

Уважаемый пациент!

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;
- а также если Вы столкнулись с другими проблемными вопросами, связанными с порядком и качеством оказания медицинской помощи, Вы вправе обратиться в **СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ** (Служба внутреннего контроля).

Для Вашего удобства Вы можете оставить письменное обращение с указанием Вашего имени, фамилии и контактных данных (телефон, адрес) в Ящике жалоб и обращений граждан, размещенном при входе в медицинскую организацию, а также на сайте Акмолинского областного центра фтизиопульмонологии им.К.Курманбаева: www.tubdis.akmol.kz. или на электронный адрес почты: aoptd_koksh@list.ru

В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ

Вы можете обратиться по телефонам:

(8-716-2) 26 30 48

Руководитель Службы поддержки пациентов:

ШОЛАТАЕВА РЫСТЫ КЕНЕСОВНА

и ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ОБЛАСТНОГО

УПРАВЛЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

90 10 85

8 800 080 64 81

Құрметті емделуші!

Егерде Сіз:

- көрсетілген медициналық көмек сапасына көңіліңіз толмаса;
- медициналық қызметкерлер тарапынан дөрекі әрекет байқасаңыз;
- медициналық қызметкерлер кепілденген тегін медициналық көмек үшін Сізден ақшалай қаражат талап еткен жағдайда;
- сонымен қатар, Сіз медициналық көмек көрсету тәртібі мен сапасына қатысты басқа да мәселерге кезіксеңіз, Сіздің **ПАЦИЕНТТЕРГЕ ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТІНЕ** (Ішкі бақылау қызметі) хабарласуға құқыңыз бар.

Сіз өзіңіздің жазбаша өтішіңізді (шағым) аты-жөніңізді (мекен-жайы, телефон нөмірін) әкімшілік ғимаратында орналасқан өтініш пен шағымдарға арналған Қорапшасында қалдыра аласыз, сондай-ақ өтішіңізді Қ. Құрманбаев атындағы Ақмола облыстық фтизиопульмонология орталығының www.tubdis.akmol.kz сайтына немесе aoptd_koksh@list.ru элктрондық поштасына жолдасаңыз болады.

СІЗГЕ, ПАЦИЕНТТЕРГЕ ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТІНЕ

келесі нөмірлер арқылы хабарласуға болады:

пациенттерге қолдау көрсету қызметінің жетекшісі

ШОЛАТАЕВА РЫСТЫ КЕҢЕСҚЫЗЫ

(8-716-2) 26 30 48

нөміріне және

**ОБЛЫСТЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ
БАСҚАРМАСЫНЫҢ АҚПАРАТТЫҚ ОРТАЛЫҒЫ**

90 10 85

8 800 080 64 81

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

1. Обеспечение защиты прав пациентов на получение своевременной, качественной и безопасной медицинской помощи в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.
2. Повышение качества медицинской помощи в структурных подразделениях центра, обеспечение положительной динамики показателей качества (индикаторов).
3. Внедрение системы клинического аудита – подробного ретроспективного анализа проведенных лечебно-диагностических мероприятий на предмет их соответствия установленным стандартам.
4. Разработка мероприятий, направленных на предупреждение и устранение дефектов в работе по результатам анализа деятельности и способствующих повышению качества и эффективности противотуберкулезной помощи.
5. Наличие системы учета и регистрации внутрибольничных инфекций
6. Эпидемиологический анализ внутрибольничной инфекции.
7. Обеспечение сбалансированным качественным лечебным питанием пациентов
8. Обучение и контроль по вопросам охраны труда сотрудников центра
9. Организация санитарно-просветительной работы по профилактике туберкулеза среди населения.

МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

1. Тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде науқастарға уақтылы, сапалы, қауіпсіз медициналық көмек алу құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету.
2. Орталықтың құрылымдық бөлімшелерінде медициналық көмектің сапасын жоғарылату, сапа көрсеткіштерінің (индикаторлар) оң динамикасын қамтамасыз ету.
3. Клиникалық аудит жүйесін енгізу арқылы – ретроспективті түрде жүргізілген емдеу диагностикалық іс - шараларға талдау жасап, белгіленген стандарттарға сәйкес келтіру.
4. Туберкулезге қарсы көмектің тиімділігін және сапасын арттыруға тетігін тигізетін және көрсетілген қызметтің талдау қортындысы бойынша жұмыстарда ақауларды жоюға және алдын алуға бағытталған іс – шараларды әзірлеу.
5. Ауруханаішілік жұқпаларды тіркеу және есепке алу жүйесі болуы тиіс.
6. Ауруханаішілік жұқпаларға эпидемиологиялық талдау жасау.
7. Науқастарды нәрлендірілген, сапалы, емдік тағамдармен қамтамасыз ету.
8. Орталық қызметкерлерін еңбекті қорғау мәселеріне үйрету және бақылау жасау.
9. Тұрғындар арасында туберкулездің алдын алу үшін санитарлық ағарту жұмыстарын ұйымдастыру.

В Акмолинском областном центре фтизиопульмонологии им.К.Курманбаева в соответствии со статей 58 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения», создана Служба по контролю качества оказания противотуберкулезной помощи, поддержки пациентов и профилактике.

Возглавляет Службу по контролю качества оказания противотуберкулезной помощи, поддержки пациентов и профилактике (далее Служба) врач-эксперт – Шолатаева Рысты Кенесовна.

В состав Службы входят:

врач-эпидемиолог- Бектимирова З.М.

инженер ОТ и ТБ, МР - Аскарлов Р.У.

инженер-метролог - Иманалин Е.Т.

медсестра инфекционного контроля - Салыкова Р.Ж.

медсестра СПП- Шипанова К.А.

медсестра диетическая - Сабирова Г.А.

На сайте: www.tubdis.akmol.kz имеется блог первого руководителя. При обращении граждан на сайт поступает сообщение на электронную почту АОЦФП: aoptd_koksh@list.ru, что дает возможность оперативного реагирования.

Имеются 9 анонимных ящиков для жалоб и обращений, которые вскрываются комиссионно по мере поступления жалоб.

Цель Службы – выявление проблемных вопросов и дальнейшее улучшение качества оказываемой медицинской помощи.

Служба поддержки пациентов и внутреннего контроля призвана решать проблемы по принципу «здесь и сейчас», тем самым защищать права пациентов на качественные и доступные медицинские услуги.

Согласно кодекса Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения»

Статья 134. Права пациентов

1. Помимо прав, указанных в главе 12 настоящего Кодекса, пациент имеет право на:

- 1) достойное обращение в процессе профилактики, диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;
- 2) медицинскую помощь в очередности, определяемой исключительно на основе медицинских критериев, без влияния каких-либо дискриминационных факторов;
- 3) выбор, замену врача или медицинской организации, предоставляющей медицинскую помощь в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи;
- 4) оповещение о том, что в медицинской организации ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение и запись;
- 5) облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских технологий;
- 6) получение информации (данные о возможном риске и преимуществах, предлагаемых и альтернативных методах лечения, сведения о возможных последствиях отказа от лечения, информация о диагнозе, прогнозе и плане лечебных мероприятий в доступной для пациента форме, а также разъяснение причин выписки его домой или перевода в другую медицинскую организацию) и независимого мнения о состоянии своего здоровья и проведение консилиума;
- 7) получение информации о своих правах и обязанностях, оказываемых услугах, стоимости платных услуг и размере сооплаты, порядке их предоставления с учетом доступности для лиц с нарушениями зрения и (или) слуха; назначаемом лекарственном средстве; медицинских работниках, оказывающих ему медицинские услуги;
- 8) отказ от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц при проведении лечебно-диагностических процедур;
- 9) иные права, предусмотренные законами Республики Казахстан.

Статья 135. Обязанности пациентов

1. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- 3) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять назначения медицинских работников;
- 4) соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу медицинской организации, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- 5) своевременно информировать медицинских работников об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, а также в случаях возникновения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, либо подозрения на них;
- 6) не совершать действий, нарушающих права других пациентов;
- 7) выполнять иные обязанности, предусмотренные законами Республики Казахстан.

Статья 136. Право на отказ от медицинской помощи

1. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных статьей 137 настоящего Кодекса.
2. При отказе от медицинской помощи пациенту или его законному представителю медицинский работник дает разъяснения в доступной для пациента или его законного представителя форме о возможных последствиях.
3. Отказ от медицинской помощи с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинских документах, в том числе в электронном формате, и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.
В случае отказа от подписания пациентом либо его законным представителем отказа от медицинской помощи осуществляется соответствующая запись об этом в медицинской документации, в том числе в электронном формате, и подписывается медицинским работником.
4. При отказе законных представителей несовершеннолетнего либо недееспособного лица от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, медицинская организация вправе обратиться в орган опеки и попечительства и (или) в суд для защиты их интересов.

Статья 137. Оказание медицинской помощи без согласия пациента

1. Оказание медицинской помощи без согласия пациента допускается в отношении лиц:

- находящихся в шоковом, коматозном состоянии, не позволяющем выразить свою волю;
- с заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- с тяжелыми психическими расстройствами (заболеваниями);
- с психическими расстройствами (заболеваниями), совершивших общественно опасное деяние.

2. Согласие на оказание медицинской помощи в отношении несовершеннолетних, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2 статьи 78 настоящего Кодекса, и согласия для лиц, признанных судом недееспособными, дают их законные представители.

3. Решение об оказании медицинской помощи без согласия в отношении лиц, указанных в пункте 1 настоящей статьи, принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум – непосредственно медицинский работник с последующим уведомлением должностных лиц медицинской организации.

4. Оказание медицинской помощи без согласия пациента продолжается до исчезновения оснований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

134-бап. Пациенттердің құқықтары

1. Пациенттің осы Кодекстің 12-тарауында көрсетілген құқықтардан басқа:

- 1) профилактика, диагностика, емдеу процесінде өзіне лайықты қарауына, өзінің мәдени және жеке басының құндылықтарына құрмет көрсетілуіне;
- 2) қандай да бір кемсітушілік факторларының ықпалынсыз, тек қана медициналық өлшемшарттар негізінде айқындалатын кезектілікпен медициналық көмекке;
- 3) шұғыл және кезек күттірмейтін көмек көрсету жағдайларын қоспағанда, тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі шеңберінде және (немесе) міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесінде дәрігерді немесе медициналық көмек ұсынатын медициналық ұйымды таңдауға, ауыстыруға;
- 4) медициналық ұйымда аудио-, және (немесе) бейнебайқау және жазба жүргізілетіндігі туралы құлақтандырылуына;
- 5) медициналық технологиялардың қолда бар деңгейінің қаншалықты мүмкіндігі болса, сондай шамада дерт азабының жеңілдетілуіне;
- 6) өз денсаулығының жай-күйі туралы ақпарат (пациентке қолжетімді нысанда ұсынылатын және балама емдеу әдістерінің ықтимал тәуекелі мен артықшылықтары туралы деректер, емделуден бас тартудың ықтимал салдары туралы мәліметтер, диагноз, емдік іс-шаралардың болжамы мен жоспары туралы ақпарат, сондай-ақ оны үйіне шығару немесе басқа медициналық ұйымға ауыстыру себептерінің түсіндірмесі) және тәуелсіз пікір алуға және консилиум өткізілуіне;
- 7) көру және (немесе) есту қабілеттері бұзылған адамдар үшін қолжетімділік ескеріле отырып, өз құқықтары мен міндеттері, көрсетілетін қызметтер, ақылы көрсетілетін қызметтердің құны және бірлесіп төлеу мөлшері, олардың ұсынылу тәртібі; тағайындалатын дәрілік зат; өзіне медициналық қызметтер көрсететін медицина қызметкерлері туралы ақпаратты алуға;
- 8) оқу процесіне қатысудан, сондай-ақ емдік-диагностикалық емшаралардың жүргізілуі кезінде үшінші тұлғалардың қатысуынан бас тартуға құқығы;
- 9) Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген өзге де құқықтары бар.

135-бап. Пациенттердің міндеттері

1. Пациент осы Кодекстің 12-тарауында көрсетілген міндеттерден басқа:
 - 1) өз денсаулығын сақтауға және нығайтуға шаралар қолдануға;
 - 2) медицина қызметкерлерімен қатынаста құрмет пен сабырлық танытуға;
 - 3) ауруға диагноз қою және оны емдеу үшін қажетті барлық ақпаратты дәрігерге хабарлауға; медициналық араласуға келісім бергеннен кейін медицина қызметкерлерінің тағайындауын мүлтіксіз орындауға;
 - 4) медициналық көмек алу кезінде медициналық ұйымның ішкі тәртіптеме қағидаларын сақтауға және мүлкіне ұқыпты қарауға, медицина персоналымен ынтымақтастықта болуға;
 - 5) диагностика мен емдеу процесінде, сондай-ақ айналадағыларға қауіп төндіретін аурулар не оларға күдік туындаған жағдайларда, өз денсаулығы жай-күйінің өзгерісі туралы медицина қызметкерлеріне уақтылы хабарлауға;
 - 6) басқа пациенттердің құқықтарын бұзатын әрекеттер жасамауға;
 - 7) Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

136-бап. Медициналық көмектен бас тарту құқығы

1. Осы Кодекстің 137-бабында көзделген жағдайларды қоспағанда, пациенттің немесе оның заңды өкілінің медициналық көмектен бас тартуға құқығы бар.

2. Медициналық көмектен бас тартқан кезде пациентке немесе оның заңды өкіліне медицина қызметкері пациентке немесе оның заңды өкіліне қолжетімді нысанда ықтимал салдары туралы түсінік береді.

3. Медициналық көмектен бас тарту ықтимал салдары көрсетіле отырып, медициналық құжаттарда жазбамен, оның ішінде электрондық форматта ресімделеді және оған пациент не оның заңды өкілі, сондай-ақ медицина қызметкері қол қояды.

Пациент не оның заңды өкілі медициналық көмектен бас тартуға қол қоюдан бас тартқан жағдайда, бұл жөнінде медициналық құжаттамада тиісті жазба, оның ішінде электрондық форматта жүзеге асырылады және оған медицина қызметкері қол қояды.

4. Кәмелетке толмаған не әрекетке қабілетсіз адамның заңды өкілдері аталған адамдардың өмірін сақтап қалу үшін қажетті медициналық көмектен бас тартқан кезде медициналық ұйым олардың мүдделерін қорғау үшін қорғаншылық және қамқоршылық органына және (немесе) сотқа жүгінуге құқылы.

137-бап. Пациенттің келісімінсіз медициналық көмек көрсету

1. Пациенттің келісімінсіз медициналық көмек көрсетуге:

- өз еркін білдіруге мүмкіндік бермейтін есеңгіреген, ес-түссіз күйдегі;
- айналадағыларға қауіп төндіретін аурулары бар;
- ауыр психикалық бұзылушылықтары (аурулары) бар;
- қоғамға қауіпті іс-әрекет жасаған психикалық бұзылушылықтары (аурулары) бар адамдарға қатысты жол беріледі.

2. Осы Кодекстің 78-бабының 2-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, кәмелетке толмағандарға қатысты медициналық көмек көрсетуге келісімді және сот әрекетке қабілетсіз деп таныған адамдар үшін келісімді олардың заңды өкілдері береді.

3. Осы баптың 1-тармағында аталған адамдарға қатысты келісімсіз медициналық көмек көрсету туралы шешімді - консилиум, ал консилиумды жинау мүмкін болмаған кезде медициналық ұйымның лауазымды адамдарын кейіннен хабардар ете отырып, тікелей медицина қызметкері қабылдайды.

4. Пациенттің келісімінсіз медициналық көмек көрсету осы баптың 1-тармағында көзделген негіздер жойылғанға дейін жалғастырылады.