

ЧТО ВЫ ЗНАЕТЕ О СЛУЖБАХ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ?
В ТОО «Макенбаева» функционирует Служба Поддержки Пациентов

**Служба поддержки пациентов ТОО «Макенбаева» кабинет №11,
контактный телефон 8(7102)77-60-86**

Оперативное разрешение проблемных ситуаций, входит в задачи специалистов Службы Поддержки Пациентов. При необходимости ими проводится внутренний аудит, по результатам которого в случае выявления или подтверждения фактов нарушений администрацией медицинской организации принимаются соответствующие меры.

По какому поводу можно обратиться в СПП?

- ✓ с вас требуют статус застрахованного для получения экстренной помощи;
- ✓ вам отказывают в приеме участкового врача по причине его отсутствия;
- ✓ вы не можете получить консультацию узкого специалиста, потому что его нет в штате или запись к нему заполнена на месяц вперед;
- ✓ вам не дают направления на доступные по ОСМС диагностические или лабораторные обследования, хотя у вас есть для этого медицинские показания;
- ✓ вам предлагают ожидать плановые обследования или консультации узких специалистов свыше 10 рабочих дней, при этом не направляют в другие медорганизации по договору соисполнения;
- ✓ участковый врач/медсестра или фельдшер не обслуживает вызов на дому, хотя вы прикреплены к данной поликлинике по территориальному принципу;
- ✓ вас не ознакомили с результатами проведенного обследования;
- ✓ во время приема врач проявил грубость, вел себя некорректно или нарушил врачебную этику;
- ✓ вы не удовлетворены качеством оказанной медицинской помощи;
- ✓ вы сомневаетесь в корректности поставленного диагноза или назначенного лечения;
- ✓ вы обнаружили в своих медицинских записях некорректные данные или приписки;
- ✓ вы в целом недовольны качеством работы медперсонала и медицинской организации;
- ✓ по вопросам, связанным с получением медицинской помощи в пакетах ГОБМП и ОСМС.

В случае если ваш вопрос не был решен Службой поддержки пациентов, вы всегда можете обратиться в Фонд социального медицинского страхования по имеющимся каналам связи: официальный сайт fms.kz, единый контакт-центр 1414, мобильное приложение Qoldau 24/7 и SaqtandyryBot в Telegram.

ПАЦИЕНТТЕРГЕ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТТЕРІ ТУРАЛЫ НЕ БІЛЕСІЗ?

«Макенбаева» ЖШС пациенттерді қолдау қызметі, No11 кабинет, 8(7102)77-60-86

Проблемалық жағдайларды жедел шешу Пациенттерді қолдау қызметінің мамандарына жүктеледі. Қажет болған жағдайда олар ішкі аудит жүргізеді, оның нәтижелері бойынша бұзушылықтар анықталған немесе медициналық ұйымның әкімшілігімен расталған жағдайда тиісті шаралар қолданылады.

ПҚҚ қандай себеппен жүгінуге болады?

- ✓ шұғыл көмек алу үшін сізден сақтандырылған мәртебесі талап етіледі;
 - ✓ учаскелік дәрігердің болмауы себебінен қабылдаудан бас тартылады;
 - ✓ сіз бейінді маманнан кеңес ала алмайсыз, өйткені ол штатта жоқ немесе оған жазылу бір ай бұрын толтырылған;
 - ✓ сізге МӘМС бойынша қолжетімді диагностикалық немесе зертханалық тексерулерге жолдама берілмейді, алайда сіздің бұл үшін медициналық көрсеткіштеріңіз бар;
 - ✓ сізге жоспарлы тексеруді немесе бейінді мамандардан кеңес алуды 10 жұмыс күнінен артық күтуді ұсынады, алайда бірлесіп орындау шарты бойынша басқа медициналық ұйымдарға жібермейді;
 - ✓ учаскелік дәрігер / медбике немесе фельдшер сіз осы емханаға аумақтық принцип бойынша тіркелген болсаңыз да, үйде шақыру қызметін көрсетпейді;
 - ✓ сізді жүргізілген зерттеудің нәтижелерімен таныстырған жоқ;
 - ✓ қабылдау кезінде дәрігер дәрежелік танытты, өзін дұрыс ұстамады немесе медициналық этиканы бұзды;
 - ✓ сіз көрсетілген медициналық көмектің сапасына қанағаттанбадыңыз;
 - ✓ сіз диагноздың немесе тағайындалған емнің дұрыстығына күмәнданасыз;
 - ✓ сіз өзіңіздің медициналық жазбаларыңыздан қате мәліметтерді немесе қосып жазуларды байқадыңыз;
 - ✓ сіз жалпы медицина қызметкерлері мен медициналық ұйымның жұмыс сапасына көңіліңіз толмайды;
 - ✓ ТМҚҚ және МӘМС пакеттерінде медициналық көмек алумен байланысты мәселелер бойынша.
- Егер сіздің мәселеңізді пациенттерді қолдау қызметі шешпесе, әрқашан Әлеуметтік медициналық сақтандыру қорына: fms.kz ресми сайты, 1414 Бірыңғай байланыс орталығы, [qoldau 24/7](https://qoldau247.kz) мобильді қосымшасы және Telegram-дағы [SaqtanduryBot](https://t.me/SaqtanduryBot) байланыс арналары арқылы жүгіне аласыз.