

ОСМС — инвестиция в здоровье каждого. Опыт ТОО «Клиника Аланда»

Современная система здравоохранения невозможна без доступной, качественной и своевременной медицинской помощи. Именно такую задачу решает система обязательного социального медицинского страхования (ОСМС), которая сегодня является одним из ключевых механизмов обеспечения населения медицинскими услугами в Республике Казахстан.

Главная ценность ОСМС заключается в том, что система позволяет каждому застрахованному гражданину получать необходимую медицинскую помощь в рамках предусмотренного пакета услуг независимо от размера ранее уплаченных взносов. Это делает здравоохранение более социально справедливым, доступным и ориентированным на потребности пациента.

Сегодня ОСМС — это не только возможность обратиться к профильному специалисту. Система включает консультативно-диагностическую помощь, лабораторные и инструментальные исследования, стационарную и стационаророзмещающую помощь, медицинскую реабилитацию, лекарственное обеспечение отдельных категорий пациентов и другие виды медицинской помощи, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

ТОО «Клиника Аланда» является участником системы обязательного социального медицинского страхования и ежедневно оказывает медицинскую помощь пациентам в рамках ОСМС. Для нашей команды участие в системе в качестве поставщика медицинских услуг — это прежде всего ответственность перед каждым человеком, который доверяет нам свое здоровье.

Сегодня в рамках ОСМС в Клинике «Аланда» оказывается медицинская помощь по нескольким востребованным направлениям. Пациенты могут получить специализированную помощь в области взрослой и детской ортопедии, травматологии, общей хирургии, сосудистой хирургии, проктологии, пройти лечение в условиях дневного стационара, а также воспользоваться услугами гистологических исследований. Такой широкий спектр медицинских услуг позволяет обеспечить комплексный подход к диагностике, лечению и восстановлению пациентов.

Особое место в работе клиники занимает травматология и ортопедия. В Клинике выполняются высокотехнологичные операции по эндопротезированию тазобедренного и коленного суставов. Это дорогостоящие оперативные вмешательства, однако благодаря системе ОСМС застрахованные пациенты могут получить данную медицинскую помощь без оплаты стоимости операции в рамках предусмотренного пакета медицинских услуг. Кроме того, пациенты проходят консультации опытных

врачей травматологов-ортопедов, необходимые обследования, лечение и последующее наблюдение по медицинским показаниям.

Не менее востребованными являются хирургические направления. Специалисты клиники оказывают помощь пациентам с заболеваниями, требующими хирургического лечения, проводят консультации, оперативные вмешательства и послеоперационное наблюдение в соответствии с действующими клиническими протоколами. Выполнение гистологических исследований обеспечивает точную морфологическую диагностику, а дневной стационар позволяет проводить лечение в комфортных условиях без необходимости круглосуточной госпитализации.

Однако качественная медицинская помощь не ограничивается только приемом врача. Не менее важны правильная организация маршрута пациента, своевременное сопровождение и обеспечение доступности медицинской помощи. Именно поэтому специалисты нашей клиники ежедневно консультируют пациентов по вопросам получения услуг в рамках ОСМС, помогают пройти необходимые обследования, организуют госпитализацию и сопровождают пациентов на всех этапах лечения.

Ежемесячно специалисты клиники обрабатывают тысячи обращений пациентов. Только в апреле 2026 года через цифровые каналы связи (WhatsApp, Instagram и Telegram) поступило 8 783 обращения, а колл-центр принял 5 724 телефонных звонка. Это позволяет обеспечить своевременную запись пациентов, оперативное консультирование и эффективную маршрутизацию пациентов в рамках системы ОСМС.

Особое внимание в работе клиники уделяется принципам пациент-ориентированности. Для нас важно не только оказать медицинскую помощь в соответствии с действующими клиническими протоколами и стандартами, но и создать атмосферу доверия, уважения и открытого общения. Каждый пациент должен чувствовать, что его здоровье действительно находится в центре внимания специалистов нашей клиники.

Для оценки качества медицинской помощи в ТОО «Клиника Аланда» внедрена многоуровневая система обратной связи. Пациенты могут оставить отзыв посредством QR-анкетирования, анкет-опросников, а также на независимых цифровых площадках — КМИС, 2GIS, iDoctor, DOQ.kz, Яндекс и других сервисах. Полученные результаты ежедневно анализируются Службой безопасности пациента и внутреннего аудита, что позволяет оперативно реагировать на замечания и совершенствовать качество медицинской помощи.

По итогам внутреннего мониторинга уровень удовлетворенности пациентов составляет 97,8–98,3 %, что более чем в два раза превышает среднереспубликанский показатель. Только в апреле 2026 года клиника

получила 323 отзыва, из которых 316 были положительными, а в мае — 238 отзывов, из которых 234 носили положительный характер. На платформе КМИС доля положительных отзывов достигла 98 %, а через систему iDoctor и QR-анкетирование в апреле было получено 100 % положительных отзывов без единого негативного обращения.

Система ОСМС продолжает развиваться, расширяя возможности для получения качественной медицинской помощи. Вместе с этим возрастает роль частных медицинских организаций, которые становятся надежными партнерами государства и Фонда социального медицинского страхования в реализации социальной политики в сфере здравоохранения.

В ТОО «Клиника Аланда» мы убеждены, что эффективная система здравоохранения строится на трех основных принципах: профессионализме медицинских работников, доверии пациентов и доступности медицинской помощи. Именно поэтому участие в системе обязательного социального медицинского страхования является для нашей клиники не просто выполнением государственных обязательств, а важной частью нашей ежедневной работы.

Для обеспечения высокого качества медицинской помощи и защиты прав пациентов в Клинике создана Служба безопасности пациента и внутреннего аудита. Установлены целевые индикаторы качества медицинской помощи и безопасности пациента, выполнение которых регулярно анализируется и докладывается руководству клиники. Службой проводится ежедневная экспертиза медицинской документации выписанных пациентов, осуществляется анализ выявленных дефектов, рассматриваются обращения и жалобы пациентов, проводится разбор причин возникновения нарушений с последующей разработкой мероприятий по их предупреждению.

Эффективность системы внутреннего контроля подтверждается не только внутренним аудитом, но и высокой оценкой пациентов. Каждое обращение и каждая жалоба проходят детальный анализ с определением причин возникновения и разработкой корректирующих мероприятий. Благодаря системной работе по повышению качества медицинской помощи, развитию цифровых сервисов обратной связи и постоянному мониторингу показателей удовлетворенности Клиника «Аланда» входит в число медицинских организаций города Астаны с одним из самых низких показателей официальных обращений и жалоб пациентов.

Для повышения доступности медицинской помощи в клинике организованы колл-центр и кабинет поддержки пациентов, где каждый пациент может получить необходимую консультацию по вопросам оказания медицинской помощи и реализации своих прав. Информация о работе Службы

безопасности пациента и внутреннего аудита размещена на официальных информационных ресурсах клиники.

Здоровье — самая большая ценность человека. ОСМС — это реальная возможность своевременно получить необходимую медицинскую помощь, сохранить качество жизни и быть уверенным в завтрашнем дне. Совместными усилиями Фонда социального медицинского страхования, государственных и частных медицинских организаций, а также самих граждан формируется современная, доступная и эффективная система здравоохранения, главной ценностью которой остается человек и его здоровье.

Сегодня эффективность работы ТОО «Клиника Аланда» подтверждается не только объемами оказываемой медицинской помощи, но и конкретными показателями качества. Высокий уровень удовлетворенности пациентов, достигающий 98 %, тысячи ежемесячно обработанных обращений, развитая система QR-анкетирования, цифровых сервисов обратной связи и ежедневный внутренний аудит позволяют клинике обеспечивать безопасную, доступную и пациент-ориентированную медицинскую помощь в рамках системы ОСМС. Для нашей клиники участие в системе обязательного социального медицинского страхования — это не только высокая ответственность, но и возможность ежедневно вносить вклад в сохранение здоровья населения, обеспечивая каждому пациенту качественную, современную и безопасную медицинскую помощь.