***Служба поддержки прав пациента и внутреннего контроля.***

В соответствии со статьей 58 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», создана Служба внутреннего контроля с 2012года. Во исполнение пунктов Дорожной карты по организации и проведению внутренней и внешней экспертизы качества медицинских услуг утвержденной Министром здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 февраля 2015г издан приказ директором КГП «Областной кардиохирургический центр» о создании службы поддержки пациента и внутреннего контроля №56 от 21.04.2015г.

Начальником Службы поддержки пациента и внутреннего контроля является **Жазбаева Гульмира Жарилкановна**, стаж работы 23года.

Врач-эксперт Службы поддержки пациента и внутреннего контроля – **Турганбаева Сауле Гадильшиновна,** стаж работы 30лет.

**Цели службы:**

* Обеспечение защиты прав граждан в области охраны здоровья и обеспечение качественными услугами в рамках Гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;
* Повышение доверия к КГП «ОКЦ» и персоналу центра. Повышение конкурентоспособности оказываемых услуг;
* Осуществление деятельности на основе стандартов аккредитации.

**Задачи службы:**

1. Оптимизация управления деятельностью (стандартизация процессов, работа на основе алгоритмов, периодических протоколов диагностики и лечения).
2. Проведение оценки деятельности служб, персонала по основным показателям и индикаторам.
3. Оценка деятельности на соответствие стандартам аккредитации.
4. Анализ собственных систем, процедур и работ, оценки их адекватности и эффективности, с последующей разработкой мер, направленных на улучшение результатов деятельности предприятия.
5. Систематическая и достоверная оценка соответствия работы структурных подразделений, технологическим стандартам.

К функциям Службы поддержки пациента относятся выявления фактов нарушения порядка оказания медицинской помощи.

**В связи с чем, если Вы:**

* остались недовольны качеством оказания медицинской помощи;
* столкнулись с грубым отношением со стороны медицинского персонала;
* столкнулись с фактами вымогательства денежных средств медицинским персоналом за медицинские услуги, оказываемые в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи,
* если Вы столкнулись с другими проблемными вопросами, связанными с порядком и качеством оказания медицинской помощи, Вы вправе обратиться в Службу поддержки пациента и внутреннего контроля.

С целью соблюдения принципов объективности Ваше обращение будет рассмотрено комиссионно.

Для Вашего удобства Вы можете оставить свое письменное обращение с указанием Вашего имени, фамилии и контактных данных (телефон, адрес) в Ящике обращений, размещенном при входе в медицинскую организацию, а также можете обратиться и оставить свое обращение на сайте медицинской организации: адрес сайта: **okc-exp@mail. ru;** **modccx@mail.ru**

Служба поддержки пациента и внутреннего контроля рассмотрит Ваше обращение в возможно короткие сроки и не позднее пяти календарных дней предоставит Вам информацию по результатам рассмотрения Вашего обращения.

**В Службу поддержки пациента и внутреннего контроля** **Вы можете обратиться по городским телефонам: 78-80-07, 41-54-53 или по внутреннему телефону: 61-72.**

В Службу внутреннего контроля вправе обращаться как сами пациенты, находящиеся на лечении, так и их родственники.

***Науқастың құқығын қолдау және ішкі бақылау қызметі***

Қазақстан Республикасының Кодексі 58-бап сәйкес «Халықтың денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі» 2012 жылы іеші бақылау қызметі құрылды. Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау және әлеуметтік дамыту министрлігімен бекіткен ұйымдастыру және медициналық қызметін сапасының ішкі және сыртқы сараптау бойынша Жол картасының тармақтарын орындауында 2015 жылы ақпан айының 27 күні «Облыстық кардиохирургия орталығы»КМК директорымен №56 21.04.2015гж науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметін құру туралы бұйрық шығарлды.

Науқасты қолау және ішкі бақылау қызметінің бастығы **Жазбаева Гульмира Жарилканқызы**, еңбек өтілі 23 жыл.

Науқасты қолау және ішкі бақылау қызметінің бастығы – эксперт дәрігері **Тұрғанбаева Сәуле Гадильшинқызы,** еңбек өтілі 30 жыл.

**Қызметтің мақсаты:**

* Медициналық қызметінің тегін кепілдеген көлемі шегінде денсаулық сақтау және сапалы қызметпен қамтамасыз ету шегінде азаматтардын құқығын қорғауды қамту;
* «ОКО»КМК және жұмыскерлеріне сенімін арттыру, Көрсетілген қызметіне бәсекелестігін арттыру ;
* Аккредитация стандарттары негізінде қызметін жүзеге асыру.

**Қызметінің міндеттері:**

1. Қызметті басқару оптимизациясы (процестің стандартизациясы, хаттамалардын және диагностика мен емдеу алгаритмдар негізіндегі жұмыс).
2. Негізгі көсеткіштер және индикаторлар бойынша персонал қызметін бағалауын жүргізу.
3. Аккредитация стандарттары негізінде қызметінің бағасы.
4. Жеке өзінің жүйесінің талдауы, кәсіпорын қызметінің нәтижесін жақсартуына бағытталған нәтижелі және адекватты бағасы, процедуралары және жұмысы.
5. Технологиялық стандарттарымен структуралық бөлімшелердің жұмысына сәйкес жүйелік және нақты бағасы.

Науқасты қолдау қызметінің функциясына медициналық қызметін көрсетудің тәртібін бұзуды аңықтау болып табылады.

**Осыған байланысты, егерде Сіз:**

* Медициналық көмек көрсету сапасына қанағатсыз болсаңыз;
* Медициналық персоналдың тарапынан дөрекілік қатынасқа тап болсаңыз;
* Тегін кепілденген медициналық көмегінің шенберінде көрсетілетін медициналық қызметіне медициналық персоналымен ақшалай кұралымен алу фактісімен кездескен болсаңыз,
* Егерде Сіз медициналық көмегінің сапасына және тәртібіне байланысты , басқада мәселелермен тап болсаңыз, Сіз науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметіне хабарласуына құқығыңыз бар.

 Объективті принциптерін қадағалау мақсатында Сіздің өтінішіңіз қомиссиялық түрінде қарастырылады.

 Сіздің ыңғайыңызға қарай Сіз медициналық мекеменің кіреберісінде орналасқан Өтініштер қорабына (телефон, мекен жайы ) Сіздің аты- жөніңіз көрсетілген жазбаша өтіңішіңізді қалдыруыңызға болады, сонымен қатар **okc-exp@mail. ru;** **modccx@mail.ru**медициналық мекемесінің сайтына өзіңіздің шағымынызды жіберуіңізге болады.

 Науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметі Сізің өтінішіңізді қысқа мерзімінде қарастырады және бес күнтізбелік күннің ішінде сіздің өтінішіңіздің қорытындысын ұсынады. **Науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметіне Сіз мына қалалық телефондарға хабарласа аласыз:** **: 78-80-07, 41-54-53 немесе ішкі телефондар: 61-72.**

Науқасты қолдау және ішкі бақылау қызметіне емделуге жатқан науқастар және олардың туысқандарыда хабарласа алады.