися, обучения в связи с заболеванием или состоянием;
s) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, посещения обучающимися образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности обучающимися, учебы;
t) о проведенных пациенту профилактических прививках;
u) о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;
v) об освобождении донора от работы в день сдачи крови и ее компонентов, а также в день связанного с этим медицинского обследования;
w) в отношении иных сведений, имеющих отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи в медицинской организации.

Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента (в том числе комиссионного) и, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:

x) описание проведенного медицинского обследования и (или) лечения, их результатов;
y) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов для медицинского применения;

z) обоснованные выводы: о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, факторов риска развития заболеваний, состояний; о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, осуществления отдельных видов деятельности обучающихся, учебы; о причине смерти и диагнозе заболевания, в том числе по результатам патолого-анатомического вскрытия;
aa) иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

7.4. Ознакомление с оригиналом медицинской документации

Порядок регулируется Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

Согласно указанному Порядку:

- поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации;
- в течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса;
- рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации;
- в течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо иное уполномоченное лицо информируется доступными средствами связи о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление;
- максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо уполномоченным лицом предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

7.5. Рассмотрение претензий потребителей

В случае если в обращении пациента содержатся требования об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», такие требования подлежат удовлетворению или мотивированному отказу в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

«1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего

Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.»

Сроки по Закону о защите прав потребителей исчисляются в календарных днях (выходные и праздничные дни включаются в срок). Согласно статье 193 Гражданского кодекса Российской Федерации, если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Общее правило: срок начинает течь на следующий день после события, которым определено его начало. Если в Законе о защите прав потребителей предусмотрен другой порядок, применяется он.

8. Ответственность за нарушение Правил

8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (п. 49 Правил № 659).

8.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации (п. 50 Правил № 659).

8.3. Потребитель несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

8.4. В случае нарушения Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях и на территории Клиники, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда сотрудникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Размер указанных в разделе 6 настоящих Правил скидок и продолжительность их действия могут изменяться. Изменения вступают в силу с момента их утверждения приказом Исполнителя.

9.2. Приказом Исполнителя могут вводиться дополнительные скидки и акции.

9.3. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения и действуют для всех подразделений (помещений) Клиники.

9.4. Все изменения и дополнения к настоящим Правилам оформляются приказом Исполнителя, вступают в силу с момента их утверждения и являются его неотъемлемой частью.

9.5. Споры между пациентом и Клиникой, возникшие по поводу исполнения настоящих Правил, разрешаются по соглашению сторон в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.6. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте Исполнителя https://skinburo.ru и на информационных стендах в помещении Клиники.

С Правилами оказания платных медицинских услуг, поведения пациентов и посетителей, предоставления скидок, льгот, копий, выписок, справок и медицинских заключений в ООО «СКИН БЮРО» от «01» сентября 2026 г. ознакомлен(а):

Дата	Должность	ФИО	Подпись
01.09.2026	Врач - косметолог	Юдова Я.Д.	
01.09.2026	Врач - косметолог	Хведелидзе Э.Г.	
01.09.2026	Врач - косметолог	Ахмедова М.А.	
01.09.2026	Врач - косметолог	Логунова О.А.	
01.09.2026	Врач - косметолог	Баранова К.А.	
01.09.2026	Врач - терапевт	Белова О.В.	
01.09.2026	Медицинская сестра по косметологии	Саканова В.А.	
01.09.2026	Медицинская сестра по косметологии	Дибижева К.И.	
01.09.2026	Медицинская сестра по косметологии	Санникова А.А.	
01.09.2026	Медицинская сестра	Дмитриева Е.А.	
01.09.2026	Медицинская сестра	Утлякова Е.В.	
01.09.2026	Массажист	Гута М.Д.	
01.09.2026	Массажист	Катеринюк О.Е.	
01.09.2026	Администратор	Титова Ю.А.	
01.09.2026	Администратор	Ефремова Е.А.	
01.09.2026	Администратор	Ковалева Д.Д.	
01.09.2026	Администратор	Орлова П.Е.	
01.09.2026	Администратор	Дамбиева А.Ю.	