|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Название медицинской организации  Название структурного подразделения | КГП на ПХВ «Областной центр скорой медицинской помощи» | | **Название документа: Стандарт операционной поцедуры** | **Правила деонтологии и соблюдения прав пациента, правила обучения пациента** |      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Разработчики:** | **Утверждено** | Байгулов М.Ш. | | 1.Кашемирова С.А. | **Дата утверждения** | 15.01.2104год | | 2.Самойленко С.А. | **Согласовано** |  | | 3.Смирнова В.Н. | **Дата согласования** | 15.01.2014год | | 4.Гаврик С.А. | **Ответственный за исполнение** |  | | 5. | **Введен в действие** | 15.01.2014 год | | 6. | **Сотрудник, отвечающий за выполнение процедуры** | сотрудники ОЦСМП |     **1. Определение**  ***Деонтология*** (медицинская, профессиональная) - это этика медицинских работников, принципы поведения медицинского персонала, направленные на максимальное повышение полезности лечения. Включает в себя вопросы соблюдения врачебной тайны (конфиденциальности информации о пациенте),ответственности медицинского работника за жизнь и здоровье больного, вопросы взаимоотношения медицинских работников между собой и др.В отношении к пациенту медицинский работник должен проявлять максимум внимания и приложить все свои знания, чтобы восстановить здоровье или принести облегчение больному в его страданиях; сообщать больному лишь те сведения о его здоровье, которые могут пойти на пользу, создать контакт между ним и врачом. Избегать в присутствии пациента и лиц, не имеющих отношения к лечению больного, разговоров и рассуждений с коллегами, персоналом и самим пациентом по поводу его заболевания, вызывающих иногда развитие ятрогенных заболеваний.  **2. Ресурсы**  1) все сотрудники, консультанты, студенты  2) стенды с информацией, брошюры, памятки  3) информированное согласие  4) информация о порядке подачи жалоб  **3. Документирование**  1) журнал регистрации жалоб  2) ящик сбора жалоб и предложений  3) карта вызова бригады станции скорой медицинской помощи  **4. Процедуры**  Медицинская помощь должна предоставляться после получения информированного устного или письменного согласия пациента или законного представителя. Во время всего пребывания пациента в медицинской организации сотрудники обязаны соблюдать вежливость и этику в общении с пациентом и сопровождающими его лицами, права пациента. Каждый сотрудник обязан соблюдать права пациента.  Каждый пациент и ухаживающий обязан соблюдать обязанности пациента  Если ущемляются права пациента, пациент имеет право обратиться за разрешением вопроса по телефону доверия, либо письменно через ящик для жалоб и предложений, либо по телефонам внутренних аудиторов.  **Обучение пациента**  При проведении первичного осмотра и оказания неотложной медицинской помощи врач/фельдшер скорой медицинской помощи оценивает потребность пациента в обучении. В необходимых случаях во время обслуживания вызова медицинским персоналом (врач, фельдшер) проводится обучение пациента( родственников пациента или его законных представителей) на различные темы (уход, права пациента, боль и ее симптомы, питание и диета, медикаменты). В карте вызова бригады станции скорой помощи делается запись о данных рекомендациях.  **Соблюдение прав пациента**  Медицинские сотрудники должны с уважением относиться к религиозным и духовным убеждениям пациентов .  Пациенты имеют право на получение информации об уходе, лечении, профилактике, подготовке к манипуляциям. Конфиденциальные сведения, составляющие врачебную тайну, не должны разглашаться медицинскими сотрудниками, кроме особо оговоренных случаев если на это имеется согласие пациента или его законного представителя . Пациент имеет право на обжалование действий (бездействий) медицинских работников. При общении с пациентом медицинские сотрудники должны вести объяснение в понятной для пациента форме и языке.  Медицинская организация несет ограниченную ответственность за сохранность имущества пациентов от потери и хищения.  **5. Примечание:**  1.**[Конституция](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000000012" \o "Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.02.2011 г.)" \t "_parent)** Республики Казахстан (**[Статья 29](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001174830" \o "Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV \«О здоровье народа и системе здравоохранения\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2014 г.)" \t "_parent)**)  2. **[Кодекс](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001174830" \o "Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV \«О здоровье народа и системе здравоохранения\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2014 г.)" \t "_parent)** Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения»  «ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ»  **[Статья 91](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001174830" \o "Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV \«О здоровье народа и системе здравоохранения\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2014 г.)" \t "_parent)**. Права пациентов  **[Статья 92](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1001174830" \o "Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года № 193-IV \«О здоровье народа и системе здравоохранения\» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2014 г.)" \t "_parent)**. Обязанности пациентов  Кодекс Республики Казахстан О здоровье народа и системе здравоохранения. (с изменениями и дополнениями по состоянию на 13.02.2012 г.).    **Лист регистрации изменений**     |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **№** | **№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение** | **Дата внесения изменения** | **ФИО лица, внесшего изменения** | | 1 | 3.документирование | 08.01.2014 | Кашемирова С.А. | | 2 | 4.процедуры | 08.01.2014 | Кашемирова С.А. | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |