В ТОО “ Медикер Жайық” в соответствии со статьей 58 Кодекса Республики Казахстан « О здоровье народа и системе здравоохранения» функционирует «**Служба поддержки пациента и внутреннего контроля».**

     К функциям **СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ** относится выявление фактов нарушения порядка оказания медицинской помощи.

**В связи с чем, если Вы:**

Остались недовольны качеством оказания медицинской помощи;

* Столкнулись с фактом вымогательства денежных средств медицинским персоналом за медицинские услуги, оказываемые в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и ОСМС;
* А так же если Вы столкнулись с другими проблемами, связанными с порядком и качеством оказания медицинской помощи, Вы вправе обратиться в **СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ** (служба внутреннего контроля).

**В целях защиты прав пациента функционирует:**

* “Ящики для жалоб и предложений”, в которых можно положить письменное обращение, с указанием имени, фамилии и контактные данные (телефон, адрес)
* В регистратурах имеется «Журналы регистарции жалоб и предложений»
* По вопросом Обьязательного социального медицинского страхования Call center : 1406

**СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТОВ** рассмотрит Ваше обращение, в возможно короткие сроки представит Вам информацию по результатам рассмотрения Вашего обращения.

**Координатор по контролю качества и аудиту:**

**Тапанова Гульзира Тапановна**

**Контактный телефон: Мобильный: 87013773502**

**3 этаж, Кабинет Б-304 .**

**Заведующая поликлиникой:**

**Мутиева Гульсара Нурмуханбетовна**

**Контактный телефон: Мобильный: 87024327512**

**1 этаж, Кабинет В 107 .**

Қазақстан Республикасының «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексінің 58 бабына сәйкес «Медикер Жайық» ЖШС-де **Пациенттерге қолдау көрсету және ішкі бақылау қызметі** жұмыс істейді.

**ПАЦИЕНТТІ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНІҢ** функциясына медициналық көмек көрсету тәртібін бұзу фактілерін анықтау жатады.

**Соған байланысты, егер сіз:**

* медициналық көмек көрсету сапасына риза болмасаңыз;
* аурухананың медициналық қызметкерлері тарапынан дөрекі қатынасқа тап болсаңыз;
* тегін медициналық көмектің кепілдендірілген көлемі шеңберінде көрсетілетін жуне МӘМС шеңберінде медициналық қызметтер үшін медициналық қызметкердің ақша талап ету фактілеріне тап болсаңыз;
* сондай-ақ, медициналық көмек көрсетудің сапасы мен тәртібіне байланысты басқа сұрақтарға тап болсаңыз, сіз **ПАЦИЕНТТІ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІНЕ** арыздануыңызға болады.

**Пациенттердің құқыған қорғау мақсатында:**

* Сізге ыңғайлы болу үшін, аты-жөніңізді, байланыс мәліметтерін (мекен-жай, телефон нөмірі) көрсетіп, медициналық кіреберісіндегі «шағымдар мен ұсыныстарға арналған Жәшікке» өзіңіздің арызыңызды қалдыруыңызға болады.
* Тіркеу бөлімдерінде орналасқан «Ұсыныстар мен шағымдар» журналына ақпарат қалдыруға
* Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру сұрақтары бойынша Call center : 1406 хабарласуға болады.

**ПАЦИЕНТТІ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІ** Сіздің өтінішіңізді қарастырады және өтініш қорытындысы бойынша ақпаратты Сізге ұсынады.

**Медициналық қызмет сапасын және ішкі бақылауды үйлестірушісі:**

**Тапанова Гульзира Тапановна**

**Байланыс телефоны: 87013773502**

**3 қабат , Г 305 бөлме .**

**Емхана меңгерушісі:**

**Мутиева Гульсара Нурмуханбетовна**

**Байланыс телефоны: 87024327512**

**1 қабат , В 107 бөлме.**