

Информация о деятельности Службы поддержки пациентов и внутреннего контроля

В Акмолинском областном центре фтизиопульмонологии имени К.Курманбаева в соответствии со статье 35 пункта 3 Кодекса Республики Казахстан от 7 июля 2020 года «О здоровье народа и системе здравоохранения», пункта 9 Приказа Министра здравоохранения Республики Казахстан от 3 декабря 2020 года №ҚР ДСМ – 230/2020 «Об утверждении правил организации проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг (помощи)» создана Служба поддержки пациентов и внутреннего контроля (далее – СППиВК).

На должность руководителя Службы по контролю качества медицинских услуг внутренним приказом №628 жк от 29.10.2020г. назначена врач-эксперт Шолатаева Р.К.

В состав СППиВК входят: заместитель директора по медицинской части, заведующие структурных подразделений, врач-эксперт, провизор, врач-эпидемиолог, главная медицинская сестра, юрисконсульт, программист, который обеспечивает мониторинг по СМИ, медицинский статистик, специалист по ФЗОЖ, оператор Call-центра.

При АОЦФ создан Call-центр для приёма жалоб и обращений от граждан. Выделен отдельный кабинет, оборудованный ПК и телефоном доверия, имеются бланки для обращений и журнал регистрации обращений физических лиц.

Телефон Call-центра: **8 (7162)-33-11-01**, график работы 9-00 час до 16-00 час, куда могут обратиться как сами пациенты, так и члены их семей.

В АОЦФ установлено 11 анонимных ящиков для жалоб и обращений пациентов и их родственников, размещенные в трёх корпусах.

Ящики вскрываются по мере поступления обращений, составляется акт вскрытия и в установленные законом сроки представляется ответ заявителю.

Во всех отделениях имеются информационные стенды о СПП, вывески о нахождении кабинета СППиВК и номер Call-центра.

Ежеквартально проводится анкетирование пациентов в целях определения степени удовлетворенности уровнем и качеством оказываемой медицинской помощи.

Руководитель СППиВК - Шолатаева Р.К.