

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом ООО «СибМедЛаб»  
от «04» октября 2023 г. № 043-02

дата введения в действие  
«05» октября 2023 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ ОФИСОВ ООО «СИБМЕДЛАБ»  
ПР СМЛ МО №1**

## СОДЕРЖАНИЕ:

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2.	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ .....	3
3.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ) В МЕДИЦИНСКИХ ОФИСАХ ООО «СИБМЕДЛАБ» .....	5
4.	ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ .....	7
5.	ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ (ИХ КОПИЙ) ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ .....	8
6.	ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ОФИСА .....	9
7.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ .....	9

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1.** Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. №1006".
- 1.2.** Правила обязательны для пациентов, законных представителей (и иных представителей) пациентов, заказчиков услуг, обратившихся в медицинские офисы/медицинские центры ООО «СибМедЛаб» с целью заказа услуг в пользу пациентов (далее – пациенты), разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.
- 1.3.** Правила определяют порядок взаимодействия пациентов с ООО «СибМедЛаб», права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «СибМедЛаб», правила поведения в медицинских офисах/медицинских центрах ООО «СибМедЛаб».
- 1.4.** ООО «СибМедЛаб» предоставляет пациентам платные медицинские услуги по ценам, указанным в разделе «Анализы» и «Медицинские услуги» на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://www.invitro.ru> – далее «сайт» (при выборе в панели управления «Ваш город», «Адреса», адрес медицинского офиса), в частности:
- услуги по лабораторному исследованию биологического материала пациентов/материала, предоставленного пациентом (включая, но, не ограничиваясь перечисленным – пробы почвы, воды, продуктов питания) (далее – услуги по лабораторному исследованию биоматериала/материала, анализы);
  - иные медицинские услуги, перечень которых определяется лицензией на осуществление медицинской деятельности Медицинской организации (далее – иные медицинские услуги).
- 1.5.** Медицинские услуги предоставляются пациентам в медицинских офисах ООО «СибМедЛаб», по адресам, указанным в разделе «Адреса» на сайте организации <https://www.invitro.ru> (при условии выбора в панели управления «Ваш город»).
- 1.6.** Настоящие Правила размещены в медицинских офисах ООО «СибМедЛаб» в свободном доступе для пациентов и иных посетителей в папке «Документы. Юридическая информация», а также на сайте организации по ссылке: <http://sibmedlab.legal.invitro.ru/>.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

- 2.1.** В целях осуществления контроля качества работы медицинского офиса, недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий, а также в соответствии с требованиями законодательства об антитеррористической защищённости объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, в медицинских офисах ООО «СибМедЛаб» осуществляется непрерывное видеонаблюдение зоны рецепции (приёмной зоны медицинского офиса). В помещении медицинского офиса размещено в доступной для ознакомления форме объявление для всех посетителей о ведении системы видеонаблюдения.
- 2.2.** При обращении пациента в медицинский офис ООО «СибМедЛаб» за оказанием медицинских услуг пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объёмов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – программа, территориальная программа) в других медицинских организациях, предоставляющих медицинскую помощь в рамках указанных программ.
- 2.3.** Для получения услуг по лабораторному исследованию биоматериала пациент должен ознакомиться и обеспечить выполнение порядка подготовки к анализам, условий ограничений по приёму биоматериала, указанных на сайте в разделах «Подготовка к анализам», «Ограничение по приёму биоматериала».
- 2.4.** При заказе пациентом услуг по лабораторному исследованию биоматериала и/или иных медицинских услуг при обращении в медицинский офис ООО «СибМедЛаб» оформляется договор на оказание медицинских услуг с приложениями к нему на основании предъявленного пациентом документа, удостоверяющего личность (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 2.5.** В медицинских центрах ООО «СибМедЛаб» принимают следующие документы, удостоверяющие личность:
- паспорт гражданина РФ;

- заграничный паспорт;
- водительское удостоверение;
- военный билет;
- служебное удостоверение, выданное государственными или муниципальными органами и учреждениями.

**2.6.** Требования к документам, удостоверяющим личность:

- наличие фотографии;
- наличие номера;
- наличие даты выдачи и периода его действия,
- печать организации, выдавшей документ, и подпись руководителя (или иного лица, ответственного за выдачу документов в организации).

**2.7.** Наличие паспорта обязательно при оформлении заказа на проведение исследования на наличие антител к ВИЧ. Результаты исследования на наличие антител к ВИЧ выдаются пациенту только при личном обращении в медицинский центр и предъявлении паспорта. При анонимном оформлении исследования на антитела к ВИЧ наличие паспорта не требуется.

**2.8.** Для заключения договора при оказании платных медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту требуется наличие следующих документов:

- паспорт законного представителя пациента;
- свидетельство о рождении ребёнка;
- с 14 лет – паспорт несовершеннолетнего пациента;
- нотариальная доверенность/нотариальное согласие родственнику/представителю или доверенность, оформленная в соответствии с требованиями [РИ ИНВИТРО № 22](#).

Законными представителями несовершеннолетнего являются:

- родители (мать и/или отец);
- усыновители;
- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
- иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия), выданной одним из родителей либо опекуном (попечителем).

**2.9.** Для заключения договора на оказание платных медицинских услуг недееспособному пациенту требуется наличие следующих документов:

- паспорт пациента;
- паспорт законного представителя пациента;
- постановление органов опеки и попечительства об установлении опеки либо попечительства;
- нотариальная доверенность/нотариальное согласие родственнику/представителю.

Законными представителями недееспособного являются:

- опекуны или попечители на основании постановления об установлении опеки либо попечительства;
- иные лица на основании нотариально удостоверенной доверенности (согласия), выданной одним из опекунов (попечителем).

**2.10.** Для получения услуг по ДМС (добровольному медицинскому страхованию) пациенту необходимы:

- паспорт гражданина РФ (либо иной документ, удостоверяющий личность);
- страховой полис и/или гарантийное письмо или иные документы от Страховой Компании (комплект необходимых документов зависит от требований Страховых компаний по обслуживанию застрахованных лиц в медицинских офисах ООО «СибМедЛаб»).

**2.11.** Оказание пациентам медицинских услуг осуществляется в медицинских офисах ООО «СибМедЛаб»

**2.12.** График приёма и взятия биоматериала пациентов, а также выдачи результатов анализов в медицинских офисах ООО «СибМедЛаб» можно уточнить по телефонам: 8 (346) 258-95-90, 8 (800) 200-36-30, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" [www.invitro.ru](http://www.invitro.ru) или на вывеске, размещённой при входе в медицинский офис.

**2.13.** Для получения иных медицинских услуг ООО «СибМедЛаб» необходимо предварительно записаться любым из доступных способов: по телефону 8 (346) 258-95-90, 8 (800) 200-36-30 или через форму онлайн записи на сайте организации <https://www.invitro.ru>. В согласованные с ООО «СибМедЛаб» дату и время пациенту необходимо явиться в соответствующий медицинский офис для оказания ему медицинской услуги.

**2.14.** В случае опоздания пациента ко времени, определённому согласно п. 3.12. Правил (далее – время приёма специалиста), более чем на 15 минут, Медицинская организация вправе перенести время приёма специалиста на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать/принять другого пациента.

**2.15.** При задержке приёма специалиста более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приёма специалиста на другой день, осуществить оказание медицинской услуги в назначенное время у другого свободного

специалиста (при наличии такой возможности у Медицинской организации), либо оказание медицинской услуги в тот же день с отсрочкой приёма на время задержки у назначенного специалиста.

- 2.16.** Пациент вправе заказать оказание медицинских услуг на дому (анализов, иных медицинских услуг, указанных на сайте в разделе «Выезд на дом») выездной медицинской службой ООО «СибМедЛаб» по телефонам: 8 (346) 258-95-90, 8 (800) 200-36-30 либо, заполнив на сайте в разделе «Выезд на дом» контактные данные, заказать звонок. График приёма заявок, график выезда медицинского сотрудника, стоимость выезда, дополнительные возможности медицинских услуг на дому (срочный выезд на дом, бесплатный выезд для инвалидов первой группы) можно узнать на сайте в разделе «Выезд на дом» либо по телефонам: 8 (346) 258-95-90, 8 (800) 200-36-30.
- 2.17.** ООО «СибМедЛаб» вправе предоставить медицинские услуги, указанные на сайте в разделе «Выезд на дом», в условиях выезда на дом к пациенту медицинского работника, исключительно при наличии технической возможности.
- 2.18.** В рамках предоставления медицинских услуг в условиях выезда на дом к пациенту под технической невозможностью выезда медицинского работника на дом к пациенту признаются, в том числе, но не ограничиваясь перечисленным, следующие ограничения:
- в случае отсутствия у ООО «СибМедЛаб» возможностей организовать/осуществить выезд на дом специалиста к пациенту в связи с ограниченным количеством транспортных средств, необходимых для организации процесса выезда специалиста на дом к пациенту;
  - в случае превышения количества заказов медицинских услуг в условиях выезда на дом к пациенту над имеющимися возможностями ООО «СибМедЛаб» в организации работы выездной медицинской службы.
- 2.19.** Информация, об указанных в п. 2.18. Правил ограничениях, сообщается пациентам по телефону или администратором в медицинском офисе при заказе медицинских услуг пациентами.
- 2.20.** При возникновении указанных в п. 2.18. Правил ограничений, пациентам предоставляются медицинские услуги в медицинском офисе в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ) В МЕДИЦИНСКИХ ОФИСАХ ООО «СИБМЕДЛАБ»**

#### **3.1. При обращении за медицинской помощью в медицинские офисы пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
- иные права, установленные законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг;
- получение медицинских и иных услуг в рамках добровольного медицинского страхования.

#### **3.2. Право на внеочередное оказание медицинских услуг имеют:**

- ветераны Великой Отечественной войны (далее – ВОВ) и приравненные к ним категории граждан (участники ВОВ, труженики тыла, бывшие несовершеннолетние узники фашизма, лица, награждённые знаком «Житель блокадного Ленинграда» и др.);
- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры Ордена славы;
- ветераны боевых действий на территории СССР, РФ и территориях других государств;
- инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий;
- члены семей военнослужащих, погибших в Великой Отечественной войне, члены семей военнослужащих, погибших при выполнении задач в условиях чрезвычайного положения и при вооружённых конфликтах;

- лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, вследствие аварии на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- инвалиды I – II группы;
- дети – инвалиды;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- пациенты с детьми в возрасте до года;
- женщины со сроком беременности от 28 недель.

Для инвалидов первой группы и ветеранов ВОВ обеспечивается бесплатный выезд на дом в порядке, предусмотренном пунктами 2.15-2.19 Правил. Инвалидность второй группы третьей степени не приравнивается к инвалидности первой группы при реализации указанной льготы.

Основанием для оказания медицинских услуг вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность лица к одной из указанных категорий граждан.

**3.3. При обращении в медицинские офисы ООО «СибМедЛаб» пациенты, сопровождающие их лица и другие посетители обязаны:**

- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать внутренний распорядок медицинского офиса;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях медицинского офиса;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- бережно относиться к имуществу медицинского офиса и других пациентов;
- исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом персоналу медицинского офиса;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с настоящими Правилами;

**3.4. При обращении за медицинской помощью в медицинские офисы ООО «СибМедЛаб» пациенты обязаны:**

- ознакомиться и обеспечить выполнение порядка подготовки к анализам, условия ограничений по приёму биоматериала, указанные на сайте на сайте организации <https://www.invitro.ru> в разделах «Правила подготовки к исследованиям», «Ограничение по приёму биоматериала»;
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи;
- выполнять медицинские предписания, назначения, рекомендации, предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, перенесённых и/или наследственных заболеваниях, если это необходимо в рамках оказания медицинских услуг;
- оформлять в установленном порядке 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 медицинского вмешательства или его прекращении.

**3.5. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в помещениях медицинских офисов ООО «СибМедЛаб» пациентам и посетителям запрещается:**

- проносить на территорию медицинского офиса крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и т.д.);
- проносить в медицинский офис огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие, легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов и папок на стойке администратора;
- посещать медицинский офис с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-проводником;
- курить на территории медицинского офиса, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;

- находиться на территории и в помещениях медицинского офиса в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- самовольно проникать в служебные помещения медицинского офиса;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в процедурном кабинете, в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры), перед входом в процедурный кабинет, в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;
- вести себя неадекватно обстановке: агрессивно, нарушая установленный порядок, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам медицинского офиса, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении работников медицинской организации и посетителей (все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами);
- производить фото- и/или видеосъёмку на территории медицинского офиса без предварительного разрешения руководства медицинского офиса;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении медицинского офиса;
- выполнять в помещениях медицинского офиса функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях медицинского офиса в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, размещать в помещениях и на территории медицинского офиса объявления без разрешения руководства медицинского офиса;
- оставлять без присмотра малолетних детей на территории медицинского офиса;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинского офиса (ООО «СибМедЛаб» не несёт ответственность за ценные вещи, документы, деньги, банковские карты, телефоны, оставленные пациентами и/или иными посетителями территории медицинского офиса).

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

- 4.1.** Пациент или его законный представитель при возникновении вопросов, связанных с оказанием ему платных медицинских услуг, вправе обратиться непосредственно к администратору медицинского офиса (администратором медицинского офиса (при необходимости, с участием медицинского персонала медицинского офиса) пациенту будет проведена консультация по возникшим вопросам).
- 4.2.** В случае возникновения претензий к качеству оказанных платных медицинских услуг пациент или его законный представитель имеет право:
- оформить обращение в устном виде, обратившись к администратору медицинского офиса;
  - оформить обращение в письменном виде, обратившись к администратору медицинского офиса, либо отправить обращение по почте на адрес местонахождения организации: 628405, Российская Федерация, город Сургут, проспект Комсомольский, дом 13;
  - оставить обращение по телефонам: 8 (346) 258-95-90, 8 (800) 200-36-30 (бесплатный звонок по России);
  - отправить письмо на электронную почту организации по адресу: [info@invitro.ru](mailto:info@invitro.ru);
  - обратиться лично к руководству ООО «СибМедЛаб» (график приёма граждан: Пн-Пт с 09:00 до 17:00 по адресу город Сургут, проспект Комсомольский, дом 13).
- 4.3.** ООО «СибМедЛаб», проводит служебную проверку и предоставляет пациенту ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.
- 4.4.** Пациент в своём обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), контактные данные (номер телефона и/или адрес электронной почты и/или почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления или жалобы. При необходимости, в подтверждение своих доводов пациент прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.5.** В целях соблюдения ООО «СибМедЛаб» врачебной тайны при поступлении обращений от пациентов, ответы на данные обращения, содержащие персональные данные и сведения, оставляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены пациенту нарочно (лично в руки) при предъявлении документа, удостоверяющего его личность либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному пациентом в своём письменном обращении к Медицинской организации. ООО «СибМедЛаб» вправе с соблюдением требований законодательства Российской



Федерации о персональных данных и врачебной тайны уведомить пациента о принятом решении по обращению, используя контактные данные, указанные пациентом.

**4.6.** В случае если пациент является несовершеннолетним/недееспособным лицом, право на обращение в отношении несовершеннолетнего/недееспособного лица имеет его законный представитель/опекун, уполномоченное лицо по доверенности. Доверенность может быть выдана законным представителем/опекуном в простой письменной форме, при условии её собственноручного написания законным представителем/опекуном в медицинском офисе в присутствии сотрудника ООО «СибМедЛаб» (далее – доверенность) и при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Ответ на обращение может быть выдан нарочно (лично в руки) законному представителю/опекуну, уполномоченному лицу при предъявлении документа, удостоверяющего его личность и свидетельства о рождении, свидетельства об усыновлении в отношении несовершеннолетнего пациента /акта органа опеки и попечительства, доверенности.

**4.7.** В случае если от имени пациента (совершеннолетнего лица) обращается третье лицо (далее – «Заявитель»), Заявитель обязан предоставить доверенность, удостоверенную нотариально либо доверенность, оформленную в порядке, указанном в п. 4.6. Правил.

## **5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ (ИХ КОПИЙ) ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

**5.1.** Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей результаты проведённых лабораторных исследований биоматериала/материала пациента и других оказанных ему медицинских услуг.

**5.2.** Предоставление ООО «СибМедЛаб» пациенту или его законному представителю медицинских документов (их копий), осуществляется на основании запроса пациента или его законного представителя (в том числе лица, уполномоченного пациентом или законным представителем на основании доверенности, в порядке, предусмотренном п. 4.7. Правил) к ООО «СибМедЛаб» на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем.

**5.3.** В случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста 15 лет или больной наркоманией несовершеннолетний, не достигший возраста 16 лет, либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, запрос в форме электронного документа оформляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), 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.

**5.4.** Запрос должен содержать:

- сведения о пациенте:
  - фамилия, имя, отчество (при наличии);
  - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
  - 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);
- сведения о законном представителе (в случае обращения от имени пациента его законного представителя):
  - фамилия, имя, отчество (при наличии);
  - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
  - 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);
- 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;
- сведения о способе получения пациентом или 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 частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

**5.5.** В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

**5.6.** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## **6. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ОФИСА**

**6.1.** График работы медицинского офиса можно узнать на вывеске при входе в медицинский офис, у администратора медицинского офиса, на сайте организации <https://www.invitro.ru> в разделе «Адреса» в отношении каждого медицинского офиса, по телефонам: 8 (346) 258-95-90; 8 (800) 200-36-30.

**6.2.** График работы медицинского офиса определяет время начала и окончания взятия/приёма биоматериала, выдачи результатов исследований, приёма врачей (при их наличии в медицинском офисе), оказания иных медицинских услуг, а также рабочие и выходные дни.

**6.3.** В случае изменения графика работы медицинского офиса информация об указанном изменении размещается в источниках, указанных п. 6.1. Правил.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

**7.1.** Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение порядка подготовки к анализам, условия ограничений по приёму биоматериала, указанные на сайте организации <https://www.invitro.ru> в разделах «Правила подготовки к исследованиям», «Ограничение по приёму биоматериала», которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

**7.2.** В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники медицинского офиса вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

**7.3.** Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинского офиса, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории медицинского офиса, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского офиса, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.


**7.4.** В случае нарушения пациентами или посетителями [Раздела 3](#) Правил, препятствующих оказанию медицинских услуг и/или создающие невозможность оказания медицинских услуг, сотрудник ООО «СибМедЛаб», выявивший данное нарушение, должен:

- устно сообщить пациенту или посетителю о недопустимости нарушения [Раздела 3](#) Правил;
- в случае не прекращения нарушения пациентом или посетителем [Раздела 3](#) Правил, пригласить другого сотрудника ООО «СибМедЛаб» (при наличии такой возможности), составить Докладную записку о факте нарушения пациентом или посетителем конкретного пункта [Раздела 3](#) Правил на имя непосредственного руководителя с вышеуказанными в настоящем пункте сведениями;
- если действия пациента или посетителя создают угрозу причинения вреда здоровью и жизни сотрудника ООО «СибМедЛаб» или другим посетителям медицинского офиса, сотрудник обязан вызвать полицию незамедлительно, после устранения нарушения сотрудниками полиции, запросить у последних скан-копию (или сделать фотографию документа) рапорта и/или иного документа, фиксирующего произошедший инцидент и квалификацию действий нарушителя.

**7.5.** Сотрудник ООО «СибМедЛаб», выявивший нарушение [Раздела 3](#) Правил, обязан уведомить непосредственного руководителя, направив докладную записку о факте нарушения пациентом конкретного пункта в указанном Разделе, а также приложить видеозапись, подтверждающую действия пациента, копию документа, составленного работником полиции (при наличии таковых).

**7.6.** ООО «СибМедЛаб» вправе использовать в качестве доказательства правонарушения материалы звуко- и видеозаписей, осуществляемых на территории медицинского офиса (в порядке, указанном в [п. 2.1.](#) Правил, и с учётом требований законодательства РФ).

РАЗРАБОТАНО:

Должность	Подпись	Расшифровка подписи	Дата подписи
Региональный куратор		Мандровская И.В.	04.10.2023

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Подпись	Расшифровка подписи	Дата подписи
Генеральный директор		Шпак Е.В.	04.10.2023