

ПРАВИЛА
информирования пациентов об их правах и обязанностях

КГП на ПХВ
«Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА

ППС.2.1-ПРВ.013.26

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 3 из 14

Оглавление

- 1 Назначение
- 2 Область применения
- 3 Термины, определения и сокращения
- 4 Ответственность и полномочия
- 5 Ресурсы
- 6 Описание
- 7 Документирование
- 8 Ссылки
- 9 Приложения

Лист регистрации изменений

Лист ознакомления

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 4 из 14

Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях

1. Назначение

Соблюдение прав пациента и его законного представителя во время оказания медицинских услуг.

2. Область применения

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

3. Термины, определения и сокращения

3.1 Термины

Термины и определения, применяемые в настоящих правилах, соответствуют ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

3.2 Определения

1 *Реализация прав пациента и семьи* - комплекс мероприятий, направленных на обеспечение Прав пациента и семьи, гарантированных государством.

Медицинская помощь - комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, включающий профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

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.

Гарантия, уважение прав пациента - предусмотренное законом, иным правовым актом или договором обязательство по выполнению содержащихся в них норм и положений, обеспечивающих реализацию прав пациента при предоставлении медицинских и сервисных услуг.

Медицинская этика - совокупность нравственных норм профессиональной деятельности медицинских и фармацевтических работников, предусматривающая взаимоотношения с пациентом, медицинскими и фармацевтическими работниками между собой, с родственниками пациента,

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26 Версия: 3 от 06.01.2026 Страница 5 из 14
----------------------------	--	--

В настоящих Правилах применяются следующие сокращения:

1) манипуляции – хирургические, эндоскопические, диагностические процедуры;

2) ГОБМП – гарантированный объем бесплатной медицинской помощи.

3.3 Сокращения

3.3.1. JCI – Joint Commission International (Объединенная международная комиссия).

3.3.2. КМИС – Комплексная медицинская информационная система

3.3.3. БСМП - Больница скорой медицинской помощи

3.3.4. МЦБП – Международные цели безопасности пациентов.

3.3.5. ОМКиБП – Отдел менеджмента качества и безопасности пациентов

3.3.6. КГП на ПХВ – казенное государственное предприятие на правах хозяйственного ведения

3.3.7. СМК - система менеджмента качества

3.3.8. ДП - документированная процедура

3.3.9. ISO (ИСО) – International Standard Organization

3.3.10. СТ – стандарт

3.3.11. РК – Республика Казахстан

Применяемые сокращения соответствуют Руководству по качеству и СМК-ДП.7.5.3.19 Документированная процедура. Управление документированной информацией.

4. Ответственность: Все сотрудники, пациенты и их законные представители.

4.1. Руководство защищает и гарантирует соблюдение прав пациента и семьи.

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

4.3. Каждый сотрудник БСМП 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, а также уважать права пациентов при определении лица (из своего круга), участвующего в уходе за пациентом.

4.4. Руководство и сотрудники БСМП снижают физические, языковые, культурные барьеры для пациентов при оказании медицинской помощи (см. Правила приема и госпитализации стационарных пациентов) и должны знать права пациента и свою ответственность в

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26 Версия: 3 от 06.01.2026 Страница 6 из 14
----------------------------	--	--

- защите прав пациента. Информация об аспектах медицинской помощи и лечения пациента предоставляется в том виде и на том языке, который понимает пациент.
- 4.5. Руководство обеспечивает сотрудников ресурсами по этике – Этический кодекс, доступ к литературе, обучение для работников, ежегодное анкетирование культуры безопасности отделом кадров.
 - 4.6. Сотрудники должны быть обучены правам пациента в соблюдении прав пациента и семьи согласно настоящим правилам при оказании медицинской помощи и своей роли в поддержке прав пациентов и членов их семей и участия в уходе.
 - 4.7. Настоящими Правилами определен механизм решения этически-сложных вопросов во всех сферах работы БСМП – операционные и бизнес-процессы, маркетинг, прием, перевод, выписка пациентов, разглашение профессиональных и иных конфликтов интересов, разглашение управления и владения медицинской организации при конфликте интересов.
 - 4.8. Руководство обеспечивает механизм разрешения этически-сложных вопросов и способствует соблюдению этики и деонтологии, выполнению этических, финансовых, моральных, юридических норм в БСМП при принятии решений и защищает права пациента.
 - 4.9. Заведующие отделений БСМП выявляют наиболее распространенные и сложные барьеры для доступа и получения медицинской помощи среди своего контингента пациентов и разрабатывают, внедряют процесс преодоления или ограничения барьеров в доступе к медицинской помощи и их влияния на предоставление услуг пациентам, обратившимся за медицинской помощью.
 - 4.10. БСМП обеспечивает соблюдение этических норм и законодательства при оказании медицинской помощи с учетом культурных норм населения и пациента. В спорном вопросе превалирует требование законодательства.
 - 4.11. Любой сотрудник для разрешения этически-сложных вопросов может обратиться непосредственно к своему руководителю, либо вышестоящему руководству (членам Наблюдательного совета), а также письменно обратиться с вопросом к подходящей Комиссии БСМП (например, Лечебно-контрольная комиссия, Дисциплинарная комиссия, Этическая комиссия).
 - 4.12. Этически-сложные вопросы при оказании медицинской помощи решаются комиссионно (консилиум с участием Руководства).
 - 4.13. Гарантируется равное отношение к пациентам без дискриминации при оказании медицинской помощи и справедливое отношение к работникам при трудоустройстве и далее в работе.
 - 4.14. БСМП учитывает предпочтения пациента, а в некоторых случаях и предпочтения его семьи, при определении того, какая информация об

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 7 из 14

уходе за пациентом будет предоставлена семье или другим лицам и при каких обстоятельствах.

- 4.15. БСМП должно разглашать пациентам информацию о владельцах (управляющем органе) и конфликт интересов при его наличии.
- 4.16. БСМП предоставляет правдивую информацию об оказываемых услугах.
- 4.17. БСМП правильно рассчитывает счета на оплату за услуги и не допускает превалирование финансовых интересов над качеством медицинской помощи.
- 4.18. Этически-сложные вопросы и конфликты разрешаются своевременно и эффективно.
- 4.19. Персонал предоставляет уход в уважительной форме по отношению к чувству собственного достоинства, значимости и самооценки пациента.
- 4.20. Персонал предоставляет уход в уважительной форме по отношению к ценностям, духовным и культурным убеждениям пациента.
- 4.21. БСМП реагирует как на обычные, так и на сложные запросы, связанные с религиозной или духовной поддержкой, с учетом национального законодательства.

5. Ресурсы:

- 5.1. Стенды с описанием прав и обязанностей пациента/законного представителя
- 5.2. Памятка о правах и обязанностях пациента.

6. Описание

6.1. Права пациента/его семьи:

6.1.1. 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 на понятном языке ему языке.

6.1.2. Каждый пациент и ухаживающий член семьи пациента обязан соблюдать правила пребывания в стационаре (см. Правила приема и госпитализации стационарных пациентов, Приложение 4).

6.1.3. На основании законодательства РК и международных стандартов аккредитации JCI, пациент имеет определенные права (см. Приложение);

6.1.4. Отдельные права пациента выполняются следующим образом:

- комната для духовного уединения на 1 этаже,
- список сотрудников, говорящих на иностранном языке (см. Правила приема и госпитализации стационарных пациентов, Приложение 2),
- проводится обучение пациента (лист обучения пациента),
- первичная оценка (скрининг) боли проводится всем пациентам и далее

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ИПС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 8 из 14

переоценка боли в Листе оценки боли, контроль болевого синдрома с учетом восприятия пациента под влиянием личных, культурных и социальных факторов

- на оценку и удовлетворение потребностей умирающего пациента с учетом влияния личных, культурных и социальных факторов на восприятие смерти и ухода из жизни.
- доступная информация о том, куда и как можно выразить жалобу или конфликт, расхождений во мнении и своевременный разбор с участием пациента.
- услуги сурдопереводчика для пациентов с коммуникативными проблемами слуха, зрения и т.д. на основании Договора БСМП с соответствующими организациями

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

6.1.6. 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.

6.1.7. Права пациента на конфиденциальность медицинской помощи и приватность соблюдаются согласно законодательству и в случаях. 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.

6.1.8. Пациенты имеют право на доступ к своей собственной медицинской информации. Когда они имеют доступ к своей медицинской информации, пациенты могут принимать более эффективные решения о своем медицинском обслуживании. Кроме того, доступ к медицинской информации позволяет пациентам просматривать и контролировать соблюдение своих планов лечения, исправлять любые ошибки, которые могут быть в их медицинской карте, а также следить за их прогрессом в управлении своим заболеванием (заболеваниями), среди прочих преимуществ.

6.1.9. В БСМП существует процесс предоставления пациентам доступа к их медицинской информации в контексте существующих законов, правил и культуры с целью поддержания непрерывности медицинской помощи.

6.1.10. БСМП поддерживает права пациента на участие в процессе лечения, включая беспрепятственную возможность получения пациентом мнения второго врача внутри или вне БСМП без страха негативных последствий для его лечения вне и внутри БСМП.

6.1.11. БСМП поддерживает право пациента/его семьи на информацию о

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ПНС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 9 из 14

состоянии здоровья, любом подтвержденном диагнозе, плане лечения и уходе, ожидаемых результатах лечения и ухода, медицинских условиях, о любых непредвиденных исходах, которые могли произойти во время их ухода и лечения.

6.1.12. В БСМП существует процесс по защите всех пациентов от насилия, также определяются уязвимые группы пациентов (инвалиды, престарелые, пациенты в коме и люди с умственными или эмоциональными отклонениями) с дополнительным риском насилия.

6.1.13. БСМП разрабатывает и реализует процесс по защите уязвимых групп от других проблем, связанных с безопасностью (например: оскорблений, нападок, небрежного ухода, неоказания услуг (бездействия), или помощь в случае пожара).

6.1.14. БСМП стремится предотвратить насилие путем наблюдения за отдаленными или изолированными участками организации, а также путем быстрого реагирования на запросы лиц, находящихся в группе риска насилия.

6.1.15. Пациенты информируются о правах и обязанностях при отказе от лечения или прекращении лечения, включая право на отказ от поддерживающей реанимационной помощи и терапии, поддерживающей жизненные функции, о последствиях их решения, об альтернативных методах лечения. При этом пациент или законные представители пациента подписывают форму «Отказ пациента от предложенного лечения» (см. Правила получения информированного согласия).

6.1.16. Пациенты/ члены его семьи информируются о том, что могут участвовать в принятии решений касательно лечения/диагностики и ухода, в той мере, в которой они желают.

6.1.17. Сотрудники БСМП обучены правилам, процедурам о своей роли в поддержке прав пациента и семьи на участие (вовлеченности) в лечебном процессе, а также по этическим и юридическим вопросам при выполнении пожеланий пациентов касательно альтернативного лечения.

6.2. Оценки опыта пациента и его влияния на уход за пациентом:

6.2.1. Важным компонентом пациент-ориентированного ухода, является понимание его переживаний. В БСМП в рамках измерения качества ухода за пациентами и потенциального улучшения результатов лечения пациентов проводится процесс сбора и анализа опыта пациентов.

6.2.2. Сбор и анализ информации об опыте пациента может быть использован для определения того, соответствует ли оказываемая пациентам помощь индивидуальным предпочтениям, потребностям и ценностям пациента. Оценка опыта пациента наряду с другими элементами ухода за пациентом, такими как безопасность и эффективность, дает более полную информацию о качестве ухода за пациентом.

6.2.3. Будучи неотъемлемым компонентом качества медицинской помощи, опыт пациентов включает в себя несколько аспектов оказания

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 10 из 14

медицинской помощи:

- а) своевременные назначения,
- б) легкий доступ к информации,
- с) коммуникация с сотрудниками БСМП,
- д) доступ к своим медицинским записям и другое.;

6.2.4. БСМП установил процесс сбора и анализа опыта пациентов в рамках измерения качества ухода за пациентами и потенциального улучшения результатов лечения пациентов, согласно утвержденных в БСМП «Правил анкетирования пациентов», для определения степени удовлетворенности пациентов качеством оказываемой медицинской помощи и сбор рекомендаций для улучшения качества медицинской помощи.

6.2.5. Измерение удовлетворенности пациентов - это один из способов сбора информации об опыте пациента.

6.2.6. Показатели удовлетворенности пациентов, которые оказывают влияние на уход за пациентами, могут быть использованы для получения исходных данных об опыте пациентов и удовлетворения ожиданий.

6.2.7. Анализ удовлетворенности пациентов (суммарная (общая) удовлетворенность пациентов) ежеквартально доводится до сведения Руководства БСМП и заведующих всех клинических отделений в бумажном варианте или по электронной почте.

6.2.8. Анализ удовлетворенности пациентов используется для дальнейшей обработки данных, чтобы в конечном итоге выявить информацию для определения стратегий улучшения, используя опыт пациента, с целью оптимизации их влияния на качество ухода за пациентами.

6.3. Обязанности пациента

6.3.1. Пациент обязан:

- 1) осознанно следовать рекомендациям врача (комплаентность пациента);
- 2) соблюдать режим лечения;
- 3) точно выполнять все врачебные рекомендации и назначения в рамках профилактики лечения заболевания и реабилитации;
- 4) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 5) проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- 6) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 7) после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 8) соблюдать правила внутреннего распорядка Госпиталя;
- 9) бережно относиться к имуществу Госпиталя;
- 10) сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- 11) своевременно информировать медицинских работников об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, а также в случаях

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 11 из 14

возникновения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, либо подозрения на них;

12) не совершать действий, нарушающих права других пациентов;

13) предупреждать медицинский персонал при любом выходе из отделения.

14) 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 БСМП без разрешения лечащего врача.

• Лица по уходу за пациентом не должны выходить /входить в здание в ночное время (с 22:00 до 6:30) без разрешения лечащего врача.

6.4.Право на отказ от медицинской помощи:

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

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

6.3.3. 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.

6.3.4. 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.

7. Документирование:

Медицинская карта стационарного больного – подпись об ознакомлении с правилами нахождения в стационаре (описаны права и обязанности пациента).

8. Ссылки:

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

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 12 из 14

8.2. Кодекс Республики Казахстан о здоровье народа и системе здравоохранения от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК.

8.3. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 21 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-299/2020. «Об утверждении правил аккредитации в области здравоохранения»

8.4. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ – 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»

8.5. Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 7th Edition) для больниц, 7-е издание, Глава 9 Глава 4: Лечение и уход за пациентом, Параграф 2: Права пациента.

Лист регистрации изменений

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения
---	---	----------------------------	---------------------------------

[illegible]

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила информирования пациентов об их правах и обязанностях	Код: ППС.2.1-ПРВ.013.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 14 из 14

Лист ознакомления

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				