



Наименование структурного подразделения:	Отделение профилактики и социально-психологической помощи		
Названия документа:	СОП «Правила соблюдения прав пациента»		
Утвержден:	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Заведующий отделением	Садыков Г.Б.	
	Социальные работники	Кульшамова З.К.	
Согласовано:	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	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 №	04 /01 _____ / 2023г. 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	Страница: 2 из 7

СОП «Правила соблюдения прав пациента»

1. Цель

Обеспечение соблюдения прав пациента, этики персонала во время оказания медицинской помощи пациентам ГКП на ПХВ «Ленгерская городская поликлиника» (далее – поликлиника). Права пациента и семьи являются основополагающим элементом всех взаимоотношений между медицинской организацией, ее сотрудниками, пациентом и его семьей.

2. Область применения

Выполнение правил обязательно во всех подразделениях поликлиники всеми сотрудниками.

3. Термины, определения и сокращения

- 1) **Медицинская помощь** – комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, включающий профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.
- 2) **Пациент** – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.
- 3) **Права пациента** – специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных прав человека и реализуемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.
- 4) **Гарантия, уважение прав пациента** – предусмотренное законом, иным правовым актом или договором обязательство по выполнению содержащихся в них норм и положений, обеспечивающих реализацию прав пациента при предоставлении медицинских и сервисных услуг.
- 5) **Медицинская этика** – совокупность нравственных норм профессиональной деятельности медицинских и фармацевтических работников, предусматривающая взаимоотношения с пациентом, медицинскими и фармацевтическими работниками между собой, с родственниками пациента, здоровыми людьми.
- 6) **Руководство поликлиники** – директор его заместители и руководители подразделений поликлиники.

4. Ответственность

- 7) руководство поликлиники защищает и гарантирует соблюдение прав пациента и семьи.
- 8) руководство поликлиники понимает права пациента и семьи в контексте законодательства республики казахстан, с учетом культурных предпочтений пациента и общества.
- 9) каждый сотрудник поликлиники обязан уважать, соблюдать и гарантировать права пациента и семьи и медицинскую этику, включая определение того, какая



информация о лечении и уходе будет предоставляться членам семьи или иным лицам, и в каких обстоятельствах.

- 10) руководство и сотрудники поликлиники снижают физические, языковые, культурные барьеры для пациентов при оказании медицинской помощи и должны знать права пациента и свою ответственность в защите прав пациента.
- 11) руководство поликлиники обеспечивает сотрудников ресурсами по этике – этический кодекс, доступ к литературе, обучение для работников, ежегодное анкетирование культуры безопасности отделом кадров.
- 12) сотрудники должны быть обучены правам пациента и своей роли в соблюдении прав пациента и семьи, согласно требованиям настоящих правил.

5. Организационная и клиническая этика

- 13) поликлиника настоящими Правилами устанавливает механизм решения этически-сложных вопросов во всех сферах работы поликлиники – операционные и бизнес-процессы, прием, перевод, выписка пациентов, разглашение профессиональных и иных конфликтов интересов, разглашение управления и владения медицинской организации при конфликте интересов.
- 14) руководство поликлиники обеспечивает механизм разрешения этически-сложных вопросов и способствует соблюдению этики и деонтологии, выполнению этических, финансовых, моральных, юридических норм в поликлинике при принятии решений и защищает права пациента.
- 15) поликлиника обеспечивает соблюдение этических норм и законодательства при оказании медицинской помощи с учетом культурных норм населения и пациента. в спорном вопросе превалирует требование законодательства.
- 16) медицинский сотрудник поликлиники для разрешения этически-сложных вопросов может обратиться непосредственно к своему руководителю, либо вышестоящему руководству поликлиники в лице директора и его заместителей, а также письменно обратиться с вопросом к подходящей комиссии поликлиники (например, дисциплинарная комиссия).
- 17) этически-сложные вопросы при оказании медицинской помощи решаются комиссионно (консилиум с участием руководства).
- 18) поликлиника гарантирует не дискриминировать пациентов при оказании медицинской помощи или работников в работе или при трудоустройстве.
- 19) поликлиника предоставляет правдивую информацию об оказываемых услугах.
- 20) поликлиника правильно рассчитывает счета на оплату за услуги и не допускает превалирование финансовых интересов над качеством медицинской помощи.
- 21) этически-сложные вопросы и конфликты разрешаются своевременно и эффективно.

6. Права пациента

- 22) Права пациента должны быть доступны в общих зонах – на стендах и т.п., а также находятся в общедоступных местах в виде памятки или брошюры.

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области Система менеджмента качества	Тип документа: СОП	
		Версия: 1	Страница: 4 из 7

- 23) Каждый пациент и ухаживающий член семьи пациента обязан соблюдать правила пребывания в поликлинике.
- 24) На основании законодательства РК и национальных стандартов аккредитации, пациент имеет определенные права (см. Приложение).
- 25) Отдельные права пациента выполняются следующим образом:
 - список сотрудников, говорящих на иностранном языке;
 - ведется лист обучения пациента;
 - первичная оценка (скрининг) боли проводится всем пациентам и далее переоценка боли в Листе оценки боли;
 - доступная информация о том, куда и как можно выразить жалобу или конфликт, и своевременный разбор с участием пациента.
- 26) Поликлиника несет ограниченную ответственность за сохранность имущества пациентов от потери и хищения. За оставленные пациентом без присмотра ценные вещи поликлиника ответственности не несет.
- 27) Поликлиника несет ответственность за защиту пациентов от физического насилия, особенно младенцев, детей, пожилых и других лиц, не способных защищать себя или подать сигнал о помощи.
- 28) Поликлиника несет ответственность за проведение идентификации уязвимых пациентов (детей, инвалидов, пожилых лиц, лиц с умственными и эмоциональными расстройствами, больных в коматозном состоянии и др.).
- 29) Поликлиника несет ответственность за соблюдение принципа конфиденциальности и принятия информированного согласия.
- 30) Врачи и медицинские сестры определяют ожидания пациентов касательно приватности (например, применяя ширмы) и выраженное пациентом желание по сохранению приватности выполняется при всех осмотрах, опросах, процедурах, при лечении и транспортировке. Применяются ширмы, прикрываются оголенные части тела пациента.
- 31) Права пациента на конфиденциальность медицинской помощи и приватность соблюдаются согласно законодательству РК. Сотрудники сохраняют конфиденциальную информацию о пациенте: не обсуждают диагноз пациента, не проводят какое-либо обсуждение относительно пациентов в общественных местах. Сотрудники не разглашают конфиденциальную информацию, кроме случаев, разрешенных законодательством, и случаев, когда имеется согласие пациента или его законного представителя. Сотрудники ограничивают доступ к амбулаторным картам пациента.
- 32) Поликлиника поддерживает права пациента на участие в процессе лечения, информирование пациентов о состоянии здоровья, диагнозе и плане лечения, включая беспрепятственную возможность получения пациентом мнения второго врача внутри или вне поликлиники.
- 33) Пациенты информируются о правах и обязанностях при отказе от лечения или прекращении лечения. При этом пациент или законные представители пациента

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

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

подписывают форму «Отказ пациента от лечения» (см. Правила получения информированного согласия).

7. Обязанности пациента

Пациент обязан:

- 34) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 35) проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- 36) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 37) после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 38) бережно относиться к имуществу поликлиники;
- 39) сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- 40) своевременно информировать медицинских работников об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, а также в случаях возникновения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, либо подозрения на них;
- 41) не совершать действий, нарушающих права других пациентов, уважать личную, конфиденциальную информацию пациентов;
- 42) приходить на прием в назначенное время.
- 43) Нарушением пребывания в поликлинике считается:
 - грубое и неуважительное отношение к персоналу поликлиники;
 - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу и процедуру (дневной стационар);
 - несоблюдение рекомендаций врача, прием лекарств по собственному усмотрению.

8. Нормативные ссылки

- 44) Кодекс РК от 07.07.2020 № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.01.2022);
- 45) Приказ МЗ РК от 24.08.2021 № ҚР ДСМ-90 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» (с изменениями от 07.12.2021);
- 46) Закон РК от 15.04.2013 № 88-V «О государственных услугах» (с изменениями дополнениями по состоянию на 02.01.2021);
- 47) Приказ МЗ РК от 30.10.2020 № ҚР ДСМ-175/2020 «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения»;
- 48) Приказ МЗ РК от 21.12.2020 № ҚР-ДСМ-299/2020 «Об утверждении правил аккредитации в области здравоохранения»;
- 49) Правила получения информированного согласия.

Правила приема пациентов и госпитализации пациентов.

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 6 из 7

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

2. Нормативные ссылки:

1. 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;
2. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» № ҚР ДСМ – 111;
3. 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



Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шокибаев Г	мер. с	4.01.2024	[Signature]
2	Абдиевбаев Ф.С	мер. сестра	4.01.2024	[Signature]
3	Тотайбеков А	мер. сестра	04.01.2024	[Signature]
4	Кампанкусов	медсестра	04.01.2024	[Signature]
5	Ирметова А	анушер	04.01.2024	[Signature]
6	Абдулеликов О.И	врач	04.01.2024	[Signature]
7	Аширбаева А.В	уч. ш/с	04.01.2024	[Signature]
8	Жаракерова Р.Т	ст. мер.	04.01.2024	[Signature]
9	Сардауб С.А	Технический	4.01.2024	[Signature]
10	Абдиева Г. Э	стоматолог	04.01.2024	[Signature]
11	Абдрахманов М	стол. мер.	04.01.24	[Signature]
12	Обташева А.О	стоматолог	04.01.24	[Signature]
13	Торшбаева С.И	стол зуб врач	04.01.24	[Signature]
14	Муннорова М	стол. мер.	04.01.24	[Signature]
15	Арипов Ш	стол. мер.	04.01.24	[Signature]
16	Самиева А. А	стол. мер.	04.01.2024	[Signature]
17	Садрбаев Ш. Ш.	стоматолог	04.01.2024	[Signature]
18	Шокибаев Г. К	кзр ш/с	04.01.2024	[Signature]
19	Кирбайли А. И	мер. сестра	04.01.2024	[Signature]
20	Ишметов Г. Ш	ш. мер.	04.01.2024	[Signature]
21	Ирметова А. В	терапевт	04.01.2024	[Signature]
22	Абдиева Р. В	медсестра	04.01.2024	[Signature]
23	Абдиева М	медсестра	04.01.2024	[Signature]
24	Жаркочев Ф	медсестра	04.01.2024	[Signature]
25	Ишметов И	анушер	04.01.2024	[Signature]
26	Ишметова С	мер. с	04.01.2024	[Signature]

