

Азаматтарды жеке қабылдау туралы ақпарат

Астана қаласы әкімдігінің «№5 қалалық емханасы» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны 2025 жылғы 1 қаңтар мен 30 сәуір аралығындағы азаматтарды жеке қабылдау туралы ақпарат ұсынады.

Емхана директоры мен директордың орынбасарларының азаматтарды қабылдау орны мен уақыты, сондай-ақ алдын ала жазылу үшін қажетті телефондар туралы толық ақпарат емхананың 1 қабатында, ресми сайтында және әлеуметтік желілерде орналастырылған.

Емхана директоры Табулдина Алтыншаш Жұмашқызы азаматтарды апта сайын сейсенбі және бейсенбі күндері сағат 15:00-ден 17:00-ге дейін қабылдайды. Егер мәселе шұғыл сипатта болса, қабылдау бөлмесіне күн сайын сағат 9:30-дан 12:00-ге дейін және 15:00-ден 17:00-ге дейін жүгінуге болады. Қабылдау бөлмесі 4-ші қабатта орналасқан. Директор орынбасарларының кабинеттері де 4 қабатта №402, 403, 405 кабинеттерде отырады.

Сонымен қатар, емханада Пациентті қолдау қызметі жұмыс істейді, ол 4-қабатта №405, 408 кабинеттерде орналасқан. Пациентті қолдау қызметі туралы ақпарат барлық қабаттарда, әрбір дәрігердің қабылдау кабинеті есіктерінде және лифттерде орналастырылған.

Егер өтініш немесе шағым қабылдау барысында шешілмесе, азаматтардың көтерген мәселелері жазбаша түрде қабылданып, әрі қарай азаматтардың өтініштері ретінде қарастырылады.

2025 жылғы 1 қаңтардан 30 сәуірге дейінгі аралықта азаматтарды қабылдау журналына 56 пациент тіркелген.

Сауалдардың негізгі түрлері:

- Тіркелу мәселелері бойынша – 8
- Жоспарлы госпитализация бойынша – 6
- Дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету – 5
- Диагностикалық қызметтерді (УДЗ) ұзақ күту – 4
- Этикалық және деонтология мәселелері – 3
- Анықтама беру – 5
- Басқа мәселелер – 5

Жеңілдік қарастырылған санатқа жататынын көрсеткен азаматтар арасында:

- Мүмкіндігі шетктеулі жандар – 4
- Көпбалалы отбасылар – 8
- Мүгедек балалары бар отбасылар – 5
- Ұлы Отан соғысы ардагерлеріне теңестірілген тұлғалар, олардың отбасы мүшелері және өзге де жеңілдікке ие азаматтар – 3

Азаматтардың жазбаша өтініштеріне жасалған талдау нәтижесі бойынша, 56 өтініштің 49-ы сол арада оң шешімін тапты, 7 өтініш бойынша хаттамалық тапсырмалар беріліп, келесі отырыстар өткізілді:

1. Этикалық комиссия отырысы – 1
2. Келісу комиссиясы отырысы – 1
3. Оқиғаларды талдау – 5

Пациентті қолдау қызметі күн сайын емхана қызметтерінің сапасына қатысты пациенттер арасында сауалнама жүргізеді.

Жұмыс күні ішінде түрлі мәселелер бойынша кемінде 70 телефон қоңырауына жауап беріледі: дәрігерлердің жұмыс кестесі туралы ақпарат, қабылдауға жазылу, дәрігердің кешігуі немесе орнында болмауына қатысты сұрақтар, тіркелу, дәрігерлермен қамтамасыз етілу, үйге дәрігер шақыру және т.б.

Туындаған мәселелерді шешу мақсатында жұмыс орнында талқылаулар жүргізіледі.

Пациенттердің скрининг, қан тапсыру, сүзгі кабинеттері, стоматология және басқа да кабинеттерге бағытталуы реттеледі.

Сұрақ қойып, белгілі бір уақыт ішінде жауап күтетін пациенттерге кері қоңыраулар шалынады, мысалы, талдау нәтижелерін іздеу және т.б.

Пациентті қолдау қызметі сондай-ақ эмоционалды күйі тұрақсыз, ерекше назар талап ететін, агрессивті немесе бейадекватты пациенттерге психологиялық көмек көрсетеді.

Қажет болған жағдайда пациенттерге әлеуметтік қызметкерлер шақырылады.

Күн сайын медициналық қызметтерді алу мәселелері бойынша түсіндіру жұмыстары жүргізіледі және әртүрлі сұрақтарға жауаптар беріледі.