



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыобинской области**

<b>ГКП «ОСШМП» на ПХВ Управления здравоохранения Актыобинской области</b>			
<b>Наименование структурного подразделения:</b>	<b>Врачебно-фельдшерский состав ОСШМП</b>		
<b>Название документа:</b>	<b>Правила коммуникации с пациентом и его семьей при оказании скорой медицинской помощи</b>		
<b>Утвержден:</b>	Приказом главного врача № <u>10</u> от « <u>06</u> » января 2023г.		
<b>Разработчик:</b>	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	
	Врачи-эксперты	Абдуллаева А.З. Балмагамбетова Г.Ж.	
<b>Согласовано:</b>	Заместитель главного врача по медицинской части	Неталиева Д.П.	
	Заместитель главного врача по ОМР	Кушетова Г.А.	
<b>Ответственный за исполнение:</b>	Зав.подстанции Старшие врачи смен		
<b>Дата введения в действие:</b>	06.01.2023г.		
<b>Версия №1</b>		<b>Дата следующего пересмотра</b> « _____ » 2026 год	

*Актобе, год*



## Правила коммуникации с пациентом и его семьей при оказании скорой медицинской помощи

1. **Цель:** Оказание скорой медицинской помощи с соблюдением прав пациента и семьи, а также правил этики и деонтологии организацией скорой медицинской помощи (далее – ОСМП) для снижения риска нежелательных исходов (жалобы и обращения пациента или его окружения) при оказании помощи медицинской пациентам.

2. **Область применения:** Выполнение правил обязательно для всех сотрудников ОССНМП.

3. **Ответственность:** все сотрудники ОССНМП несут ответственность за соблюдение данным Правил.

### 4. Определения:

*Пациент* - физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг.

*Права пациента* - это специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека, регулируемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.

5. **Ресурсы:** документ, удостоверяющий личность пациента (удостоверение личности, паспорт, свидетельство о рождении).

### 6. Документирование:

1) Карта вызова бригады скорой медицинской помощи (Форма №085/у);

2) Карта вызова бригады медицинской авиации (Форма №087/у);

3) Сопроводительный лист (Форма №088/у).

### 7. Описание Правил

1) Все переговоры с пациентом и его окружением ведет старший член бригады.

2) При контакте с пациентом и окружающими его людьми необходимо быть спокойным, доброжелательным и внимательным, избегать конфликтов.

3) Бригада ОССНМП должна быть оснащена медицинской укладкой.

4) Общение с пациентом начать со слов: «Здравствуйте. Что Вас беспокоит?» (вопрос «Что случилось?» задавать только при выезде на травму или несчастный случай).



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыубинской области**

5) Не проявлять негативного отношения к полученной информации, какой бы абсурдной или лишней она не казалась.

6) Любое медицинское вмешательство осуществляется только с согласия пациента (добровольное информированное согласие).

7) Пояснять свои действия кратко, доступно, без лишних специальных деталей;

8) Необходимо помнить о праве пациента на отказ от медицинского вмешательства (осмотра, оказания медицинской помощи, госпитализации, транспортировки на носилках). Отказаться от медицинского вмешательства имеют право:

- сам пациент;
- родители в отношении детей до 18 лет;
- опекуны, попечители пациента;
- законные представители в отношении граждан, признанных в

установленном законом порядке недееспособными.

9) При отказе от медицинского вмешательства (осмотра, оказания медицинской помощи, госпитализации, транспортировки на носилках):

- предупредить пациента в доступной для него форме о возможных последствиях отказа.

- отказ от медицинского вмешательства оформить в карте вызова, заверить подписью пациента, либо законного представителя с указанием его фамилии.

- при отказе пациента от подписи, зафиксируйте отказ в карте вызова, заверив подписью двух сотрудников бригады и представителя пациента.

10) В случаях, когда состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах пациента решает непосредственно врач (фельдшер) с последующим уведомлением старшего врача смены, диспетчерской службы.

11) Принудительное медицинское вмешательство (осмотр, оказание медицинской помощи, госпитализация) возможно только в отношении пациентов, представляющих социальную опасность для себя и окружающих.

12) При требовании пациента выполнить необоснованные или ненужные с медицинской точки зрения действия необходимо отказать, уверенно пояснив свой отказ. Если пациент недоволен пояснением, сообщить ему о праве подать обращение/жалобу (устно по телефону,



**ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыбинской области**

письменно). В случае поступления жалобы от пациента или его окружения по обстоятельствам обслуживания вызова бригадой организации скорой медицинской помощи разбор данной жалобы будет проведен согласно Правилам управления жалобами и обращениями ОССНМП.

**8. Ссылки:**

- 1) Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-225/2020. «Об утверждении правил оказания скорой медицинской помощи, в том числе с привлечением медицинской авиации».
- 2) Приказ и. о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения».
- 3) Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ - 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций».





ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	фельдшер СМП	Асанмуратов Курман		<i>[Signature]</i>
2	фельдшер СМП	Курман Серик		<i>[Signature]</i>
3	фельдшер СМП	Криштопушко ИВ		<i>[Signature]</i>
4	фельдшер СМП	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
5	врач СМП	Кемелбаева ВЕ		<i>[Signature]</i>
6	фельдшер СМП	Мусорский		<i>[Signature]</i>
7	фельдшер СМП	Хисметов Дамир		<i>[Signature]</i>
8	фельдшер СМП	Ахметов И		<i>[Signature]</i>
9	фельдшер СМП	Григорьев Аким		<i>[Signature]</i>
10	Ахметова ВТ	врач СМП		<i>[Signature]</i>
11	фельдшер СМП	Жураев		<i>[Signature]</i>
12	фельдшер СМП	Женелиев И		<i>[Signature]</i>
13	фельдшер СМП	Жапаров Р		<i>[Signature]</i>
14	фельдшер СМП	Мухомедов И		<i>[Signature]</i>
15	фельдшер СМП	Чуев А		<i>[Signature]</i>
16	врач СМП	Новичков С.В.		<i>[Signature]</i>
17	фельдшер СМП	Ахметов		<i>[Signature]</i>
18	фельдшер СМП	Ахметов		<i>[Signature]</i>
19	фельдшер СМП	Сайт		<i>[Signature]</i>
20	фельдшер СМП	Корсаков И		<i>[Signature]</i>
21	фельдшер СМП	Рамаданов Т		<i>[Signature]</i>
22	фельдшер СМП	Ахметов И		<i>[Signature]</i>
23	фельдшер СМП	Мамбет		<i>[Signature]</i>
24	фельдшер СМП	Сыртанов		<i>[Signature]</i>
25	СМ.ВР СМП	Спачкова ВЕ		<i>[Signature]</i>



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Врач	Зубаириев	02.03.23	[Signature]
2	ф.р.	Алибаева	02.03.23	[Signature]
3	Врач	Челмербаев	02.03.23	[Signature]
4	Ф.р.	Дачитина	02.03.23	[Signature]
5	Ф.р.	Ормибасар	02.03.23	[Signature]
6	вр	Ахметжанов	21.11.23	[Signature]
7	Ахметжанов		02.03.23	[Signature]
8	Ф.р.	Талимов	02.03.23	[Signature]
9	ф.р.	Мухомбетов	02.03.2023	[Signature]
10	ф.р.	Мордабаев С	02.03.2023	[Signature]
11	ф.р.	Ахметжанов	02.11.23	[Signature]
12	Ф.р.	Ахметжанов	02.11.23	[Signature]
13	ф.р.	Ахметжанов Т	02.11.23	[Signature]
14	ф.р.	Ахметжанов Т	02.11.23	[Signature]
15	Ф.р.	Ахметжанов А.А.	02.03.23	[Signature]



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыобинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	ф/р	Абалва	02.03.23	
17	ф/р	Эбогулов	02.03.23	
18	ф/р	Мусаев	02.03.23	
19	ф-р	Тарим	02.03.23	
20	ф-р	Саму-В	02.03.23	
21	ф-р	Кареев О.В	02.03.23	
22	ф-р	Мухометов	02.03.23	
23	ф/р	Жиде Н	02.03.23	
24	ф/р	Абдикерем	02.03.23	
25	ф-р	Берик Р	02.03.23	
26	ф-р	Маташев Далил	03.03.23	
27	ф/р	Башбаев Ф.К	3.03.23	
28	ф-р	Куяшев	03.03.23	
29	ф-р	Таболдин	03.03.23	
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыбинской области

Лист ознакомления

№	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Ахмедов	ф-р	03.03.23	[Signature]
2	Ишрафова	ф-р	03.03.23	[Signature]
3	Алираманова	ф-р	3.03.23	[Signature]
4	Идрисова	ф-р	3.03.23	[Signature]
5	Ахмедов О.О.	ф-р	03.03.23	[Signature]
6	Ахмедов	врач	3.03.23	[Signature]
7	Ахмедов Т.	ф-р	3.03.23	[Signature]
8	Махмудов Д.	ф-р	3.03.23	[Signature]
9	Бозоргов М.	ф-р	3.03.23	[Signature]
10	Мирзаев	ф-р	3.03.23	[Signature]
11	Тилев И.	ф-р	3.03.23	[Signature]
12	Ахмедов А.	ф-р	03.03.23	[Signature]
13	Маратов Е.	ф-р	03.03.23	[Signature]



Государственное коммунальное предприятие «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ

16	Наурмураев	Ф-Р	03.03.23	Наур
17	Некоче	Ф-Р	3.03.23	Некоч
18	Алиханов	Ф-Р	3.03.23	Алихан
19	Хамидов	Ф-Р	3.03.23	Хамид
20	Сариев	Ф-Р	3.03.23	Сариев
21	Алиханов	Ф-Р	3.03.23	Алихан
22	Мамедов	Ф-Р	03.03.23	Мамед
23	Алиханов	Ф-Р	02.03.23	Алихан
24	Алиханов	Ф-Р	03.03.23	Алихан
25	Алиханов	Ф-Р	03.03.23	Алихан
26	Сариев	Ф-Р	03.03.23	Сариев
27	Алиханов	Ф-Р	03.03.23	Алихан
28	Алиханов	Ф-Р	03.03.23	Алихан
29				
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыобинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	Фельдшер	Сариев Е. А.		
2	Фельдшер	Тимешиев М. Е.		
3	Врач	Арменов А. Б.		
4	Фельдшер	Чембаев В. Ч.		
5	Фельдшер	Жоншаев К. К.		
6	Фельдшер	Куржабаев Ф. А.		
7	Фельдшер	Башар И. Ч.		
8	Фельдшер	Исмаилов А. К.		
9	Врач	Иманкулов А. С.		
10	Фельдшер	Алимагамбетов А. М.		
11	Врач	Черкезалиев Г. Н.		
12	Фельдшер	Бахромов А. М.		
13	Фельдшер	Султанов А. Ч.		
14	Фельдшер	Шибес И. Т.		
15	Фельдшер	Ошеренов Н. А.		
16	Фельдшер	Тураев А. М.		
17	Фельдшер	Мурман А. Б.		
18	Фельдшер	Басибаев А. Б.		
19	Фельдшер	Арапов А. М.		
20	Фельдшер	Ермеков Т. И.		
21	Фельдшер	Абдушев С. Б.		
22	Фельдшер	Абдуллаев Б. С.		
23	Фельдшер	Акумов Б. Д.		
24	Фельдшер	Ермеков И. И.		
25	Фельдшер	Жеңеркев К.		
26	Фельдшер	Тимешиев Р. Д.		
27	Врач	Муселов К. К.		
28	Фельдшер	Жаралыев Б. Т.		
29	См. врач	Аманжолов М.		
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыобинской области

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фельдшер	Сарсенбаев Е.А		
2	фельдшер	Жилекаев М.Е		
3	Вроч	Адилев А.Б		
4	фельдшер	Жетесбаев Е.Ж		
5	фельдшер	Картанов Ж.Ж		
6	фельдшер	Кодусбаев Ч.А		
7	фельдшер	Батыр Ж.Ж		
8	фельдшер	Жалыбай А.Ж		
9	Вроч	Иманкулова А.С		
10	фельдшер	Иманкулова А.С		
11	Вроч	Иманкулова А.С		
12	фельдшер	Турметканов М.М		
13	фельдшер	Ескупов А.Ж		
14	фельдшер	Мельяс Ж.Т		
15	фельдшер	Отелканов Ж.А		
16	фельдшер	Пуратов М.М		
17	фельдшер	Муратов А.Б		
18	фельдшер	Балтабаев А.Б		
19	фельдшер	Арманов А.М		
20	фельдшер	Ермаков Р.Ж		
21	фельдшер	Радиев Е.Б		
22	фельдшер	Айтмуллин Б.С		
23	фельдшер	Аманжол Б.Д		
24	фельдшер	Ермек Ж.Ж		
25	фельдшер	Жекербеков Ж		
26	фельдшер	Жилекаев Р.Д		
27	Вроч	Мусупов Ж.Ж		
28	фельдшер	Сарсенбаев Е.А		
29	ст. Вроч	Иманкулова А.С		
30				



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	врач	Мельников А. В.	05.03.23	
2	фельдшер	Фитбаева А. А.	05.03.23	
3	фельдшер	Омарбаева	05.03.23	
4	фельдшер	Рахметбаев	05.03.23	
5	фельдшер	Бердугин	05.03.23	
6	ф-р	Исмаилов	05.03.23	
7	ф-р	Хусенов Р.	05.03.23	
8	ф-р	Баскаков Н.	05.03.23	
9	ф-р	Кузнецов Д.	05.03.23	
10	ф-р	Юрдицкий Д.	05.03.23	
11	ф-р	Калин Р.	05.03.23	
12	ф-р	Васильева Д.	05.03.23	
13	ф-р	Абдраманов	05.03.23	
14	ф-р	Сейтенов М. Р.	05.03.23	
15	ф-р	Камбаров А.	05.03.23	
16	ф-р	Тюгабаева Ч.	05.03.23	



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актюбинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	ф-р.	Рыбаков Н.Н.	05.03.2023.	
17	ф-р	Жилалов Р.С	05.03.2023	
18	зур	Жолдыбай	5.3.23	
19	фрр	Мелис Д	5.3.23	
20	вр.	Касымов Д	05.03.23	
21	вр	Мехметов Б. С	05.03.23	
22	ф-р	Сатиева	5.03.23	
23	ф-р	Нурмаев Р	5.03.23	
24	ф-р	Джанаров	5.03.23	
25	ф-р	Бабажанов Б	5.03.23	
26	ф-р	Ишмидев А	05.03.23	
27	ф-р	Баймолтаев И	05.03.23	
28	вр.	Ценова Р.Р.	05.03.23	
29	ф-р	Токтабаев А.	05.03.23	
30				



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыобинской области

Лист ознакомления

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	фельдшер	Исмаилов Т.Б		
2	фельдшер	Муртазина Д		
3	фельдшер	Даргабаев. К		
4	фельдшер	Жирайев А.Г		
5	фельдшер	Умаров. Е.Н		
6	фельдшер	Калимов И		
7	фельдшер	Ибрагимов И		
8	фельдшер	Ибрагимов И.Е		
9	врач	Калимов Р.А		
10	фельдшер	Ибрагимов В.И		
11	фельдшер	Ибрагимов Л.И		
12	фельдшер	Ибрагимов А.Т		
13	фельдшер	Ибрагимов И.И		
14	фельдшер	Ибрагимов И.И		
15	фельдшер	Ибрагимов И.И		
16	фельдшер	Ибрагимов И.И		
17	фельдшер	Ибрагимов И.И		
18	фельдшер	Ибрагимов И.И		
19	фельдшер	Ибрагимов И.И		
20	фельдшер	Ибрагимов И.И		
21	врач	Ибрагимов И.И		
22	врач	Ибрагимов И.И		
23	фельдшер	Ибрагимов И.И		
24	фельдшер	Ибрагимов И.И		
25	фельдшер	Ибрагимов И.И		
26	фельдшер	Ибрагимов И.И		
27	фельдшер	Ибрагимов И.И		



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	ф.р	Ашев Р. Ч		
2	ф.р	Илухадрикина Н.		
3	врач	Казиева су		
4	ф.р	Алиев А		
5	ф-р	Азубайцма		
6	ф-р	Миромбекова		
7	ф.р	Бердубаев		
8	ф.р	Билеутонов		
9	ф-р	Ерашев Е. Б.		
10	ф.р	Кашаманова		
11	ф-р	Султанова Р		
12	ф.р	Жуушканьева О		
13	ф.р	Козаренко В		
14	ф-р	Хайриш К		
15	ф-р	Байманов Т		



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актюбинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	врач	Бекралиева		
17	опр	Мастобаева		
18	опр	Аемзелиев		
19	опр	Табдигалиев		
20	опр	Имашин		
21	опр	Тадеев		
22	опр	Акубайханов		
23	опр	Ураубеева		
24	опр	Сарбаева Р		
25	опр	Утемишбаева А		
26	опр	Серикова ТИИ		
27	опр	Узинбаева		
28	опр	Калердеев		
29	опр	Калимова		
30	опр	Габеев		



Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1	фр - р	Кабиев А		
2	фр - р	Чалибеков А		
3	фр	Бирюбин Н		
4	фр	Орозбашиев Р		
5	врач	Калиев		
6	фр	Кочеров С		
7	фр - р	Кубеатов		
8	фр - р	Азубайулы		
9	фр - р	Клычбаев С		
10	фр - р	Ералиев		
11	фр	Рамакшиев		
12	фр - р	Иманова		
13	фр - р	Иманова Ф		
14	фр	Селезнев		
15	врач	Кереева		



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыбинской области

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
16	врач	Бекдусиева		Бекд.
17	фрр	Таштогаева		Ташт.
18	ф-р	Кенжетиев		Кенж.
19	ф-р	Касимурзан		Касим.
20	фрр	Валимов		В.
21	фрр	Лаврент		Л.
22	фрр	Миромыев		М.
23	фрр	Козоренко		Коз.
24	врач	Исаидия		Ис.
25	фр-р	Селезнев		Сел.
26	фрр	Велидибеков		Вел.
27	ф-р	Сарыбаева - Д		Сар.
28	ф-р	Тур. Д.		Тур.
29	фрр	Нурмаммалеева		Нур.
30	фрр	Чиналбаева		Чин.