

# **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГРАЖДАН/ ПАЦИЕНТОВ**

## **1.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН/ ПАЦИЕНТОВ РК**

Права и обязанности граждан/ пациентов регламентированы в Кодексе Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения». Информация о правах и обязанностях граждан/ пациентов размещается на стендах поликлиники, на сайте поликлиники [https://www. detstomat.kz](https://www.detstomat.kz) .

### **1.1.1. Права граждан РК:**

·Права граждан РК (статья 77):получение гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;

- обеспечение лекарственными средствами и медицинскими изделиями в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования;
- свободный выбор врача и медицинской организации;
- получение медицинских и иных услуг на платной основе;
- получение и предоставление соответствующих документов, удостоверяющих факт временной нетрудоспособности, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- безвозмездное и регулярное получение от государственных органов, организаций и лечащего врача в пределах их компетенции достоверной информации о методах профилактики, диагностики, лечения заболевания и медицинской реабилитации, клинических исследованиях, факторах, влияющих на здоровье, включая состояние среды обитания, условия труда, быта и отдыха, здоровом питании и безопасности пищевых продуктов;
- получение от государственных органов, независимых экспертных организаций и субъектов в сфере обращения лекарственных средств, медицинских изделий информации о безопасности, эффективности и качестве реализуемых лекарственных средств, медицинских изделий;
- защиту сведений, составляющих тайну медицинского работника;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании им медицинской помощи, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- защиту своих прав и законных интересов в области охраны здоровья в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- обжалование действий (бездействия) медицинских и фармацевтических работников в порядке, установленном законами Республики Казахстан;
- ходатайство в вышестоящие органы о привлечении независимых экспертов в случае несогласия с выводами государственной медицинской экспертизы;

- дачу информированного согласия или отказа на лечение и проведение других медицинских вмешательств, в том числе профилактических прививок;
  - получение в доступной форме информации о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, диагнозе и о прогнозе заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
  - получение достоверной и своевременной информации о факторах, способствующих сохранению здоровья или оказывающих на них негативное влияние, включая информацию о профилактике заболеваний, санитарно-эпидемиологическом благополучии, состоянии окружающей среды, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, рациональных нормах питания, качестве и безопасности продукции, товаров и услуг;
  - иные права в соответствии с законами Республики Казахстан- лица с ограниченными возможностями (лица с инвалидностью) имеют право на первоочередное обслуживание в организациях здравоохранения.
- Права детей (статья 78):
- пользование современными и эффективными услугами системы здравоохранения и средствами лечения болезней и восстановления здоровья;
  - получение информации о состоянии здоровья в доступной для него форме;
  - получение информации в доступной форме о здоровом образе жизни и правильном питании, о вреде курения, употребления психоактивных веществ;
  - Несовершеннолетние в возрасте шестнадцати лет и старше имеют право на информированное согласие или отказ на оказание профилактической, консультативно-диагностической помощи, за исключением хирургических вмешательств, искусственного прерывания беременности, которые производятся с согласия их родителей или законных представителей.
  - Организации здравоохранения, оказывающие медицинскую помощь детям, создают условия для игр, отдыха и проведения воспитательной работы.
  - Дети с ограниченными возможностями, зараженные ВИЧ-инфекцией, имеют право на получение бесплатной медико-педагогической коррекционной поддержки в организациях образования, здравоохранения в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
  - Дети, зараженные ВИЧ-инфекцией, имеют право на пребывание в домах ребенка и иных организациях здравоохранения и образования.

- Дети с ограниченными возможностями (дети с инвалидностью) имеют право на первоочередное обслуживание в организациях здравоохранения.

1.1.2. Права пациентов (статья 134). Помимо прав, указанных в статьях 77, 78, 79, 81, пациент имеет право на:

- достойное обращение в процессе профилактики, диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;
- медицинскую помощь в очередности, определяемой исключительно на основе медицинских критериев, без влияния каких-либо дискриминационных факторов;
- 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;
- оповещение о том, что в медицинской организации ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение и запись;
- облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских технологий;
- 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;
- 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 работниках, оказывающих ему медицинские услуги;
- отказ от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц при проведении лечебно-диагностических процедур;
- иные права, предусмотренные законами Республики Казахстан.

1.1.3. Обязанности граждан РК:

• Обязанности граждан РК (статья 80). Граждане РК обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья, нести солидарную ответственность за сохранение и укрепление индивидуального и общественного здоровья;
- выполнять относящиеся к индивидуальному и общественному здоровью назначения медицинских работников;

- принимать участие в процессе управления собственным здоровьем, в том числе в программах управления хроническими заболеваниями при их наличии, быть заинтересованными в получении информации о заболевании и методах его лечения, возможных рисках и осложнениях;
- сообщать медицинским работникам об индивидуальных особенностях своего организма;
- соблюдать меры предосторожности по охране собственного здоровья и здоровья окружающих, проходить обследование и лечение по требованию субъектов здравоохранения, информировать медицинский персонал о наличии у них инфекционных и иных заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
- соблюдать законодательство Республики Казахстан в области здравоохранения.

1.1.4. Обязанности пациентов (статья 135). Помимо обязанностей, указанных в статьях 80,81, пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять назначения медицинских работников;
- соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу медицинской организации, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- своевременно информировать медицинских работников об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, а также в случаях возникновения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, либо подозрения на них;
- не совершать действий, нарушающих права других пациентов;
- выполнять иные обязанности, предусмотренные законами Республики Казахстан.

## **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТАМИ/ ЗАКОННЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ И ПОЛИКЛИНИКОЙ**

1. Все возникающие конфликты между пациентами/ законными представителями и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями Кодекса Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI «Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан»

2. В соответствии со статьей 35 Кодекса Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения», в КГП "Костанайская областная детская стоматологическая поликлиника"

УЗАКО функционирует Служба поддержки пациентов и внутреннего контроля (СППВК).

3. В поликлинике и на сайте поликлиники размещены графики приема членов СППиВК

4. По всем интересующим вопросам, связанными с качеством оказанной медицинской помощи в поликлинике, обращаться Председателю по качеству медицинской помощи Каримовой Дарихе Сакеновне в кабинет 19 (понедельник-пятница с 9.00 до 17.00; технический перерыв с 12:00-13:00) или оставить письменное обращение с указанием Вашего имени, фамилии, контактных данных (телефон, адрес) в приемной главного врача, либо в «Ящике обращений» размещенном в холле, возле гардеробной для пациентов на 1 этаже поликлиники, в книге «Жалоб и предложений» которая находится в регистратуре. Также Вы можете обратиться на наш сайт: [kst-detstomat.kz](http://kst-detstomat.kz) в «Виртуальная приемная». Контактные телефоны СППиВК: 54-18-51, 54-05-48, 8-707-357-9690

5. Записаться на прием первого руководителя поликлиники по вопросам, связанным с медицинским обслуживанием, можно по телефону 54-18-51 или непосредственно в приемной. График приема четверг с 14:00-16:00.

6. Письменное обращение пациента/ законного представителя, в том числе принятое в ходе личного приема у первого руководителя, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством РК. В письменном обращении указываются полные паспортные данные, почтовый адрес, телефон. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент/ законный представитель прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы, либо их копии

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию поликлиники, пациенты/ законному представителю дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться

8. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течении 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РК. В отдельных случаях на письменное обращение может быть дан промежуточный ответ, либо могут быть запрошены дополнительные сведения по сути обращения. Пациент/законный представитель оповещается о готовности ответа по телефону, ответ на письменное обращение отправляется по указанному в обращении почтовому адресу, либо вручается под личную подпись в приемной главного врача.

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений и рекомендаций медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которое может отрицательно сказаться на состоянии здоровья

2. В случае нарушения пациентами/ посетителями правил соблюдения общественного порядка, работники поликлиники вправе делать

соответствующие замечания, вызвать сотрудников службы безопасности или полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РК. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться только в объеме неотложной и экстренной помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений поликлиники сотрудниками охраны или полиции.

3. В соответствии с Кодексом Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-V:

Проявление неуважения к медицинским и (или) фармацевтическим работникам при исполнении ими своих должностных обязанностей, выраженное в нецензурной брани, демонстрации неприличных жестов (знаков) и предметов, в том числе с использованием масс-медиа или сетей телекоммуникаций, непристойном поведении, оскорбительном приставании, –

влечет штраф на физических лиц в размере тридцати месячных расчетных показателей либо административный арест на срок до десяти суток.

3. Действия, предусмотренные частью первой настоящей статьи, совершенные повторно в течение года после наложения административного взыскания, –

влекут штраф на физических лиц в размере пятидесяти, на должностных лиц – в размере семидесяти, на юридических лиц – в размере ста пятидесяти месячных расчетных показателей.

1.4.4. В соответствии с «Уголовным кодексом Республики Казахстан» от 3 июля 2014 года № 226-V ЗРК:

- Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме,- наказывается штрафом в размере до ста месячных расчетных показателей либо исправительными работами в том же размере, либо привлечением к общественным работам на срок до ста двадцати часов (статья 131, п.1)
- То же деяние, совершенное публично или с использованием средств массовой информации или сетей телекоммуникаций, масс-медиа, сетей телекоммуникаций или онлайн-платформ, – наказывается штрафом в размере до двухсот месячных расчетных показателей либо исправительными работами в том же размере, либо привлечением к общественным работам на срок до ста восьмидесяти часов (статья 131, п.2).

1.4.6. Причинение медицинскому работнику пациентом телесных повреждений:

**Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года**

## **№226-V ЗРК**

### **Статья 108-1. Умышленное причинение легкого вреда здоровью**

1. Умышленное причинение легкого вреда здоровью –

наказывается штрафом в размере до двухсот месячных расчетных показателей либо исправительными работами в том же размере, либо привлечением к общественным работам на срок до двухсот часов, либо арестом на срок до пятидесяти суток.

2. То же деяние, совершенное:

1) в отношении двух или более лиц;

2) в отношении лица или его близких в связи с осуществлением данным лицом служебной деятельности или выполнением профессионального или общественного долга;

3) с особой жестокостью, а равно в отношении лица, заведомо для виновного находящегося в беспомощном состоянии либо в материальной или иной зависимости от виновного;

4) группой лиц, группой лиц по предварительному сговору;

5) из хулиганских побуждений;

6) по мотиву социальной, национальной, расовой, религиозной ненависти или вражды;

7) неоднократно;

8) в отношении заведомо несовершеннолетнего, –

наказывается штрафом в размере до одной тысячи месячных расчетных показателей либо исправительными работами в том же размере, либо привлечением к общественным работам на срок до шестисот часов, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо лишением свободы на тот же срок.

### **Статья 109-1. Побой**

1. Нанесение побоев или совершение иных насильственных действий, причинивших физическую боль, но не повлекших причинение легкого вреда здоровью, –

наказывается штрафом в размере до восьмидесяти месячных расчетных показателей либо исправительными работами в том же размере, либо привлечением к общественным работам на срок до восьмидесяти часов, либо арестом на срок до двадцати пяти суток.

2. Те же деяния, совершенные:

1) в отношении двух или более лиц;

2) в отношении лица или его близких в связи с осуществлением данным лицом служебной деятельности или выполнением профессионального или общественного долга;

3) в отношении лица, заведомо для виновного находящегося в беспомощном состоянии либо в материальной или иной зависимости от виновного;

4) группой лиц, группой лиц по предварительному сговору;

5) из хулиганских побуждений;

6) по мотиву социальной, национальной, расовой, религиозной ненависти или вражды;

7) неоднократно;

8) в отношении заведомо несовершеннолетнего, –

наказываются штрафом в размере от ста до двухсот месячных расчетных показателей либо исправительными работами в том же размере, либо привлечением к общественным работам на срок от ста до двухсот часов, либо арестом на срок от тридцати до пятидесяти суток.