



Комуникация с пациентите и техните близки

Статус	Съгласувано като вътрешен организационен стандарт от началника на отделението; за формалното му прилагане е необходимо утвърждаване по реда на лечебното заведение.
Отговорен	д-р Ясен Тодоров, началник на Хирургично отделение

Чл. 1. Отношение към пациента

Всеки пациент се третира с уважение и внимание. Информацията се предоставя своевременно, на достъпен и разбираем език.

Чл. 2. Информация при приемане и лице за контакт

При приемане пациентът се информира за предстоящите изследвания и лечение, очаквания престой и организацията на отделението.

Пациентът посочва лице за контакт и телефон. Документира се дали и каква медицинска информация разрешава да се предоставя на това лице.

Чл. 3. Информирано съгласие за операция

За плановите операции в отделението се използват **специализирани писмени информирани съгласия по конкретна оперативна интервенция**, разработени и утвърдени от лечебното заведение. При разработването им се ползват подходящи вече разработени образци, адаптирани към местните медицински стандарти и българското законодателство.

Съгласието обхваща: диагноза и индикация; вид, достъп и предполагаем обем на операцията; очаквани ползи и прогноза; съществени общи, специфични и индивидуални рискове; разумни алтернативи, включително неоперативно лечение; възможни медицински обосновани промени на оперативния план; следоперативно възстановяване.

Операторът обсъжда операцията с пациента, предоставя възможност за въпроси и документира разговора и съгласието преди операцията. Конкретното съгласие се съхранява в медицинската документация наред с изискваните други документи.

Чл. 4. Информация за консумативите и медицинските изделия

Пациентът се информира предварително за предвидените **съществени медицински изделия и специфични консумативи**, включително мрежи, импланти, стаплери и други изделия с значение за лечението.

При приложимо доплащане се предоставя предварително разбираема информация за вида на изделието, медицинската необходимост, стойността, покривана от НЗОК, размера и основанието на доплащането и възможните медицински подходящи алтернативи. Доплащанията се оформят по приложимите нормативни и финансови правила; не се изисква заплащане за дейности и изделия, вече включени в задължително покритата помощ.

След операцията пациентът може да получи информация за действително използваните значими медицински изделия и консумативи; необходимата проследимост се осигурява в медицинската документация.

Чл. 5. Информиране по време на престоя

Лекуващият или определеният лекар информира пациента за съществени резултати, промени в състоянието и лечебния план и възникнали усложнения. След операцията пациентът се запознава с проведената интервенция, основните находки и плана за възстановяване, когато състоянието му позволява.

Чл. 6. Информация за близките

Медицинска информация се предоставя на лица, посочени от пациента, съобразно даденото съгласие или друго законово основание. Разговорите се провеждат при спазване на медицинската тайна и защитата на личните данни. При значимо влошаване или тежко усложнение своевременно се организира информиране на лицата, които имат право да получават информация.

Чл. 7. Онкологични пациенти

Диагнозата, прогнозата, възможностите за лечение и решенията на онкологичната комисия се обсъждат индивидуално и на разбираем език с пациента.

Чл. 8. Въпроси и оплаквания

Пациентът може да поставя въпроси и да съобщава проблеми, свързани с лечението и болничния престой. Медицинският персонал реагира своевременно, а при необходимост уведомява началника на отделението.

Основа: Закон за здравето, чл. 87–92; Наредба №10/2021 за медицински стандарт „Хирургия“; изисквания на НЗОК за медицинските изделия и заплащането им. Специализираните формуляри подлежат на отделно разработване, медицински и правен преглед и утвърждаване; записът на правилото не означава, че те вече са изготвени.

д-р Ясен Тодоров

Началник на Хирургично отделение

д-р Стефан Арnaudов

Заместник-началник на Хирургично отделение