

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика»

_____ / Т.Ф. Пучинская

« 01» сентября 2026 г.

Правила внутреннего распорядка ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» для потребителей услуг

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее — Правила) Общества с ограниченной ответственностью Медицинская Лаборатория «ТАФИ-Диагностика» (далее — ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика», Лаборатория) являются локальным организационно-правовым актом, определяющим порядок обращения пациентов, обращающихся за медицинской помощью, их права и обязанности, правила поведения на территории Лаборатории, а также порядок дистанционного взаимодействия при оказании услуг.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всего персонала Лаборатории, пациентов (потребителей, заказчиков), их законных представителей, а также иных лиц, посещающих территорию Лаборатории или использующих её дистанционные сервисы (официальный сайт, личный кабинет). Правила разработаны в целях обеспечения безопасности, реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для своевременного выполнения лабораторных исследований надлежащего объема и качества.

Пациент/Потребитель - физическое лицо, оформляющее заказ, именуемое в дальнейшем «Заказчик» (оплачивающее услуги), а также являющееся Законным представителем Пациента, действующее в своих интересах или в интересах третьего лица.

2. Настоящие Правила внутреннего распорядка ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» для потребителей (далее по тексту – Пациент) включают в себя:

- порядок обращения пациентов в медицинскую организацию, в том числе при дистанционном взаимодействии;
- права и обязанности Пациентов (Потребителей, Заказчиков);
- правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей на территории медицинской организации;
- порядок ведения электронного документооборота, оформления медицинской документации и защиты персональных данных;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента и выдачи результатов исследований;

- графики работы подразделений медицинской организации и часы приема граждан должностными лицами;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций и досудебного рассмотрения претензий;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Настоящие Правила являются открытым и общедоступным документом. Ознакомление Пациента/Потребителя (его Законного представителя, Заказчика) с Правилами обеспечивается путем их размещения в наглядной и доступной форме:

- на информационных стендах (стойках) в зоне регистратуры (ресепшен) во всех подразделениях медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет (при наличии технической возможности).

4. Факт ознакомления Пациента/Потребителя (его Законного представителя, Заказчика) с настоящими Правилами фиксируется при заключении договора на оказание платных медицинских услуг (в тексте договора или информированного добровольного согласия, либо путем подписания отдельного листа ознакомления). Соблюдение настоящих Правил является обязательным условием договора на оказание платных медицинских услуг.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика»

2.1. В соответствии с ч. 5 ст. 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ и Постановления Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» реализует свое законное право на отказ от организации анонимного приема граждан. Клиника не оказывает медицинские услуги анонимно. Все медицинские услуги предоставляются исключительно на персонифицированной (именной) основе после заключения договора об оказании платных медицинских услуг при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

При последующих (повторных) обращениях в рамках действующего рамочного договора, оказание услуг и допуск к медицинской документации (составляющей врачебную тайну согласно ст. 13 ФЗ № 323-ФЗ) осуществляются только после обязательной идентификации личности пациента (по паспорту либо иным способом, предусмотренным настоящим Порядком).

2.2. Оказание медицинских услуг в ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг, заключаемого между Исполнителем и Пациентом/Потребителем (его Законным представителем, Заказчиком) в письменной форме (на бумажном носителе или дистанционным способом при наличии технической возможности). Условия договора являются едиными для всех Потребителей, за исключением лиц, которым законодательством предоставлены льготы.

2.3. Полная, достоверная и доступная информация о перечне, стоимости и условиях оказания медицинских услуг, правилах подготовки к лабораторным и диагностическим исследованиям, графиках приема биоматериала, условиях выезда мобильной службы на дом, а также о квалификации медицинского персонала предоставляется Пациенту/Потребителю (его Законному представителю, Заказчику):

- в наглядной форме на информационных стендах (стойках) в холле и зоне регистратуры медицинской организации;
- в устной форме сотрудниками регистратуры (контакт-центра) при личном обращении или по телефонам организации;

- в электронной форме на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет (при наличии технической возможности).

3. В регистратуре ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» при первичном обращении на пациента оформляется бланк заказа, в который вносятся следующие сведения о Пациенте/Потребителе:

фамилия, имя, отчество (полностью);

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан);
страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) (для корректной выгрузки результатов в ЕГИСЗ/ЕГИСЗ ВИМИС);

контактный номер телефона;

список необходимых исследований;

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, в соответствие с инструкцией по заключению договоров.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

4. При повторном визите пациента в рамках рамочного договора допускается подтверждение личности путем предъявления сведений из личного кабинета мобильного приложения «Госуслуги» на экране смартфона пациента. Администратор обязан визуально сверить отображаемые в приложении ФИО, дату рождения, а также серию и номер паспорта с данными, зафиксированными в действующем договоре и медицинской карте. При полном совпадении данных пациент допускается к получению услуг.

5. ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» вправе приостановить оказание услуг или отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке в отношении лица, находящегося в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу Лаборатории, при невыполнении пациентом его обязанностей, если это приводит к невозможности качественного оказания медицинской услуги, а также в случае законного отказа врача-специалиста от оказания медицинской **помощи** в порядке, предусмотренном ст. 70 ФЗ № 323-ФЗ.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к администрации ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» с письменной претензией, которая рассматривается в течение 10 календарных дней, либо обратиться устно согласно Разделу V настоящего положения по графику приёма граждан должностными лицами, утверждённому генеральным директором.

7. Первичная медицинская документация и результаты исследований формируются в организации в электронной форме (в медицинской информационной системе). Договор на оказание услуг и информированные согласия могут оформляться на бумажном носителе. Выдача результатов исследований и иных медицинских документов на бумажном носителе осуществляется в зоне регистратуры по требованию Пациента (Заказчика) при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

выбор врача и выбор медицинской организации (с учетом графика специалистов и специализации ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика;

профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе в электронной форме через информационные системы;

письменное определение лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

отказ от медицинского вмешательства (с оформлением письменного отказа по утвержденной форме);

возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи, в порядке, предусмотренном законодательством РФ;

допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью;

уважительно относиться к медицинским работникам, административному персоналу и другим пациентам ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика»;

представлять медицинскому персоналу достоверную информацию о состоянии своего здоровья, перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях и противопоказаниях;

строго соблюдать правила подготовки к лабораторным и диагностическим исследованиям, доведенные до него сотрудниками организации или указанные на информационных ресурсах Исполнителя;

выполнять медицинские предписания, рекомендации врачей и сотрудничать с персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи;

при заказе услуг на дому обеспечить доступ медицинской сестры в жилое помещение и создать безопасные условия для забора биоматериала (в том числе изолировать домашних животных). В случае невозможности осуществления выезда по вине Пациента (неверный адрес, непредоставление доступа), повторный выезд оплачивается отдельно;

соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, поддерживать общественный порядок и бережно относиться к имуществу медицинской организации.

3. На территории и в помещениях всех всех подразделений ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» категорически запрещено курение табака, а также использование электронных сигарет, вейпов, систем нагревания табака (типа IQOS, glo) и иных никотиносодержащих устройств.

4. Присутствие родителей (законных представителей) обязательно для пациентов в возрасте до 15 лет. Бабушки, дедушки, няни и иные родственники допускаются к оформлению документов и сопровождению ребенка исключительно при наличии простой письменной доверенности от одного из родителей

5. Законные представители (родители, опекуны) обязаны:

- сопровождать детей в возрасте до 15 лет при прохождении любых процедур, приеме врачей и оформлении документов;
- осуществлять непрерывный контроль за поведением несовершеннолетних детей на территории Лаборатории в целях обеспечения их безопасности и предотвращения порчи медицинского оборудования.

6. Пациентам, заказчикам и сопровождающим их лицам на территории медицинской организации запрещено:

- осуществлять фото-, аудио- и видеосъемку медицинских работников, иных сотрудников и других пациентов без их предварительного письменного согласия;
- проходить в процедурные кабинеты, зону лаборатории и кабинеты врачей в верхней одежде и без сменной обуви (или бахил);
- приносить на территорию организации легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные вещества, а также находиться в помещениях с животными (за исключением собак-проводников).

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» И ПАЦИЕНТОМ

1. Конфликтной ситуацией (спором) признается явное разногласие между Пациентом/Потребителем (Заказчиком) и ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» по вопросам оказания медицинской помощи, качества лабораторно-диагностических услуг, соблюдения этических норм, а также условий выполнения договора. Споры и разногласия разрешаются Сторонами путем переговоров, на личных приемах граждан руководством организации либо в рамках рассмотрения официальных обращений.

2. При возникновении конфликтной ситуации Пациент/Потребитель (Заказчик, его законный представитель) имеет право обратиться для её оперативного разрешения в устной форме к дежурному администратору, старшему администратору или заведующему конкретным обособленным подразделением Лаборатории. В случае невозможности разрешения спора на месте, Пациент имеет право на личный прием у должностных лиц администрации организации (главного врача, медицинского директора, директора) согласно утвержденному графику приема граждан, либо на подачу официальной письменной претензии в порядке, предусмотренном п. 5 Раздела II настоящих Правил.

3. Письменная претензия составляется Пациентом (Заказчиком) в двух экземплярах. Первый экземпляр передается уполномоченному сотруднику регистратуры (администрации), а второй экземпляр остается у Пациента. Сотрудник, принявший претензию, обязан поставить на экземпляре Пациента отметку о принятии с указанием своей фамилии, должности, даты, подписи и входящего номера.

Письменная претензия должна содержать:

- наименование медицинской организации;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) Пациента/Заказчика/Законного представителя;
- контактный телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа;
- конкретное описание конфликтной ситуации и четко сформулированные требования стороны;
- личную подпись гражданина и дату составления.

К претензии могут быть приложены документы, подтверждающие доводы заявителя.

4. Ответ на письменную претензию предоставляется Пациенту (Заказчику) в письменной или электронной форме в установленный законом срок — не более 10 календарных дней со дня, следующего за днем получения претензии Исполнителем (в соответствии с п. п. 5 Раздела II настоящих Правил).

5. В случае невозможности урегулирования спора в досудебном (претензионном) порядке, Пациент имеет право обратиться в контролирующие органы (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Министерство здравоохранения), к уполномоченному по правам потребителей или в суд в порядке, установленном законодательством РФ.

6. Для установления качества оказанных услуг и причин возникновения дефектов (при их наличии) Стороны имеют право привлекать независимых экспертов и проводить судебно-медицинскую или независимую экспертизу в порядке, предусмотренном процессуальным и гражданским законодательством РФ.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья, результатах лабораторных и диагностических исследований предоставляется Пациенту (Заказчику) в доступной, соответствующей требованиям деонтологии и этики форме медицинскими работниками (врачами-специалистами) организации.

- При проведении лабораторных и инструментальных исследований Пациенту предоставляются сведения о технологических особенностях процедур и непосредственных результатах обследования (без установления окончательного клинического диагноза и назначения схемы лечения, если это не входит в рамки комплексной консультативной услуги).
- Информация предоставляется как в устной форме (в ходе приема врача), так и в виде оформленных медицинских документов (заключений, протоколов, бланков результатов) на

бумажном носителе или в форме электронных документов, подписанных УКЭП медицинского работника.

2. Сведения о состоянии здоровья Пациента (Заказчика) и результаты его исследований составляют врачебную тайну. Разглашение этих сведений членам семьи Пациента и иным третьим лицам допускается исключительно с письменного согласия Пациента (его законного представителя), оформленного в договоре, ИДС или отдельном заявлении, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ.

3. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией — 16 лет), а также лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья и результаты исследований предоставляются исключительно их законным представителям (родителям, усыновителям, опекунам) при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия. Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет имеют право на самостоятельное получение информации и результатов исследований.

4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации, заверенная подписью Пациента и подписью медицинского работника (при отказе от подписи — только медицинским работником).

5. Вся информация, содержащаяся в медицинской документации Пациента (включая электронные записи в МИС), составляет врачебную тайну. Предоставление этих сведений третьим лицам без согласия Пациента (его законного представителя) допускается строго по основаниям, предусмотренным ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

6. Медицинская документация (включая электронную медицинскую карту в МИС) является собственностью ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика». Передача оригиналов первичных бумажных медицинских документов на руки Пациенту не допускается. Пациент (его законный представитель) имеет право:

- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально предназначенном помещении Исполнителя по предварительному письменному запросу (заявлению);
- получать по письменному (или электронному) запросу выписки и копии медицинских документов, а также результаты исследований на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью (УКЭП) медицинского работника, в сроки, установленные законодательством РФ.

VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ВЫПИСОК И РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ

1. Выдача Пациенту (Заказчику, законному представителю) оригиналов результатов лабораторных и диагностических исследований, заключений врачей, а также выписок из медицинской документации осуществляется:

- в электронной форме: путем отправки на верифицированный адрес электронной почты Пациента, указанный в договоре, либо через Личный кабинет на официальном сайте (при наличии технической возможности) — в день готовности исследования;
- на бумажном носителе: лично в руки в зоне регистратуры любого из подразделений Лаборатории при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта, свидетельства о рождении ребенка).

2. Выдача копий медицинских карт, масштабных выписок или справок, требующих архивной обработки, осуществляется на основании письменного заявления Пациента (его законного представителя). Срок подготовки бумажных копий и выписок составляет не более 30 дней (в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и приказами Минздрава РФ), если иное не согласовано Сторонами.

3. Выдача медицинских документов, результатов исследований и выписок третьим лицам (включая супругов, родителей взрослых детей и других родственников) допускается исключительно при наличии одного из условий:

- указание ФИО и данных этого лица в договоре или ИДС в качестве получателя информации;
- предоставление оригинал-макета нотариальной доверенности на получение медицинских документов;
- предоставление простой письменной доверенности, оформленной Пациентом непосредственно в присутствии сотрудника регистратуры Лаборатории.

VII. РЕЖИМ РАБОТЫ ЛАБОРАТОРИИ И ГРАФИКИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Режим работы подразделений, процедурных кабинетов и врачей-специалистов ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» утверждается Генеральным директором, исходя из производственной необходимости, стандартов оказания медицинской помощи и обеспечения максимального удобства для Пациентов.

2. Актуальная, достоверная и полная информация о режиме работы обособленных подразделений Лаборатории, графиках приема биоматериала, часах работы врачей-специалистов, а также о графике личного приема граждан должностными лицами администрации (Генеральным директором, медицинским директором, главным врачом) размещается в свободном доступе:

- на информационных стендах (стойках) в зоне регистратуры всех подразделений организации;
- на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет (при наличии технической возможности).

3. Прием Пациентов врачами-специалистами и забор биоматериала осуществляются в соответствии с утвержденным графиком работы. В случае непредвиденного изменения графика работы специалиста (болезнь, форс-мажор), администрация Лаборатории обязана заблаговременно информировать Пациента по указанному им контактному номеру телефона или электронной почте.

VIII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ООО МЛ «ТАФИ-Диагностика» оказывает платные медицинские услуги за счет личных средств граждан (за наличный и безналичный расчет), средств добровольного медицинского страхования (ДМС) и по договорам с юридическими лицами (организациями). Услуги предоставляются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и на основании утвержденного Прейскуранта.

2. Ознакомиться с полным перечнем услуг, ценами, условиями их предоставления и правилами подготовки к исследованиям граждане могут на информационных стендах (стойках) в регистратуре, а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу: <https://tafimed.ru>.

3. При совершении Пациентом (Заказчиком) предварительного онлайн-заказа медицинских услуг через корзину на официальном сайте Исполнителя, Пациент подтверждает факт дистанционного ознакомления с условиями оказания услуг, Прейскурантом и настоящими

Правилами. Оформление договора в данном случае завершается в регистратуре филиала в приоритетном порядке.

4. Оказание медицинских услуг в рамках программ ДМС осуществляется при наличии действующего полиса, паспорта и гарантийного письма (согласования) от страховой компании. Услуги, не входящие в программу ДМС Пациента или не согласованные страховщиком, оплачиваются Пациентом самостоятельно в общем порядке