

# **Шесть способов защитить свои права как пациента, назвали в ФСМС**

Ежедневно в Фонд социального медицинского страхования поступают вопросы от пациентов о качестве оказания им медицинских услуг в медицинских организациях. Одной из ключевых задач Фонда является защита прав пациентов. В связи с этим экспертами фонда проводится мониторинг качества оказания медицинской помощи, а также проверки причин отказа в ее предоставлении.

Зачастую граждане не знают, куда обращаться, чтобы защитить свои права как пациента, если не сумели найти понимания при обслуживании в медицинской организации. Для того чтобы пациенты знали, куда обращаться для отстаивания своих интересов, Фонд подготовил удобную памятку-подсказку «6 способов защитить свои права»:

1. Самый быстрый и удобный способ решить проблему – разобраться на месте. Для этого в каждой медицинской организации работает служба поддержки пациента и внутренней экспертизы. Она создана для контроля оказания медицинских услуг, их полноты и соответствия стандартам. Эта служба проводит внутренний анализ оказания медпомощи и клинической деятельности медицинской организации, выявляет нарушения стандартов и порядка предоставления медуслуг. Также она занимается рассмотрением обращений граждан, жалоб пациентов. Поэтому, обратившись в Службу поддержки пациента, можно разрешить ситуацию на месте, не теряя драгоценного времени, получить необходимую помощь и информацию.

2. В случае если вопрос не был решен службой поддержки пациента, и он касается организации медицинской помощи, то есть возможность обратиться в колл-центр управления здравоохранения региона. Все медицинские организации подведомственны Управлениям здравоохранения, поэтому есть возможность повлиять на решение своего вопроса, обратившись непосредственно к сотрудникам колл-центра Управления.

3. Фонд социального медицинского страхования имеет несколько каналов обратной связи, куда можно обратиться за консультацией. Например, оставить обращение через мобильное приложение Qoldau 24/7 (можно установить в Play Market и App Store). Обращению присваивается номер, по нему затем отслеживается статус обработки. Рассмотрением занимаются специалисты Фонда. Они связываются с медицинской организацией, запрашивают информацию, проверяют оказание или причины отказа в оказании медицинской помощи.

4. Для тех, кто не любит устанавливать лишние приложения в телефон, предусмотрена возможность подачи обращения через Saqtandyrubot в Telegram. После нажатия команды «Главное меню», выпадает несколько разделов на выбор. Выбираете «Отправить обращение на 1406». Далее бот предлагает «Отправить обращение» и «Историю обращений», так позднее можно проверять статус уже сформированной заявки. Подача же самого обращения осуществляется согласно командам бота, где указывается регион, наименование медицинской организации и суть вопроса.

5. Единый контакт-центр 1406 принимает звонки круглосуточно и рассматривает их по специально созданной трехуровневой модели обработки обращений. К первому уровню относятся вопросы консультативного характера. Ко второму и третьему – обращения, требующие детального изучения. Специалисты Фонда связываются с медицинской

организацией, запрашивают информацию, проверяют оказание или причины отказа в оказании медицинской помощи.

6. Пользователям официальных сайтов будет удобнее сделать обращение, зайдя на сайт Фонда социального медицинского страхования fms.kz и выбрать необходимую задачу в разделе «Народный контроль»: пожаловаться или оставить предложение.

В первом случае пациентом указывается регион, поликлиника, диагноз, дата визита, ИИН и выбирается одна из причин жалобы. При подаче предложения в пустых полях нужно заполнить исходные данные и сформулировать текст.

В Фонде социального медицинского страхования подчеркивают, что заинтересованы в диалоге с населением. Прежде всего, обращения пациентов дают возможность влиять на доступность и качество медицинских услуг, которые оказывают поставщики Фонда соцмедстрахования.

Статья с сайта: [https://forbes.kz/news/2020/09/18/newsid\\_233818](https://forbes.kz/news/2020/09/18/newsid_233818)