




Наименование структурного подразделения:	Отделение скорой медицинской помощи		
Названия документа:	СОП «Правила коммуникации с пациентом и его семьей при оказании скорой медицинской помощи»		
Утвержден:	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	Должность	Ф.И.О.	Подпись
	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заведующий отделением	Садыков Г.Б.	
Согласовано:	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбекв Г.К.	
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
Дата согласования:	04.01.2024г.		
Дата введения в действие	04.01.2024г.		
Версия №	Копия № _____	04 /01 _____ / 2024г. Ф.И.О. _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « 04 » « 01 » 2024г
Дата следующего пересмотра « _____ » « _____ » 2027г

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

Стандарт операционных процедур:

Правила коммуникации с пациентом и его семьей при оказании скорой медицинской помощи

1. **Цель:** Оказание скорой медицинской помощи с соблюдением прав пациента и семьи, а также правил этики и деонтологии организацией скорой медицинской помощи (далее - ССМП) для снижения риска нежелательных исходов (жалобы и обращения пациента или его окружения) при оказании помощи медицинской пациентам.
2. **Область применения:** Выполнение правил обязательно для всех сотрудников ССМП, организаций СМП при ПМСП.
3. **Ответственность:** все сотрудники ССМП и СМП при ПМСП несут ответственность за соблюдение данных Правил.
4. **Определения:**
Пациент - физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг.
Права пациента - это специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека, регулируемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.
5. **Ресурсы:** бэйдж идентификации сотрудника, документ удостоверяющий личность пациента (удостоверение личности, паспорт, свидетельство о рождении).
6. **Документирование:**
 - 1) Карта вызова бригады скорой медицинской помощи (Форма №110/у);
 - 2) Сопроводительный лист (Форма № 114/у)
 7. Лист добровольного согласия.

Описание Правил

- 1) Все переговоры с пациентом и его окружением ведет старший член бригады.
- 2) При контакте с пациентом и окружающими его людьми необходимо быть спокойным, доброжелательным и внимательным, внешний вид опрятный, медицинская форма должна соответствовать утвержденным требованиям МЗ РК, избегать конфликтов.
- 3) Бригада ССМП должна быть оснащена медицинской укладкой.
- 4) Общение с пациентом начать со слов: «Здравствуйте. Что Вас беспокоит?» (вопрос «Что случилось?» задавать только при выезде на травму или несчастный случай).
- 5) Не проявлять негативного отношения к полученной информации, какой бы абсурдной или лишней она не казалась.
- 6) Любое медицинское вмешательство осуществляется только с согласия пациента (добровольное информированное согласие).
- 7) Пояснять свои действия кратко, доступно, без лишних специальных деталей;



Необходимо помнить о праве пациента на отказ от медицинского вмешательства (осмотра, оказания медицинской помощи, госпитализации, транспортировки на носилках).

Отказаться от медицинского вмешательства имеют право:

- сам пациент;
- родители в отношении детей до 18 лет;
- опекуны, попечители пациента;
- законные представители в отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными.

8) При отказе от медицинского вмешательства (осмотра, оказания медицинской помощи, госпитализации, транспортировки на носилках):

- предупредить пациента в доступной для него форме о возможных последствиях отказа.
- отказ от медицинского вмешательства оформить в карте вызова, заверить подписью пациента, либо законного представителя с указанием его фамилии.
- при отказе пациента от подписи, зафиксировать отказ в карте вызова, заверив подписью двух сотрудников бригады и представителя пациента.

9) В случаях, когда состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах пациента решает непосредственно врач (фельдшер) с последующим уведомлением старшего врача смены диспетчерской службы.

10) Принудительное медицинское вмешательство (осмотр, оказание медицинской помощи, госпитализация) возможно только в отношении пациентов, представляющих социальную опасность для себя и окружающих.

11) При требовании пациента выполнить необоснованные или ненужные с медицинской точки зрения действия необходимо отказать, уверенно пояснив свой отказ.

12) Если пациент неудовлетворен пояснением, сообщить ему о праве подать обращение/жалобу (устно по телефону Call - центр, письменно, на электронный сайт организации). В случае поступления жалобы от пациента или его окружения по обстоятельствам обслуживания вызова бригадой организации скорой медицинской помощи разбор данной жалобы будет проведен согласно Правилам управления жалобами и обращениями ССМП.

8. Указание условия пересмотра СОП: Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

9. Нормативные ссылки:

- Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» № ҚР ДСМ-175/2020;

- Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» № ҚР ДСМ – 111.

- Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 24 августа 2021 года



№ «Об утверждении «Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» ҚР ДСМ-90.

Лист регистрации изменений

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения

