**«ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТА И ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ В КГП НА ПХВ «ПАВЛОДАРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

Вопросы оказания качественной и эффективной медицинской помощи занимают приоритетное место в казахстанском здравоохранении.

В соответствии с Кодексом Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» с целью обеспечения прав пациентов на получение своевременной, качественной и безопасной медицинской помощи в необходимом объеме, оперативного решения жалоб пациентов по принципу «здесь и сейчас», а также обеспечения качества оказываемых медицинских услуг в Областной детской больнице создана Служба поддержки пациента и внутреннего контроля (далее - Служба). Приказом директора утверждены структура и состав Службы. Согласно данного приказа Службу возглавляет заместитель директора по качеству медицинской помощи и аудиту. В состав Службы входят следующие специалисты: врачи – эксперты, клинический фармаколог, врач эпидемиолог, пресс-секретарь, юрист.

Одними из основных функций Службы являются: контроль за соблюдением правил обеспечения получения гражданами гарантированного объема бесплатной медицинской помощи, выявление фактов нарушения порядка оказания медицинской помощи, решение проблем (жалоб) пациентов на месте по мере их появления в срок, не превышающий пяти календарных дней.

Если пациенты при получении медицинской помощи в Областной детской больнице остались недовольны качеством оказания медицинской помощи, столкнулись с грубым отношением со стороны медицинского персонала, с фактами вымогательства денежных средств медицинским персоналом за медицинские услуги, оказываемые в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи или же возникли другие проблемные вопросы, то они вправе обратиться в СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТА И ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ.

Так, за 9 месяцев 2020 года в Областной детской больнице зарегистрировано 152 обращений граждан, из них письменных 110, устных 42, на телефон доверия 13 обращений, в Call – центры 16 обращений. За истекший период зарегистрировано 65 (42,8%) благодарностей от пациентов на качество оказанной медицинской помощи. В структуре обращений - вопросы по оказанию медицинской помощи (21,7%), по работе приемного отделения, регистратуры КДП (10,5%), вопросы по госпитализации в ОДБ (7,2%), по условиям пребывания лиц, находящихся по уходу (8,6%) и другие. Все обращения рассмотрены в установленные сроки. Всем заявителям в устной или письменной форме предоставляются ответы на все вопросы, разъяснения и рекомендации.

Для рассмотрения обращений граждан при Службе создана комиссия.

В Областной детской больнице функционирует телефон доверия. При возникновении вопросов по оказанию медицинской помощи можно обратиться по телефону: 78-28-96.

При возникновении вопросов по оказанию медицинской помощи в инфекционном стационаре можно обратиться по телефону: 78-28-76.

Так же можно обратится на Ватсап руководителя ПОДБ по номеру: 8-707-457-04-88.

Обращения пациентов мы готовы принять в любой удобной форме: через сайт больницы, через блог - платформу директора, через ящики для обращений граждан, корреспондентской почтой по адресу: г. Павлодар, ул. 2-я Южная,51, электронной почтой: [pvlodb@mail.ru](mailto:pvlodb@mail.ru)

Кроме того, в Павлодарской области функционирует Единый информационный медицинский Call – центр. По всем вопросам оказания медицинской помощи можно обращаться по телефону: 8(7182)662499.

Информацию о Службе поддержки пациента и внутреннего контроля можно получить на сайте больницы, на информационных стендах в приемных отделениях, в поликлинике, в местах приема передач.

Мероприятия Службы поддержки пациента и внутреннего контроля направлены в первую очередь на повышение качества медицинских услуг и обеспечение прав пациентов на доступность и качество предоставляемой медицинской помощи в Областной детской больнице.

**Служба поддержки пациента**

**и внутреннего контроля**

**Областной детской больницы**