|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Медициналық ұйымның атауы  Құрылымдық бөлімшенің атауы | «Облыстық жедел медициналық көмек орталығы» ШЖҚ КМК | | **Құжат атауы: операциялық процедура стандарты** | **Деонтология және пациенттің құқықтарын сақтау ережелері, пациентті оқыту ережелері** |      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Әзірлеушілер:** | **Бекітілген** | М.Ш.Байгулов | | 1. С.А.Кашемирова | **Бекітілген күні** | 15.01.2104 жыл | | 2. С.А.Самойленко | **Келісілді** |  | | 3. В.Н.Смирнова | **Келісу күні** | 15.01.2014 жыл | | 4. С.А.Гаврик | **Орындауға жауапты** |  | | 5. | **Қолданысқа енгізілді** | 15.01.2014 жыл | | 6. | **Процедураны орындауға жауапты қызметкер** | ЖМКК қызметкерлері |     **1. Анықтама**  ***Деонтология*** (медициналық, кәсіптік) - бұл медицина қызметкерлерінің этикасы, емдеудің пайдалылығын барынша арттыруға бағытталған медициналық персоналдың мінез-құлық принциптері. Медициналық құпияны сақтау (пациент туралы ақпараттың құпиялылығы),медицина қызметкерінің науқастың өмірі мен денсаулығы үшін жауапкершілігі, медицина қызметкерлерінің бір-бірімен қарым-қатынасы және т. б. мәселелерін қамтиды. пациентке қатысты медицина қызметкері денсаулығын қалпына келтіру немесе науқасқа оның қайғы-қасіретінен жеңілдік беру үшін барынша назар аударып, барлық білімдерін қолдануы керек; науқасқа оның денсаулығы туралы пайдалы болуы мүмкін ақпаратты ғана хабарлау, ол және дәрігер арасында байланыс жасау. Науқастың және науқасты емдеуге қатысы жоқ адамдардың қатысуымен әріптестерімен, қызметкерлерімен және пациенттің өзімен оның ауруы туралы, кейде ятрогендік аурулардың дамуына себеп болатын әңгімелер мен пайымдаулардан аулақ болу.  **2. Ресурстар**  1) барлық қызметкерлер, кеңесшілер, студенттер  2) ақпараты бар стендтер, брошюралар, жадынамалар  3) ақпараттандырылған келісім  4) шағым беру тәртібі туралы ақпарат  **3. Құжаттау**  1) шағымдарды тіркеу журналы  2) шағымдар мен ұсыныстарды жинау жәшігі  3) жедел медициналық жәрдем станциясының бригадасын шақыру картасы  **4. Рәсімдер**  Медициналық көмек пациенттің немесе заңды өкілдің ақпараттандырылған ауызша немесе жазбаша келісімін алғаннан кейін ұсынылуы керек. Пациенттің медициналық ұйымда болған барлық уақытында қызметкерлер пациентпен және онымен бірге жүретін адамдармен қарым-қатынаста сыпайылық пен этиканы, пациенттің құқықтарын сақтауға міндетті. Әрбір қызметкер пациенттің құқықтарын сақтауға міндетті.  Әрбір пациент пен күтуші пациенттің міндеттерін орындауға міндетті  Егер пациенттің құқықтарына нұқсан келтірілсе, пациент мәселені сенім телефоны арқылы немесе жазбаша түрде шағымдар мен ұсыныстар жәшігі арқылы немесе ішкі аудиторлардың телефондары арқылы шешуге құқылы.  **Науқасты оқыту**  Алғашқы тексеру және шұғыл медициналық көмек көрсету кезінде дәрігер / жедел медициналық көмек фельдшері пациенттің оқу қажеттілігін бағалайды. Қажетті жағдайларда медициналық персонал (дәрігер, фельдшер) шақыртуға қызмет көрсету кезінде пациентті( пациенттің туыстарын немесе оның заңды өкілдерін) әртүрлі тақырыптарда (күтім, пациенттің құқықтары, ауыруы және оның белгілері, тамақтану және диета, дәрі-дәрмектер) оқыту жүргізіледі. Жедел жәрдем станциясы бригадасының шақыру картасында осы ұсынымдар туралы жазба жасалады.  **Пациенттің құқықтарын сақтау**  Медицина қызметкерлері пациенттердің діни және рухани сенімдеріне құрметпен қарауы керек.  Пациенттер күтім, емдеу, алдын алу, манипуляцияға дайындық туралы ақпарат алуға құқылы. Егер пациенттің немесе оның заңды өкілінің келісімі болса, ерекше ескертілген жағдайларды қоспағанда, дәрігерлік құпияны құрайтын құпия мәліметтерді медицина қызметкерлері жария етпеуге тиіс . Пациенттің медицина қызметкерлерінің әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағымдануға құқығы бар. Науқаспен қарым-қатынас кезінде медициналық қызметкерлер түсіндіруді пациентке түсінікті түрде және тілде жүргізуі керек.  Медициналық ұйым пациенттердің мүлкін жоғалтудан және ұрлаудан сақтағаны үшін шектеулі жауапкершілікте болады.  **5. Ескерту:**  1. Қазақстан Республикасының **Конституциясы (29-Бап)**  2. «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының **Кодексі**  «ПАЦИЕНТТЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ»  **91-бап.** Пациенттердің құқықтары  **92-бап.** Пациенттердің міндеттері  Қазақстан Республикасының Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы Кодексі. (13.02.2012 ж.жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен).    **Өзгерістерді тіркеу парағы**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **№** | **Өзгеріс енгізілген стандарт бөлімінің, тармағының №** | **Өзгеріс енгізілген күн** | **Өзгерістер енгізген тұлғаның аты-жөні** | | 1 | 3.құжаттау | 08.01.2014 | С.А. Кашемирова | | 2 | 4.рәсімдер | 08.01.2014 | С.А. Кашемирова | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |