

Тип документа	РУКОВОДСТВО					Страница 1 из 4
Назначение	Все медицинские центры и отделы ТОО «B.B.NURA» в Республике Казахстан					
Код	ББН-VIII/01	Номер	МЕД-VI	Редакция	001	
Название	ПРАВА ПАЦИЕНТА И СЕМЬИ.					
Разработано	Главная медицинская сестра		Кондратьева О.О.		<i>Кондратьева</i>	
Согласовано	Медицинский директор		Аубакиров М.Е.		<i>Аубакиров</i>	
Подписано	Генеральный директор		Эргезер М.Ф.		<i>Эргезер</i>	
Утверждено	Приказом Генерального директора ТОО «B.B.NURA» №78 от 30.12.2016 г.					
К внедрению с	01.01.2017 г.					

Цель:

Обеспечить, что:

- ТОО «B.B.NURA» несет ответственность за обеспечение процессов, поддерживающих права пациента и семьи во время оказания медицинской помощи;
- Организация предпринимает меры для снижения физических, языковых, культурных и других барьеров в доступе к медицинской помощи и в оказании медицинской помощи;
- Уход за пациентом является тактичным и уважительным по отношению к личным ценностям и убеждениям пациента и принимает во внимание духовные и религиозные верования;
- Учитываются требования пациента к неприкосновенности частной жизни и конфиденциальности информации о лечении;
- Организация поддерживает права пациента и семьи на участие в принятии решений во время лечения;
- Пациенты информируются обо всех аспектах медицинского ухода и лечения;
- Организация информирует пациентов и их семьи об их правах и ответственности в случае отказа от лечения или прекращения лечения, отказе от реанимации и проведении или отказе от искусственного поддержания жизненных функций;
- Организация исполняет право пациента на надлежащую оценку и контроль болевого синдрома и уважительный уход в конце жизни;
- Организация информирует пациента и его семью о существующем процессе подачи и разбора жалоб, конфликтов, разногласий во взглядах, касающихся лечения пациентов; а также о правах пациента участвовать в этих процессах;
- Все пациенты информируются о своих правах и обязательствах в доступной для понимания форме и языке;
- Организация информирует пациентов и их семьи о том, как стать донором ткани или органа.

№	Положения
1.	Права пациента и семьи являются основополагающим элементом всех взаимоотношений между организацией, ее сотрудниками, пациентом и его семьей.
2.	ТОО «B.B.NURA» должна письменно изложить права и обязательства пациента и его семьи. Данный документ должен быть предоставлен пациентам при регистрации стационарного или амбулаторного больного, а также быть доступным при каждом посещении и на протяжении всего пребывания.
3.	Чтобы каждый сотрудник знал и реагировал на вопросы пациента и его семьи касательно их прав во время пребывания в организации, в ТОО «B.B.NURA» должны быть разработаны и внедрены соответствующие Алгоритмы.
4.	Каждый медицинский работник должен понимать восприятие предоставляемых им медицинских услуг в контексте ценностей и убеждений пациента.
5.	Очень важно соблюдать конфиденциальность информации о пациенте и право на неприкосновенность частной жизни – во время осмотров, обследований, процедур и транспортировки.
6.	Пациенты могут пожелать соблюдение тайны от другого персонала, других пациентов и даже от членов семьи. Пациенты могут не желать быть сфотографированными, записанными (записывающие устройства) или принимать участие в опросе в ходе аккредитации.

Тип	Руководство	Код	ББН-VIII/01	Номер	МЕД-В1	Редакция	001	Страница 2 из 4	
Название	ПРАВА ПАЦИЕНТА И СЕМЬИ								
7.	В процессе оказания медицинской помощи сотрудники должны спросить у пациента о его ожиданиях и требованиях к соблюдению тайны. Такие взаимоотношения между персоналом и пациентами устанавливают доверие и взаимопонимание, что не требует записи или регистрации.								
8.	Работники ТОО «B.B.NURA» должны обращаться с зарегистрированной медицинской информацией о пациенте как с конфиденциальной. Должны быть разработаны Алгоритмы, регулирующие защиту информации от утраты или злоупотребления, ежидневные для всей организации.								
9.	Перечень информации, передаваемой органам управления согласно законодательства РК, должен быть зафиксирован в соответствующих Алгоритмах ТОО «B.B.NURA». Персонал знает Алгоритмы, регулирующие конфиденциальность информации, и сообщает пациенту о том, как Организация обеспечивает конфиденциальность информации.								
10.	Пациентам также сообщают о том, когда и при каких обстоятельствах возможно раскрытие информации о них, а также о процессе получения их согласия на раскрытие информации.								
11.	В ТОО «B.B.NURA» должен быть разработан Алгоритм, указывающий, имеют ли пациенты доступ к своей медицинской информации и процесс получения доступа к ней в разрешенных случаях.								
12.	Если пациент требует альтернативного профессионального мнения, ТОО «B.B.NURA» не должна запрещать или препятствовать пациенту в его получении. ТОО «B.B.NURA» не должна скрывать информацию, если пациент требует альтернативное профессиональное мнение.								
13.	ТОО «B.B.NURA» не обязана предоставлять и оплачивать альтернативные рекомендации при запросе от пациента.								
14.	Во время процесса лечения у пациентов есть право получать информацию об ожидаемых результатах лечения. Кроме того, важно, чтобы была сообщена информация о незапланированных результатах лечения, таких как неожиданные происшествия во время операции или осложнение, возникшее по причине введения назначенных лекарственных средств.								
15.	Пациентам и их семьям следует разъяснять, какие решения должны быть приняты в ходе лечения и как можно участвовать в принятии решений. Кроме того, пациенты и их семьи должны понимать процесс получения информированного согласия, и знать на какие именно манипуляции и процедуры требуется их согласие.								
16.	Некоторые пациенты не имеют желания лично знать подтвержденный диагноз или участвовать в принятии решений относительно лечения; тем не менее, им должен быть предоставлен такой шанс и возможность участия члена семьи, друга или доверенного лица в принятии решений. Пациентам должно быть понятно, кто предоставит им информацию о состоянии, уходе, лечении, результатах, неожиданных событиях и т.п.								
17.	Пациенты или законные представители пациента имеют право отказаться от запланированного лечения или продолжения начатого лечения.								
18.	Организация должна сообщить пациентам и их семьям об их праве принять такие решения; потенциальных исходах таких решений, об их обязанностях при принятии таких решений.								
19.	В ТОО «B.B.NURA» должны быть разработаны и внедрены Алгоритмы касательно регламента принятия этически-сложных решений. Такой регламент: <ul style="list-style-type: none"> • дает Организации возможность официально выразить позицию в отношении этически сложных вопросов; • гарантирует, что позиция Организации соответствует религиозным и культурным нормам общества и всем юридическим требованиям, в особенности, когда юридические требования противоречат желаниям пациента; • дает возможность оговорить ситуации в ходе лечения, когда возможно изменение принятых этически-сложных решений; • является руководством к действию для медицинских работников по этическим и юридическим вопросам при выполнении пожеланий пациентов. • Организация информирует пациента и семью о правах принятия решений, потенциальных 								

Тип	Руководство	Код	ББН-VIII/01	Номер	МЕД-В1	Редакция	001	Страница 3 из 4	
Название	ПРАВА ПАЦИЕНТА И СЕМЬИ								

	<p>результатах таких решений, ответственности ТОО «В.В.NURA» в отношении данных решений.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пациенты и их семьи информируются об альтернативных методах лечения.
20.	В ходе лечебного процесса Организация должна признавать и выполнять право всех пациентов на надлежащую оценку и контроль болевого синдрома и оценку и удовлетворение конкретных потребностей в конце жизни.
21.	Умирающие пациенты имеют особые потребности, которые включают лечение первичных и вторичных симптомов; обезболивание; удовлетворение психологических, социальных, эмоциональных, религиозных и культурных интересов пациента и его семьи и вовлечение в принятие решений о лечении.
22.	Пациенты имеют право высказать жалобы, которые должны быть рассмотрены и, по возможности, решены.
23.	При решении вопросов лечения возникают спорные и конфликтные ситуации для организации, пациента и его семьи или других лиц, принимающих решения. Организация устанавливает процессы для решения конфликтов и жалоб. В соответствующих Алгоритмах Организация должен быть определен круг лиц, кто должен быть вовлечен в процесс решения вышеуказанных проблем и участие в этом пациента и его семьи.
24.	В ТОО «В.В.NURA» должен быть разработан и внедрен Процесс удовлетворения просьб пациента и его семьи о предоставлении религиозной службы или другие просьбы касательно религиозных и духовных убеждений пациентов.

Составлено на основании:

1. Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 №193-IV «О здоровье народа и системе здравоохранения»,
2. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 08.04.2016 г.),
3. Аккредитационные стандарты для больниц Международной объединенной комиссии (JCI), 5 издание, 2013 г., США,
4. Международный Стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (5 редакция, 2015г).

Список изменений:

№ ред.	дата	№ приказа	перечень изменений
001	30.12.2016	78	Руководство МЕД-В1 «Права пациента и семьи» введено впервые.

Тип	Руководство	Код	ББН-VIII/01	Номер	МЕД-В1	Редакция	001	Страница 4 из 4	
Название	ПРАВА ПАЦИЕНТА И СЕМЬИ								

Список ознакомления с документом

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				