ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ПАЦИЕНТКЕ КІМ ЖӘНЕ ҚАЛАЙ КӨМЕКТЕСЕДІ?



Дәрігер

Медициналық көмек, диагноз өндіру.

ҚР ДСМ МБК мен аумақтық департаменттер

Медициналық көмектің тиісті деңгейде көрсетілуіне мемлекеттік бақылау.

Емхана, аурухана

Тексерулер, жолдамалар мен пациент бағыты

ҚР Денсаулық сақтау министрлігі

Мемлекеттік саясат. Денсаулық сақтау ұйымдарының нұсқаулары мен стандарттарды бекіту.

Пациенттерді қолдау және ішкі аудит қызметі

Ұйым ішіндегі мәселелерді шешу және аудит

Әкімдіктің денсаулық сақтау басқармасы

Қаржыландыру, материалдық-техникалық қамтамасыз ету мәселелері, өңірдегі инфрақұрылым. Өңірдегі медициналық ұйымдар желісі.

Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры

ТМККК мен МӘМС бойынша медициналық көмекті берушімен сатып алушы жағдайларын шарт талабын орындауды бақылау.

ӘДІЛДІК ОРТАҚТАСТЫҚ ЗЕРДЕЛІК СЕНІМДІЛІК ҚАМҚОРЛЫҚ

ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ӨЗІҢІЗГЕ СӘЙКЕС ЖАҒДАЙДЫ ТАҢДАҢЫЗ

01 «Денсаулығыма не болғанын түсінбеймін»

Шағым бар, бірақ қандай диагноз қойылды және ол не білдіретінін түсініксіз.



→ **Қайда: Емдеуші дәрігер**

Диагноз, талдау мен қарау нәтижелерін және емдеу жоспарын түсіндіреді.

02 «Талдау нәтижесін алдым, ал ол нені білдіреді?»

Талдау нәтижесін алдым, бірақ ол менің қазіргі жағдайыма қалай әсер ететінін ешкім түсіндірмеді.



→ **Қайда: Емдеуші дәрігер**

Шағым және пациентті қарау деректерін талдап, бағалайды.

03 «Маған неліктен бұл емді тағайындады?»

Тағайындаулардың мақсатын, күтілетін нәтиже мен ұсыныстарды қалай орындау керегін түсінбеймін.



→ **Қайда: Емдеуші дәрігер**

Тағайындауларды, емдеу мен бақылау тәртібін түсіндіреді.

04 «Маған қосымша тексерулер керек пе?»

Қосымша талдаулар немесе маманның кеңесі қажет пе, соны білгім келеді.



→ **Қайда: Дәрігер / клиника**

Дәрігер көрсеткіштерді анықтайды. Клиника тексеру мен жолдаманы ұйымдастырады.

05 «Ауруханадан үйге шыққанан кейін не істеу керек?»

Әрі қарай кім бақылайтынын және қайта қабылдауға қашан келу керегін білмеймін.



→ **Қайда: Дәрігер / клиника**

Дәрігер бақылау жоспарын түсіндіреді. Клиникаға жазылуға және әрі қарайғы бағытқа көмектеседі.

06 «Мен емдеу жоспарымен келіспеймін»

Тағайындаулар негіздері мен басқа медициналық бағалау мүмкіндігін талқылағым келеді.



→ **Қайда: Дәрігер / қолдау қызметі**

Дәрігер шешімді түсіндіреді. Қолдау қызметі клиникада талқылауды ұйымдастыруға көмектеседі.

КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ: ЕМДЕУШІ ДӘРІГЕР

ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ӨЗІҢІЗГЕ СӘЙКЕС ЖАҒДАЙДЫ ТАҢДАҢЫЗ

01 «Жазыла алмай жатырмын»

Қажетті қабылдауға жазылуға орын жоқ, мәселе түсінікті шешім ұсынбайды.



Қайда: Клиника / қолдау қызметі

Жазылуды бақылау және басымдықты анықтау. Көрсетілімі өңірдегі дәрігер кезектілігіне байланысты ДСБ қажет етеді.

02 «Жолдама бар. Қайда бару керек?»

Маған жолдама берді, бірақ кімге қайдан және қалай апару керегін түсіндірмеді.



Қайда: Клиника / қолдау қызметі

Маманды, жазылу тәртібін және пациенттің әрі қарайғы әрекеттерін анықтайды.

03 «Дәрігер жоқ. Мені кім қабылдайды?»

Дәрігер жұмыстан шығып кетті, ауырып жүр немесе демалыста, ал көмек кезекке қалдырылуда.



Қайда: Клиника / ДСБ

Клиника дәрігерді ауыстырады және қабылдауды ұйымдастырады. ДСБ өздігінен қолдау көрсете алмайды.

04 «Нәтижелерді немесе үзінді көшірмені бермей жатыр»

Тексеру немесе емдеу аяқталды, бірақ мен өз құжаттарымды ала алмай жүрмін.



Қайда: Клиника / қолдау қызметі

Құжаттарды алуға болатынын және оларды алу тәртібін түсіндіреді.

05 «Маған дөрекілік танытып, дұрыс түсіндірмейді»

Қызметкермен жағымсыз тұндады, ал менің көмек туралы сұрағым ескерусіз қалды.



Қайда: Қолдау қызметі / басшылық

Жағдай пен құжаттарды ұйымдастыруға жауапты тұлғаларға қарайды. Қажеттілігіне қарай басшылық қызметкерлерге қатысты шараларды қабылдауы мүмкін — соның ішінде ДСБ құзырында.

06 «Менің меджазбамда қате бар»

Құжаттарда дұрыс емес мәліметтер көрсетілген немесе мен алмаған көмек түрі жазылған.



Қайда: Клиника / Қор

Клиника медициналық есептілікті тексереді. Қор көмекті дұрыс көрсетілгенін тексереді.

КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ: КЛИНИКА ЖӘНЕ ПАЦИЕНТТІ ҚОЛДАУ ҚЫЗМЕТІ

ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ӨЗІҢІЗГЕ СӘЙКЕС ЖАҒДАЙДЫ ТАҢДАҢЫЗ

01 «МӘМС мәртебесі түсініксіз»

Жүйе менің мәртебемді кеге сақтандырылмаған деп көрсеткенін түсінбеймін.



Қайда: Медициналық сақтандыру қоры

Мәртебең неліктен өзгергенін анықтауға және оны қалпына келтіруге көмектесеміз.

02 «Жарна төленді, бірақ мәртебе өзгерген жоқ»

Мен немесе жұмыс берушім төлемдерді аударды, бірақ мәртебе өзгерген жоқ.



Қайда: Қор / төлеуші

Қорға төлемдер келіп түскенін, төленуі ескерілмеген жарналарды анықтауға және мәртебе неліктен өзгергенін түсіндіреміз.

03 «Көмек көрсеткені үшін ақша төлеуді талап етті»

Медициналық көмекті ТМККК немесе МӘМС арқылы алуым керек деп есептейміз.



Қайда: Клиника / Қор

Клиника төлем талабын тексереді. Қор медициналық көмекті медициналық қызмет көрсетушілер мерзімінде ұсынғанын, көрсетілгенін анықтайды.

04 «Лимит бар дейді»

Қарқындандыру немесе шартқа сілтеме жасап, тағайындалған көмек көрсетуден бас тартты.



Қайда: Клиника / Қор

Клиника бағыттағанын растайды. Қор сәйкес шектеулерді қолданғанын түсіндіреді.

05 «Болмаған көмекті көрсетіп қойған»

Мәліметтерде мен өтпеген қабылдау, тағдау немесе қызмет үшін бердім.



Қайда: Клиника / Қор

Клиника жазбаны салыстырады. Қор бұл қызметтің төлемін уәкілетті органмен растайды.

06 «Қор жеткізушілерінде ақылы қызметтердің болуы»

Клиника – Қор жеткізушісі, бірақ маған көпетті көмекті тек ақылы түрде ұсынады.



Қайда: Қор / клиника

Дәрігер көмегін ТМККК немесе МӘМС шеңберінде ұсынғанын анықтаймыз.

КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ: ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ӨЗІҢІЗГЕ СӘЙКЕС ЖАҒДАЙДЫ ТАҢДАҢЫЗ

01 «Ауданда қажетті маман жоқ»

Қабылдауға жазылу ұзақ уақыт алады: жергілікті мемлекеттік клиникада дәрігер жоқ.



Қайда: Клиника / ДСБ

Клиника қолжетімді бағытты нақтылайды. ДСБ электрондық кезекпен қабылдауға алу мәселелерін шешеді.

02 «Медициналық жабдық ұзақ уақыт жұмыс істемей тұр»

Қажетті тексеру клиникадағы бұзылған жабдыққа байланысты уақыты кейінге қалдырылуда.



Қайда: Клиника / ДСБ

Клиника қолжетімді бағытты ұйымдастырады. ДСБ инфрақұрылымдық мәселені қарастырады.

03 «Бізді бір ауруханадан екіншіге жіберіп жатыр»

Өңірдің бірнеше ұйымы мені бір-біріне бағыттайды, бірақ қажетті қайдан алу керегін ешкім түсіндірмейді.



Қайда: Клиникалар / ДСБ

Клиникалар бағытты нақтылайды. ДСБ медициналық ұйымдардың арасындағы ұйымдастыру мәселесін шешеді.

04 «Ауылдағы көмек көрсету орны өте алыс»

Мәселе елді мекен тұрғындарына қатысты: қолжетімді медициналық көмек нүктесі жоқ.



Қайда: ДСБ

ДСБ қолжетімділікті ұйымдастырады және көшпелі медициналық көмек көрсету жағдайын қарастырады.

05 «Емханада бір мәселе қайталана береді»

Қабылдау кестесі бұзылады, шағым қалдыру көмектеспейді. Мәселе құрылымдық бағынысты мемлекеттік клиникада да шешілмеді.



Қайда: Клиника басшылығы / ДСБ

Басшылық жауапкершілікті мәселені анықтап, ДСБ ауызша ұйымдастырушылық сабақтасуды қарайды.

06 «Жұмыс нашар ұйымдастырылған ба әлде емдеу сапасы төмен бе?»

Өңірлік клиникада мәселе қайталанды: жаңа көмек тиісті деңгейде көрсетілгеніне күмән бар.



Қайда: ДСБ / МБК

ДСБ – ақпаратты ұйымдастырады. МБК – медициналық көмекке қолжетімділік сапасын талаптарды және сақтауын қадағалайды.

КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ: ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ БАСҚАРМАСЫ.

ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ӨЗІҢІЗГЕ СӘЙКЕС ЖАҒДАЙДЫ ТАҢДАҢЫЗ

01 «Көмек көрсетуден бас тартты, жаңа ережеге сүйенеді»

Клиника нормативке сай тыйымға сілтеме жасайды, бірақ құжат атауын нақтыламайды.



Қайда: Клиника / ДСМ

Клиника бас тартқан негізін түсіндіреді. ДСМ салалық ережелер мен талаптарды түсіндіреді.

02 «Әртүрлі өңірде әртүрлі түсіндіреді»

Көмек көрсетудің бір тәртібін бірнеше өңір әртүрлі түсіндіреді.



Қайда: ДСМ / ДСБ

ДСМ – бірыңғай салалық ережелер. ДСБ – өңірлік өңірлік координация ұйымдастыру.

03 «Бұл көмек түрі неге қосылмаған?»

ТМККК мен МӘМС арқылы нақты қандай көмек түрін алуға болатынын білгім келеді.



Қайда: ДСМ

ДСМ ТМККК мен МӘМС құрамына кіретін медициналық көмек тізбесін бекітеді.

04 «Тариф – менің жеке ақшам ба?»

Тариф деген кейбір талап етілетін алатын мемлекеттік немесе жұмсай алатын соманы білдіреді деп ойлаймын.



Қайда: ДСМ / Қор

ДСМ тарифті бекітеді. Қор клиникаға көрсетілген көмектің төлем жасайды. Тариф – құжаттағы есептің құны.

05 «Мені неге дәл осы жолмен емдеп жатыр?»

Медициналық көмек көрсету кезінде дәрігерлер мен клиника қандай ережені басшылыққа алатынын білгім келеді.



Қайда: ДСМ / МБК

ДСМ нормативті талаптарды, соның ішінде дәрігерлер басшылыққа алатын клиникалық хаттамаларды бекітеді.

06 «Ереженің өзі пациенттерге қолайсыздық тудырады»

Емделуші алдында кездесетін мәселе басқа адамдарда да қайталанады және ол саладағы тәртіпке байланысты.



Қайда: ДСМ

Ережені өзгерту және салалық жүйені нақтылау бойынша ұсыныстарды қарайды.

КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ: ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ МИНИСТРЛІГІ

ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ

Әр адамға қамқорлықпен

ӨЗІҢІЗГЕ СӘЙКЕС ЖАҒДАЙДЫ ТАҢДАҢЫЗ

01 «Емдеу сапасына күмәнім бар»

Тексеру немесе емдеу тиісті түрде жүргізілмеді деп есептеймін. Фактілерді бағалау қажет.



Қайда: Ішкі сараптама / МБК

02 «Емнен кейін зиян келтірілді деп күдіктенемін»

Емдеу мен жайларын және көмек көрсету кезіндегі нақтымен бұзушылықтарды тексергім келеді.



Қайда: МБК / клиника

03 «Ақылы клиника көмегі нашар»

Төлемді өз қалтамнан жасадым, бірақ көрсетілген медициналық көмектің сапасына күмәнім бар.



Қайда: Клиника / МБК

04 «Клиниканың қажетті лицензиясы бар ма?»

Ұйым ұсынылған медициналық процедураны орындауға құқығы екенін білгім келеді.



Қайда: МБК

05 «Медициналық маманның тиісті біліктілігі бар ма?»

Маманның нақты бір араласуды орындау құқығына күмәнданушы негіз бар.



Қайда: МБК / клиника

06 «Процедураны түсіндірусіз жасады»

Араласу сипаты мен тәуекелдерін түсіндірмеді. Келісімді ресімдеуге қатысты сұрақ бар.



Қайда: Клиника / МБК

КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ: МЕДИЦИНАЛЫҚ БАҚЫЛАУ КОМИТЕТІ.