



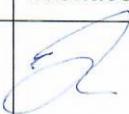
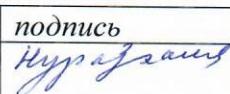
## *Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»*

СОП-59

Стр. 1 из 9

Редакция №1

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»			
Наименование структурного подразделения:	Структурные подразделения		
Название документа:	Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»		
Утвержден:	ДИРЕКТОР	 Е.М. Шаяхметов	
Дата утверждения:	« 14 » августа	2020 год	
Разработчик:	Должность	ФИО	подпись
	Руководитель отделением радиационной онкологии	Цой Б.В.	
Дата разработки	« 12 » августа	2020 год	
Согласовано:	Должность	ФИО	подпись
	Руководитель СККУБП	Нуразханова Ж.Ш.	
Дата согласования:	« 13 » августа	2020 год	
Дата введения в действие:	« 14 » августа	2020 год	
Срок действия:	3 года		
	Копия №	_____ / _____ / _____ подпись ФИО	

г.Нур Султан  
2020г.

*Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа*



*Стандартная операционная процедура  
«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»*

СОП-59

Стр. 2 из 9

Редакция №1

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»

## **1 Цель**

Обеспечение соблюдения прав пациента и этики среди персонала во время оказания медицинской помощи в ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT» (далее – Центр).

## **2 Область применения**

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

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

## **3 Ответственность**

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

## **4 Определение**

<b>Качество медицинской помощи</b>	уровень соответствия оказываемой медицинской помощи стандартам оказания медицинской помощи
<b>Медицинская помощь</b>	комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение и восстановление здоровья населения, включая лекарственное обеспечение
<b>Медицинский работник</b>	физическое лицо, имеющее профессиональное медицинское образование и осуществляющее медицинскую деятельность
<b>Пациент</b>	физическое лицо, являющееся (являвшимся) потребителем медицинских услуг независимо от наличия или отсутствия у него заболевания или состояния, требующего оказания медицинской помощи (п.206 статья 1 Кодекса РК “О здоровье народа и системе здравоохранения”).

	<i>Стандартная операционная процедура</i> <i>«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»</i>		
СОП-59	Стр. 3 из 9	Редакция №1	
ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»			

<b>Солидарная ответственность за здравье</b>	разделение ответственности между участниками общества: государством, работодателем и самим гражданином за сохранение и укрепление индивидуального и общественного здоровья, снижение рисков возникновения заболевания
<b>Тайна медицинского работника</b>	персональные медицинские данные, информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья лица, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, составляют тайну медицинского работника (п.1 статья 273 Кодекса РК “О здоровье народа и системе здравоохранения”)

## 5 Сокращения

СОП	Стандартная операционная процедура
СККУБП	Служба контроля качества услуг и безопасности пациентов

## 6 Ресурсы:

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

## 7 Документирование:

- 1) Медицинская карта пациента
- 2) Типовой договор по предоставлению медицинской, заключаемого между пациентом и медицинской организацией

## 8 Ответственность и этические нормы

8.1 Руководство Центра защищает и гарантирует соблюдение прав пациента и семьи.

8.2 Руководство Центра понимает права пациента и семьи в контексте законодательства Республики Казахстан, с учетом культурных предпочтений пациента и общества.

	<b>Стандартная операционная процедура</b> <b>«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»</b>		
СОП-59	Стр. 4 из 9	Редакция №1	ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «УМІТ»

8.3 Каждый сотрудник Центра 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.

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

8.5 Руководство обеспечивает сотрудников ресурсами по этике – Этический кодекс, обучение для работников, ежегодное анкетирование сотрудников по культуре безопасности.

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

8.7 Настоящими Правилами определен механизм решения этически-сложных вопросов во всех сферах работы Центра – операционные и бизнес-процессы, прием, перевод, выписка пациентов, разглашение профессиональных и иных конфликтов интересов.

8.8 Руководство Центра обеспечивает механизм разрешения этически-сложных вопросов и способствует соблюдению этики и деонтологии, выполнению этических, финансовых, моральных, юридических норм в Центре при принятии решений и защищает права пациента.

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

8.10 Любой сотрудник Центра для разрешения этически-сложных вопросов может обратиться непосредственно к своему руководителю, либо вышестоящему руководству Центра, а также письменно обратиться с вопросом к Лечебно-контрольной и этической комиссии.

8.11 Этически-сложные вопросы при оказании медицинской помощи решаются комиссионно (консилиум с участием Руководства Центра).

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

8.13 Центр предоставляет правдивую информацию об оказываемых услугах.

	<b>Стандартная операционная процедура</b> <b>«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»</b>		
СОП-59	Стр. 5 из 9	Редакция №1	
ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»			

8.14 Центр правильно рассчитывает счета на оплату за услуги и не допускает превалирование финансовых интересов над качеством медицинской помощи и безопасностью пациентов.

8.15 Этически-сложные вопросы и конфликты разрешаются своевременно и эффективно.

## **9 Права пациента**

9.1 Информация о правах пациента размещается в местах наглядной агитации Центра.

9.2 Медицинская помощь предоставляется после получения информированного согласия пациента на получение медицинской помощи. Информированное согласие пациента на лечение составляется по утвержденной Центром форме.

9.3 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.

9.4 Каждый пациент и ухаживающий член семьи пациента обязан соблюдать правила пребывания в Центре.

9.5 В Центре имеется доступная информация о том, куда и как можно выразить жалобу или конфликт, и своевременный разбор с участием пациента.

9.6 Центр 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.



*Стандартная операционная процедура  
«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»*

СОП-59

Стр. 6 из 9

Редакция №1

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»

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

9.10 Пациенты информируются о правах и обязанностях при отказе от лечения или прекращении лечения (см. СОП-101 «Правила получения информированного отказа от медицинской помощи»).

**9.11 Пациент имеет право на:**

1) получение бесплатного гарантированного объема медицинской помощи, установленного законом Республики Казахстан;

2) достойное обращение в процессе диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;

3) медицинскую помощь в очередности, определяемой исключительно на основе медицинских критериев, без влияния каких-либо дискриминационных факторов;

4) 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;

5) оповещение о том, что в Центре ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение и запись;

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 сооплаты, 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.



*Стандартная операционная процедура  
«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»*

СОП-59

Стр. 7 из 9

Редакция №1

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»

## **9.12 Обязанности пациента**

### **Пациент обязан:**

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
  - 2) проявлять в общении с медицинскими работниками Центра уважение и такт;
  - 3) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
  - 4) после дачи согласия на лечение неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
  - 5) соблюдать правила внутреннего распорядка Центра;
  - 6) бережно относиться к имуществу Центра;
  - 7) сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
  - 8) 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;
  - 9) не совершать действий, нарушающих права других пациентов;
- 10) Нарушением пребывания в Центре 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;

## **10 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.



## *Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациента и семьи»*

СОП-59

Стр. 8 из 9

Редакция №1

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»

## Лист ознакомления

Должность	ФИО	Дата	Подпись
операцор-чаб	Жумагиева А.А.	14.08.2020	Бекетов,
ст.операцор - чаб	Колесов Р.Р.	14.08.2020	Бекетов
операцор - чаб	Габдуллаев С.Н.	14.08.2020	Сагиров
шер.дружин	Орда Е.С.	14.08.2020	Лихачев
бр.дружин	Касемжанова Н.Н.	14.08.2020	Муратов
дружина	Джимбетов А.	14.08.20	Сагиров
дружина	Аласанцев Ч.Р.	14.08.20	Муратов
шер.дружин	Чиншанова Г.Т.	14.08.2020	Бекетов
шер.дружин	Шарипов Б.К.	14.08.20	Сагиров
брон реч.чаб 2	Софиясалиев Р.	14.08.20	Бекетов
заб.ОМЧ	Макитишев Т.С.	14.08.20	Макитишев
шер.дружин	Магжанов О.Х.	14.08.20	Лихачев
шер.дружин	Зисекашимова А.С.	14.08.2020	Муратов
шер.дружин	Русенкова А.М.	14.08.2020	Муратов



*Стандартная операционная процедура  
«Правила по соблюдению прав пациента и семьи»*

СОП-59

Стр. 9 из 9

Редакция №1

ТОО «Больничный комплекс томотерапии и ядерной медицины «YMIT»

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*