*Важно знать*

**Памятка для пациентов: пять способов быть услышанным**

**В Казахстане роль омбудсмена по защите прав пациентов взял на себя Фонд социального медицинского страхования. Если вы не получили медицинскую помощь в нужном объеме или вам пришлось заплатить за бесплатную услугу, вас не прикрепляют к поликлинике или отказали в госпитализации, то вы можете использовать следующие каналы для обращения.**

**Первый.** При каждой медицинской организации работает служба поддержки пациентов и внутреннего аудита, основной задачей которых решение проблемных и спорных вопросов на основе обращений пациентов. Если вы остались недовольными качеством оказанных медуслуг, столкнулись с грубым отношением со стороны медицинского персонала, фактами вымогательства денежных средств за медуслуги, оказываемые в рамках гарантированного объёма бесплатной медицинской помощи, или другими проблемными вопросами вы вправе обратиться в эту службу, написав письменное обращение с указанием контактных данных для обратной связи. Более подробную информацию по службе поддержки пациентов можно узнать на ресепшне поликлиники или больницы.

**Второй.** Еще одним каналом для обращения и рассмотрения жалоб служит мобильное приложение MVoter. Во всех медорганизациях -поставщиках Фонда медстрахования установлены специальные QR коды, после сканировании которых пациент может направить свою оценку за оказанную медпомощь по следующим параметрам: время ожидания приема, сервис, четкость и понятность рекомендаций врачей, условия оказания услуг.

**Как установить приложение MVoter?** Скачайте в PlayMarket или AppStore приложение. Для смартфонов, работающих на платформе Android оно доступно по этой ссылке: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mvoters.org&hl=ru>, для iOS - <https://apps.apple.com/kz/app/mvoter/id1464235670>. Наведите сканер на QR код, теперь сканируйте. Вам будет предложена короткая анкета, в которой вы сможете дать свои оценки. Ждите обратной связи.

**Третий.** Если в медицинской организации отказали в предоставлении услуг или оказали их некачественно, в службе поддержки не помогли, а приложение вы скачать не можете, с любыми вопросами можно обратиться в единый контакт-центр Фонда медстрахования 1406.

**Четвертый.** На сайте Фонда СМС <https://fms.kz/ru/leave-complaint> есть раздел «Народный контроль», куда можно письменно направлять свои вопросы, оставлять предложения и жалобы по неудовлетворительному сервису, сообщать о вымогательстве и незаконном вознаграждении.

**Пятый.** Ну и, конечно же, старые добрые социальные сети, где на официальных страничках можно оставлять свои комментарии. Специалисты Фонда рассматривают каждое обращение индивидуально, отвечают ответным комментарием, либо связываются с человеком для более детального выяснения ситуации.

Отметим, Фонд медстрахования следит за качеством и объемом медпомощи, предоставляемой поставщиками. Контролю подлежат не только государственные медицинские организации, но и частные клиники. Фонду важна оценка каждого пациента, потому как оплата оказанных медуслуг производится по результатам деятельности. В Фонде СМС уверены, что оценка населения будет стимулировать медицинские учреждения повышать качество услуг.