

## Уважаемые пациенты!

«Махамбетская районная больница» ГКП на ПХВ доводит до Вашего сведения, что в поликлинике создана и работает **Служба Поддержки Пациентов и внутреннего контроля (СПП и ВК),**

**Цель Службы Поддержки Пациентов и внутреннего контроля (СПП и ВК):**

- выявление проблемных вопросов;
- оперативное решение жалоб пациентов по принципу «здесь и сейчас»;
- улучшение качества оказываемой медицинской помощи путём проведения систематического контроля и анализа качества оказываемых медицинских услуг.

### **В случае 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 обязательного социального медицинского страхования;
- столкнулись с другими проблемными вопросами, связанными с порядком и качеством оказания медицинской помощи, обращайтесь, пожалуйста, в Службу поддержки пациентов.

Для удобства Вы можете оставить свое письменное обращение с указанием имени, фамилии и контактных данных (телефон, адрес) **в ящике обращений**, размещенном рядом с

регистратурой, а также можете разместить свое обращение на сайте поликлиники <https://makhambet-crb.kz/kz/> в инстаграмме: @makhambetrb на эл.почте: [makhambetcrb@mail.ru](mailto:makhambetcrb@mail.ru)

Служба поддержки пациентов рассмотрит Ваше обращение и не позднее 5 календарных дней представит Вам информацию по результатам рассмотрения.

Анкетирование проводится на добровольной основе, с сохранением Вашей анонимности, поэтому указывать Вашу фамилию или адрес в анкете не требуется. Мы будем благодарны Вам, если Вы ответите на вопросы анкеты, выбрав те ответы, которые наиболее точно отражают Ваше мнение и внесите свой вклад в улучшение качества оказания медицинской помощи нашей организации.

В Службу поддержки пациентов (служба внутреннего контроля) Вы можете обратиться по телефонам: **8(71236)3-03-10, 8(778)5977392.**

Мы будем благодарны Вам за Ваши обращения, комментарии и пожелания, которые помогут нам улучшить качество оказания медицинской помощи нашей организацией.

**С уважением,**

**Служба Поддержки Пациентов!**

**ГКП на ПХВ «Махамбетская районная больница»**



**Служба  
поддержки  
пациентов**

## Құрметті пациенттер!

ШЖҚ КМК "Махамбет аудандық ауруханасы"

**Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау**

**Қызметі** құрылып, жұмыс істейтіндігін мәлімдейді.

**Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау**

**Қызметінің мақсаты:**

- проблемалық сұрақтарыңызды айқындау;
- пациенттердің шағымдарының шұғыл шешімін тауып «осы жерде және қазір» принципі бойынша жұмыс істеу;
- көрсетіліп жатқан медицина қызметінің сапасын әрдайым талдау жұмыстары арқылы жақсарту;

Келесі жағдайларда, егер де Сіз:

- \* көрсетілген медицина көмегінің сапасына қанағаттанбаған жағдайда;
- \* медицина қызметкерлерінің Сізге деген көзқарасы өрескел жағдайға тап болған кезде;
- \* медицина қызметкерлері - міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі шеңберінде көрсетілетін ақысыз медициналық көмекке ақша сұраған жағдайда;
- \* сонымен қатар медициналық қызмет көрсету тәртібі мен сапасына қатысты басқа да проблемалық сұрақтарыңыз туындаған жағдайда;

**Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау**

**Қызметіне жүгінуіңізге болады.** Сізге ыңғайлы болу үшін, жазбаша түрде жеке өтініштеріңізді (аты-жөніңізді, байланыс мәліметтерінің телефон, мекен-жайы) көрсете отырып тіркеу орының жанында ілінген **Үндеу жәшіктеріне**, сондай-ақ сіз өз үндеуіңізді

емхана сайтында <https://makhambet-crb.kz/kz/>

инстаграмм желісінде: :@makhambetrb

эл.почтада: [makhambetcrb@mail.ru](mailto:makhambetcrb@mail.ru)

қалдыруыңызға болады.

**Барлық туындаған сұрақтарыңыз бойынша облыстық Call – центр, 8(71236)3-03-10 телефоны бойынша хабарласа аласыз.**

Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау Қызметі жуық арада және 5 күнтізбелік күн мерзімінен кешіктірмей, жүгінген сұрақ бойынша қорытынды мәліметтерін Сізге ұсынады.

Сауалнама ерікті негізде жүргізіледі. Сіздің жауаптарыңыздың құпиялығы сақталады, сондықтан сауалнамада Сіздің тегіңізді немесе мекен жайыңызды көрсету қажет етілмейді. Сіздің ой-пікіріңізді дәл көрсететін жауаптарды тандап, сауалнама сұрақтарына жауап берсеңіз және біздің ұйымымыздың медициналық көмек көрсету саласының жақсаруына өзіңіздің үлесіңізді қосқаныңыз үшін Сізге алғысымызды білдіреміз.

**Пациенттерді қолдау және ішкі бақылау**

**Қызметіне сұрақтарыңыз бойынша**

**8(71236)3-03-10**

**телефондары бойынша хабарласуға болады.**

Біздің емхананың медициналық көмек көрсету қызметі сапасын жақсартуына Сізден түскен үндеуіңізге, түсініктемеңіз бен тілек-ұсыныстарыңызға алғысымызды білдіреміз.

Ізгі ниетпен,  
Пациенттерді қолдау қызметі

ШЖҚ КМК "Махамбет аудандық  
ауруханасы"



**Пациенттерді**

**қолдау**

**қызметі**

## **ШЖК КМК "Махамбет аудандық ауруханасы"**

### **Пациенттерді құқықтары мен міндеттері.**

#### **1. Пациенттің құқықтары:**

- 1) Қазақстан Республикасының Үкіметімен бекітілген тізіміне сәйкес МӘМС аясында тегін медициналық көмектің кепілдендірілген көлемін алу;
  - 2) МӘМС аясында дәрілік құралдармен және медициналық мақсаттағы өнімдермен қатамасыз етілу;
  - 3) диагностикалау, емдеу барысында қызметкерлер тарапынан лайықты ілтипатты қарым-қатынасқа, өзінің мәдени және жекетұлғалыққұндылықтарына құрметпен қарау;
  - 4) қандай да бір кемсітушілік факторлардың ықпалынсыз тек қана медициналық критерийлер негізінде айқындалатын медициналық көмекті алу;
  - 5) медициналық қызмет көрсететіндердің есімдері жөнінде және кәсіптік мәртебесі туралы мәліметтер алу;
  - 6) диагностика жүргізу, емдеу және медициналық қызметтер көрсету барысында пациенттің заңды өкілінің ақпаратталған ерікті келісімін жазбаша түрде толтыру (ата-анасы, туыстары мен қорғаншы). Дәрігер жоспарланған емшараны, мүмкін болатын тәуекелдерді, таңдалған емшараның басымдығы, емдеу мен диагностиканың балама әдістері, сонымен бірге емдік немесе диагностикалық емшаралардан бас тартудан мүмкін болатын салдарлар туралы мағлұматтар алу жөнінде пациент үшін қолжетімді қарапайым түрде түсіндірген соң пациенттің заңды өкілі (ата-анасы, туыстары мен қорғаншы) жазбаша ақпаратталған келісімге қол қояды;
  - 7) өзінің денсаулық жағдайы туралы түпкілікті ақпарат, диагноз, болжам мен емдік іс-шаралар жоспары жөнінде пациентке түсінікті түрде ақпарат алу, сонымен бірге басқа медициналық ұйымға ауыстыру себептерін түсіндіру;
  - 8) тағайындалған дәрілік құрал туралы түпкілікті ақпарат алу;
  - 9) емдеуге қатысты шешімдер қабылдауға қатысу;
  - 10) зерттеу нәтижелерімен танысу.
- Медициналық қорытынды мен медициналық тест көшірмелерін алу (пациенттің өтініші бойынша);

- 11) дәрігерді таңдау немесе ауыстыру;
- 12) өз денсаулығына қалай қамқорлық жасау керектігін түсіндіретін емдеу жоспары мен ұсынымдарды қамтитын қысқаша ақпарат алу;
- 13) заңды өкілдері тарапынан ілесіп жүру (рұқсат етілген бөлімшелерде);
- 14) медициналық технологиялардың қолданымдағы деңгейі мүмкіндік беретін шамада ауырсынудың жеңілдетілуі;
- 15) емдік-диагностикалық емшаралар жүргізу кезінде оқу үрдісінен, сонымен бірге үшінші тұлғалардың (курсанттардың) қатысуынан бас тарту;
- 16) олардың құзыреті шегінде денсаулық сақтау органдарымен, ұйымдарымен, сонымен бірге қоғамдық ұйымдармен құқықтарын қорғауды жүзеге асыру;
- 17) медициналық күтімнің (емдеудің) бөліктерін түсінуде тілдік кедергі болса, аудармашы ұсыну (мүмкіндігінше);
- 18) ұсынылатын қызметтер бойынша пациенттерді қолдау қызметі немесе шағым-ұсыныстар кітабы арқылы шағымдар келтіру, ұсыныстар мен түсіндірмелер ұсыну;
- 19) өзінің денсаулық жағдайы жөніндегі ақпаратты хабарлайтын тұлғаны таңдауды айқындау;
- 20) егер пациент кәметке толмаған немесе денсаулық жағдайына байланысты өзінің құқықтарын пайдалана алмайтын болса, онда бұл құқықтар оның заңды өкіліне ұсынылатын болады;
- 21) Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған өзге де құқықтар.

#### **2. Пациенттің міндеттері**

- Пациент пен оның заңды өкілінің міндеттеріне кіреді:
- 1) медициналық ұйымның қағидалары мен ережелерін сыйлау;
  - 2) өзінің денсаулығын сақтауға және нығайтуға шаралар қабылдау;
  - 3) медицина қызметкерлерімен және пациенттермен тілдесуде сыйластық пен әдептілік таныту;
  - 4) диагноз қою және ауруды емдеу үшін қажетті бүкіл ақпаратты дәрігерге хабарлау (шағымдары, бұрынғы аурулары, алдыңғы емдеуге жатқызылулар және емделгені, аллергиялар мен т.б.), медициналық емге келісім бергеннен кейін емдеуші дәрігердің барлық кеңестерін мүлтіксіз орындау;

- 5) диагностика мен емдеу барысында денсаулық жағдайының өзгерістері жайында және айналасындағыларға қауіп төндіретін дерттер орын алғанда немесе соларға күдіктелгенде медицина қызметкерлеріне дер кезінде хабарлау;
- 6) пациент сол шешімдердің салдары туралы ақпарат алғаннан кейін емдеу жоспарынан бас тартқаны немесе сақтамағанына жауапты болады;
- 7) ішкі тәртіп ережелерін сақтау және мүлікке ұқыпты қарау, медициналық көмек алу барысында медицина қызметкерлерімен ынтымақтасу;
- 8) басқа пациенттердің құқықтарын бұзатын іс-әрекеттерді жасамау, пациенттердің жеке, құпия ақпаратын сыйлау;
- 9) қауіпсіздік техникасы ережелерін, оның ішінде, шылым шегумен күрес саясатын немесе қоғамдық қауіпсіздік бойынша кез-келген басқа ережені сақтау;
- 10) медицина ұйымы алдындағы қаржылық міндеттемелердің уақытында өтелетініне көз жеткізу;
- 11) шұғыл жағдайларда олардың басымдығын сақтау;
- 12) Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған басқа да міндеттерді орындау.

#### **3. Медициналық көмектен бас тарту құқығы:**

- 1) медициналық көмектен бас тартқан кезде пациентке немесе оның заңды өкіліне мүмкін болатын салдарлар түсінікті түрде түсіндірілуі қажет.
- 2) Медициналық көмектен бас тартудың мүмкін болатын салдарлары көрсетіліп, медициналық құжаттарға жазылады.
- 3) Пациент немесе оның заңды өкілі медициналық көмектен бас тартуға қол қоюдан бас тартқан жағдайда бұл жөнінде медициналық құжатқа тиісті жазба жүзеге асырылады.
- 4) Кәметке толмағанның не болмаса әрекет қабілетсіз тұлғаның заңды өкілдері аталған тұлғалардың өмірін құтқаруға қажетті медициналық көмектен бас тартса, медициналық ұйым олардың құқықтары мен мүдделерін қорғау мақсаттарында қамқоршылық органына және (немесе) сотқа жүгінуге құқылы.



## **«Махамбетская районная больница» ГКП на**

### **ПХВ**

## **Права и обязанности пациентов**

### **1. Пациенты имеют право на:**

- 1) получение гарантированного объема бесплатной медицинской помощи в рамках ОСМС соответствии перечнем, утверждаемым Правительством Республики Казахстан;
- 2) обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения в рамках ОСМС;
- 3) достойное обращение в процессе диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям со стороны сотрудников;
- 4) получение медицинской помощи, определяемой исключительно на основе медицинских критериев, без влияния каких-либо дискриминационных факторов;
- 5) предоставление сведений об именах и о профессиональном статусе тех, кто будет оказывать медицинские услуги;
- 6) при проведении диагностики, лечения и оказании медицинских услуг, заполнения в письменной форме информированного добровольного согласия законного представителя пациента (родители, родственники и опекуны). Письменное информированное согласие подписывается законным представителем пациента (родители, родственники и опекуны) после объяснения врачом, в доступной для пациента форме, запланированной процедуры, включая данные о возможных рисках, преимуществах выбранной процедуры, альтернативных методах лечения и диагностики, а также получения сведения о возможных последствиях отказа от лечебных или диагностических процедур;

- 7) получение исчерпывающей информации состоянии своего здоровья, информацию о диагнозе, прогнозе и плане лечебных мероприятий в доступной для пациента форме, а также разъяснение причин перевода в другую медицинскую организацию;
- 8) на получение исчерпывающей информации о назначаемом лекарственном средстве;
- 9) принимать участие в принятиях решений касательно лечения;
- 10) ознакомление с результатами обследования. Получение медицинского заключения и копию медицинских тестов (по просьбе пациента);
- 11) выбор или замену врача;
- 12) получение краткой информации, включающий план лечения и рекомендации, разъясняющие, как заботиться о своем здоровье;
- 13) сопровождение со стороны законных представителей (в тех отделениях, где это допустимо);
- 14) облегчение боли в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских технологий;
- 15) отказаться от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц (курсантов) при проведении лечебно-диагностических процедур;
- 16) защиту прав осуществляемыми "органами, организациями здравоохранения, а также общественными объединениями в пределах их компетенции;
- 17) предоставление переводчика (по возможности), если имеется языковой барьер в понимании деталей медицинского ухода (лечения);
- 18) предъявление жалоб, предоставление предложений и комментариев по предоставляемым услугам через Службу поддержки пациентов или книгу жалоб и предложений;
- 19) определение выбора лица, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья;
- 20) если пациент не совершеннолетний или пациент по состоянию здоровья не в состоянии воспользоваться своими правами, то эти права будут представлены его законным представителем;
- 21) иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

### **2. Обязанности пациента**

В обязанности пациента и его законного представителя входит:

- 1) уважать нормы и правила медицинской организации;
- 2) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3) проявлять в общении с медицинскими работниками и пациентами уважение и тактичность;

- 4) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания (жалобах, перенесенных заболеваниях, предыдущих госпитализациях и лечениях, а также аллергиях и т.д.), после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 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) пациент несет ответственность за отказ или несоблюдение плана лечения, после получения информации о последствиях этих решений;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка и бережно относиться к имуществу, сотрудничать с медицинским персоналом при получении медицинской помощи;
- 8) не совершать действий, нарушающих права других пациентов, уважать личную, конфиденциальную информацию пациентов;
- 9) соблюдать правила техники безопасности, включая политику борьбы с курением или любого другого правила по общественной безопасности;
- 10) убедиться, что финансовые обязательства перед медицинской организацией будут погашены своевременно;
- 11) в экстренных случаях, соблюдать приоритетность экстренных случаев;
- 12) выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

### **3. Право на отказ от медицинской помощи:**

- 1) При отказе от медицинской помощи пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия.
- 2) Отказ от медицинской помощи с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинских документах;
- 3) В случае отказа от подписания пациентом либо его законным представителем отказа от медицинской помощи осуществляется соответствующая запись об этом в медицинской документации.
- 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.