

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «МедЛаб Плюс»

Буданцев И. А.

«19» сентября 2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МедЛаб Плюс»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов (* далее Правила) являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся в ООО «МедЛаб Плюс» (*далее Общество) за получением платных медицинских услуг (* далее Пациентов), а равно лиц, находящихся на территории Общества в ином качестве (*далее Посетителей), и определяют нормы поведения Посетителей и Пациентов в помещениях Общества.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, в том числе в соответствии с ФЗ РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 г. N 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства» и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими вопросы оказания медицинской помощи в Российской Федерации.

1.3. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации; создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы Общества.

1.4. Правила включают:

- порядок обращения в Общество;
- права и обязанности Пациента, а также иных Посетителей Общества;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Обществом и Пациентом, а также иными Посетителями Общества;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- график работы Общества и его должностных лиц.

1.5. Правила находятся на стойке администратора (ресепшене) каждого обособленного подразделения Общества, на информационных стендах каждого

обособленного подразделения, а также размещены на официальном сайте Общества: <https://medlabplus.ru/>

2. Порядок обращения Пациентов в Общество за предоставлением платных медицинских услуг.

2.1. ООО «МедЛаб Плюс» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. Общество **не участвует** в оказании медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях/учреждениях. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом цен на услуги, действующим на дату оказания услуг, на основании договоров о предоставлении платных медицинских услуг.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (103 или 112).

В случае внезапного ухудшения состояния Пациента, возникшего в структурном подразделении Общества, а так же в непосредственной близости от структурных подразделений Общества в рабочее время, медицинскими работниками Общества будет оказана первая помощь и организован вызов бригады скорой медицинской помощи для транспортировки пациента в государственное учреждение здравоохранения в соответствии с маршрутизацией по профилю заболевания.

2.3. Приём/консультация/обследование (*далее Приём) специалистами Общества при состояниях пациентов, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, проводятся на основании предварительной записи.

Время приёма включает в себя период непосредственного взаимодействия между Пациентом и Медицинским работником (врачом, медицинской сестрой процедурного кабинета). Время оформления необходимых для приёма документов (заключение договора, подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, прочих документов) во время приёма **не входит**.

2.4. Для записи на Приём Пациент или его законный представитель должны обратиться на ресепшен к администратору структурного подразделения Общества или позвонить по телефону сервиса франшизы «МЕДЛАБ» «Единая Регистратура»: +7(4752)44-00-00 (сотрудник осуществляет запись в любое подразделение). Кроме того, доступна запись в электронном виде через официальный сайт Общества.

2.5. В день приёма пациент или его законный представитель должен **заблаговременно** (за 10-15 минут до назначенного времени приёма) обратиться к администратору для оформления необходимой документации и оплаты услуги. **Приём без оформления документации, предусмотренной законом, не проводится.**

2.6. Услуги оказываются Обществом на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг (* далее Договор). Образец договора размещается на информационных стендах Общества, а равно на официальном сайте Общества.

2.7. Для заключения договора пациент и/или его законный представитель **обязаны** предоставить **документ, удостоверяющий личность** (п.п. 2 п. 23 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг).

Документами, удостоверяющими личность, для граждан РФ являются паспорт гражданина РФ, временное удостоверение, выданное на период замены паспорта, для военнослужащего, несущего службу, – военный билет, для ребёнка до 14 лет свидетельство о рождении (при этом свидетельство о рождении является единственным документом, подтверждающим родство с законным представителем вне зависимости от наличия у ребёнка паспорта). Для иностранного гражданина документом, удостоверяющим личность, являются паспорт иностранного гражданина, разрешение на временное проживание, вид на жительство. Для лица без гражданства документом, удостоверяющим личность, является временное удостоверение личности.

Законный представитель несовершеннолетнего дополнительно предоставляет: родитель – свидетельство о рождении несовершеннолетнего, усыновитель (удочеритель) – документ, подтверждающий усыновление (удочерение).

Опекун/попечитель лица, признанного ограниченно дееспособным/недееспособным дополнительно предоставляет документ, подтверждающий его статус: опекунское удостоверение, решение органа опеки и попечительства о назначении опеки или попечительства над представляемым лицом.

Представитель организации, осуществляющей надзор за помещёнными в них недееспособными или не полностью дееспособными гражданами, дополнительно предоставляет документы, удостоверяющие полномочия представителей организации в отношении представляемых лиц (судебные решения, решения органов опеки и попечительства).

Доверенное лицо родителей несовершеннолетних дополнительно предоставляют доверенность от одного из родителей с полномочиями на заключение договора на предоставление платных медицинских услуг несовершеннолетнему, подписание информированного добровольного согласия и иных документов, связанных с заключением и исполнением договора, и свидетельство о рождении несовершеннолетнего.

2.8. Пациент вправе отменить запись на Приём, заранее позвонив в ООО «МедЛаб Плюс».

2.9. Общество вправе отказать Пациенту в приёме (первичном/повторном) **только в случаях** невозможности оказания платных медицинских услуг надлежащего качества, в том числе в следствие:

2.9.1. неисполнения Пациентом назначений лечащего врача;

2.9.2. опоздания на приём более чем на 10 минут, а в случае, если Пациент записан на проведение УЗИ – более чем на 5 минут;

В случае опоздания Пациента на приём более, чем на 10 минут, в случае если Пациент записан на проведение УЗИ – более чем на 5 минут, Общество вправе перенести время приёма на ближайшее свободное время (иную, согласованную с Пациентом дату). При этом Общество не может гарантировать приём Пациента тем же врачом в день первоначально согласованного приёма, на который Пациент опоздал. Приём осуществляется врачом в рамках его рабочего времени.

2.9.3. нахождения Пациента в момент приёма в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, не позволяющих получить от Пациента объективную информацию о состоянии его здоровья, причинах обращения, провести осмотр и обследование Пациента;

2.9.4. агрессивного, иного асоциального поведения, не позволяющего получить от Пациента объективную информацию о состоянии его здоровья, причинах обращения, провести осмотр и обследование Пациента;

2.9.5. отсутствия у Общества лицензии на оказание услуг, предоставление которых необходимо Пациенту, а так же отсутствие врача соответствующего направления, отсутствие/неисправное состояние необходимого для оказания данных услуг оборудования.

2.9.6. отказа Пациента (его Законного представителя) от предоставления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в порядке, установленном законодательством РФ.

2.9.7. поведения Пациента, не подпадающего под перечисленные выше критерии, но препятствующего оказанию качественной медицинской помощи/нарушающего требования законодательства (присутствие на приёме лиц, не указанных пациентом в медицинской карте, информированном добровольном согласии как лиц, уполномоченных получать информацию о состоянии здоровья Пациента (за исключением законных представителей); присутствие на приёме более одного сопровождающего, если в наличии большего числа сопровождающих отсутствует объективная необходимость; ведение пациентом аудио или видеозаписи приёма в порядке и форме, препятствующих исполнению медицинским работником своих профессиональных обязанностей; в иных аналогичных случаях.

2.10. При первичном обращении на приём на Пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. В карту вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес проживания, контактный телефон, данные документа, удостоверяющего личность, сведения о наличии льгот, семейном положении, образовании, занятости, месте работы, должность, данные о наличии инвалидности.

2.11. Медицинская карта Пациента является собственностью Общества и хранится в картотеке.

2.12. Медицинская карта на руки Пациенту/его законному представителю не выдаётся, а переносится в кабинет врача уполномоченным сотрудником Общества. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Общества без согласования с руководством.

2.13. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, которое оформляется в соответствии с ФЗ РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.14. Информацию о времени приёма врачей-специалистов, проведении медицинских манипуляций, о времени и месте личного приёма граждан руководством Общества пациент может получить на стойке Администратора (ресепшене) обособленных подразделений, официальном сайте Общества и информационных стендах/панелях.

2.15. Общество не осуществляет направление пациентов на плановую госпитализацию.

2.16. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.17. Для целей оказания медицинских услуг в рамках договора на предоставление платных медицинских услуг используются следующие понятия:

2.17.1. Первичный приём врача – первичное обращение у врачу-специалисту.

2.17.2. Повторный приём врача-специалиста - повторное обращение к одному специалисту в течение 1 (одного) месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания, за исключением случаев, когда врачом обозначена иная дата повторного приёма.

3. Права и обязанности Пациентов и Посетителей Общества:

3.1. В соответствии со статьёй 27 ФЗ РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.2. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с ФЗ РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.3. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактической организации, выбор врача;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- обращение с жалобой к должностным лицам Общества, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.4. Пациент обязан:

- **соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах;**
- бережно относиться к имуществу Общества;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим Общества;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, иным сотрудникам Общества;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о непереносимости, противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесённых, хронических и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- при отказе от медицинского вмешательства оформлять его документально в соответствии с действующим законодательством.

3.5. Во всех помещениях Общества **запрещается:**

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотические средства, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- нахождение домашних животных, за исключением собак-поводырей, сопровождающих инвалидов по зрению, которых необходимо оставлять у входной группы;
- курить, в том числе курительные смеси (вейпы, кальяны и т.д.);
- помещать объявления без согласования с руководством Общества;
- нахождение лиц в состоянии явного алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц Общество оставляет за собой право вызвать сотрудников правоохранительных органов.
- распространять результаты фото и видеосъёмки, аудиозаписи, сделанных в общих помещениях медицинского центра, на которых содержится изображение/голос иных посетителей/пациентов (ст. 13 ФЗ РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ч. 1 ст. 10 ФЗ РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»).
- производить фото и видеосъёмку, аудиозапись собственного приёма у медицинского работника, снимая/записывая медицинского работника без получения на то согласия последнего, а равно снимая медицинские документы сторонних лиц (ч. 1 ст. 10 ФЗ РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», ст.13.11 КоАП РФ);
- производить фото и видеосъёмку, аудиозапись медицинских работников Общества вне исполнения ими своих профессиональных обязанностей (во время приёма пищи, переодевания, в иных аналогичных случаях (ст. 24 Конституции РФ,

ч. 1 ст. 10 ФЗ РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», ст.13.11 КоАП РФ);

- в случае производства фото и видеосъемки, аудиозаписи собственного приёма у медицинского работника, распространять указанные материалы, в том числе в сети Интернет, без получения согласия последнего (п. 1 ст. 152.1 ГК РФ, ст.13.11 КоАП РФ).

4. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Обществом. Рассмотрение обращений Пациентов.

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Обществом рассматриваются в соответствии с требованиями ФЗ РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

4.2. В порядке, установленном Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», рассматриваются жалобы/заявления/претензии пациентов на оказание платных медицинских услуг ненадлежащего качества, не в полном объёме, несвоевременное оказание платных медицинских услуг, оказание платных медицинских услуг с нарушением установленных договором сроков, нарушение права пациента на информацию при оказании платных медицинских услуг.

Иные жалобы/заявления/претензии и обращения пациентов, в том числе, но не исключительно сервисные жалобы, запросы о предоставлении документов или информации рассматриваются в порядке, предусмотренном ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Общества согласно графику приёма граждан или к дежурному администратору в устном или письменном виде.

4.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях оформляется письменное обращение и даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, в том числе принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом.

Письменное обращение, направленное в виде электронного документа, должно быть подписано ЭЦП заявителя.

Письменное обращение, направленное в виде электронного образа документа (скана подписанного заявителем документа), должно быть направлено с адреса электронной почты, указанного в договоре на предоставление платных медицинских услуг.

В случае направления обращения в порядке, не позволяющем достоверно идентифицировать отправителя (без обязательных реквизитов (п. 4.7. Правил); с адреса электронной почты, не указанного в договоре на предоставление платных медицинских услуг; в виде электронного письма без подписи, не позволяющего достоверно установить отправителя; анонимно, в том числе и через формы обратной

связи на сайте), Общество оставляет за собой право приостановить рассмотрение обращения. При этом сотрудниками Общества предпринимаются все необходимые меры для установления связи с заявителем, идентификации его личности, заявителю оказывается консультативная помощь в оформлении обращения для его дальнейшего рассмотрения.

4.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Общества, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность данного лица, а также информацию, позволяющую **достоверно идентифицировать автора обращения**: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), дату рождения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (в случае, если этот адрес не совпадает с адресом, указанным в договоре на предоставление платных медицинских услуг, в обращении указывается так же адрес, отражённый в договоре), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В обращении могут быть так же указаны контактный телефон гражданина и адрес его электронной почты.

4.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.9. Письменное обращение, поданное в рамках Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», рассматривается в следующие сроки, установленные указанным законом:

4.9.1. Если в жалобе/заявлении/претензии содержатся требования потребителя о соразмерном уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или силами третьих лиц, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причинённых в связи с отказом от исполнения договора, указанные требования при наличии установленных законом оснований подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

4.9.2. Если в жалобе/заявлении/претензии содержатся требования потребителя о повторном выполнении работы (оказании услуги), указанные требования при наличии установленных законом оснований подлежат удовлетворению в срок, установленный для выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о предоставлении платных медицинских услуг, который был ненадлежаще исполнен.

4.9.3. Иные письменные обращения, поступившие в Общество, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в порядке, установленном федеральным законом.

4.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в Общество, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если ответ на обращение не содержит сведений, содержащих врачебную тайну, ответ может быть направлен по электронной почте, указанной пациентами в договоре на предоставление платных медицинских услуг.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или главным врачом Общества. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. В отношении несовершеннолетних, не достигших 15 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. В отношении лиц, достигших возраста 15 лет, но не приобретших дееспособность в полном объёме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.

5.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация

5.5. Пациент, его законный представитель, а так же супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, **указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство** имеют право непосредственно в **порядке**, установленном Приказом Минздрава РФ от 12.11.2021 г. N 1050н знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе делать из неё выписки, производить копирование и фотосъёмку с помощью имеющихся у него технических средств.

5.6. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо иного лица, указанного в п. 5.5. настоящих Правил с медицинской документацией, является поступивший в Общество в том числе в электронной форме запрос пациента, его законного представителя либо иного лица, указанного в п. 5.5. настоящих Правил, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (* далее письменный запрос).

5.7. В запросе должны содержаться фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента/законного представителя/иного лица, указанного в п. 5.5. настоящих Правил; место жительства (пребывания) пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа); реквизиты документа,

подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа); период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, желает ознакомиться с медицинской документацией; почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа; номер контактного телефона (при наличии).

5.8. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.

5.9. В течение 2 (двух) рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо иное лицо, указанное в пункте 5.5. настоящих Правил, информируется Обществом о дате, начиная с которой в течение 5 (пяти) рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учётом графика работы медицинской организации, наличия необходимого персонала, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

Дата и время ознакомления согласуется Пациентом, его законным представителем, иным лицом, указанным в п. 5.5. настоящих Правил, и Обществом.

5.10. Ознакомление пациента, его законного представителя либо иного лица, указанного в п. 5.5. настоящих Правил, с медицинской документацией осуществляется в помещении Общества в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинской организации.

5.11. Пациент, его законный представитель либо иное лицо, указанное в п. 5.5. настоящих Правил, обязано аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

5.12. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо иного лица, указанного в п. 5.5. настоящих Правил с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника

5.13. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации (Приказ Минздрава РФ от 31.07.2020 г. N 789н).

6.2. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведённых медицинских осмотров и обследований в случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.4. Выдача медицинских документов и их копий осуществляется на основании письменного заявления пациента, оформленного в произвольной форме на имя генерального директора Общества.

Заявление может быть **направлено** на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо сформировано в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, **с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи** посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее, информационные системы).

6.5. В заявлении должны содержаться следующие сведения:

6.6.1. сведения о пациенте:

ФИО пациента, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии); в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, аналогичные сведениям о пациенте, наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

6.6.2. сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в ч. 1 и 5 ст. 91 Федерального закона от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

6.6.3. дату подачи заявления и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного заявления).

6.6. При подаче заявления лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

6.8. В случае отсутствия в заявлении сведений, указанных в п. 6.6. настоящих Правил, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Общество в письменной или электронной форме информирует об этом Пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 (четырнадцати) календарных дней со дня регистрации в медицинской организации заявления.

До устранения указанных обстоятельств, рассмотрение заявления приостанавливается.

6.9. Заявление и оригиналы всех медицинских документов Пациента передаются главному врачу. О наличии заявления на получение медицинских документов (их копий) ставится в известность лечащий врач пациента. Главный врач на заявление накладывает визу (оформить в виде выписки или выдать ксерокопию), ставит дату и подпись.

6.10. Медицинские документы (их копии) подготавливаются лечащим врачом и предоставляются пациенту в течение 10 (десяти) календарных дней со дня регистрации заявления, если только они не нужны для оказания пациенту экстренной или неотложной помощи, либо когда в заявлении определен иной срок предоставления документов.

6.11. Готовый пакет запрашиваемых документов передаётся пациенту (его законному представителю), при этом получатель в заявлении собственноручно делает отметку о получении с указанием наименования полученных документов и даты получения за личной подписью.

6.12. Лечащий врач (администратор) подтверждает факт выдачи документов: указывает на заявлении свою должность, ФИО, ставит подпись и дату выдачи документов.

6.13. Заявление пациента (его законного представителя) с приложением копии всех выданных документов вклеиваются в медицинскую карту пациента и хранятся в ней. В случае выдачи медицинской карты заявление пациента храниться у директора обособленного подразделения.

6.14. На материальном носителе (бумажном) копии документов, справки, выписки, заключения предоставляются без взимания дополнительной платы однократно (в одном экземпляре) (Приказ Минздрава РФ от 31.07.2020 г. N 789н).

6.15. Запись указанных документов на электронные носители, предоставленные Потребителем, не допускаются.

6.16. В случае повторного запроса предоставленных ранее копий медицинских документов на бумажном носителе Исполнитель вправе брать плату за оказание услуг по копированию/изготовлению документов в размере за 1 лист бумаги 20 руб.

7. График работы Общества и его должностных лиц

7.1. График работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Общества 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются генеральным директором.

7.4. Приём пациентов руководством Общества осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма размещается на информационных стендах и официальном сайте Общества.

