

Служба поддержки пациента и внутренней экспертизы

Служба поддержки пациента и внутренней экспертизы (далее Служба) является структурным подразделением РГП на ПХВ Республиканского научно-практического центра психического здоровья Министерства здравоохранения Республики Казахстан (далее Центр) и создана для управления качеством предоставляемой медицинской помощи, организации менеджмента качества и стандартизации в медицинской организации, организации и проведения внутренней экспертизы, в том числе клинического аудита в медицинской организации. Служба осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией РК, Законами Республики Казахстан (далее РК), Указами Президента РК, постановлениями Правительства РК, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения РК, а также приказами генерального директора Центра. Объектами мониторинга Службы являются объем и качество результатов медицинских услуг, реализуемых Центром.

Состав Службы:

Руководитель- Булекова Гульнар Асеновна

Врачи-эксперты-

Аргандыков Тимур Сергеевич

Каменская Анастасия Николаевна

Куржакбаев Данияр Бахытжанович

Цель деятельности Службы - повышение качества оказания медицинских услуг, безопасности пациентов и максимальное снижение рисков.

Задачи Службы:

- разработка, внедрение и оценка эффективности программ по улучшению качества диагностики, лечения и социально-реабилитационной деятельности в Центре;
- оценка процессов, осуществляемых в Центре, на предмет соответствия стандартам в области здравоохранения;
- участие в подготовке Центра к процедуре национальной и/или международной аккредитации;
- проведение внутренней экспертизы медицинской документации на соответствие стандартам национальной и/или международной аккредитации;
- разработка мероприятий, направленных на предупреждение и устранение дефектов в работе по результатам анализа деятельности и способствующих повышению качества и эффективности диагностики и лечения;
- обеспечение соблюдения прав пациентов Центра на получение ими своевременной качественной психиатрической помощи в необходимом объеме;

- координация работы по рассмотрению обращений и жалоб граждан на некачественно оказанную медицинскую помощь;
- осуществление консультационной и методологической помощи структурным подразделениям Центра по процессам системы менеджмента качества;
- координация деятельности системы внутреннего контроля и управления рисками;
- сбор, обработка и анализ ключевых показателей результативности;
- контроль за корректностью ввода данных пациентов в медицинские информационные системы;
- работа по заключениям внешней экспертизы в части исполнения рекомендаций по доступности и своевременности медицинской помощи, соблюдения стандартов оказания медицинской помощи, правил оказания медицинской помощи;
- учет и текущий анализ фактов наступления медицинского инцидента и страховых случаев, результаты которых вносятся в единый реестр учета фактов наступления медицинского инцидента и страховых случаев;
- изучение внутренних индикаторов, утвержденных в настоящей медицинской организации в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, правилами оказания медицинской помощи;
- определение степени удовлетворенности пациентов уровнем и качеством медицинских услуг (помощи) и определяет потребности населения и пациентов путем проведения анкетирования;

УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ, ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ И РОДСТВЕННИКИ ПАЦИЕНТОВ!

По вопросам оказания гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и удовлетворённости оказанными медицинскими услугами, соблюдения этики и деонтологии сотрудниками Центра, в целях защиты прав пациентов, Вы можете:

1. Позвонить по телефону в приемную: +7 (727) 272- 48- 32 (соединить с внутренним номером 129),
+7 (727) 261-11-81.
2. Написать на электронную почту info@mentalcenter.kz
3. В подразделениях Центра положить письменное обращение в «Ящик для обращений и предложений», с указанием имени, фамилии и контактные данные (телефон, адрес) заявителя и подробным описанием интересующего вопроса
4. Прийти на прием в кабинет приема граждан, который расположен в главном корпусе, 1 этаж, каб. 1106.