







**«УТВЕРЖДАЮ»**  
**И.о. директора**  
**КГП на ПХВ «Районная больница района Шал акына»**

**Абуов Н.Е.**

**26 августа 2024 года**



**Кейс «О защита прав пациентов»**  
**КГП на ПХВ «Районная больница района Шал акына»**  
**КГУ «Управление здравоохранения акимата**  
**Северо-Казахстанской области»**

**г. Сергеевка**  
**2024 года**

## Была проведена работа по защите прав пациента.

Если вас не устраивает качество оказанных медицинских услуг, вы сталкиваетесь с грубостью со стороны медицинского персонала, фактами вымогательства денежных средств за медицинские услуги, предоставляемые в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и в системе обязательного социального медицинского страхования или другими проблемными вопросами, вы можете воспользоваться:

Обратитесь за помощью в службу поддержки пациентов и внутреннего аудита. Такая служба работает в каждой медицинской организации. Для обратной связи достаточно написать письменное заявление с указанием контактных данных. Более подробную информацию можно узнать в приемном отделении поликлиники или больницы.

### СПОСОБ 1

## Служба поддержки пациента \*

\* Данная служба работает в каждой медицинской организации

*Не теряя время, обратиться в созданную для контроля оказания медуслуг службу поддержки пациента и разрешить ситуацию на месте.*

### Эта служба:



Проводит внутренний анализ оказания медпомощи и клинической деятельности медицинской организации



Выявляет нарушения стандартов и порядка предоставления медуслуг



Занимается рассмотрением обращений граждан, жалоб пациентов

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА ПАЦИЕНТА?

Обращение в колл-центр управления здравоохранения региона. Поскольку все медицинские организации подчиняются управлениям здравоохранения, их представители могут повлиять на решение вашей проблемы.

## СПОСОБ 2



### Обратиться в колл-центр Управления здравоохранения региона

---

*Все медицинские организации подчиняются Управлениям здравоохранения, поэтому повлиять на решение своего вопроса можно обратившись непосредственно в колл-центр Управления.*

---

### КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА ПАЦИЕНТА?

Оставить заявку в приложении **Qoldau 24/7**. После вашего заявления **Qoldau 24/7** специалисты Фонда социального медицинского страхования свяжутся с медицинской организацией и проверят качество обслуживания. Если вы не получили его по какой-либо причине, они выяснят причину отказа. Все обращения вносятся в реестр с присвоением регистрационного номера, благодаря чему можно контролировать статус обращения.

## СПОСОБ 3



### Мобильное приложение «Qoldau 24/7»

ПОСЛЕ ВАШЕГО ОБРАЩЕНИЯ В «QOLDAU 24/7»  
СПЕЦИАЛИСТЫ ФОНДА СОЦМЕДСТРАХОВАНИЯ:

- 1 Связываются с медицинской организацией
- 2 Запрашивают информацию
- 3 Проверяют оказание или причины отказа в оказании медицинской помощи

\* *Вашему обращению присваивается номер, по которому впоследствии можно отследить статус обработки*

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА ПАЦИЕНТА?

## СПОСОБ 4



Национальный  
центр специализированной  
медицинской помощи

### SaqtandyryBot в Telegram

- 1 В Telegram найти «SaqtandyryBot» и запустить его
- 2 В главном меню выбрать команду «Отправить обращение на 1414»

#### ОТПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ:

Указать регион,  
наименование  
медорганизации,  
суть вопроса

#### ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ:

Позволит проверить  
статус уже  
сформированной  
заявки

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА ПАЦИЕНТА?

Необходимо обратиться в круглосуточный единый контакт-центр фонда 1414. Звонки с мобильных и городских телефонов на всей территории Казахстана бесплатные.



## СПОСОБ 5



### Единый контакт-центр 1414



Принимает звонки круглосуточно



Рассматривает заявки по специально созданной трехуровневой модели обработки обращений:

*Первый уровень — вопросы консультационного характера*

*Второй и третий уровень — обращения, требующие детального изучения*



Специалисты Фонда связываются с медицинской организацией, запрашивают информацию, проверяют оказание или причины отказа в оказании медицинской помощи

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА ПАЦИЕНТА?

Комплаенс специалист

Анафиев И.А.