

Служба поддержки пациентов



На уровне медицинских организаций предусмотрена служба, которая рассматривает обращение граждан и, в случае необходимости, принимает меры, которые направлены на удовлетворительность и восстановление нарушенных прав пациентов.

Как работает Служба?

Служба поддержки пациентов рассматривает обращения и жалобы, занимается урегулированием ситуаций, возникших в процессе получения пациентами медицинских услуг. Служба в целом координирует деятельность медицинской организации по управлению качеством медицинской помощи. Она не только рассматривает и решает проблемы пациентов, но и оценивает эффективность использования собственных кадров, оборудования, проверяет технологии оказания медпомощи, соблюдение правил оказания гарантированного объёма бесплатной помощи, протоколов диагностики и лечения оказание услуг по медицинскому страхованию, ведёт работу по профилактике и устранению дефектов, проводит обучение персонала по вопросам обеспечения качества оказания медпомощи.

Почему лучше обращаться в эту Службу?

- удобный способ обращения – сразу на месте;
- служба заинтересована решить проблему внутри, не выводя ее за пределы медицинской организации;
- служба знает ситуацию в своей медорганизации, в том числе имеющиеся минусы и сложности, поэтому быстрее разберется в возникшей проблеме;
- служба имеет доступ ко всей необходимой информации, информационным системам;

- служба знакома с медицинским персоналом своей медорганизации и может повлиять на решение определенных вопросов путем переговоров с врачом;
- при вопросах разъяснительного, консультативного характера, сотрудники службы могут быстро решить вопрос обратившегося;
- служба выявляет нарушение, принимает меры для их устранения;
- решение проблемы в целом займет меньше времени.

При возникновении проблемы, Вы можете обратиться в службу поддержки пациентов Областной клинической больницы Туркестанской области по телефону **8 – (725-2)-53-49-01**

Заместитель руководителя по контролю качества медицинских услуг Цой Людмила Дмитриевна

Эксперт службы поддержки пациентов и внутренней экспертизы Ахметова Асылзада Адиятовна, Жундибай Таншолпан Омиралиевна.



В каждом отделении и поликлиниках установлены ящики «**обращений**» и «**предложений**», где вы можете оставить письменное обращение с указанием личных данных, контактных телефонов.