

О Службе Поддержки Пациентов и внутреннего контроля

Здравствуйте!

Вас приветствует Служба Поддержки Пациента и внутреннего контроля.

Цель Службы поддержки пациента и внутреннего контроля — выявление проблемных вопросов и дальнейшее улучшение качества оказания медицинской помощи.

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 гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;
- а также если Вы столкнулись с другими проблемными вопросами, связанными с порядком и качеством оказания медицинской помощи, обращайтесь, пожалуйста, в Службу Поддержки Пациента и внутреннего контроля.

Телефон службы поддержки пациента и внутреннего контроля звонить на номер 74-32-05 (+7 747 835 0667) и/или в call-центр на номер 971-757.

Вы можете оставить свое письменное обращение в ящике «Для жалоб и предложений», размещенном на первом этаже во взрослом и детских отделениях нашей поликлиники.



Также Вы можете обратиться на наш сайт **pol3-aktobe.kz** в рубрику «Блог главного врача».

Служба поддержки пациента и внутреннего контроля рассмотрит Ваше обращение в возможно короткие сроки и не позднее 5 календарных дней

предоставит Вам информацию по результатам рассмотрения Вашего обращения.

В службе поддержки пациента и внутреннего контроля вправе обращаться как сами пациенты, находящиеся на лечении, так и их родственники.

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

Кадровый состав службы поддержки пациентов и внутреннего контроля



Руководитель службы поддержки и внутреннего аудита — Ермекова Шынар Жанболатовна

Права пациентов

<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360#z2138>



Обязанности пациентов

<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360#z2153>



Права детей

<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000360#z1468>



График работы службы внутреннего контроля и аудита

№ каб.	ТАӘ/ФИО	Должность	Қабылдау күндері/дни приема					Номер телефона
			дүйсенбі/ понедельник	сейсенбі/ вторник	сәрсенбі/ среда	бейсенбі/ четверг	жұма/ пятница	
313 ересектер бөлімі/ взрослое отделение	Нармухамедов Жанбек Караевич	Бас дәрігер/ Главный врач		10.00 — 12.00	10.00 — 12.00	14.00 — 16.00		74-32-01
315 ересектер бөлімі/ взрослое отделение	Ильина Ирина Викторовна	Бас дәрігердің емдеу ісі жөніндегі орынбасары/ Заместитель главного врача по лечебной работе	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	74-32-09
312 ересектер бөлімі/ взрослое отделение	Ермекова Шынар Жанболатовна	Бас дәрігердің медициналық қызметтер сапасын бақылау жөніндегі орынбасары/ Заместитель главного врача по контролю качества медицинских услуг	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	
312 ересектер бөлімі/ взрослое отделение	Ермекова Шынар Жанболатовна	Пациенттерді қолдау және ішкі аудит бөлімінің басшысы/ Руководитель службы поддержки пациентов и внутреннего аудита	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	74-32-05

311 ересектер бөлімі/ взрослое отделение	Мажекенова Агиба Мухамбетжанов на	Бас медбике/ Главная медицинская сестра	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	74-32-04
	Бисенова Ляззат Аманжоловна	Медициналық қызметтер көрсетуді ұйымдастыру және оның әдіснамасы жөніндегі денсаулық сақтау менеджері/ Менеджер здравоохранен ия по организации и методологии оказания медицинских услуг	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	74-32-14
105а балалар бөлімі/ детское отделение	Демеугалиева Гульжанис Мырзашевна	Педиатрия бөлімінің менгерушісі/ Заведующая центром педиатрии	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	
		Әйелдер кеңес беру бөлімінің менгерушісі/ Заведующая отделением женской консультации	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	09.00 — 18.00	