

Правила соблюдения прав пациента
КГП «Поликлиника № 2 города Темиртау»



Идентификационный номер : СОП № Код

Страница 1-12

Наименование медицинской организации	КГП «Поликлиника №2 города Темиртау» УЗКО	
Название документа	Правила соблюдения прав пациента	
Наименование структурного подразделения	Служба поддержки пациентов и внутреннего контроля	
Разработчики: Дата:	Утвержден	Директор Якимов А.Н.
Заместитель директора СПП и ВК Голобородко Н.М. Дата: _____	Дата утверждения	05.01.2024 г.
	Проверено и согласовано	Председатель СПП и ВК Голобородко Н.М.
		Председатель профкома Мосин В.О.
		Юрисконсульт Зюбина С.В..
	Введен в действие	05.01.2024 г.

г. Темиртау 2024 г.



1. Цель

Обеспечение соблюдения прав пациента, этики персонала во время оказания медицинской помощи пациентам КГП «Поликлиника № 2 города Темиртау» (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 комисионно (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.

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 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

1. Кодекс РК от 07.07.2020 № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.01.2022);
2. Приказ МЗ РК от 24.08.2021 № ҚР ДСМ-90 «Об утверждении Правил оказания первичной медико-санитарной помощи» (с изменениями от 07.12.2021);
3. Закон РК от 15.04.2013 № 88-V «О государственных услугах» (с изменениями дополнениями по состоянию на 02.01.2021);
4. Приказ МЗ РК от 30.10.2020 № ҚР ДСМ-175/2020 «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения»;
5. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ - 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»

Правила соблюдения прав пациента
КГП «Поликлиника № 2 города Темиртау»



Идентификационный номер : СОП № Код

Страница 1-12

6. Правила получения информированного согласия.
7. Правила приема пациентов и госпитализации пациентов.



Приложение 1

Права и обязанности пациента

1. Согласно статье 134. Права пациентов, Кодекса «О здоровье народа и системе здравоохранения» (далее - Кодекс), пациент имеет право на:
 - 1) достойное обращение в процессе профилактики, диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;
 - 2) медицинскую помощь в очередности, определяемой исключительно на основе медицинских критериев, без влияния каких-либо дискриминационных факторов;
 - 3) выбор, замену врача или медицинской организации, предоставляющей медицинскую помощь в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи;
 - 4) оповещение о том, что в медицинской организации ведутся аудиосъемки (или) видеонаблюдение и запись;
 - 5) облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских технологий;
 - 6) получение информации (данные о возможном риске и преимуществах, предлагаемых и альтернативных методах лечения, сведения о возможных последствиях отказа от лечения, информация о диагнозе, прогнозе и плане лечебных мероприятий в доступной для пациента форме, а также разъяснение причин выписки его домой или перевода в другую медицинскую организацию) и независимого мнения о состоянии своего здоровья и проведение консилиума;
 - 7) получение информации о своих правах и обязанностях, оказываемых услугах, стоимости платных услуг и размере со оплаты, порядке их предоставления с учетом доступности для лиц с нарушениями зрения и (или) слуха; назначаемом лекарственном средстве; медицинских работниках, оказывающих ему медицинские услуги;
 - 8) отказ от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц при проведении лечебно-диагностических процедур;
 - 9) иные права, предусмотренные законами Республики Казахстан.
2. Информация о правах пациента размещается в местах наглядной агитации медицинских организаций.
3. Медицинская помощь предоставляется после получения информированного согласия пациента на получение медицинской помощи.



Информированное согласие пациента при инвазивных вмешательствах составляется по форме, утвержденной уполномоченным органом.

4. Пациент может назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья может быть скрыта от пациента с учетом его состояния здоровья и сообщена супругу (супруге) пациента, его близким родственникам или законным представителям.

5. Защита прав пациентов осуществляется государственными органами, организациями здравоохранения, общественными объединениями в пределах их компетенции.

Статья 135. Обязанности пациентов

6. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- 3) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять назначения медицинских работников;
- 4) соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу медицинской организации, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- 5) 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;
- 6) не совершать действий, нарушающих права других пациентов;
- 7) выполнять иные обязанности, предусмотренные законами Республики Казахстан.

Статья 136. Право на отказ от медицинской помощи

1) Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных статьей 137 Кодекса.

2) При отказе от медицинской помощи пациенту или его законному представителю медицинский работник дает разъяснения в доступной для пациента или его законного представителя форме о возможных последствиях.



3) Отказ от медицинской помощи с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинских документах, в том числе в электронном формате, и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

В случае отказа от подписания пациентом либо его законным представителем отказа от медицинской помощи осуществляется соответствующая запись об

этом в медицинской документации, в том числе в электронном формате, и подписывается медицинским работником.

4) При отказе законных представителей несовершеннолетнего либо недееспособного лица от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, медицинская организация вправе обратиться в орган опеки и попечительства и (или) в суд для защиты их интересов.

Статья 137. Оказание медицинской помощи без согласия пациента

7. Оказание медицинской помощи без согласия пациента допускается в отношении лиц:

- 1) находящихся в шоковом, коматозном состоянии, не позволяющем выразить свою волю;
- 2) с заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) с тяжелыми психическими расстройствами (заболеваниями);
- 4) с психическими расстройствами (заболеваниями), совершивших общественно опасное деяние.

8. Согласие на оказание медицинской помощи в отношении несовершеннолетних, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2 статьи 78 Кодекса, и согласия для лиц, признанных судом недееспособными, дают их законные представители.

9. Решение об оказании медицинской помощи без согласия в отношении лиц, указанных в пункте 1 настоящей статьи, принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно медицинский работник с последующим уведомлением должностных лиц медицинской организации.

10. Оказание медицинской помощи без согласия пациента продолжается до исчезновения оснований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.