**Служба поддержки пациентов и внутреннего аудита**

Служба поддержки пациента и внутреннего аудита городской поликлиники №20 создана приказом главного врача в соответствии со статьей 58 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» в 2013 году, которая является структурным подразделением поликлиники, осуществляющее деятельность по управлению качеством медицинских услуг.

**ЦЕЛЬ:**

Обеспечение прав пациента на получение своевременной, качественной и безопасной медицинской помощи в необходимом объеме.

Обеспечение оперативного решения жалоб пациентов по принципу «здесь и сейчас».

Задача: Координация деятельности структурных подразделений поликлиники по управлению качеством медицинской помощи.

**ФУНКЦИИ:**

* анализ эффективности деятельности подразделений по оценке собственных процессов и процедур, внедрению стандартов в области здравоохранения, применению внутренних индикаторов;
* анализ деятельности внутрибольничных комиссий;
* представление руководству поликлиники информации о проблемах, выявленных в результате анализа, для принятия соответствующих управленческих решений;
* обучение и методическая помощь персоналу по вопросам обеспечения качества оказания медицинских услуг;
* изучение мнения сотрудников и информирование персонала о мерах по улучшению качества и обеспечению безопасности пациентов;
* выявление фактов нарушения порядка оказания медицинской помощи;
* решение проблем (жалоб) пациентов на месте по мере их появления в срок, не превышающий пяти календарных дней, с изучением степени удовлетворенности пациентов уровнем и качеством медицинских услуг посредством анкетирования;
* контроль за соблюдением правил обеспечения получения гражданами гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Уважаемые пациенты!

**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, Вы вправе обратиться в СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТА И ВНУТРЕННЕГО АУДИТА.

3 этаж, 311 каб. кон.тел. часы работы 08.00ч. -17.00 ч. (13.00-14.00ч – обеденный перерыв).

**8 (778) 847 20 87** — Өскенбаева Гүлсезім Ермекбайқызы, врач - эксперт СППиВА

**8(778) 847 20 87** – **Whatsupp СППиВА**

Ваши обращения мы готовы принять в любой удобной для Вас форме:

* Через ящики для обращений граждан, находится на первом этаже возле регистратуры;
* Корреспондентской почтой по адресу: г. Алматы, мкр. Жулдыз -1, дом 5 В;
* Через сайт поликлиники: <http://gp20almaty.kz/> ;
* Через блог платформу главного врача поликлиники;
* Электронной почто: [gorpol\_20@mail.ru](mailto:gorpol_20@mail.ru).
* С целью соблюдения принципов объективности и открытости Ваше обращение будет рассмотрено комиссионно и при Вашем желании в Вашем присутствии. Служба поддержки пациента и внутреннего контроля рассмотрит Ваше обращение и предоставит ответ в установленные сроки.

Ставим Вас в известность о том, что в Управлении общественного здравоохранения города Алматы функционирует единый информационный Сall-центр, по всем вопросам оказания медицинской помощи вы можете обращаться по телефону: 3000-103