

 КАЛАЛЫҚ ПСИХИАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акимата г. Нур-Султан	СОП-36	Издание 1 Стр. 1 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акимата г. Нур-Султан			
Наименование структурного подразделения:	Клинические отделения		
Название документа:	Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»		
Утвержден:	Директор ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» Комарова О.Н.		
Дата утверждения:	« 01 октября » 2021 год		
Разработчик:	Должность	ФИО	подпись
	Заместитель руководителя Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы	Мукашева Г.Р.	
Дата разработки	« 30 сентября » 2021 год		
Согласовано:	Должность	ФИО	подпись
	Заместитель директора по наркологической службе	Бектаева Г.Т.	
	Заместитель директора по психиатрической службе	Койшин Б.Т.	
	Заместитель директора по внебольничной помощи	Полиенко Е.Н.	
	Руководитель Службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы	Кожахметов А.Е.	
Дата согласования:	« 01 октября » 2021 год		
Дата введения в действие:	« 01 октября » 2021 год		
Срок действия: 3 года		Копия № 02 / / подпись / ФИО	

г.Нур-Султан
2021г.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акимата г.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1 Стр. 2 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура <i>«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»</i>	

1. Цель

Настоящая стандартная операционная процедура СОП-36 устанавливает требования к работе персонала государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Городской центр психического здоровья» акимата г. Нур-Султан (далее – ГЦПЗ) по обеспечению соблюдения прав пациента и его законного представителя, этики среди персонала во время оказания медицинской помощи.

Область применения

Настоящая стандартная операционная процедура (далее-СОП) применяется всеми сотрудниками ГЦПЗ.

Правила распространяются на всех сотрудников, пациентов и их законных представителей.

3 Ответственность

Все сотрудники ГЦПЗ, пациенты и их семьи, а также законные представители.

4 Определение

Информированное согласие	добровольное согласие пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство высокого риска, данное им на основе полученной от лечащего врача полной и всесторонней информации в доступной для пациента форме изложения о цели, характере, способах данного вмешательства, связанном с ним вероятном риске и возможных медико-социальных, психологических, экономических и других последствиях, а также возможных альтернативных видах медицинской помощи и связанных с ними последствиях и риске.
Медицинская услуга	комплекс диагностических и лечебных услуг, включающих лекарственную услугу, направленных на сохранение и восстановление здоровья населения

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАТЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 3 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

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.
Пациент	физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.
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.
Представитель пациента	лицо, как юридическое так и физическое, совершающее действия от имени пациента в силу полномочий и в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан..

5 Сокращения

СОП	Стандартная операционная процедура
СППВЭ	Служба поддержки пациентов и внутренней экспертизы

6 Ресурсы:

- 1) стенды с описанием прав и обязанностей пациента/законного представителя;
- 2) памятка о правах и обязанностях пациента.

5 Документирование:

- 1) Медицинская карта пациента

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИАТЯҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1 Стр. 4 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		<i>Стандартная операционная процедура</i> <i>«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»</i>	

2) Типовой договор по предоставлению медицинской помощи в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, заключаемого между пациентом и медицинской организацией

8 Принципы Политики по защите прав пациента

- Ориентированность на удовлетворение запросов и ожиданий пациента.
- Направленность на высокое качество и доступность оказываемой медицинской помощи.
 - Обеспечение безопасности пациентов.
 - Реализация прав пациента.
 - Мотивация участия каждого сотрудника в процессе непрерывного повышения качества медицинской помощи и безопасности пациентов.
- Системный подход к решению задач и проблем в области качества медицинских услуг и безопасности пациентов.

Ответственность и этические нормы

1) Руководство ГЦПЗ защищает и гарантирует соблюдение прав пациента и семьи.

2) Руководство ГЦПЗ понимает права пациента и семьи в контексте законодательства Республики Казахстан, с учетом культурных предпочтений пациента и общества.

3) Каждый сотрудник ГЦПЗ 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.

4) Руководство и сотрудники ГЦПЗ снижают физические, языковые, культурные барьеры для пациентов при оказании медицинской помощи и должны знать права пациента и свою ответственность в защите прав пациента.

5) Руководство Центра обеспечивает сотрудников ресурсами по этике – Кодекс деловой этики, обучение для работников, анкетирование культуры безопасности отделом управления человеческими ресурсами.

6) Сотрудники ГЦПЗ должны быть обучены правам пациента и своей роли в соблюдении прав пациента и семьи согласно настоящих правил.

7) Руководство ГЦПЗ обеспечивает механизм разрешения этически-сложных вопросов и способствует соблюдению этики и деонтологии, выполнению

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛЫҚ ПСИХИКАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 5 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

этических, финансовых, моральных, юридических норм в Больнице при принятии решений и защищает права пациента.

8) Центр обеспечивает соблюдение этических норм и законодательства при оказании медицинской помощи с учетом культурных норм населения и пациента. В спорном вопросе превалирует требование законодательства.

9) Любой сотрудник для разрешения этически-сложных вопросов может обратиться непосредственно к своему руководителю, либо вышестоящему руководству ГЦПЗ, а также письменно обратиться с вопросом к Этической комиссии.

10) Гарантируется равное отношение к пациентам без дискриминации при оказании медицинской помощи и справедливое отношение к работникам при трудоустройстве и далее в работе.

11) ГЦПЗ предоставляет правдивую информацию об оказываемых медицинских услугах.

12) Центр правильно рассчитывает счета на оплату за услуги и не допускает превалирование финансовых интересов над качеством медицинской помощи.

13) Этически-сложные вопросы и конфликты разрешаются своевременно и эффективно.

9 Права пациента

9.1 Права пациента должны быть доступны в общих зонах – приемное отделение, на стендах и т.п., а также письменно выдаваться пациенту в виде памятки или брошюры или папки в палате пациента.

9.2 Каждый пациент и законный представитель семьи пациента обязан соблюдать правила пребывания в стационаре.

9.3 На основании законодательства РК и национальных стандартов аккредитации медицинских организаций, пациент имеет определенные права.

9.4 Отдельные права пациента выполняются следующим образом:

- список сотрудников, говорящих на иностранном языке;
- проводится обучение пациента (лист инструктажа пациента/сопровождающего);
- 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.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 6 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

9.5 ГЦПЗ несет ограниченную ответственность за сохранность имущества пациентов от потери и хищения. За несданные на хранение ценные вещи Центр ответственности не несет.

9.7 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.

9.8 Права пациента на конфиденциальность медицинской помощи и приватность соблюдаются согласно законодательству. Сотрудники не разглашают конфиденциальную информацию, кроме случаев, разрешенных законодательством, и случаев когда имеется согласие пациента или его законного представителя. Сотрудники ограничивают доступ к медицинским картам пациента.

9.9 ГЦПЗ поддерживает права пациента на участие в процессе лечения, включая беспрепятственную возможность получения пациентом мнения второго врача внутри или вне ГЦПЗ.

9.10 Пациент имеет право на:

- 1) достойное обращение в процессе 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 аудио- и (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;

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 КАПІТАЛҢҚ ПСИХИКАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 7 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

7) использование «второго мнения». В этом случае пациент (представитель) берет с собой соответствующие документы (или их копии) и получает консультацию и заключение от другого специалиста;

8) получение информации о своих правах и обязанностях, оказываемых услугах, стоимости платных услуг и размере сооплаты, порядке их предоставления с учетом доступности для лиц с нарушениями зрения и (или) слуха; назначаемом лекарственном средстве; медицинских работников, оказывающих ему медицинские услуги;

9) отказ от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц при проведении лечебно-диагностических процедур;

10) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

11) облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских технологий;

12) защиту сведений, составляющих тайну медицинского работника;

13) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании им медицинской помощи, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

14) защиту своих прав и законных интересов в области охраны здоровья в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

15) обжалование действий (бездействия) медицинских и фармацевтических работников в порядке, установленном законами Республики Казахстан;

16) ходатайство в вышестоящие органы о привлечении независимых экспертов в случае несогласия с выводами государственной медицинской экспертизы;

17) дачу информированного согласия или отказа на лечение и проведение других медицинских вмешательств;

18) получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;

19) принятие посетителей, иметь сопровождающих лиц, поддержку со стороны семьи, родственников, друзей, служителей религиозных объединений;

20) уединение в помещении (комнате), для обсуждения личных вопросов с родственниками, врачом, медсестрой и др.;

21) право неприкосновенности частной жизни пациента во время клинических опросов, осмотров, процедур или лечения, транспортировки;

22) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАТЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 8 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

23) независимо от вероисповедания свободно исповедовать свою религию, если только это не будет служить препятствием для лечения;

24) иные права, предусмотренные законами Республики Казахстан.

9.11 При поступлении в ГЦПЗ пациенту должны быть представлены сведения об именах и о профессиональном статусе тех, кто будет оказывать ему медицинские услуги, а также о правилах внутреннего распорядка Центра.

9.12 Медицинская помощь предоставляется после получения информированного согласия пациента на получение медицинской помощи. Информированное согласие пациента при инвазивных вмешательствах составляется по утвержденной форме.

9.13 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.

9.14 При получении медицинской помощи пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья, включая данные о возможном риске и преимуществах предлагаемых и альтернативных методов лечения, сведения о возможных последствиях отказа от лечения, информацию 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.

9.15 Пациент может назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья. Отказ пациента от получения информации оформляется письменно и включается в медицинскую документацию.

9.16 Информация может быть скрыта от пациента лишь в тех случаях, если есть веские основания полагать, что предоставление медицинской информации не только не принесет пользы, но причинит пациенту серьезный вред. В этом случае данная информация сообщается супругу (супруге) пациента, его близким родственникам или законным представителям.

9.17 Пациенты, получающие медицинскую помощь в условиях клинических баз организаций образования в области здравоохранения, имеют право отказаться от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц при проведении лечебно-диагностических процедур.

9.18 Защита прав пациентов осуществляется органами, организациями здравоохранения, а также общественными объединениями в пределах их компетенции.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАТЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1 Стр. 9 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

9.19 При получении медицинской помощи пациент имеет право на исчерпывающую информацию о назначаемом лекарственном средстве.

10 Обязанности пациента

10.1 Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу медицинской организации, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- 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;
- не совершать действий, нарушающих права других пациентов;
- предупреждать медицинский персонал при любом выходе из отделения.

Нарушением пребывания в стационаре считается:

- грубое и неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу и процедуру;
- несоблюдение рекомендаций врача, прием лекарств по собственному усмотрению;
- уход из ГЦПЗ без разрешения лечащего врача.

10.2 Вышеуказанные обязанности пациентов распространяются и на родителей или иных лиц, непосредственно осуществляющих в стационаре уход за больным.

10.3 Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных 137 Кодекса РК.

10.4 При отказе от медицинской помощи пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1 Стр. 10 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

10.5 Отказ от медицинской помощи с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинских документах и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

10.6 В случае отказа от подписания пациентом либо его законным представителем отказа от медицинской помощи осуществляется соответствующая запись об этом в медицинской документации и подписывается медицинским работником.

10.7 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.

11. Ссылки

1) Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.03.2017 г.) (Статья 29);

2) Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения»;

3) Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года №676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» с изменениями и дополнениями от 05 июня 2018 года.

 ҚАЛПЫҚ ПСИХИКАЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 11 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

Приложение А

Лист ознакомления

должность	ФИО	дата	подпись

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

 ҚАПАЛЫҚ ПСИХИАТЛЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ ОРТАЛЫҒЫ	ГКП на ПХВ «Городской центр психического здоровья» акиматаг.Нур-Султан	СОП-36	Издание 1
			Стр. 12 из 12
Тип документа: Стандартная операционная процедура		Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»	

Приложение Б

Лист регистрации изменений

№ раздела, подраздела, пункта стандарта (карты процесса, инструкции), к которому относится изменение	Номер листа	Дата введения изменения	Основание (№ и дата приказа)	Дата внесения изменения	Подпись лица, внесшего изменения

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа