
	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
	Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»	Версия: 2	Идентификационный номер СОП-66

Название документа:	Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи» СОП -66	
Наименование структурного подразделения	Отделение реабилитации и восстановительного лечения	
Разработчик: Врач-невропатолог Такенеева А.Ж. 	Утвержден:  Мухамбетова У.М. 	
Дата: «03» февраля 2021г.	Дата утверждения «03» февраля 2021г.	
	Согласовано: Аубакиров Р.Р. 	
	Дата согласования: «03» февраля 2021г.	
	Введен в действие: «03» февраля 2021г.	
Экземпляр	№	
Срок действия	3 года	

**г. Нур-Султан
2021 г.**

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия: 2	Идентификационный номер СОП-66	Страница: 2 из 10

1 Назначение

Настоящая стандартная операционная процедура СОП-66 устанавливает требования к персоналу ТОО Медицинского реабилитационного центра «Жұлдызай» (далее – «Медицинский реабилитационный центр») по обеспечению соблюдения прав пациента и этики среди персонала во время оказания реабилитационной помощи.

2 Область применения

Настоящая стандартная операционная процедура (далее- СОП) применяется сотрудниками Медицинского реабилитационного центра и входит в комплект документации.

3 Ответственность

3.1 Ответственность за утверждение СОП несет директор Медицинского реабилитационного центра.


3.2 Ответственность за внедрение и управление процессами, указанными в СОП несут все сотрудники Медицинского реабилитационного центра.

3.3 Ответственность за разработку СОП несет заместитель директора по контролю качества медицинских услуг Медицинского реабилитационного центра.

3.4 Все сотрудники Центра, пациенты и их семьи, а также законные представители должны соблюдать требования настоящей СОП.

4 Термины и определения

Качество медицинской помощи	уровень соответствия оказываемой медицинской помощи стандартам оказания медицинской помощи
Медицинская помощь	комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение и восстановление здоровья населения, включая лекарственное обеспечение
Медицинский работник	физическое лицо, имеющее профессиональное медицинское образование и осуществляющее медицинскую деятельность

	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
	Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия: 2	Идентификационный номер СОП-66


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, являющееся (являвшееся) 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”).
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.
Солидарная ответственность за здоровье	разделение ответственности между участниками общества: государством, работодателем и самим гражданином за сохранение и укрепление индивидуального и общественного здоровья, снижение рисков возникновения заболевания

5 Сокращения и обозначения

СОП	Стандартная операционная процедура
МЗ РК	Министерство здравоохранения Республики Казахстан
ЗДККМУ	Заместитель директора по контролю качества медицинских услуг
СППВЭ	Служба поддержки пациентов и внутренней экспертизы

6 Ресурсы:

- стенды с описанием прав и обязанностей пациента/законного

	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия: 2	Идентификационный номер СОП-66	Страница: 4 из 10

представителя;

2) памятка о правах и обязанностях пациента.

7 Документирование:

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

8 Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»

8.1 Руководство Медицинского реабилитационного центра защищает и гарантирует соблюдение прав пациента и семьи.

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

8.3 Каждый сотрудник Медицинского реабилитационного центра обязан уважать, соблюдать и гарантировать права пациента и семьи и медицинскую этику, включая определение того, какая информация о лечении и уходе будет предоставляться законному представителю ребенка или иным лицам, и в каких обстоятельствах.


8.4 Руководство и сотрудники Медицинского реабилитационного центра снижают физические, языковые, культурные барьеры для пациентов при оказании реабилитационной 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 Медицинского реабилитационного центра 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 Медицинского реабилитационного центра – бизнес-процессы, прием, перевод, выписка пациентов, разглашение профессиональных и иных конфликтов интересов.

8.8 Руководство Медицинского реабилитационного 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.

	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия: 2	Идентификационный номер СОП-66	Страница: 5 из 10

8.9 Медицинский реабилитационный центр обеспечивает соблюдение этических норм и законодательства при оказании реабилитационной помощи с учетом культурных норм населения и пациента. В спорном вопросе превалирует требование законодательства.

8.10 Любой сотрудник Медицинского реабилитационного центра для разрешения этически-сложных вопросов может обратиться непосредственно к своему руководителю, либо вышестоящему руководству Центра, а также письменно обратиться с вопросом к Этической комиссии.

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

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

8.13 Медицинский реабилитационный центр предоставляет правдивую информацию об оказываемых медицинских услугах.

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

9 Права пациента


9.1 Информация о правах пациента размещается в местах наглядной агитации Медицинского реабилитационного центра.

9.2 Реабилитация оказывается после получения информированного добровольного письменного согласия пациента на обследование и реабилитационное лечение. Информированное согласие пациента на реабилитационное лечение составляется по утвержденной Медицинским реабилитационным центром форме согласно СОП-71 «Правила по получению информированного добровольного согласия пациента или законного представителя».

9.3 Каждый пациент и законный представитель пациента обязаны соблюдать правила пребывания в Медицинском реабилитационном центре. В Медицинском реабилитационном центре имеется доступная информация о том, куда и как можно выразить жалобу или конфликт, и своевременный разбор с участием законного представителя пациента.

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

9.6 Врачи и медицинские сестры Медицинского реабилитационного Центра определяют ожидания законных представителей ребенка касательно приватности (например, нахождение в кабинете специалиста одного ребенка)

	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
	2	СОП-66	6 из 10

и выраженное законным представителем пациента желание по сохранению приватности выполняется при всех осмотрах, опросах, процедурах, при реабилитационном лечении. Применяются ширмы, прикрываются оголенные части тела ребенка.


9.7 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 законного представителя ребенка. Сотрудники ограничивают доступ к медицинским картам пациента.

9.8 Медицинский реабилитационный центр поддерживает права законного представителя пациента на участие в процессе реабилитации, включая беспрепятственную возможность получения законным представителем пациента мнения второго врача внутри или вне Центра.

9.9 Пациенты информируются о правах и обязанностях при отказе от лечения или прекращении лечения (см. СОП-72 «Правила отказа от медицинской помощи»).

9.10 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;

 <p>МЕДИЦИНАЛЫҚ ОНАЛУ ОРТАЛЫҒЫ МЕДИЦИНСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР</p>	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия: 2	Идентификационный номер СОП-66	Страница: 7 из 10

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 работников, 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.


10) При неудовлетворенности качеством оказания реабилитационной помощи, законный представитель пациента имеет право обратиться в Службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы тел. **87172 30-88-97, сот.тел. 87781592031**, отправить сообщение на сайт Медицинского реабилитационного центра.

11) Законный представитель пациента может оставить письменное обращение в Ящике для сбора обращений, размещенных в Медицинском реабилитационном центре согласно СОП-13 «Правила управления обращениями».

9.11 Обязанности пациента

Законный представитель пациента Медицинского реабилитационного центра обязан:

- заботиться о сохранении здоровья своего ребенка;
- принимать меры к сохранению и укреплению здоровья ребенка;
- проходить профилактические медицинские осмотры в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области здравоохранения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания. После дачи согласия на общее информированное добровольное письменное согласие неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- соблюдать режим и правила внутреннего распорядка, бережно относиться к имуществу Медицинского реабилитационного центра, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской и реабилитационной помощи;
- постоянно сопровождать ребенка во время нахождения в Центре;
- информировать медицинский персонал о заболевании своего ребенка, о инфекционных заболеваниях, и о заболеваниях, представляющих опасность для окружающих;
- не совершать действий, нарушающих права других пациентов.

	ТОО Медицинский реабилитационный центр «Жұлдызай»		
Название документа: Стандартная операционная процедура «Правила по соблюдению прав пациентов и семьи»»	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
	2	СОП-66	8 из 10

9.12 Ответственность

- Каждый сотрудник Медицинского реабилитационного центра обязан соблюдать права пациента и его семьи.
- Каждый законный представитель пациента должен соблюдать свои обязанности, Правила пребывания в Медицинском реабилитационном центре.
- Если ущемляются права пациента, законный представитель пациента имеет право обратиться за разрешением вопроса к лечащему врачу, Службу поддержки пациентов и внутренней экспертизы.

10 Ссылки:

- 1) Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (Статья 29);
- 2) Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения»
- 2) Закон Республики Казахстан от 12.01.2007 года № 221 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- 3) Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 03 декабря 2020 года №КР ДСМ 230/2020 «Об утверждении Правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг (помощи)»;
- 4) 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.

