



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «МедЛаб С»  
Буданцева О. И.  
«19» сентября 2025 г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МедЛаб С»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов (\* далее Правила) являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся в ООО «МедЛаб С» (\*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://medlab.ru/>.

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

2.1. ООО «МедЛаб С» 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 С».

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 видеосъемку, 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 пациентом 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 проведенного 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 объеме, 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 также 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 фотосъемку 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 учетом 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 (четырнадцать) 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.