Отчет о выполнении услуг
по предоставлению программной платформы
с подключением сети городских поликлиник г. Алматы

Период отчетности: с 01.11.2025 по 30.11.2025 гг.
Заказчик: Коммунальное государственное учреждение «Управление цифровизации города Алматы»
Поставщик: Товарищество с ограниченной ответственностью «BP Contact»
Основание: Договор о государственных закупках услуг №26 от 15.05.2025 г.

Введение
Настоящий отчет подготовлен в рамках реализации комплекса цифровых сервисов, предусмотренных Технической спецификацией, утвержденной по договору о государственных закупках услуг №26 от 15.05.2025 г. Между Коммунальное государственное учреждение «Управление цифровизации города Алматы» (далее - Заказчик), и Товариществом с ограниченной ответственностью «BP Contact» (далее - Поставщик).

Отчет содержит данные, отражающие ход предоставления Услуги по следующим направлениям:

- Единый Контактный Центр (ЕКЦ) и консультационная поддержка;
- Сервис дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов;
- Телемедицинский сервис;
- Мобильное приложение пациента;
- Сервис приглашения на скрининги;
- Комплексная аналитическая поддержка.

Отчет включает актуальные данные за период с 01.11.2025 по 30.11.2025 гг., подтверждающие выполнение обязательств Исполнителя, в том числе:

- Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы (период с 01.01.2025 по 30.11.2025 гг), в составе:
    - Отчеты по направлению общеполиклинической деятельности;
    - Отчеты по направлению родовспоможения;
    - Индикаторы эффективности;
- Числовые показатели и аналитические сводки по каждому направлению предоставления Услуги;
- Данные, подтверждающие выполнение Ключевых показателей эффективности (KPI), установленных в Технической спецификации;
- Данные, подтверждающие соответствие предоставляемых Услуг функциональным требованиям, изложенным в Технической спецификации.

Для оценки достижения ключевых показателей в отчете «Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы» используется система градации RAG, в которой каждый показатель классифицируется по цветовым зонам в зависимости от степени выполнения или уровня риска:

Если показатель ранжируется по возрастанию (то есть чем выше значение — тем лучше результат):

- Красная зона — показатель составляет от 0 до 45,7 %. Это критический уровень, указывающий на неудовлетворительное выполнение.
- Жёлтая зона — показатель составляет от 45,8 % до 82,4 %. Это промежуточный уровень, свидетельствующий о необходимости улучшения.
- Зелёная зона — показатель составляет от 82,5 % до 100 %. Это оптимальный уровень, соответствующий установленным целям.

Если показатель ранжируется по убыванию (то есть чем ниже значение — тем лучше результат):

- Зелёная зона — показатель составляет от 0 до 10,9 %. Это благоприятный уровень, соответствующий нормативам.
- Жёлтая зона — показатель составляет от 11,0 % до 50,9 %. Это допустимый уровень, требующий наблюдения и, при необходимости, корректирующих действий.
- Красная зона — показатель составляет 51,0 % и выше. Это критический уровень, указывающий на высокий риск или неудовлетворительные результаты.

Оглавление

1. Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы (период с 01.01.2025 по 30.11.2025) 6

1.1. Отчеты по направлению общеполиклинической деятельности 6

1.1.1. Анализ Д-учет без онкологии с 01.01.2025 по 30.11.2025 г. 6

1.1.2. Анализ Скрининга АГ, ИБС с 01.01.2025 по 30.11.2025 г. 10

1.1.3. Мониторинг по посетившим смотровой кабинет из числа первично-посетивших ПМСП 13

1.1.4. Мониторинг по посетившим доврачебный кабинет из числа первично-посетивших ПМСП 17

1.1.5. Индикаторы мониторинга маркеров «онконастороженности» 22

1.1.6. Мониторинг маркера «Флюорозадержанные» 32

1.1.7. Анализ мониторинга маркера «Тубподозрительный» в медицинских организациях города Алматы 38

1.1.8. Мониторинг контрацепции женщин фертильного возраста (далее-ЖФВ), состоящих на спецучете- туберкулез 39

1.1.9. Мониторинг флюорозадержанных лиц (более 10 дней) с подозрением на ТБС на 30.11.2025 41

1.1.10. Скрининг РШМ 45

1.1.11. Скрининг РМЖ 50

1.1.12. Скрининги КРР 54

1.1.13. Углубленная диагностика выявленной патологии при скрининге КРР (с 01.01. по 30.11.2025 г.) 57

1.1.14. Скрининговое исследование на глаукому 58

1.1.15. Скрининговое исследование на сахарный диабет 60

1.1.16. Мониторинг жалоб пациентов через мобильное приложение, разбор и передача итогов в ФСМС для принятия мер экономического воздействия 62

1.1.17. Отработка обращений пациентов для исправления ошибок личных данных пациента в ЭПЗ 70

1.1.18. Мониторинг взятия на Д-учет пациентов, выписанных с инсультом 77

1.1.19. Мониторинг взятия на Д-учет пациентов, выписанных с инфарктом 79

1.1.20. Идентификация пациентов 82

1.1.21. Доля дистанционных медицинских услуг, оказанных населению 84

1.2. Отчеты по направлению родовспоможения 87

1.2.1. Ведение учета беременных в МИС Дамумед 87

1.2.2. Мониторинг постановки на учет по беременности 89

1.2.3. Мониторинг своевременного закрытия карт беременных 92
1.2.4. Дородовой патронаж беременных в 12 недель и 32 недели 95
1.2.5. Осмотр беременных терапевтом/ВОП после постановки на учет 100
1.2.6. Патронаж женщин в послеродовом периоде 103
1.2.7. Охват диспансеризацией ЖФВ, состоящих на д-учете с ЭГП 124
1.2.8. Контрацепция ЖФВ с абсолютными противопоказаниями к беременности 127
1.3. Индикаторы эффективности.....134
2. Числовые показатели и аналитические сводки по каждому направлению.....139
2.1. Единый Контактный Центр (ЕКЦ) и его сопровождение 139
2.2. Сервис дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов 145
2.3. Телемедицинский сервис 168
2.4. Мобильное приложение пациента.....173
2.5. Сервис приглашения на скрининги 174
3. Ключевые показатели эффективности 180
3.1. Не менее 100 одновременных подключений (видеозвонки) на Платформе.....180
3.2. Обучение 100% сотрудников поликлиник г. Алматы 181
3.3. Обеспечение стабильности работы системы на уровне SLA не менее 95% 182
3.4. Не менее 10 видеоконференций с участием медицинского персонала и пациентов 182
3.5. Уровень удовлетворенности пользователей не менее 80%.....184
3.6. Патронаж и мониторинг не менее 8 000 пациентов.....185
3.7. Не менее 20 000 контактов с пациентами для приглашения на скрининги 187
3.8. Конверсия не менее 10% от общего количества исходящих звонков голосовыми роботами.....188
4. Подтверждение функциональных требований 190
4.1. Доступ к Платформе 190
4.2. Технологическое сопровождение.....207
4.3. Подтверждение Платформы, предоставляемой в рамках оказания Услуги 211
4.3.1. Требования к сервису «Единый контактный центр».....211
4.3.2. Требования к сервису дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов 229
4.3.4. Требования к телемедицинскому сервису: 241
4.3.5. Требования к Мобильному приложению пациента: 255

4.3.6. Требования к сервису приглашения на скрининги: 270
Приложение № 1 308
Приложение № 2 329
Приложение № 3 343
Приложение № 4 362
Приложение № 5 367
Приложение № 6 374
Приложение № 7 377
Приложение № 8 380
Приложение № 9 380
Приложение № 10 393
Приложение № 11 396
Приложение № 12 401

1. Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы (период с 01.01.2025 по 30.11.2025)

1.1. Отчеты по направлению общеполиклинической деятельности

Раздел ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы подготовлен по данным КМИС «Damumed», модуль Ситуационный центр 2.0.

1.1.1. Анализ Д-учет без онкологии с 01.01.2025 по 30.11.2025 г.

Диспансеризация играет важную роль в поддержании здоровья, позволяя выявлять заболевания на ранних стадиях, когда лечение наиболее эффективно, и проводить профилактические мероприятия для предотвращения развития болезней.
Основные преимущества диспансеризации: **раннее выявление заболеваний; профилактика заболеваний; индивидуальный подход; повышение качества жизни; эффективное лечение**.

Таблица № 1. Анализ Д-учет без онкологии с 01.01.2025 по 30.11.2025 г.

МО	Всего состоит на Д-учете на 30.11.	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации на 30.11.	% на 31.10	% на 30.11	Динамика
ТОО "KazMed Company"	512	95	***16,9***	***18,6***	***1,7***
ТОО "LS-clinic"	1269	246	***17,3***	***19,4***	***2,0***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	557	112	***18,7***	***20,1***	***1,4***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1328	282	***20,1***	***21,2***	***1,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	4896	1235	***21,0***	***25,2***	***4,2***
ТОО "Open medical channel"	2210	560	***21,2***	***25,3***	***4,1***
ТОО "Поликлиника №55"	2181	553	***25,6***	***25,4***	***-0,3***
ТОО "Maksat МеД"	2657	862	***28,0***	***32,4***	***4,5***
ТОО "SadAli Group"	645	216	***30,5***	***33,5***	***3,0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	9162	3084	***30,0***	***33,7***	***3,7***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь МЦ УДП РК"	5240	1911	***33,5***	***36,5***	***3,0***
ТОО "Региональный диагностический центр"	373	143	***38,5***	***38,3***	***-0,2***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	6881	2724	***30,6***	***39,6***	***8,9***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	594	241	***41,1***	***40,6***	***-0,5***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	1116	467	***40,7***	***41,8***	***1,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	4907	2147	***37,5***	***43,8***	***6,3***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	1711	768	***44,8***	***44,9***	***0,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	7731	3536	***43,4***	***45,7***	***2,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	8377	3834	***39,0***	***45,8***	***6,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	7347	3492	***41,6***	***47,5***	***5,9***

МО	Всего состоит на Д-учете на 30.11.	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации на 30.11.	% на 31.10	% на 30.11	Динамика
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	4221	2035	***44,3***	***48,2***	***3,9***
ТОО "Алгамед"	942	473	***49,8***	***50,2***	***0,4***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	2026	1032	***45,8***	***50,9***	***5,2***
ТОО "Каусар Плюс"	302	157	***49,0***	***52,0***	***3,0***
ТОО "Клиника "AMD"	363	192	***48,3***	***52,9***	***4,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	9309	4991	***47,9***	***53,6***	***5,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	6724	3634	***51,9***	***54,0***	***2,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	1576	852	***45,1***	***54,1***	***9,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	287	158	***58,4***	***55,1***	***-3,3***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	3445	1989	***52,5***	***57,7***	***5,2***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	4957	2924	***58,2***	***59,0***	***0,8***
ТОО "Достар Мед"	7239	4306	***47,5***	***59,5***	***12,0***
ТОО "Almaty Clinic"	536	319	***52,4***	***59,5***	***7,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	8395	5115	***50,4***	***60,9***	***10,5***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	4168	2620	***56,7***	***62,9***	***6,2***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	2374	1498	***46,5***	***63,1***	***16,6***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	589	373	***62,0***	***63,3***	***1,3***
ТОО "Unilab Medical"	14	9	***69,2***	***64,3***	***-4,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	9109	5950	***48,2***	***65,3***	***17,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	6166	4048	***60,1***	***65,7***	***5,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	9595	6331	***56,7***	***66,0***	***9,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	5968	3953	***47,0***	***66,2***	***19,2***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	3965	2658	***65,7***	***67,0***	***1,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	11755	7911	***41,5***	***67,3***	***25,8***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1715	1155	***63,0***	***67,3***	***4,3***
ТОО "Med Lab экспресс"	699	472	***66,8***	***67,5***	***0,8***
ТОО "Поликлиника Саялы"	393	273	***49,7***	***69,5***	***19,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	13141	9224	***55,4***	***70,2***	***14,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	9389	6805	***50,5***	***72,5***	***22,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	387	285	***46,9***	***73,6***	***26,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	6674	4929	***60,9***	***73,9***	***13,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	871	648	***67,6***	***74,4***	***6,8***

МО	Всего состоит на Д-учете на 30.11.	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации на 30.11.	% на 31.10	% на 30.11	Динамика
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	5357	4018	***71,3***	***75,0***	***3,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	3782	2860	***71,0***	***75,6***	***4,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	1961	1501	***73,5***	***76,5***	***3,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	4932	3860	***69,2***	***78,3***	***9,0***
ТОО "A CLINIC"	1612	1293	***55,7***	***80,2***	***24,5***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1442	1162	***82,5***	***80,6***	***-2,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	9323	7714	***78,7***	***82,7***	***4,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	2135	1781	***76,9***	***83,4***	***6,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	5304	4445	***50,9***	***83,8***	***32,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	6131	5158	***84,8***	***84,1***	***-0,7***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	1633	1400	***70,9***	***85,7***	***14,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	4889	4216	***86,9***	***86,2***	***-0,7***
ТОО "Alatau Assistance"	1193	1032	***79,5***	***86,5***	***7,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	2762	2396	***75,8***	***86,7***	***10,9***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	205	179	***70,4***	***87,3***	***16,9***
ТОО "Медсервисхирургия"	1231	1079	***81,2***	***87,7***	***6,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	4104	3625	***56,9***	***88,3***	***31,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	13181	11675	***85,5***	***88,6***	***3,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	4292	3845	***63,8***	***89,6***	***25,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	6175	5569	***63,5***	***90,2***	***26,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	1442	1310	***45,0***	***90,8***	***45,8***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	4437	4033	***52,1***	***90,9***	***38,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	4558	4165	***88,4***	***91,4***	***3,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	4154	3871	***89,6***	***93,2***	***3,6***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	48	47	***66,0***	***97,9***	***31,9***
ИТОГО	**303300**	**196062**	***54,5***	***64,6***	***10,1***

от 82,5 до 91,7% от 45,8 до 82,4% 0% до 45,7%

В представленной таблице отражены данные по численности пациентов, состоящих на диспансерном учете без онкологического диагноза, а также охват диспансерным приемом в разрезе медицинских организаций города Алматы за отчетный период с 01 января по 30 ноября 2025 года. Общее количество охваченных мониторингом медицинских организаций составило **77**.

В таблице представлены данные по пациентам, % прошедших диспансеризацию от общего числа, в медицинских организациях в сравнении с 31.10.2025 г. В общем итоге охват за 11 месяцев составил 64,6***%.*** Средний динамический показатель увеличился на 10,1 ***%.***

По ТОО "Smart Health University City выгрузки за период отсутствуют.

Диаграмма № 1. Медицинские организации с показателями охвата диспансерным наблюдением

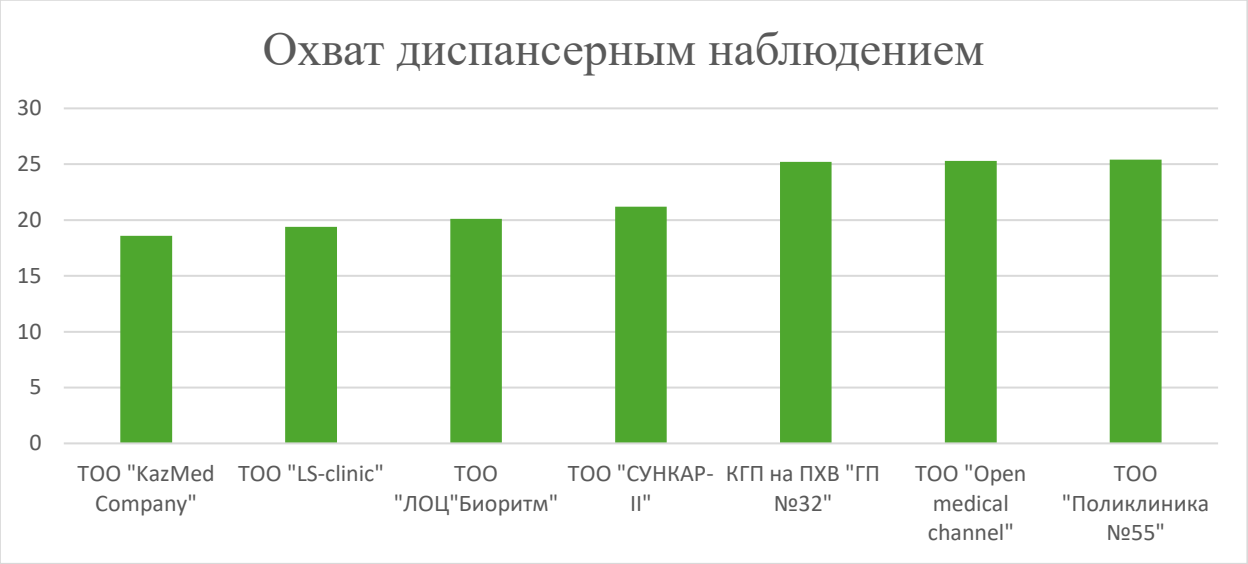


Диаграмма № 1 Медицинские организации с показателями охвата диспансерным наблюдением указывает на следующие организации с низким охватом диспансеризацией (менее 30%):

ТОО "KazMed Company"	***18,6***
ТОО "LS-clinic"	***19,4***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	***20,1***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	***21,2***
КГП на ПХВ "ГП №32"	***25,2***
ТОО "Open medical channel"	***25,3***
ТОО "Поликлиника №55"	***25,4***

Низкий показатель прохождения диспансеризации может приводить к поздней диагностике заболеваний, включая серьезные, такие как сердечно-сосудистые заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания и хронические болезни легких, который в свою очередь, может привести к ухудшению состояния здоровья, увеличению инвалидности и смертности, а также к более сложному и дорогостоящему лечению.

Так как диспансеризация позволяет выявить заболевания на ранней стадии, когда лечение наиболее эффективно, то низкий показатель прохождения означает, что многие заболевания остаются незамеченными, пока не перейдут в более тяжелую форму.

Лечение заболеваний, выявленных на поздних стадиях, как правило, более сложное, длительное и дорогостоящее, чем лечение на ранних стадиях.

Заболевания, не выявленные вовремя, могут приводить к ухудшению качества жизни.

В целом, регулярное прохождение диспансеризации является важной мерой профилактики заболеваний, сохранения здоровья и повышения качества жизни.

1.1.2. Анализ Скрининга АГ, ИБС с 01.01.2025 по 30.11.2025 г.

Скрининг играет важную роль в раннем выявлении заболеваний и факторов риска, что позволяет своевременно начать лечение и повысить шансы на выздоровление. Раннее выявление заболеваний позволяет начать лечение на ранних стадиях, когда оно наиболее эффективно.

В Казахстане сердечно-сосудистые заболевания (ССЗ) являются основной причиной заболеваемости и смертности. Наиболее распространенными являются ишемическая болезнь сердца, инфаркт миокарда, артериальная гипертония и инсульт. Смертность от ССЗ в Казахстане занимает лидирующие позиции среди стран СНГ.

Таблица № 2. Анализ Скрининга АГ, ИБС с 01.01.2025 по 30.11.2025 г.

МО начавшая осмотр	План	Скрининг завершен 30.11.	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
ТОО "Unilab Medical"	167	13	***7,8***	***7,8***	***0,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1860	527	***27,5***	***28,3***	***0,8***
ТОО "KazMed Company"	422	122	***28,9***	***28,9***	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	3118	1400	***43,8***	***44,9***	***1,1***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2451	1215	***46,1***	***49,6***	***3,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	2800	1454	***50,6***	***51,9***	***1,3***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	1500	789	***52,5***	***52,6***	***0,1***
ТОО "Региональный диагностический центр"	177	106	***52,5***	***59,9***	***7,3***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1000	600	***59,9***	***60,0***	***0,1***
ТОО "Поликлиника №55"	1965	1242	***62,1***	***63,2***	***1,1***
ТОО "Maksat МеД"	3093	1956	***60,8***	***63,2***	***2,5***
ТОО "LS-clinic"	1500	956	***62,5***	***63,7***	***1,3***
ТОО "Поликлиника Саялы"	540	354	***65,0***	***65,6***	***0,6***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	264	183	***47,3***	***69,3***	***22,0***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	1288	898	***67,5***	***69,7***	***2,2***
ТОО "Каусар Плюс"	441	311	***66,9***	***70,5***	***3,6***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	2870	2056	***69,3***	***71,6***	***2,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	5436	3911	***70,6***	***71,9***	***1,4***
ТОО "A CLINIC"	1700	1239	***69,1***	***72,9***	***3,8***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	2003	1507	***74,5***	***75,2***	***0,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	2200	1676	***74,3***	***76,2***	***1,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	4952	3782	***72,9***	***76,4***	***3,4***
ТОО "Медсервисхирургия"	1400	1085	***74,9***	***77,5***	***2,6***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	380	297	***75,0***	***78,2***	***3,2***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	954	752	***77,8***	***78,8***	***1,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	100	79	***73,0***	***79,0***	***6,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	2221	1772	***76,4***	***79,8***	***3,4***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	2418	1942	***77,8***	***80,3***	***2,6***

МО начавшая осмотр	План	Скрининг завершен 30.11.	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
ТОО "Медцентр - Рахат"	920	773	***78,9***	***84,0***	***5,1***
ТОО "Alatau Assistance"	840	713	***83,7***	***84,9***	***1,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	3000	2556	***85,2***	***85,2***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	3000	2565	***78,7***	***85,5***	***6,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	4140	3553	***83,3***	***85,8***	***2,5***
ТОО "Almaty Clinic"	182	159	***86,3***	***87,4***	***1,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	1260	1104	***84,3***	***87,6***	***3,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	2543	2232	***82,5***	***87,8***	***5,3***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	1360	1211	***87,1***	***89,0***	***2,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	2800	2535	***88,6***	***90,5***	***1,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	5021	4568	***90,3***	***91,0***	***0,7***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3800	3485	***90,8***	***91,7***	***0,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	3650	3357	***89,6***	***92,0***	***2,4***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	1435	1323	***86,2***	***92,2***	***6,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	4370	4031	***81,2***	***92,2***	***11,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	3268	3015	***91,9***	***92,3***	***0,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	2479	2322	***91,7***	***93,7***	***1,9***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1134	1067	***92,6***	***94,1***	***1,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	4716	4442	***90,2***	***94,2***	***4,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	314	297	***93,0***	***94,6***	***1,6***
ТОО "Клиника "AMD"	169	161	***93,5***	***95,3***	***1,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	5400	5173	***93,3***	***95,8***	***2,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	4422	4251	***94,6***	***96,1***	***1,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	6000	5796	***94,6***	***96,6***	***2,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	5400	5314	***92,6***	***98,4***	***5,8***
ТОО "Med Lab экспресс"	411	408	***98,5***	***99,3***	***0,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	3198	3176	***95,0***	***99,3***	***4,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	1200	1192	***94,9***	***99,3***	***4,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	1801	1808	***100,1***	***100,4***	***0,3***
ТОО "Достар Мед"	3020	3033	***100,4***	***100,4***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	5000	5101	***95,5***	***102,0***	***6,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	3072	3155	***98,5***	***102,7***	***4,2***

МО начавшая осмотр	План	Скрининг завершен 30.11.	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	3882	3994	***92,8***	***102,9***	***10,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	6525	6829	***101,8***	***104,7***	***2,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	3000	3172	***104,4***	***105,7***	***1,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	4650	5013	***107,6***	***107,8***	***0,2***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	4909	5347	***108,1***	***108,9***	***0,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	2064	2259	***109,1***	***109,4***	***0,3***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1310	1465	***111,1***	***111,8***	***0,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	4000	4512	***108,4***	***112,8***	***4,5***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1400	1587	***111,9***	***113,4***	***1,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	4045	4660	***108,4***	***115,2***	***6,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	6000	6945	***104,3***	***115,8***	***11,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	3869	4700	***118,9***	***121,5***	***2,5***
ТОО "D0CT0R H@USE"	360	442	***122,8***	***122,8***	***0,0***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	532	704	***127,8***	***132,3***	***4,5***
ТОО "SadAli Group"	200	270	***134,0***	***135,0***	***1,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	5261	7265	***133,6***	***138,1***	***4,5***
ТОО "Алгамед"	340	535	***152,9***	***157,4***	***4,4***
ИТОГО	**191561**	**176106**	**87,1**	**91,9**	**3,2**

В данной таблице представлены сформированный список целевых групп в разрезе каждой ПМСП по г.Алматы с утвержденным планом скрининга БСК (Приказ №02.1-26/224нк от 09.10.2025г (с изменениями, ***план 191 561***), где утвержден срок - до 29 декабря 2025 г.

Таблица содержит количественную информацию о профилактических медицинских осмотрах по целевой группе. Из вышепредставленных данных, показатель охвата скрининга составил 91,9*%* из общего числа.

По ТОО "Smart Health University City выгрузки за период отсутствуют.

Таблица содержит количественную информацию о профилактических медицинских осмотрах по целевой группе.

Диаграмма № 2. Медицинские организации с наименьшим процентом охвата скрининга БСК

Диаграмма № 2. Медицинские организации с наименьшим процентом охвата скрининга БСК. В диаграмме видны МО с низкими процентами охвата диспансеризации. Среди которых следующие МО с показателями менее 30%:

ТОО "Unilab Medical"	***7,8***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	***28,3***
ТОО "KazMed Company"	***28,9***

1.1.3. Мониторинг по посетившим смотровой кабинет из числа первично-посетивших ПМСП

Система скрининговых и профилактических осмотров на уровне первичного звена здравоохранения включает обязательное прохождение пациентами медосмотра в смотровых кабинетах (Далее - СК). Основными задачами СК являются обязательный профилактический осмотр всех женщин и мужчин, обратившихся впервые в течение года в амбулаторно-поликлиническую организацию, независимо от возраста и характера заболевания, в целях раннего выявления хронических, предопухолевых заболеваний и злокачественных новообразований. Эффективность данной работы является важным индикатором раннего выявления и диагностики заболеваний и соблюдения маршрута пациента.

Таблица № 3. Мониторинг по посетившим Смотровой кабинет из числа первично-посетивших ПМСП с 01.01.2025 по 30.11.2025 г.

МО	**Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК**	**из них прошли СК на 31.10.**	**из них прошли СК на 30.11.**	**% с 01.01. по 31.10.**	**% с 01.01. по 30.11.**	**Динамика (абс)**
ТОО "Smart health university city"	4	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	4732	183	191	***4,1***	***4,0***	***8***
ТОО "LS-clinic"	6206	350	363	***5,9***	***5,8***	***13***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	1610	100	105	***6,5***	***6,5***	***5***
ТОО "Клиника "AMD"	2957	174	221	***6,1***	***7,5***	***47***
ТОО "Каусар Плюс"	4599	300	379	***7,0***	***8,2***	***79***
ТОО "Алгамед"	1847	158	163	***8,7***	***8,8***	***5***
ТОО "Региональный диагностический центр"	1009	85	90	***9,0***	***8,9***	***5***
ТОО "Med Lab экспресс"	2279	200	225	***8,9***	***9,9***	***25***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	5254	465	564	***9,3***	***10,7***	***99***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	21217	2270	2443	***11,2***	***11,5***	***173***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	15839	1902	1990	***13,2***	***12,6***	***88***
ТОО "Open medical channel"	5833	739	787	***12,8***	***13,5***	***48***
ТОО "Поликлиника №55"	4399	436	663	***10,3***	***15,1***	***227***

МО	**Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК**	**из них прошли СК на 31.10.**	**из них прошли СК на 30.11.**	**% с 01.01. по 31.10.**	**% с 01.01. по 30.11.**	**Динамика (абс)**
ТОО "Медцентр - Рахат"	4333	656	887	***15,7***	***20,5***	***231***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	8410	1455	1806	***18,0***	***21,5***	***351***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	5258	1221	1657	***24,4***	***31,5***	***436***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	4003	1298	1369	***33,7***	***34,2***	***71***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2882	582	1050	***25,6***	***36,4***	***468***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	13279	4736	5192	***37,4***	***39,1***	***456***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	20008	5225	7824	***27,5***	***39,1***	***2599***
ТОО "Alatau Assistance"	6208	1734	2485	***28,8***	***40,0***	***751***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	4234	1041	1696	***25,2***	***40,1***	***655***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	11256	4142	4674	***39,3***	***41,5***	***532***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	17524	5855	7339	***34,5***	***41,9***	***1484***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	16314	5650	7108	***36,2***	***43,6***	***1458***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	5352	2594	2803	***50,6***	***52,4***	***209***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	19576	8777	10383	***46,3***	***53,0***	***1606***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	9947	4371	5367	***45,5***	***54,0***	***996***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	11397	2885	6454	***27,4***	***56,6***	***3569***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	8606	4190	4891	***50,8***	***56,8***	***701***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	19353	8523	11079	***45,8***	***57,2***	***2556***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	20210	10103	11587	***53,4***	***57,3***	***1484***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	3483	1883	2065	***57,5***	***59,3***	***182***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	13276	4951	8030	***38,7***	***60,5***	***3079***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	14902	8452	9119	***61,1***	***61,2***	***667***

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК	из них прошли СК на 31.10.	из них прошли СК на 30.11.	% с 01.01. по 31.10.	% с 01.01. по 30.11.	Динамика (абс)
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	13679	7987	8509	*61,2*	*62,2*	*522*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	11094	4884	6910	*46,0*	*62,3*	*2026*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	7773	3536	4899	*48,5*	*63,0*	*1363*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	13086	6935	8259	*56,1*	*63,1*	*1324*
ТОО "Достар Мед"	17635	10089	11209	*59,8*	*63,6*	*1120*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	15075	8709	9594	*62,5*	*63,6*	*885*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	14127	7969	9003	*59,4*	*63,7*	*1034*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	10266	3298	6672	*33,6*	*65,0*	*3374*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	24774	15564	17444	*66,5*	*70,4*	*1880*
ТОО "Maksat МеД"	7324	1862	5282	*26,3*	*72,1*	*3420*
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	9054	6001	6621	*69,0*	*73,1*	*620*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	6767	4560	5062	*73,3*	*74,8*	*502*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	16130	10197	13348	*66,8*	*82,8*	*3151*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	11745	8660	9842	*77,4*	*83,8*	*1182*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	21380	17591	18554	*85,7*	*86,8*	*963*
ТОО "Медсервисхирургия"	3987	3438	3535	*89,6*	*88,7*	*97*
ТОО "A CLINIC"	6636	5571	5932	*92,0*	*89,4*	*361*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	2065	649	1869	*32,6*	*90,5*	*1220*
ТОО "Поликлиника Саялы"	1326	745	1228	*62,1*	*92,6*	*483*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	12785	2918	11871	*24,0*	*92,9*	*8953*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	9363	7888	8772	*87,5*	*93,7*	*884*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	12096	7013	11455	*60,7*	*94,7*	*4442*

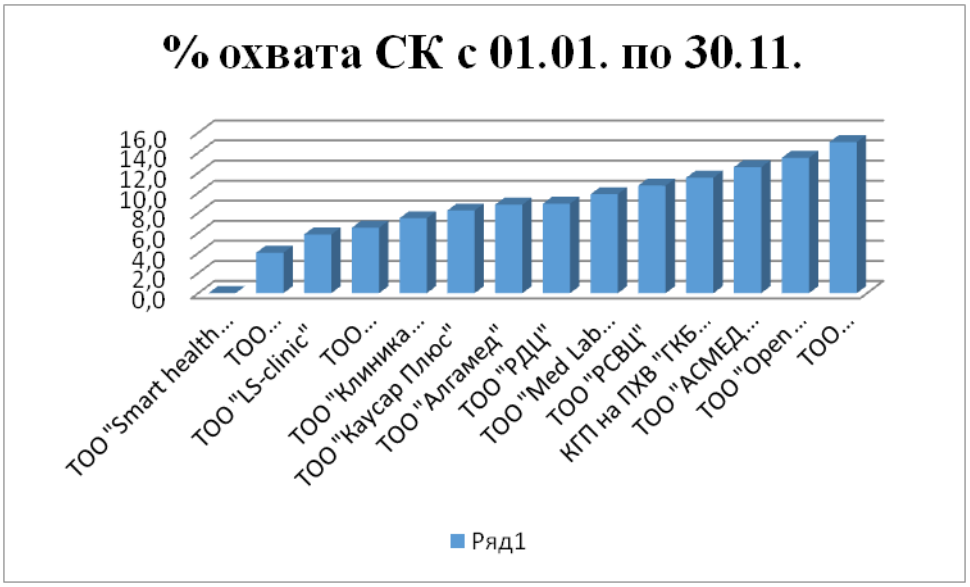
МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК	из них прошли СК на 31.10.	из них прошли СК на 30.11.	% с 01.01. по 31.10.	% с 01.01. по 30.11.	Динамика (абс)
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	11669	10293	11076	***92,7***	***94,9***	***783***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	7850	6184	7483	***84,9***	***95,3***	***1299***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	14652	13412	13993	***97,3***	***95,5***	***581***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	6278	4907	6014	***99,6***	***95,8***	***1107***
ТОО "KazMed Company"	119	100	118	***100,0***	***99,2***	***18***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	6012	5696	5967	***100,0***	***99,3***	***271***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	691	651	686	***99,5***	***99,3***	***35***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	13335	2098	13271	***16,6***	***99,5***	***11173***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	26050	25127	25951	***99,8***	***99,6***	***824***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	291	269	291	***99,6***	***100,0***	***22***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	244	198	244	***99,5***	***100,0***	***46***
ТОО "Almaty Clinic"	771	679	771	***100,0***	***100,0***	***92***
ТОО "D0CT0R H@USE"	234	225	234	***99,6***	***100,0***	***9***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	81	75	81	***100,0***	***100,0***	***6***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	338	338	338	***99,7***	***100,0***	***0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	104	88	104	***98,9***	***100,0***	***16***
ТОО "SadAli Group"	65	54	65	***98,2***	***100,0***	***11***
ТОО "Unilab Medical"	165	132	165	***98,5***	***100,0***	***33***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	411	403	411	***100,0***	***100,0***	***8***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	648	619	648	***99,5***	***100,0***	***29***
ИТОГО	**655771**	**315298**	**396830**	**50,7**	**60,5**	**81532**

от 90% до 100 % от 50% до 89,9 от 0% до 49,9%

В таблице представлены данные по пациентам, посетившим смотровой кабинет (СК), из числа записанных и принятых на приеме первично, в медицинских организациях города Алматы. Общее количество пациентов, первично посетивших поликлинику и подлежащих

осмотру в СК – **655771** человек, из них прошли осмотр **396830** человек, что в среднем составило 60,5% В сравнении с отчетным периодом 01.01.-31.10.2025г. (50,7%) охват осмотрами в СК увеличился на 9,8%.

Диаграмма № 3. Медицинские организации с наиболее низким % осмотра в СК



На данной диаграмме представлены медицинские организации **с охватом осмотрами в СК менее 20%** от числа первично посетивших поликлинику в году и подлежащих осмотру:

ТОО "Smart health university city"	0,0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	4,0
ТОО "LS-clinic"	5,8
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	6,5
ТОО "Клиника "AMD"	7,5
ТОО "Каусар Плюс"	8,2
ТОО "Алгамед"	8,8
ТОО "РДЦ"	8,9
ТОО "Med Lab экспресс"	9,9
ТОО "РСВЦ"	10,7
КГП на ПХВ "ГКБ №5" УОЗ г. Алматы	11,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	12,6
ТОО "Open medical channel"	13,5
ТОО "Поликлиника №55"	15,1

Низкий процент прохождения осмотра в СК повышает риск несвоевременного выявления онкологических патологий, инфекционных и гинекологических заболеваний. В свою очередь поздняя диагностика снижает шансы на успешное лечение и увеличивает риски осложнений.

1.1.4. Мониторинг по посетившим доврачебный кабинет из числа первично-посетивших ПМСП

Доврачебный кабинет (далее — ДК) является неотъемлемой частью системы оказания первичной медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлиническом звене. Его деятельность направлена на проведение доврачебных мероприятий, включающих сбор анамнеза, оценку основных показателей состояния здоровья пациента, выполнение диагностических процедур, предусмотренных стандартами, и подготовку к приему у врача.

Основной задачей ДК является организация и проведение первичной оценки состояния всех пациентов, обратившихся в медицинскую организацию, а также участие в реализации программ диспансеризации и профилактических медицинских осмотров. Через доврачебный кабинет осуществляется предварительный отбор лиц, нуждающихся в более углублённом обследовании, и направление их по установленному маршруту.

Таблица № 4. Мониторинг по посетившим Доврачебный кабинет из числа первично-посетивших ПМСП с 01.01.2025 по 30.11.2025 г.

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в ДК	из них прошли ДК на 31.10.	из них прошли ДК на 30.11.	% с 01.01. по 31.10.	% с 01.01. по 30.11.	Динамика (абс)
ТОО "Smart health university city"	4	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	4528	452	480	***10,7***	***10,6***	***28***
ТОО "Региональный диагностический центр"	902	99	116	***11,5***	***12,9***	***17***
ТОО "Клиника "AMD"	2856	346	385	***12,6***	***13,5***	***39***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	4915	696	744	***15,0***	***15,1***	***48***
ТОО "LS-clinic"	5991	873	908	***15,3***	***15,2***	***35***
ТОО "Каусар Плюс"	4294	755	918	***19,4***	***21,4***	***163***
ТОО "Open medical channel"	5598	1295	1313	***23,7***	***23,5***	***18***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	20511	4543	4925	***23,4***	***24,0***	***382***
ТОО "Алгамед"	1699	484	489	***29,3***	***28,8***	***5***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	7605	2255	2552	***31,2***	***33,6***	***297***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	15336	4759	5171	***34,2***	***33,7***	***412***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	1392	455	491	***34,7***	***35,3***	***36***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2600	576	966	***27,8***	***37,2***	***390***
ТОО "Med Lab экспресс"	2127	744	809	***35,3***	***38,0***	***65***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	4707	1660	1863	***37,4***	***39,6***	***203***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	10507	4313	4837	***43,6***	***46,0***	***524***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	17664	7409	8714	***43,4***	***49,3***	***1305***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	9451	4295	4958	***47,6***	***52,5***	***663***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	9963	4134	5336	***43,6***	***53,6***	***1202***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	13610	7093	7659	***56,8***	***56,3***	***566***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	5014	2678	2888	***55,9***	***57,6***	***210***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	18181	9309	10761	***53,5***	***59,2***	***1452***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	15213	8017	9111	***55,4***	***59,9***	***1094***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	10025	5667	6160	***60,3***	***61,4***	***493***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	10920	5769	6827	***55,3***	***62,5***	***1058***
ТОО "Maksat МеД"	6877	2404	4315	***36,7***	***62,7***	***1911***

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в ДК	из них прошли ДК на 31.10.	из них прошли ДК на 30.11.	% с 01.01. по 31.10.	% с 01.01. по 30.11.	Динамика (абс)
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	3693	2138	2327	***60,5***	***63,0***	***189***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	14611	8612	9229	***63,4***	***63,2***	***617***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	3439	1876	2215	***56,5***	***64,4***	***339***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	8407	5238	5506	***65,1***	***65,5***	***268***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	2926	1791	1941	***68,1***	***66,3***	***150***
ТОО "Медцентр - Рахат"	4023	2657	2695	***68,4***	***67,0***	***38***
ТОО "Достар Мед"	16829	10232	11334	***63,5***	***67,3***	***1102***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	1795	1032	1253	***59,5***	***69,8***	***221***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	12257	8240	8684	***70,7***	***70,8***	***444***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	12643	7668	8994	***64,3***	***71,1***	***1326***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	13617	8044	9996	***65,8***	***73,4***	***1952***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	7256	3848	5353	***55,6***	***73,8***	***1505***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	8238	5822	6346	***73,8***	***77,0***	***524***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	18504	14250	14428	***83,5***	***78,0***	***178***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	6604	4608	5192	***75,6***	***78,6***	***584***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	22772	16821	18197	***77,9***	***79,9***	***1376***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	12560	7059	10330	***58,9***	***82,2***	***3271***
ТОО "Поликлиника №55"	3170	2463	2650	***83,5***	***83,6***	***187***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	18144	14785	15892	***84,2***	***87,6***	***1107***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	20145	15445	17773	***80,1***	***88,2***	***2328***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	7596	5634	6764	***80,2***	***89,0***	***1130***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	11637	7003	10365	***63,1***	***89,1***	***3362***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	18420	12277	16464	***70,3***	***89,4***	***4187***
ТОО "Медсервисхирургия"	3623	3229	3316	***90,3***	***91,5***	***87***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	5443	4473	5060	***97,8***	***93,0***	***587***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	13800	12087	12849	***92,5***	***93,1***	***762***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	7630	6089	7127	***83,4***	***93,4***	***1038***
ТОО "A CLINIC"	6336	5394	5945	***93,5***	***93,8***	***551***
ТОО "Поликлиника Саялы"	1165	817	1096	***77,4***	***94,1***	***279***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	11414	5997	10824	***55,4***	***94,8***	***4827***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	11701	10460	11255	***94,0***	***96,2***	***795***

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в ДК	из них прошли ДК на 31.10.	из них прошли ДК на 30.11.	% с 01.01. по 31.10.	% с 01.01. по 30.11.	Динамика (абс)
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	15022	13984	14476	***99,7***	***96,4***	***492***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	11447	9408	11058	***85,5***	***96,6***	***1650***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	10613	3909	10388	***39,9***	***97,9***	***6479***
ТОО "KazMed Company"	111	91	110	***100,0***	***99,1***	***19***
ТОО "Alatau Assistance"	5846	4982	5807	***86,3***	***99,3***	***825***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	12137	3695	12059	***32,9***	***99,4***	***8364***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	5778	5553	5759	***100,0***	***99,7***	***206***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	24672	23534	24613	***99,0***	***99,8***	***1079***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	283	256	283	***99,6***	***100,0***	***27***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	228	186	228	***99,5***	***100,0***	***42***
ТОО "Almaty Clinic"	750	666	750	***100,0***	***100,0***	***84***
ТОО "D0CT0R H@USE"	222	215	222	***99,5***	***100,0***	***7***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	75	67	75	***100,0***	***100,0***	***8***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	318	318	318	***99,7***	***100,0***	***0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	97	81	97	***98,8***	***100,0***	***16***
ТОО "SadAli Group"	63	52	63	***98,1***	***100,0***	***11***
ТОО "Unilab Medical"	152	123	152	***98,4***	***100,0***	***29***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	689	649	689	***99,5***	***100,0***	***40***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	383	376	383	***100,0***	***100,0***	***7***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	605	579	605	***99,5***	***100,0***	***26***
ИТОГО	**612379**	**365893**	**433231**	**63,3**	**70,7**	**67338**

от 90% до 100 % от 50% до 89,9 от 0% до 49,9%

В таблице представлены данные по пациентам, посетившим доврачебный кабинет (ДК), из числа записанных и принятых на приеме первично, в медицинских организациях города Алматы. Общее количество пациентов, первично посетивших поликлинику и подлежащих осмотру в ДК – **612379** человек, из них прошли осмотр **433231** человек, что в среднем составило 70,7% в сравнении с отчетным периодом 01.01.- 31.10.2025г.(63,3%) охват осмотрами в ДК увеличился на 7,4%.

Диаграмма № 4. Медицинские организации с наиболее низким % осмотра в ДК

На данной диаграмме представлены медицинские организации **с охватом осмотрами в ДК менее 20%** от числа первично посетивших поликлинику в году и подлежащих осмотру:

ТОО "Smart health university city"	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	10,6
ТОО "РДЦ"	12,9
ТОО "Клиника "AMD"	13,5
ТОО "РСВЦ"	15,1
ТОО "LS-clinic"	15,2

Рекомендации по увеличению охвата осмотров пациентов в СК и ДК:

- Провести аудит работы смотровых и доврачебных кабинетов, включая кадровую обеспеченность и физическую доступность.
- Разработать план повышения охвата, включая оповещение пациентов, интеграцию с системами самозаписи и участие участковой службы.
- Усилить административный контроль за прохождением осмотров с ежемесячным мониторингом показателей.

1.1.5. Индикаторы мониторинга маркеров «онконастороженности»

Представляют собой эффективный инструмент аналитической оценки, направленный на выявление критических звеньев в системе оказания онкологической помощи, влияющий на соблюдение сроков диагностики и начала специализированного лечения. Данный механизм позволяет не только проводить контроль и оценку эффективности деятельности медицинских организаций, но и оперативно вносить управленческие корректировки в текущий процесс оказания помощи на основании выявленных отклонений.

В основу системы положен сквозной маршрут онкологического пациента, регламентированный приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 12 ноября 2021 года № ҚР ДСМ-112 «Об утверждении стандарта организации оказания онкологической помощи населению Республики Казахстан». В соответствии с данным нормативным актом:

— Маркер «Онконастороженность 1» выставляется специалистами смотровых кабинетов или врачами первичного звена (врачами общей практики, терапевтами) при подозрении на опухолевое заболевание. Пациент подлежит полному клинико-инструментальному обследованию в срок, не превышающий 8 календарных дней.
— Маркер «Онконастороженность 2» устанавливается после получения результатов обследования и заключений профильных специалистов, при направлении пациента к районному онкологу для проведения углубленного дообследования. Срок реализации данного этапа не должен превышать 10 календарных дней.

Таблица № 5. Мониторинг маркера «Онконастороженность1»

МО	Онконастороженность 1 (ПМСП)			МО	Онконастороженность 1 (ПМСП)		
	кол-во выявленн ых	% своевреме нно обследова нных	% с нарушением срока		кол-во выявленн ых	% своевреме нно обследова нных	% с нарушением срока
ТОО "Unilab Medical"	10	70,0	30,0	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	806	98,4	1,6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	594	84,0	16,0	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	210	98,6	1,4
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	141	87,2	12,8	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	1347	98,7	1,3
ТОО "Поликлиника №55"	203	87,7	12,3	ТОО "Медицинский центр "ХАК"	470	98,7	1,3
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	38	89,5	10,5	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	407	98,8	1,2
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	147	91,2	8,8	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	336	98,8	1,2
ТОО "Алгамед"	59	91,5	8,5	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	350	98,9	1,1
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	509	91,7	8,3	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	439	98,9	1,1
НАО «КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	114	92,1	7,9	ТОО "KazMed Company"	88	98,9	1,1
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	355	94,6	5,4	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	534	98,9	1,1
ТОО "D0CT0R H@USE"	78	94,9	5,1	ТОО "LS-clinic"	190	98,9	1,1
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	213	95,3	4,7	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	312	99,0	1,0
ТОО "Alatau Assistance"	141	95,7	4,3	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	211	99,1	0,9
ТОО "SadAli Group"	96	95,8	4,2	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	589	99,2	0,8
ТОО "Open medical channel"	274	96,0	4,0	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	826	99,2	0,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	662	96,2	3,8	ТОО "АСМЕД Мынбаева"	126	99,2	0,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	537	96,3	3,7	ТОО "Достар Мед"	653	99,2	0,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	1104	96,6	3,4	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	684	99,3	0,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	327	96,6	3,4	КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	274	99,3	0,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	566	96,6	3,4	ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	557	99,3	0,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	513	96,7	3,3	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	737	99,3	0,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	647	96,9	3,1	КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	152	99,3	0,7
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	263	97,0	3,0	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	670	99,6	0,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	375	97,1	2,9	ТОО "Maksat МеД"	300	99,7	0,3
ТОО "Медцентр - Рахат"	174	97,1	2,9	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	669	99,7	0,3
ТОО "Almaty Clinic"	142	97,2	2,8	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	617	99,8	0,2
ТОО "Региональный диагностический центр"	77	97,4	2,6	ТОО "Клиника "AMD"	51	100	0,0
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	198	97,5	2,5	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	450	100	0,0
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	41	97,6	2,4	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	29	100	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	798	97,6	2,4	ТОО "GALA medical"	1	100	0,0
ТОО "A CLINIC"	177	97,7	2,3	ТОО "Архимедес Казахстан"	8	100	0,0
ТОО "Медсервисхирургия"	178	97,8	2,2	ТОО "Медицинский центр "MedLine"	181	100	0,0
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	136	97,8	2,2	ТОО "Поликлиника Саялы"	69	100	0,0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	591	97,8	2,2	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	842	100	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	217	98,2	1,8	КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	266	100	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	56	98,2	1,8	ТОО "Медицинский центр "Med City"	241	100	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	1031	98,3	1,7	ТОО "Med Lab экспресс"	60	100	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	608	98,4	1,6				
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	794	98,4	1,6				
ИТОГО	**27936**	**97,6**	**2,3**	**ИТОГО**	**27936**	**97,6**	**2,3**

Таблица 6. Мониторинг «Онконастороженность1» в процессе дообследования

МО	На дообследовании на 30.11.	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
ТОО "Unilab Medical"	4	3	50,0	75,0	-25,0
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	49	33	64,7	67,3	-2,6
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	19	8	55,6	42,1	13,5
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	3	1	33,3	33,3	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	35	9	18,4	25,7	-7,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	8	2	20,0	25,0	-5,0
ТОО "Open medical channel"	15	3	10,0	20,0	-10,0
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	10	2	25,0	20,0	5,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	39	7	17,5	17,9	-0,4
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	90	16	15,6	17,8	-2,2
ТОО "D0CT0R H@USE"	15	2	14,3	13,3	1,0
ТОО "Поликлиника №55"	135	18	11,9	13,3	-1,4
ТОО "LS-clinic"	17	2	11,8	11,8	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	94	11	11,6	11,7	-0,1
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	18	2	7,7	11,1	-3,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	9	1	5,9	11,1	-5,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	11	1	0,0	9,1	-9,1
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	26	2	8,7	7,7	1,0
ТОО "Медцентр - Рахат"	15	1	11,1	6,7	4,4
ТОО "Региональный диагностический центр"	32	2	6,1	6,3	-0,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	18	1	7,7	5,6	2,1
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	19	1	4,5	5,3	-0,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	20	1	0,0	5,0	-5,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	22	1	0,0	4,5	-4,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	44	2	3,3	4,5	-1,3
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	22	1	3,1	4,5	-1,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	26	1	4,8	3,8	0,9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	27	1	3,7	3,7	0,0
ТОО "Алгамед"	28	1	3,3	3,6	-0,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	64	2	3,4	3,1	0,3
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	39	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	10	0	11,1	0,0	11,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	19	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	23	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	13	0	0,0	0,0	0,0

МО	На дообследовании на 30.11.	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	25	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	19	0	*4,2*	*0,0*	*4,2*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	10	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	18	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	28	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	25	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	11	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	11	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	23	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	11	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	3	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	18	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	29	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	11	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	27	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	11	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	8	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Alatau Assistance"	10	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	2	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "KazMed Company"	32	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Maksat МеД"	6	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Med Lab экспресс"	3	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	3	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "SadAli Group"	5	0	*9,1*	*0,0*	*9,1*
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	5	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	19	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	8	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Достар Мед"	35	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Каусар Плюс"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	7	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Клиника "AMD"	6	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Медицинский центр "Med City"	18	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	5	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	8	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	3	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	7	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Клиника "AMD"	6	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*

МО	На дообследовании на 30.11.	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
ТОО "Медицинский центр "Med City"	18	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	5	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	8	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ИТОГО	**1509**	**139**	**8,5**	**9,2**	**-0,7**

Настоящий отчет содержит агрегированные данные по количеству выявленных случаев «онконастороженности» в медицинских организациях города Алматы за отчетный период (с 01.01.2025 по 30.11.2025г).

Согласно представленной информации:

В отчетный период маркер «Онконастороженность 1» был установлен у **27 936 пациентов**, из которых **27 279 случаев** были подтверждены по итогам углубленного обследования, что составляет **97,6%** от общего числа. Нарушения сроков проведения дообследования, регламентированных **Приказом МЗ РК № ҚР ДСМ-112 от 12.11.2021 года** (норматив — не более 8 календарных дней), зафиксированы у **657 пациентов**, что составляет **2,3%** от всех обследованных. В целом данный показатель оценивается как удовлетворительный. Однако вызывает обеспокоенность факт, что на момент анализа **139 пациентов** находятся **на этапе дообследования с уже нарушенными сроками**, что свидетельствует о **локальных недостатках в организации диагностического этапа** и возможных затяжных обследованиях со стороны отдельных медицинских организаций. Данные обстоятельства подчеркивают необходимость системного подхода к мониторингу ключевых индикаторов, позволяющего не только фиксировать отклонения, но и **предупреждать их возникновение** за счёт своевременного анализа и оперативной коррекции управленческих решений. Продолжение **регулярного мониторинга и аналитики на всех этапах маршрута пациента с онкологической настороженностью** является важным условием повышения качества и эффективности онкологической помощи в городе Алматы.

Диаграмма № 5. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока (более 8-ми дней)

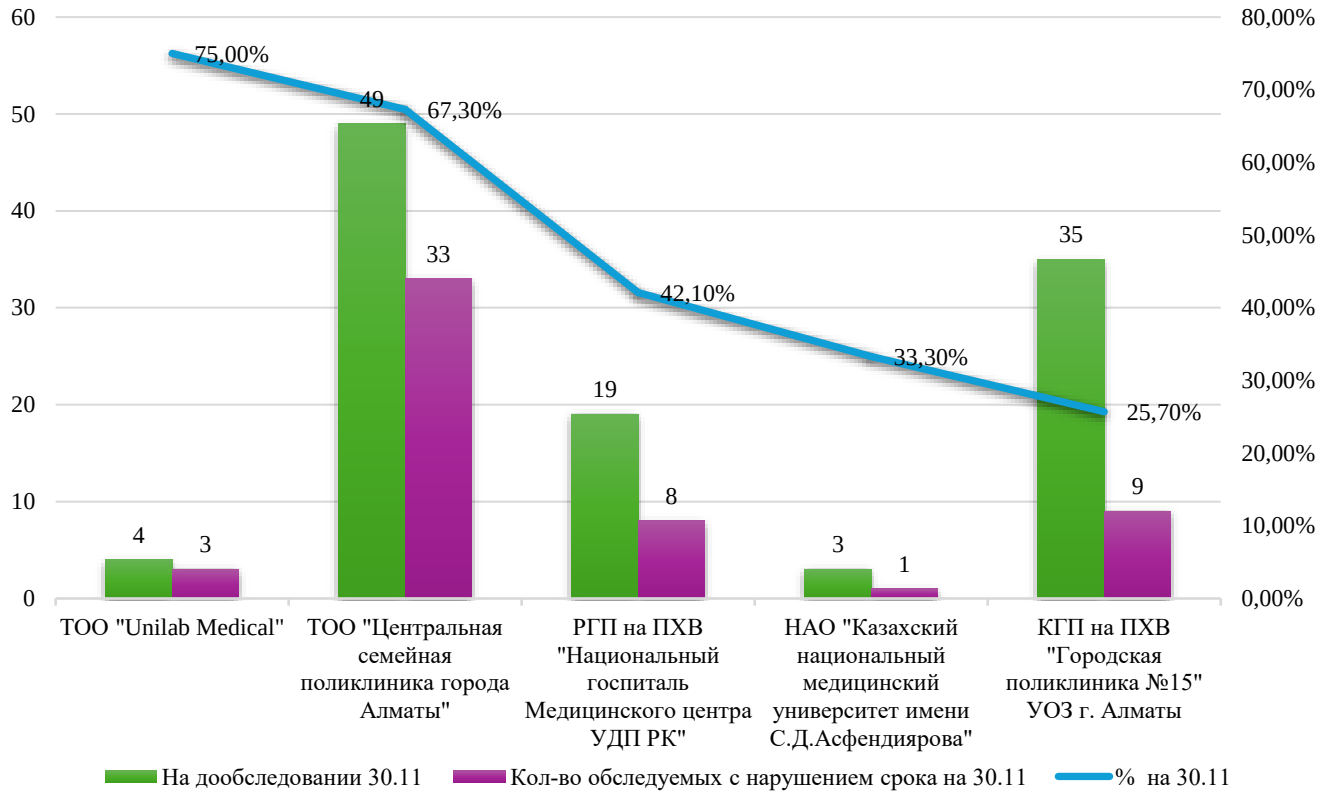


Диаграмма № 5. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока (более 8-ми дней) из числа пациентов, находящихся на дообследовании, указывает на медицинские организации с худшими показателями по г. Алматы, у которых большое количество пациентов находятся на этапе дообследования уже с нарушением срока и установленным маркером «онконастороженность 1».

Таблица № 7. Мониторинг маркера «Онконастороженность2»

МО	Онконастороженность 2 (ПМСП)			МО	Онконастороженность 2 (ПМСП)		
	кол-во выявленных	% своевременно обследованных	% с нарушением срока		кол-во выявленных	% своевременно обследованных	% с нарушением срока
ТОО "Поликлиника №55"	181	24,9	75,1	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	202	82,7	17,3
ТОО "Алгамед"	55	25,5	74,5	ТОО "АСМЕД Мынбаева"	122	82,8	17,2
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	121	25,6	74,4	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	204	82,8	17,2
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	35	25,7	74,3	ТОО "Med Lab экспресс"	59	83,1	16,9
ТОО "Региональный диагностический центр"	73	47,9	52,1	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	398	83,9	16,1
ТОО "SadAli Group"	92	50,0	50,0	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	790	84,3	15,7
ТОО "D0CT0R H@USE"	73	50,7	49,3	ТОО "Медцентр - Рахат"	169	84,6	15,4
ТОО "KazMed Company"	87	51,7	48,3	ТОО "A CLINIC"	168	85,1	14,9
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	27	51,9	48,1	ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	195	85,6	14,4
ТОО "Alatau Assistance"	133	52,6	47,4	ТОО "Maksat МеД"	294	85,7	14,3
ТОО "Клиника "AMD"	51	58,8	41,2	ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	540	85,7	14,3
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	150	59,3	40,7	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	1024	85,9	14,1
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	134	60,4	39,6	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	586	87,5	12,5
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	39	61,5	38,5	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	204	88,2	11,8
ТОО "Almaty Clinic"	137	66,4	33,6	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	675	88,6	11,4
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	251	66,5	33,5	ТОО "Nurlab medical clinic №1"	132	88,6	11,4
ТОО "Медицинский центр "Med City"	236	69,1	30,9	КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	268	89,9	10,1
ТОО "Unilab Medical"	7	71,4	28,6	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	490	90,8	9,2
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	580	71,7	28,3	КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	254	90,9	9,1
ТОО "LS-clinic"	182	72,0	28,0	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	415	91,8	8,2
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	464	72,0	28,0	ТОО "Медсервисхирургия"	173	91,9	8,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	343	74,1	25,9	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	438	92	8,0
ТОО "Архимедес Казахстан"	8	75,0	25,0	КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	323	92,3	7,7
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	180	76,7	23,3	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	756	92,3	7,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	533	77,9	22,1	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	497	92,4	7,6
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	190	77,9	22,1	ТОО "Поликлиника Саялы"	68	92,6	7,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	483	78,5	21,5	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	322	92,9	7,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	772	78,9	21,1	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	659	92,9	7,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	299	79,6	20,4	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	787	93,6	6,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	304	79,6	20,4	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	469	93,8	6,2
ТОО "Достар Мед"	622	80,1	19,9	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	585	94,5	5,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	695	81,0	19,0	НАО «КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	94	94,7	5,3
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	441	81,2	18,8	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	701	95,1	4,9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	495	81,2	18,8	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	510	95,3	4,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	619	81,7	18,3	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	594	95,5	4,5
ТОО "Каусар Плюс"	55	81,8	18,2	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	791	96,7	3,3
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	321	81,9	18,1				
ТОО "Open medical channel"	244	82,0	18,0				
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	969	82,7	17,3				
ИТОГО	**25638**	**83,7**	**16,2**	**ИТОГО**	**25638**	**83,7**	**16,2**

Таблица 8. Мониторинг «Онконастороженность2» в процессе дообследования

МО	На дообследовании на 30.11.	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
ТОО "Unilab Medical"	1	1	33,3	100,0	-66,7
ТОО "Алгамед"	27	27	93,1	100,0	-6,9
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	73	69	94,5	94,5	0,0
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	18	17	85,7	94,4	-8,7
ТОО "Региональный диагностический центр"	27	24	92,9	88,9	4,0
ТОО "Поликлиника №55"	118	102	85,5	86,4	-1,0
ТОО "KazMed Company"	32	27	90,0	84,4	5,6
ТОО "LS-clinic"	15	11	46,7	73,3	-26,7
ТОО "D0CT0R H@USE"	13	9	75,0	69,2	5,8
ТОО "Клиника "AMD"	6	4	60,0	66,7	-6,7
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	24	16	76,2	66,7	9,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	82	50	62,7	61,0	1,7
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	15	8	66,7	53,3	13,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	33	16	32,4	48,5	-16,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	24	10	37,5	41,7	-4,2
ТОО "Достар Мед"	34	14	55,3	41,2	14,1
ТОО "Alatau Assistance"	10	4	75,0	40,0	35,0
ТОО "SadAli Group"	5	2	50,0	40,0	10,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	3	1	40,0	33,3	6,7
ТОО "Maksat МеД"	6	2	33,3	33,3	0,0
ТОО "Med Lab экспресс"	3	1	50,0	33,3	16,7
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	3	1	0,0	33,3	-33,3
ТОО "Медицинский центр "Med City"	18	6	27,8	33,3	-5,6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	59	18	39,2	30,5	8,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	23	7	39,5	30,4	9,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	10	3	42,1	30,0	12,1
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	10	3	35,3	30,0	5,3
ТОО "Медцентр - Рахат"	15	4	11,1	26,7	-15,6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	8	2	16,7	25,0	-8,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	28	7	17,4	25,0	-7,6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	8	2	13,3	25,0	-11,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	13	3	15,4	23,1	-7,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	26	6	34,8	23,1	11,7
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	5	1	16,7	20,0	-3,3
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	5	1	14,3	20,0	-5,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	26	5	52,6	19,2	33,4

МО	На дообследовании на 30.11.	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% на 31.10.	% на 30.11.	Динамика
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	11	2	7,7	18,2	-10,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	25	4	41,7	16,0	25,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	42	6	29,3	14,3	15,0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	7	1	14,3	14,3	0,0
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	8	1	33,3	12,5	20,8
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	9	1	28,6	11,1	17,5
ТОО "Open medical channel"	9	1	33,3	11,1	22,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	21	2	14,3	9,5	4,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	23	2	7,1	8,7	-1,6
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	38	2	5,1	5,3	-0,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	19	1	3,0	5,3	-2,2
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	19	1	0,0	5,3	-5,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	27	1	6,1	3,7	2,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	23	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	25	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	19	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	17	0	5,0	0,0	5,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	11	0	10,0	0,0	10,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	7	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	10	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	18	0	8,3	0,0	8,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	19	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	4	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	9	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	16	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	20	0	12,5	0,0	12,5
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	2	0	0,0	0,0	0,0
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	10	0	37,5	0,0	37,5
ТОО "Almaty Clinic"	2	0	25,0	0,0	25,0
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	5	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	1	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	7	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	8	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Поликлиника Саялы"	3	0	0,0	0,0	0,0
ИТОГО	**1371**	**492**	**32,9**	**35,9**	**-3,0**

За рассматриваемый период от 01.01.-30.11.25 г. в медицинских организациях города Алматы зарегистрировано **25 638 случаев** установки маркера «Онконастороженность 2». По итогам углублённого обследования **подтверждено 21 478 случаев**, что составляет **83,7%** от общего числа направленных. В то же время, у **3028 пациентов** были зафиксированы **нарушения диагностического маршрута**, выразившиеся в превышении допустимого срока дообследования (более 10 календарных дней), установленного **Приказом МЗ РК № ҚР ДСМ-112 от 12.11.2021 года**. Это составляет **11,8%** от всех обследованных пациентов. Показатель **своевременного прохождения углублённого обследования** составляет **83,7%**, что можно считать положительным результатом. Однако настораживает наличие **492 пациентов**, находящихся **на этапе обследования с уже нарушенными сроками**, что может в дальнейшем негативно повлиять на общие показатели своевременности.

Рекомендации: необходимо усилить контроль за соблюдением сроков дообследования, особенно в отношении пациентов с превышением нормативных сроков, с целью повышения эффективности онкологической настороженности и своевременного выявления злокачественных новообразований.

Наличие количества случаев с нарушением временных нормативов свидетельствует о системных проблемах на уровне отдельных медицинских организаций. Возможными причинами являются:

— затруднённая доступность высокотехнологичных методов диагностики (в том числе КТ и МРТ) из-за дефицита онкоквот на запись;

— несоблюдение принципов организации приоритета для онкологических пациентов в рамках так называемого «зелёного коридора»;

— недостаточный контроль и отсутствие эффективного механизма внутреннего мониторинга маршрутизации пациентов со стороны медицинских организаций.

Выявленные отклонения требуют принятия оперативных управленческих решений, направленных на оптимизацию логистики обследований, усиление контроля соблюдения сроков на каждом этапе маршрута пациента, а также обеспечение приоритетного доступа к диагностическим услугам в соответствии с установленными клиническими протоколами и нормативными документами.

Диаграмма № 6. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока (более 10-ти дней)

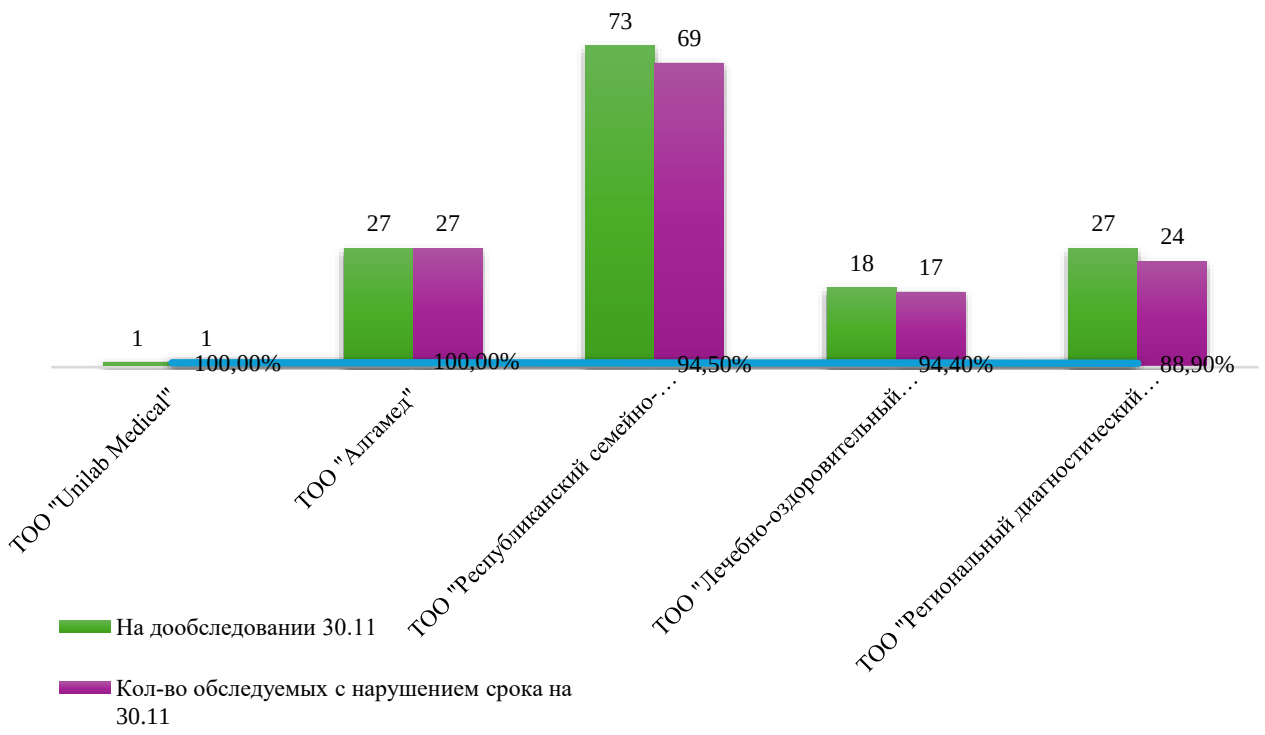


Диаграмма № 6. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока (более 10-ти дней) из числа пациентов, находящихся на дообследовании, отражает те медицинские организации, у которых большое количество пациентов находятся на этапе дообследования уже с нарушением срока и установленным маркером «онконастороженность2».

1.1.6. Мониторинг маркера «Флюорозадержанные»

Система мониторинга противотуберкулезных мероприятий в медицинских организациях осуществляется на основе индикативной модели оценки, охватывающей ключевые направления профилактики и раннего выявления туберкулезной инфекции. Основными компонентами мониторинга являются:

- контроль охвата профилактическими осмотрами, включая обязательное флюорографическое обследование женщин в организациях родовспоможения;
- диспансерное наблюдение за контингентами с повышенным риском заболеваемости;
- своевременность и полнота дообследования пациентов с выявленными патологическими изменениями на флюорограммах;
- маршрутизация тубподозрительных лиц в рамках первичного звена амбулаторно-поликлинической помощи.

При обнаружении патологических изменений на флюорографическом (или рентгенологическом) снимке у пациента в автоматическом режиме формируется и присваивается маркер **«флюороположительный»**, с последующей передачей информации в личный кабинет лечащего врача. Это обеспечивает своевременное информирование медицинского персонала и инициирует клинический маршрут пациента для последующего дообследования.

К обязательному дообследованию подлежат пациенты, у которых в процессе первичного флюорографического обследования выявлены следующие патологические изменения:

— гидроторакс;
— пневмоторакс;
— признаки пневмонии;
— расширение корней легких;
— а также любые другие рентгенологические признаки, характерные для туберкулезной инфекции.

Верификация диагноза туберкулеза осуществляется посредством проведения комплекса бактериологических и инструментальных диагностических процедур, реализуемых в медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь. Это позволяет обеспечить достоверность диагностики и своевременное принятие решений по маршрутизации пациентов для дальнейшего лечения или диспансерного наблюдения.

Таким образом, эффективное функционирование системы мониторинга противотуберкулезных мероприятий напрямую зависит от качества работы первичного звена**, своевременной установки маркеров, соблюдения сроков дообследования, а также межуровневого взаимодействия в системе оказания фтизиатрической помощи.**

Таблица № 9. Мониторинг маркера «Флюорозадержанные»

МО	на дообследовании на 30.11.2025	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% не дообследования на 31.10.2025	% не дообследования на 30.11.2025	Динамика за месяц (абс.)
	2200	**1069**	**55,4**	**48,6**	**-792**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1	1	***44,4***	***100,0***	***-3***
ТОО "SadAli Group"	1	1	***0,0***	***100,0***	***1***
ТОО "Smart health university city"	21	21	***87,0***	***100,0***	***1***
ТОО "Unilab Medical"	11	11	***0,0***	***100,0***	***11***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	52	52	***95,8***	***100,0***	***6***
ТОО "Региональный диагностический центр"	76	74	***95,7***	***97,4***	***8***
ТОО "KazMed Company"	33	30	***91,7***	***90,9***	***8***
ТОО "Алгамед"	37	33	***88,6***	***89,2***	***2***
ТОО "Медцентр - Рахат"	148	132	***85,5***	***89,2***	***2***
ТОО "Поликлиника №55"	62	54	***70,0***	***87,1***	***26***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	168	144	***82,9***	***85,7***	***42***
ТОО "LS-clinic"	141	116	***59,5***	***82,3***	***69***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	128	101	***76,3***	***78,9***	***27***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	49	38	***79,4***	***77,6***	***11***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	12	9	***95,2***	***75,0***	***-267***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	3	2	***48,1***	***66,7***	***-11***
ТОО "Med Lab экспресс"	28	18	***58,3***	***64,3***	***11***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	47	30	***70,6***	***63,8***	***6***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	49	29	***64,8***	***59,2***	***-6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	26	14	***92,5***	***53,8***	***-60***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	16	8	***25,0***	***50,0***	***6***
ТОО "Клиника "AMD"	4	2	***97,9***	***50,0***	***-44***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	10	5	***36,4***	***50,0***	***1***
ТОО "A CLINIC"	13	6	***43,6***	***46,2***	***-11***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	82	29	***37,0***	***35,4***	***12***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	3	1	***80,0***	***33,3***	***-3***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	6	2	***50,0***	***33,3***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	58	19	***41,1***	***32,8***	***-11***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	20	6	***30,8***	***30,0***	***-6***

МО	на дообследовании на 30.11.2025	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% не дообследования на 31.10.2025	% не дообследования на 30.11.2025	Динамика за месяц (абс.)
	2200	**1069**	**55,4**	**48,6**	**-792**
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	18	5	***38,9***	***27,8***	***-2***
ТОО "Alatau Assistance"	4	1	***25,0***	***25,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	10	2	***23,5***	***20,0***	***-2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	25	5	***50,8***	***20,0***	***-25***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	5	1	***68,2***	***20,0***	***-14***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	84	16	***31,8***	***19,0***	***-47***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	42	8	***65,4***	***19,0***	***-43***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	16	3	***45,5***	***18,8***	***-2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	26	4	***21,7***	***15,4***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	49	7	***19,7***	***14,3***	***-5***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	7	1	***36,8***	***14,3***	***-6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	115	14	***15,2***	***12,2***	***-6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	34	4	***48,1***	***11,8***	***-9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	9	1	***57,1***	***11,1***	***-3***
ТОО "Almaty Clinic"	9	1	***33,3***	***11,1***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	10	1	***13,3***	***10,0***	***-1***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	11	1	***0,0***	***9,1***	***1***
ТОО "Maksat МеД"	26	2	***17,9***	***7,7***	***-5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	21	1	***11,8***	***4,8***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	46	2	***46,2***	***4,3***	***-34***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	41	1	***40,0***	***2,4***	***-15***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	15	0	***58,1***	***0,0***	***-18***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1	0	***50,0***	***0,0***	***-2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	13	0	***64,3***	***0,0***	***-9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	8	0	***52,9***	***0,0***	***-9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	15	0	***60,0***	***0,0***	***-15***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	16	0	***80,5***	***0,0***	***-136***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	4	0	***55,6***	***0,0***	***-20***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	42	0	***19,6***	***0,0***	***-39***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	6	0	***36,4***	***0,0***	***-4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	2	0	***14,3***	***0,0***	***-2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	2	0	***85,7***	***0,0***	***-12***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	37	0	***20,5***	***0,0***	***-8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	11	0	***54,7***	***0,0***	***-29***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	25	0	***4,5***	***0,0***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	26	0	***21,6***	***0,0***	***-8***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	2	0	***12,5***	***0,0***	***-1***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	21	0	***26,0***	***0,0***	***-25***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	2	0	***63,6***	***0,0***	***-7***
ТОО "D0CT0R H@USE"	1	0	***66,7***	***0,0***	***-2***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	4	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Open medical channel"	4	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Достар Мед"	0	0	***21,4***	***0,0***	***-3***

МО	на дообследовании на 30.11.2025	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% не дообследования на 31.10.2025	% не дообследования на 30.11.2025	Динамика за месяц (абс.)
	2200	**1069**	**55,4**	**48,6**	**-792**
ТОО "Каусар Плюс"	3	0	***100,0***	***0,0***	***-2***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	5	0	***100,0***	***0,0***	***-2***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	22	0	***68,2***	***0,0***	***-45***
ТОО "Медсервисхирургия"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***

По итогам анализа данных по флюорозадержанным пациентам в разрезе медицинских организаций города Алматы за период с 1 января по 30 ноября 2025 года, выявлено ***68 432*** **человек**, нуждающихся в дообследовании по результатам флюорографического обследования. Из общего числа:

— **498 случаев** были подтверждены в «ТУБ1»,
— **65 734 пациента** сняты с учета после исключения патологии,
— **2 200 человек** продолжают находиться на дообследовании.

В динамике с 31.10.2025 по 30.11.2025 года отработаны, т.е. являются дообследованными ***1 043*** пациента, тем самым данным лицам маркер снят. Также имеет место быть несвоевременность отработки маркеров в течение отчетного периода, тем самым на данный факт нам показывает добавившиеся маркеры-***251*** человек. Особую озабоченность вызывает тот факт, что у **1 861 пациентов** остаются нарушены сроки проведения дообследования, что свидетельствует о недостаточной организации работы с флюорозадержанными пациентами на уровне ряда медицинских организаций.

А также при анализе списков пациентов с маркером **"Флюорозадержанный"** установлено, что **1 018 человек** с диагнозами, не требующими дообследования, тем самым цифра искусственно высока, **1 человек** с подозрением на туберкулез.

Анализ ситуации указывает на отсутствие системного подхода к мониторингу и контролю за прохождением пациентами диагностического маршрута. Особенно тревожным является тот факт, что значительная часть пациентов с потенциальной патологией остаются не дообследованными в установленные сроки, что создаёт высокий риск пропуска ранних стадий туберкулеза.

Учитывая эпидемиологическую значимость туберкулеза, подобные отклонения могут способствовать росту числа запущенных форм заболевания, увеличению уровня инфицирования населения, а также негативно повлиять на показатели смертности от данной патологии.

Выявленные нарушения требуют немедленного усиления управленческого контроля, оптимизации работы с флюорозадержанными пациентами.

Диаграмма № 7. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока

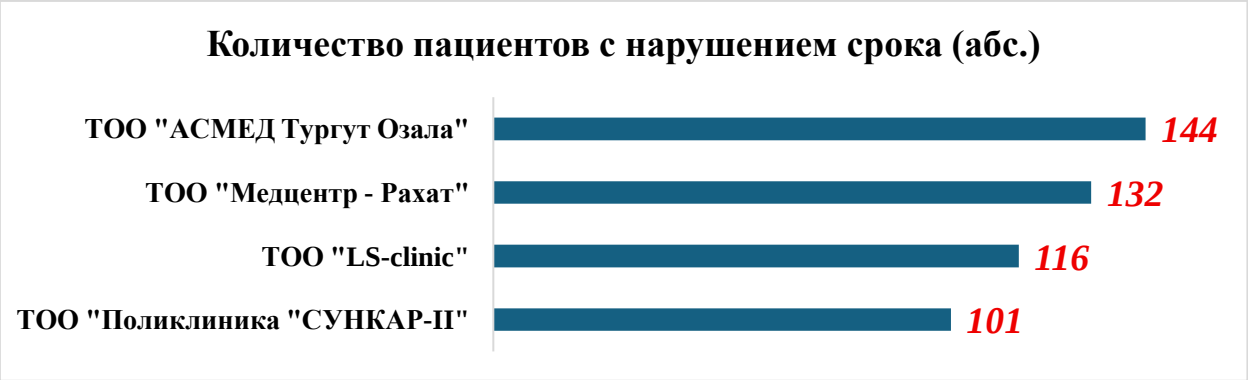


Диаграмма № 7. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока, указывает на медицинские организации, у которых большое количество пациентов с маркером «флюрозадержанный» находятся на этапе обследования с нарушением срока, т.е. фактически не отработанные и не дообследованные.

Таблица № 10. Мониторинг маркера «Тубподозрительный»

МО	на дообследовании на 30.11.2025	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% не дообследования на 31.10.2025	% не дообследования на 30.11.2025	Динамика за месяц (абс.)
	29	**23**	**97,8**	**79,3**	**-22**
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	1	1	***0,0***	***100,0***	***1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	1	1	***0,0***	***100,0***	***1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1	1	***0,0***	***100,0***	***1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	1	1	***100,0***	***100,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	1	1	***100,0***	***100,0***	***0***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	5	5	***100,0***	***100,0***	***0***
ТОО "A CLINIC"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0***
ТОО "KazMed Company"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0***
ТОО "Med Lab экспресс"	2	2	***100,0***	***100,0***	***-1***
ТОО "Алгамед"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3	3	***100,0***	***100,0***	***1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0***
ТОО "Поликлиника №55"	1	1	***0,0***	***100,0***	***1***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	2	2	***100,0***	***100,0***	***1***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	3	1	***100,0***	***33,3***	***0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***

МО	на дообследовании на 30.11.2025	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% не дообследования на 31.10.2025	% не дообследования на 30.11.2025	Динамика за месяц (абс.)
	29	**23**	**97,8**	**79,3**	**-22**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	0	0	***100,0***	***0,0***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	1	0	***100,0***	***0,0***	***-5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	0	0	***100,0***	***0,0***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	0	0	***100,0***	***0,0***	***-2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	0	0	***100,0***	***0,0***	***-1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Alatau Assistance"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Almaty Clinic"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "LS-clinic"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Maksat МеД"	0	0	***100,0***	***0,0***	***-3***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Open medical channel"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***

МО	на дообследовании на 30.11.2025	кол-во обследуемых с нарушением срока на 30.11.2025	% не дообследования на 31.10.2025	% не дообследования на 30.11.2025	Динамика за месяц (абс.)
	29	**23**	**97,8**	**79,3**	**-22**
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "SadAli Group"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Smart health university city"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Unilab Medical"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Достар Мед"	1	0	***100,0***	***0,0***	***-3***
ТОО "Каусар Плюс"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Клиника "AMD"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	1	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Медсервисхирургия"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Региональный диагностический центр"	0	0	***0,0***	***0,0***	***0***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	0	0	***100,0***	***0,0***	***-11***

1.1.7. Анализ мониторинга маркера «Тубподозрительный» в медицинских организациях города Алматы

Мониторинг показателя «тубподозрительный» представляет собой важный инструмент оценки эффективности выявления и маршрутизации пациентов с подозрением на туберкулез. Указанный маркер позволяет отслеживать динамику дообследования лиц, находящихся под диспансерным наблюдением участковых фтизиатров и специалистов Областного центра фтизиопульмонологии, а также оценивать полноту и своевременность исполнения клинического маршрута.

Согласно сводным данным за период с начала 2025 года, в медицинских организациях города Алматы зарегистрировано:

- **657 случаев установки маркера «тубподозрительный»**,
- из них **67 пациентов подтверждены** (маркер «тубподозрительный 2»),
- **561 пациента сняты с учета после исключения диагноза**,
- **23 находятся на этапе дообследования**.

В динамике с 31.10.2025 по 30.11.2025 года отработаны, т.е. являются дообследованными 28 пациентов. Также имеет место быть несвоевременность отработки маркеров в течении отчетного периода, тем самым на данный факт нам показывает добавившиеся маркеры - 6 человек, что говорит о низкой фтизионастороженности со стороны участковой службы, т.к. данный маркер является напрямую подтверждением либо опровержением туберкулеза.

Из числа пациентов, находящихся на дообследовании, у **23 человек (79,3%)** зафиксировано превышение нормативных сроков проведения диагностических мероприятий, что свидетельствует о низком уровне фтизионастороженности и

недостаточной эффективности внутриорганизационного контроля со стороны отдельных медицинских учреждений.

Диаграмма № 8. Медицинские организации с низким уровнем фтизионастороженности

Диаграмма № 8. Медицинские организации с низким уровнем фтизионастороженности указывает на неблагополучную динамику и низкие показатели медицинских организаций по установке маркеров «тубподозрительный» при высоком числе флюорозадержанных пациентов с нарушением сроков дообследования. Это может свидетельствовать о:

— отсутствии внутреннего клинического контроля и фтизионастороженности;
— недооценке флюорографических находок;
— недостаточном взаимодействии с профильными специалистами-фтизиатрами.

Такая ситуация создает реальную угрозу пропуска случаев туберкулеза на ранней стадии и, как следствие, увеличения числа запущенных форм заболевания, роста заболеваемости и смертности. Рекомендуется усилить контроль за соблюдением сроков дообследования, пересмотреть механизмы работы с флюорозадержанными пациентами, обеспечить полноценную реализацию маршрута пациентов с подозрением на туберкулез в соответствии с действующими клиническими протоколами и стандартами.

1.1.8. Мониторинг контрацепции женщин фертильного возраста (далее-ЖФВ), состоящих на спецучете- туберкулез

Таблица № 11. Количество женщин без контрацепции, состоящих на спецучете - туберкулез

МО	Количество женщин без контрацепции на 31.10.2025	Количество женщин без контрацепции на 30.11.2025	Динамика
	3	1	-2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	0	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1	0	-1
ТОО "Maksat МеД"	1	0	-1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	1	0	-1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	0	0	0

МО	Количество женщин без контрацепции на 31.10.2025	Количество женщин без контрацепции на 30.11.2025	Динамика
	3	1	-2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	0	0	0
ТОО "Open medical channel"	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	0	0	0
ТОО "Достар Мед"	0	0	0
ТОО "Медицинский центр "Med City"	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	0	0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	0	0	0
ТОО "Almaty Clinic"	0	0	0
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	0	0	0

МО	Количество женщин без контрацепции на 31.10.2025	Количество женщин без контрацепции на 30.11.2025	Динамика
	3	1	-2
ТОО "Медсервисхирургия"	*0*	*0*	*0*
ТОО "Поликлиника №55"	*0*	*0*	*0*

По состоянию на 30.11.2025 года в г. Алматы по результатам выгрузки контрацепции ЖФВ, состоящих на Д-учете и получающих лечение с активным туберкулезом, выявлена ***1* женщина, не имеющая контрацепцию,** однако все женщины фертильного возраста, которые получают лечение с диагнозом туберкулез должны быть контрацептированы ***100%***. Исключение имеют лишь лица с абсолютным противопоказанием или вирго. Наличие лиц, не имеющих контрацепцию, несет в себе опасность беременности во время лечения специфическими препаратами, которые также могут вызвать побочные действия и врожденные патологии плода, а также передачи инфекции плацентарным путем.

В динамике за месяц отработано ***2 женщины***, выставлена контрацепция, сняты с учета лица, не подлежащие контрацептированию, в связи с окончанием лечения.

Следует отметить, что в предоставленной таблице отсутствуют данные по ряду медицинских организаций, где **не зарегистрировано ни одного случая**. Тем самым данные засчитываются как положительные. ***Примечание: В данной выгрузке могут находиться лица, не имеющие активного туберкулезного процесса, в связи с завершением лечения, тем самым данным пациентам необходимо отработать диагноз, либо снять с учета.***

1.1.9. Мониторинг флюорозадержанных лиц (более 10 дней) с подозрением на ТБС на 30.11.2025

Таблица № 12. Мониторинг флюорозадержанных лиц (более 10 дней) с подозрением на ТБС на 30.11.2025

МО	Дата выставления маркера	Диагноз	Количество дней задержки маркера
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	**24.10.2025**	Инфильтративный туберкулез	***39***

По результатам выгрузки флюорозадержанных лиц с превышением срока дообследования (более 10 дней) выявлен ***1*** пациент с подозрением на туберкулез по заключению лучевой диагностики. Данные пациенты с вышедшими сроками являются **«красными»** флагами по проведению алгоритма и своевременного обследования в кратчайшие сроки. Учитывая эпидемиологическую значимость туберкулеза, подобные отклонения могут способствовать росту числа запущенных форм заболевания, увеличению уровня инфицирования населения, а также негативно повлиять на показатели смертности от данной патологии. Выявленные нарушения требуют немедленного усиления управленческого контроля, оптимизации работы с флюорозадержанными пациентами.

Таблица № 13. Скрининг РШМ - свод (с 2025 года)

МО, начавшая осмотр	ПЛАН	Цитологическое исследование мазка из шейки матки ПАП-тест Всего	%	Скрининг завершен	Из завершивших скрининг со статусом Отказ	Неинформ малоинф	Предрак	ASC-US	LSIL	Гистологическое исследование биоптата шейки матки после видеокольпоскопии. Всего	Рак шейки матки
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	246	62	**25,2**	64	1	1	0	0	0	0	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	537	193	**35,9**	194	6	0	3	6	6	0	1
ТОО "KazMed Company"	134	61	**45,5**	61	1	0	1	0	4	0	0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1264	581	**46,0**	572	3	1	6	6	34	3	0
ТОО "Поликлиника №55"	1010	471	**46,6**	469	2	0	4	14	7	0	0
ТОО "Архимедес Казахстан"	260	138	**53,1**	138	0	0	0	6	3	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	889	477	**53,7**	475	0	0	6	14	20	0	0
ТОО "Клиника "AMD"	222	126	**56,8**	122	1	0	0	1	6	0	0
ТОО "A CLINIC"	650	370	**56,9**	371	3	0	2	15	6	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	1644	940	**57,2**	972	34	1	4	35	5	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	1208	732	**60,6**	730	4	0	6	14	26	2	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	1140	700	**61,4**	625	7	0	8	15	27	1	1
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	46	29	**63,0**	29	0	0	0	4	3	0	0
ТОО "Maksat МеД"	976	624	**63,9**	603	0	0	3	1	17	0	0
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	620	398	**64,2**	405	6	0	0	14	5	0	1
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	201	131	**65,2**	132	2	0	0	4	3	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	1647	1082	**65,7**	1093	12	0	7	6	38	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	2378	1586	**66,7**	1575	13	0	32	16	99	19	2
ТОО "Каусар Плюс"	224	152	**67,9**	148	0	0	0	0	4	0	0
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	600	413	**68,8**	413	0	1	1	11	18	0	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	2187	1515	**69,3**	1526	10	0	37	2	6	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	634	442	**69,7**	436	2	1	5	0	15	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	2903	2032	**70,0**	2056	17	0	12	11	94	0	0
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	658	462	**70,2**	442	3	0	0	3	10	0	1
ТОО "Alatau Assistance"	420	297	**70,7**	309	16	0	1	7	5	0	0
ТОО "Open medical channel"	900	660	**73,3**	640	2	0	3	1	27	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1250	920	**73,6**	939	19	0	0	10	6	0	1
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	824	611	**74,2**	619	2	2	0	5	19	0	0

МО, начавшая осмотр	ПЛАН	Цитологическое исследование мазка из шейки матки ПАП-тест Всего	%	Скрининг завершен	Из завершивших скрининг со статусом Отказ	Неинформ малоинф	Предрак	ASC-US	LSIL	Гистологическое исследование биоптата шейки матки после видеокольпоскопии. Всего	Рак шейки матки
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1300	973	**74,8**	895	8	0	6	29	14	4	0
ТОО "LS-clinic"	552	414	**75,0**	425	9	0	1	3	12	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	2031	1540	**75,8**	1537	5	1	8	7	66	2	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	2253	1709	**75,9**	1560	8	0	35	38	154	17	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	3518	2673	**76,0**	2650	27	0	29	39	157	5	1
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	300	228	**76,0**	223	2	3	1	1	3	0	0
ТОО "SadAli Group"	207	158	**76,3**	151	2	0	0	6	16	0	0
ТОО "Медсервисхирургия"	650	505	**77,7**	502	0	0	2	20	13	0	0
ТОО "Алгамед"	241	189	**78,4**	202	6	0	2	6	4	2	1
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	144	113	**78,5**	106	1	0	0	1	6	0	0
ТОО "Медцентр - Рахат"	609	481	**79,0**	510	15	1	1	11	14	0	0
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	1700	1346	**79,2**	1376	36	6	8	13	19	2	0
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	592	474	**80,1**	474	12	0	3	21	13	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	1340	1083	**80,8**	1055	3	0	3	30	53	0	0
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	1157	947	**81,8**	929	3	0	14	2	20	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	2100	1724	**82,1**	1722	5	0	24	13	81	20	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	3370	2778	**82,4**	2807	68	1	36	53	133	13	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	751	620	**82,6**	606	0	4	0	16	16	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	1610	1332	**82,7**	1358	39	11	12	26	39	0	0
ТОО "Медицинский центр "Med City"	435	360	**82,8**	356	3	0	4	15	21	0	0
ТОО "Достар Мед"	2256	1875	**83,1**	1939	72	0	22	5	57	10	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	2907	2432	**83,7**	2397	0	0	21	11	99	0	0
ТОО "Almaty Clinic"	74	62	**83,8**	63	1	0	0	0	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	1786	1518	**85,0**	1520	3	1	9	5	41	1	1
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1200	1028	**85,7**	1030	4	0	0	28	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	2730	2358	**86,4**	2332	18	0	23	40	124	2	0
ТОО "Med Lab экспресс"	223	193	**86,5**	194	0	0	1	1	4	0	0

МО, начавшая осмотр	ПЛАН	Цитологическое исследование мазка из шейки матки ПАП-тест Всего	%	Скрининг завершен	Из завершивших скрининг со статусом Отказ	Неинформ малоинф	Предрак	ASC-US	LSIL	Гистологическое исследование биоптата шейки матки после видеокольпоскопии. Всего	Рак шейки матки
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	2280	1990	**87,3**	1952	1	2	23	17	91	0	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1024	920	**89,8**	898	3	0	6	2	40	0	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	1600	1444	**90,3**	1434	5	0	26	10	86	0	0
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	408	372	**91,2**	359	1	0	0	6	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	1100	1004	**91,3**	1032	46	0	15	8	53	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	1382	1264	**91,5**	1251	1	1	9	5	47	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	2227	2038	**91,5**	2033	6	0	17	11	89	12	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1348	1245	**92,4**	1223	2	0	19	11	79	16	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	2531	2343	**92,6**	2240	22	1	14	70	57	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	2600	2409	**92,7**	2359	6	0	17	36	115	14	3
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	1503	1398	**93,0**	1367	0	2	1	20	55	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	1200	1132	**94,3**	1106	3	0	18	7	25	3	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	1366	1308	**95,8**	1303	2	0	5	9	34	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	1616	1557	**96,3**	1596	53	0	42	16	104	21	1
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	88	87	**98,9**	87	3	0	1	7	1	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	549	554	**100,9**	552	1	0	3	20	21	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	1572	1631	**103,8**	1647	32	0	14	17	106	5	1
ТОО "Поликлиника Саялы"	153	161	**105,2**	161	0	0	0	8	2	0	0
ТОО "Региональный диагностический центр"	89	98	**110,1**	97	0	0	0	1	2	0	0
ТОО "D0CT0R H@USE"	124	142	**114,5**	142	5	0	1	0	14	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	2532	2919	**115,3**	2816	46	4	49	32	195	13	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	1120	1338	**119,5**	1329	4	1	0	61	99	0	1
ИТОГО	**90271**	**72672**	**80,5**	**72061**	**758**	**46**	**686**	**1035**	**3007**	**190**	**22**

1.1.10. Скрининг РШМ

Скрининг — это профилактический медицинский осмотр здоровых лиц определенного возраста с целью раннего выявления факторов риска и заболеваний, включая онкопатологию.

Таблица № 14. Данные за период с 01.01.2025 по 30.11.2025

Показатель	Значение	Примечание
План по охвату	90 271 женщин	Скрининг на РШМ
Фактически охвачено	72672 женщин (80,5%)	**Низкий показатель**; высокий риск невыполнения годового плана
Выявлено предраковых состояний	686 случаев (0,9% от охвата)	HSIL, ASC-H, AGC, AIS — нормальный уровень выявляемости
Проведено биопсий	**190 женщин**	Лишь **27,7%** охвачены дообследованием — грубое нарушение алгоритма
Выявленные РШМ	22 случая	Указывает на эффективность прицельного скрининга
Неинформативные/малоинформативные мазки	46 мазок	Указывает на **некорректный забор** мазков в смотровых кабинетах
Количество отказов (на этапе закрытия скрининговой карты)	758 женщин	Требуется отдельный разбор причин

1. **Низкий охват скринингом** — 80,5% при 11 ти месячном плане, существует риск **невыполнения годового показателя**.
2. **Недостаточный охват углубленной диагностикой**: только 190 из 686 женщин с выявленной патологией прошли биопсию.
3. **Нарушение алгоритма скрининга** — углубленная диагностика должна быть **обязательной** при выявлении предраков.
4. **Некачественный забор мазков** — 46 неинформативных мазков, предположительно вследствие **низкой квалификации акушерок** в смотровых кабинетах.
5. **Отсутствие системного мониторинга дообследования** со стороны медицинских организаций.
6. **Высокое число отказов** от завершения скрининговой карты — требует детального анализа причин (недостаточная информированность, страх, недоверие, организационные сбои).

Рекомендуется: Существует риск неисполнения годового плана, при этом стоит усилить **мониторинг исполнения алгоритма скрининга**, включая верификацию выполнения кольпоскопий и биопсий по каждому случаю предрака, контроль качества забора материала. Организовать **переобучение акушерок** по правилам забора мазков на онкоцитологию. Провести **аудит по случаям отказов** и неинформативных мазков.

Несмотря на выявление значимого числа предраков и 22 подтвержденных раков шейки матки, текущая реализация скрининга в г. Алматы сопряжена с системными нарушениями, которые ставят под угрозу достижение целевых показателей. Необходимо срочно принять меры по обеспечению полноты охвата целевой группы, завершенности маршрута пациента, а также своевременного и качественного проведения всех этапов скрининга — от первичного забора материала до постановки окончательного диагноза и взятия на диспансерный учет.

Таблица № 15. Скрининг РМЖ - свод (с 2025года)

МО, начавшая осмотр	План	Скрининг завершен	Вторая читка маммограмм	%	М4-М5	Рак молочной железы	Трепанобиопсия всего
ТОО "Unilab Medical"	94	0	7	**7,4**	0	0	0
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	374	97	80	**21,4**	2	0	0
ТОО "Региональный диагностический центр"	224	52	82	**36,6**	2	0	0
ТОО "KazMed Company"	175	69	65	**37,1**	8	2	2
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	751	336	312	**41,5**	10	1	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	729	372	352	**48,3**	24	1	2
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1433	861	717	**50,0**	14	1	2
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	891	474	472	**53,0**	31	3	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	1782	1064	985	**55,3**	34	4	4
ТОО "A CLINIC"	750	546	428	**57,1**	24	5	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	4000	2649	2352	**58,8**	126	15	14
ТОО "Поликлиника №55"	1010	768	598	**59,2**	7	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1561	871	928	**59,4**	33	6	7
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	1679	969	1011	**60,2**	26	2	3
ТОО "Клиника "AMD"	224	152	143	**63,8**	3	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	3501	2306	2292	**65,5**	156	12	12
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	2038	1318	1339	**65,7**	32	4	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	2057	1664	1360	**66,1**	139	6	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	2341	1635	1573	**67,2**	67	7	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	3703	2331	2528	**68,3**	97	6	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	890	566	610	**68,5**	43	4	5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	2692	1864	1857	**69,0**	105	3	10
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	650	477	449	**69,1**	7	0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	1147	852	794	**69,2**	29	4	4
ТОО "SadAli Group"	264	215	183	**69,3**	19	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	4939	3474	3435	**69,5**	191	11	8
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	1938	1502	1374	**70,9**	107	8	9
ТОО "Алгамед"	317	253	226	**71,3**	22	2	4

МО, начавшая осмотр	План	Скрининг завершен	Вторая читка маммограмм	%	М4-М5	Рак молочной железы	Трепанобиопсия всего
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	1674	1332	1212	**72,4**	75	2	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	2377	1740	1734	**72,9**	63	3	7
ТОО "Архимедес Казахстан"	300	221	219	**73,0**	24	2	4
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	786	640	575	**73,2**	39	1	2
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1009	761	740	**73,3**	35	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	1817	1320	1367	**75,2**	43	2	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	832	618	629	**75,6**	56	3	3
ТОО "Smart health university city"	50	2	38	**76,0**	0	0	0
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	186	162	143	**76,9**	6	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	4976	3923	3831	**77,0**	219	9	10
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1506	1168	1164	**77,3**	16	2	4
ТОО "Медцентр - Рахат"	819	659	636	**77,7**	44	0	1
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	3223	2582	2521	**78,2**	137	8	8
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	239	195	188	**78,7**	12	0	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	3060	2310	2417	**79,0**	151	6	9
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	99	77	79	**79,8**	8	0	1
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	2534	1936	2023	**79,8**	117	4	3
ТОО "Alatau Assistance"	579	444	471	**81,3**	35	1	1
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	1016	830	828	**81,5**	49	0	3
ТОО "Медсервисхирургия"	727	606	597	**82,1**	59	5	5
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	42	40	35	**83,3**	1	0	0
ТОО "Open medical channel"	950	804	792	**83,4**	42	4	5
ТОО "Поликлиника Саялы"	175	164	146	**83,4**	4	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	3910	3332	3277	**83,8**	135	8	12
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	2775	2254	2337	**84,2**	84	10	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1542	1281	1301	**84,4**	31	5	4
ТОО "Каусар Плюс"	204	171	175	**85,8**	1	0	0
ТОО "Достар Мед"	3218	2873	2829	**87,9**	175	9	9
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	300	240	266	**88,7**	6	1	2

МО, начавшая осмотр	План	Скрининг завершен	Вторая читка маммограмм	%	М4-М5	Рак молочной железы	Трепанобиопсия всего
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1273	1090	1139	**89,5**	17	2	5
ТОО "LS-clinic"	608	596	546	**89,8**	25	1	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	776	715	702	**90,5**	17	2	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	2135	1872	1936	**90,7**	62	5	5
ТОО "Almaty Clinic"	76	84	70	**92,1**	6	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	1450	1370	1338	**92,3**	46	3	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	3557	3332	3317	**93,3**	144	9	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	2159	1927	2024	**93,7**	81	3	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	1973	1817	1851	**93,8**	94	6	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	1686	1461	1585	**94,0**	72	6	5
ТОО "Med Lab экспресс"	303	289	287	**94,7**	21	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1671	1581	1592	**95,3**	65	4	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	3250	3085	3114	**95,8**	219	10	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	2296	2208	2209	**96,2**	71	7	9
ТОО "Maksat МеД"	1101	1059	1066	**96,8**	68	3	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	1866	1796	1839	**98,6**	36	3	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	2400	2421	2400	**100,0**	166	6	10
ТОО "Медицинский центр "Med City"	300	336	302	**100,7**	9	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	2208	2359	2243	**101,6**	98	7	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	2270	2396	2309	**101,7**	101	7	6
ТОО "D0CT0R H@USE"	125	146	131	**104,8**	4	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	3466	3516	4081	**117,7**	115	14	18
ИТОГО	**120028**	**95878**	**95203**	**79,3**	**4562**	**293**	**367**

1.1.11. Скрининг РМЖ

Согласно данным информационной системы «ДамуМед», в рамках реализации программы скрининга на раннее выявление рака молочной железы по г. Алматы **за период с 01.01.2025 по 30.11.2025** охвачено **95 203 женщин**, что составляет лишь **79,3% от запланированного плана 120 028**. Уровень охвата на текущем этапе остается низким, что вызывает обоснованные опасения по своевременному выполнению годового плана скрининговых мероприятий.

По результатам второго чтения маммографических исследований **у 4562 женщин выявлены подозрительные изменения, соответствующие категориям M4 и M5**, что требует проведения углубленной диагностики. В рамках дообследования проводятся УЗИ молочных желез, прицельная маммография, а также трепан-биопсия (в том числе под контролем УЗИ и стереотаксическим наведением) с последующим гистологическим исследованием.

По данным отчетного периода проведено **367 биопсий**, из которых **в 293 случаях подтверждён диагноз рака молочной железы**. Все пациентки взяты на диспансерный учёт. Это свидетельствует о наличии выявляемости и значимости скрининга как инструмента ранней диагностики онкопатологии.

Однако вызывает обеспокоенность то, что **значительная доля пациенток с подозрительными результатами не завершила этап углубленного обследования**. Это может привести к диагностике заболевания уже на запущенных стадиях.

Рекомендуется усилить контроль за исполнением скрининговой программы в разрезе каждой медицинской организации, обеспечить полную маршрутизацию пациенток с M4/M5, и активизировать информационно-разъяснительную работу с населением. Медицинским организациям города необходимо **обратить внимание на низкий уровень охвата и активизировать работу по достижению целевых индикаторов**, предусмотренных на год, во избежание невыполнения плана.

Таблица № 16. Скрининг КРР - свод (с 2025года)

МО	План	отказ	Гемокульт тест Всего	%	Положитель ный	Колоноскопи я всего	полиповид ные образовани я, CS4	Рак толстой и прямой кишки
ТОО "Региональный диагностический центр"	227	0	69	**30,4**	0	0	0	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	706	18	217	**30,7**	3	0	0	0
ТОО "KazMed Company"	159	0	60	**37,7**	0	0	0	0
ТОО "Поликлиника №55"	1074	2	411	**38,3**	3	1	1	1
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1183	0	653	**55,2**	19	11	5	0
ТОО "Клиника "AMD"	157	1	90	**57,3**	7	7	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	1975	19	1161	**58,8**	27	12	5	0
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	808	1	487	**60,3**	0	0	0	0
ТОО "Архимедес Казахстан"	260	1	162	**62,3**	0	0	0	0
ТОО "Open medical channel"	981	9	632	**64,4**	38	23	9	1
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	1109	12	721	**65,0**	7	4	1	2
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	1859	2	1213	**65,3**	10	4	1	1
ТОО "A CLINIC"	690	3	484	**70,1**	8	3	2	0
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	2704	35	1906	**70,5**	84	42	15	1
ТОО "Медцентр - Рахат"	791	7	576	**72,8**	15	8	3	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1641	7	1201	**73,2**	62	27	7	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	884	3	649	**73,4**	14	13	7	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	4324	45	3225	**74,6**	221	85	35	2
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	202	2	151	**74,8**	8	4	1	0
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	46	1	35	**76,1**	0	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1816	13	1382	**76,1**	14	11	4	2
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1565	30	1204	**76,9**	40	20	8	1
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	1186	6	919	**77,5**	10	1	1	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	4200	11	3281	**78,1**	24	12	7	5
ТОО "LS-clinic"	456	3	362	**79,4**	5	3	1	1
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	3497	20	2790	**79,8**	67	35	9	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	5570	69	4495	**80,7**	71	32	8	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	1819	7	1473	**81,0**	16	6	1	1

МО	План	отказ	Гемокульт тест Всего	%	Положитель ный	Колоноскопи я всего	полиповид ные образовани я, CS4	Рак толстой и прямой кишки
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	2061	7	1678	**81,4**	16	8	5	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	3767	26	3070	**81,5**	51	30	13	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	5285	8	4352	**82,3**	136	56	16	5
ТОО "Алгамед"	305	10	256	**83,9**	7	4	3	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	2016	9	1696	**84,1**	23	12	3	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	2525	6	2132	**84,4**	30	13	5	2
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	2221	24	1911	**86,0**	100	41	15	1
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	731	13	629	**86,0**	7	1	0	1
ТОО "SadAli Group"	254	7	221	**87,0**	7	3	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1740	14	1518	**87,2**	25	11	4	2
ТОО "Med Lab экспресс"	284	10	248	**87,3**	34	11	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	1002	20	876	**87,4**	57	29	8	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	3222	15	2818	**87,5**	55	40	10	3
ТОО "Alatau Assistance"	597	1	525	**87,9**	1	1	0	0
ТОО "Достар Мед"	3151	10	2788	**88,5**	9	5	2	1
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	203	4	181	**89,2**	4	4	1	0
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	815	4	730	**89,6**	42	31	5	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	2403	20	2155	**89,7**	14	4	2	0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	300	0	272	**90,7**	0	0	0	0
ТОО "Поликлиника Саялы"	143	0	131	**91,6**	0	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	2734	74	2508	**91,7**	197	58	24	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	3550	45	3263	**91,9**	67	32	12	5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	2310	33	2133	**92,3**	95	52	26	1
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1384	7	1291	**93,3**	32	15	3	2
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	729	8	682	**93,6**	8	6	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	2741	14	2603	**95,0**	44	26	15	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	4070	242	3867	**95,0**	445	191	69	2

МО	План	отказ	Гемокульт тест Всего	%	Положитель ный	Колоноскопи я всего	полиповид ные образовани я, CS4	Рак толстой и прямой кишки
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	2427	2	2321	**95,6**	8	7	3	1
ТОО "Каусар Плюс"	120	0	116	**96,7**	3	2	1	0
ТОО "Maksat МеД"	1080	12	1050	**97,2**	46	33	7	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	4000	101	3933	**98,3**	154	74	27	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	2096	29	2066	**98,6**	36	22	8	3
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	1016	0	1004	**98,8**	16	10	3	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	1986	2	1982	**99,8**	19	9	8	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	1600	11	1598	**99,9**	15	10	3	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	2550	25	2551	**100,0**	88	58	26	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	2133	1	2139	**100,3**	13	10	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	2532	7	2545	**100,5**	82	47	8	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	2075	17	2090	**100,7**	57	32	11	1
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	101	1	102	**101,0**	1	2	0	0
ТОО "Медсервисхирургия"	750	4	767	**102,3**	3	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	2356	28	2410	**102,3**	40	27	14	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	2202	61	2259	**102,6**	77	23	4	0
ТОО "Almaty Clinic"	67	3	73	**109,0**	1	1	0	0
ТОО "D0CT0R H@USE"	76	4	83	**109,2**	11	3	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	3450	38	3820	**110,7**	74	20	6	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	965	2	1079	**111,8**	25	14	5	1
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	296	6	351	**118,6**	0	0	0	0
ТОО "Медицинский центр "Med City"	232	1	280	**120,7**	0	0	0	1
ИТОГО	**126728**	**1313**	**109162**	**86,1**	**3042**	**1452**	**511**	**93**

1.1.12. Скрининги КРР

Согласно представленной статистике, за период с 1 января по 30 ноября 2025 года охват населения скринингом на раннее выявление колоректального рака по г. Алматы составил **109 162 человека**, что соответствует **86,1% от утвержденного плана в 126 728 человек**. По итогам охвата 11 ти месяцев есть риск неисполнения годового. Несмотря на частичное выполнение, охват остается **низким**, что требует принятия мер по активизации деятельности медицинских организаций города в части повышения охвата целевой группы. Из общего числа прошедших скрининг, **в 3042 случаях (2,7%)** был получен положительный результат гемокульт-теста, что является **удовлетворительным показателем первичной выявляемости**. В соответствии с действующим приказом, все пациенты с положительным результатом гемокульт-теста подлежат **обязательному дообследованию методом видеоколоноскопии (ВКС)**, с проведением биопсии при обнаружении полипов или других подозрительных изменений.

На практике ВКС прошли лишь **1452 человек**, что составляет **только 47,6% от общего числа с положительным тестом**, что указывает на **недостаточную маршрутизацию и возможные организационные барьеры на этапе углубленного обследования**. Такой низкий уровень охвата видеоколоноскопией увеличивает риск пропуска ранних форм колоректального рака и требует дополнительного анализа причин непрохождения обследования.

По результатам проведённых ВКС выявлено **511 предраковых изменений (полипов)**, что составляет **35,1% от числа прошедших ВКС — это хороший показатель выявляемости** и свидетельствует о профилактической эффективности программы. Кроме того, **у 93 пациентов установлен диагноз колоректального рака**, и они были своевременно взяты на диспансерный учет.

Рекомендации:

— Усилить работу по повышению охвата скринингом в рамках установленного плана;
— Обеспечить полную маршрутизацию пациентов с положительным гемокульт-тестом до этапа ВКС;
— Проанализировать причины отказов и непрохождения видеоколоноскопии;
— Усилить информационно-разъяснительную работу среди населения по значимости дообследования;
— Организовать межведомственное взаимодействие для повышения доступности и оперативности ВКС.

Программа скрининга демонстрирует свою эффективность при полном выполнении алгоритма обследования. При наличии своевременной маршрутизации и охвата можно значительно повысить выявляемость на доклинических стадиях и снизить онкозаболеваемость и смертность от колоректального рака в г. Алматы.

Таблица 17. Углубленная диагностика выявленной патологии при скрининге КРР (с 01.01. по 30.11.2025 г.)

МО	Количество выявленных гемокульт-положительных тестов	Углубленная диагностика видеоколоноскопия	%	Полипы (CS4)
ТОО "Медсервисхирургия"	3	0	0,0	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	3	0	0,0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	10	1	10,0	1
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	5	1	20,0	0
ТОО "D0CT0R H@USE"	11	3	27,3	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	14	4	28,6	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	197	58	29,4	24
ТОО "Med Lab экспресс"	34	11	32,4	1
ТОО "Поликлиника №55"	3	1	33,3	1
ТОО "A CLINIC"	8	3	37,5	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	77	29	37,7	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	221	85	38,5	35
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	10	4	40,0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	136	56	41,2	16
ТОО "SadAli Group"	7	3	42,9	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	445	191	42,9	69
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	25	11	44,0	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	71	32	45,1	8
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	32	15	46,9	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	67	32	47,8	12
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	154	74	48,1	27
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	40	20	50,0	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	24	12	50,0	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	16	8	50,0	1
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	84	42	50,0	15
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	8	4	50,0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	57	29	50,9	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	23	12	52,2	3
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	67	35	52,2	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	62	33	53,2	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	30	16	53,3	5

МО	Количество выявленных гемокульт-положительных тестов	Углубленная диагностика видеоколоноскопия	%	Полипы (CS4)
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	15	*8*	*53,3*	*5*
ТОО "Медцентр - Рахат"	15	*8*	*53,3*	*3*
ТОО "Достар Мед"	9	*5*	*55,6*	*2*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	25	*14*	*56,0*	*5*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	57	*32*	*56,1*	*11*
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	100	*57*	*57,0*	*15*
ТОО "Алгамед"	7	*4*	*57,1*	*3*
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	7	*4*	*57,1*	*1*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	82	*47*	*57,3*	*8*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	19	*11*	*57,9*	*8*
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	19	*11*	*57,9*	*5*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	51	*30*	*58,8*	*13*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	44	*26*	*59,1*	*15*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	95	*57*	*60,0*	*26*
ТОО "LS-clinic"	5	*3*	*60,0*	*1*
ТОО "Open medical channel"	38	*23*	*60,5*	*9*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	36	*22*	*61,1*	*8*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	24	*15*	*62,5*	*5*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	16	*10*	*62,5*	*3*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	88	*58*	*65,9*	*26*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	15	*10*	*66,7*	*3*
ТОО "Каусар Плюс"	3	*2*	*66,7*	*1*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	40	*27*	*67,5*	*14*
ТОО "Maksat МеД"	46	*33*	*71,7*	*7*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	55	*40*	*72,7*	*10*
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	42	*31*	*73,8*	*5*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	74	*55*	*74,3*	*6*
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	8	*6*	*75,0*	*1*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	13	*10*	*76,9*	*1*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	14	*11*	*78,6*	*4*
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	8	*7*	*87,5*	*3*

МО	Количество выявленных гемокульт-положительных тестов	Углубленная диагностика видеоколоноскопия	%	Полипы (CS4)
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	14	*13*	*92,9*	*7*
ТОО "Alatau Assistance"	1	*1*	*100,0*	*0*
ТОО "Клиника "AMD"	7	*7*	*100,0*	*0*
НАО «КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	4	*4*	*100,0*	*1*
ТОО "Almaty Clinic"	1	*1*	*100,0*	*0*
ИТОГО	**3042**	**1494**	**49,1**	**511**

1.1.13. Углубленная диагностика выявленной патологии при скрининге КРР (с 01.01. по 30.11.2025 г.)

По состоянию на текущую дату в г. Алматы по результатам скрининга колоректального рака (КРР) выявлено **3042 положительных гемокульт-тестов**, однако лишь **49,1% (1494 человек)** прошли углубленное дообследование в виде видеоколоноскопии. Это указывает на низкий охват диагностическим этапом и повышает риск несвоевременного выявления предраковых и злокачественных состояний.

Следует отметить, что в представленной таблице отсутствуют данные по ряду медицинских организаций, где **не зарегистрировано ни одного случая выявленной патологии**. Такая ситуация вызывает настороженность, так как полностью «нулевые показатели» могут указывать либо на недостаточную организацию скрининговой работы, либо на недоучёт/некорректное отражение информации.

К числу таких организаций относятся:

- **ТОО *"Unilab Medical"***
- **ТОО *"Региональный диагностический центр"***
- **ТОО *"KazMed Company"***
- **ТОО *"Dr.Orazymbetov plus"***
- **ТОО *"Республиканский семейно-врачебный центр"***
- **ТОО *"Qamqor Clinic Almaty"***
- **ТОО *"Поликлиника Саялы"***
- **ТОО *"Медицинский центр Med City"***
- **ТОО *"Лечебно-оздоровительный центр «Биоритм»"***
- **ТОО *"АСМЕД Мынбаева"***

Отсутствие выявленных патологий в этих организациях при проведении массового скрининга выглядит **необычно и требует дополнительного анализа**. Возможно, необходима проверка качества забора материала, полноты охвата целевой группы населения и достоверности предоставляемых данных.

1.1.14. Скрининговое исследование на глаукому

Скрининг на глаукому — это важная профилактическая процедура, которая проводится для раннего выявления глаукомы у людей, даже если они ещё не замечают симптомов. Ранняя диагностика позволяет начать лечение на ранних этапах, что помогает замедлить или остановить повреждение зрительного нерва. Согласно данным Всемирной организации здравоохранения, глаукома занимает второе место среди причин слепоты в мире и является ведущей причиной необратимой потери зрения.

Таблица № 18. Выполнение плана по скрининговому исследованию на глаукому

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Выявлено по чек-листам	% исполнения за 10 месяцев	% исполнения за 11 месяцев	Динамика
ТОО "Smart health university"	169			0,0	0,0	0,0
ТОО "Unilab Medical"	167	13	0	7,8	7,8	0,0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1860	527	130	27,5	28,3	0,8
ТОО "KazMed Company"	422	121	0	28,7	28,7	0,0
ТОО "Open medical channel"	3118	1398	23	43,7	44,8	1,1
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2451	1212	43	46,1	49,4	3,4
Городская поликлиника №32	2800	1448	10	50,4	51,7	1,3
ТОО "РСВЦ"	1500	787	0	52,4	52,5	0,1
ТОО "РДЦ"	177	106	0	52,5	59,9	7,3
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1000	600	1	59,8	60,0	0,2
ТОО "Поликлиника №55"	1965	1231	0	61,6	62,6	1,1
ТОО "Maksat МеД"	3093	1949	11	60,4	63,0	2,6
ТОО "LS-clinic"	1500	955	3	62,3	63,7	1,3
ТОО "Поликлиника Саялы"	540	354	0	65,0	65,6	0,6
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	264	184	0	47,3	69,7	22,3
ЦПМСП Алмалинского района	1879	1311	2	55,0	69,8	14,8
ТОО "Каусар Плюс"	441	309	2	66,4	70,1	3,6
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	2870	2057	1	69,2	71,7	2,5
Городская поликлиника №29	5436	3910	0	70,5	71,9	1,4
Городская больница Алатау	1232	893	1	69,7	72,5	2,8
Городская поликлиника №15	4876	3540	32	70,4	72,6	2,2
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	2003	1478	5	73,0	73,8	0,8
Городская поликлиника №7	1490	1106	19	71,1	74,2	3,2
Городская поликлиника №18	2200	1666	9	73,8	75,7	2,0
Городская поликлиника №19	4952	3765	6	72,5	76,0	3,5
ТОО "Медсервисхирургия"	1400	1078	5	74,4	77,0	2,6
ТОО "Медицинский центр "Med City"	954	752	8	77,8	78,8	1,0
Центр ПМСП "Кулагер	2221	1768	0	89,9	79,6	-10,3
Центр ПМСП Медеуского района	2368	1933	1	79,1	81,6	2,6
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	100	82	0	73,0	82,0	9,0
Городская поликлиника №5	4840	3981	301	72,4	82,3	9,9
Городская поликлиника №17	8686	7168	85	79,7	82,5	2,9
ТОО "A CLINIC"	1500	1239	0	78,3	82,6	4,3
Городская поликлиника №6	6231	5237	53	79,0	84,0	5,1
ТОО "Медцентр - Рахат"	920	774	2	78,8	84,1	5,3

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Выявлено по чек-листам	% исполнения за 10 месяцев	% исполнения за 11 месяцев	Динамика
ТОО "Alatau Assistance"	840	713	0	83,5	84,9	1,4
Городская поликлиника №28	3000	2548	13	78,2	84,9	6,7
Городская поликлиника №14	3000	2553	0	85,1	85,1	0,0
Городская поликлиника №2	5116	4437	3	82,9	86,7	3,9
ТОО "Almaty Clinic"	182	158	0	85,7	86,8	1,1
Городская поликлиника №21	2543	2229	0	82,3	87,7	5,4
Городская поликлиника №10	5800	5122	2	85,9	88,3	2,4
Городская поликлиника №36	5197	4662	2	84,1	89,7	5,6
ТОО "ГКБ №8 "	1360	1220	0	87,1	89,7	2,6
Городская поликлиника №1	4434	3986	5	80,7	89,9	9,2
Городская поликлиника №23	2800	2533	1	88,6	90,5	1,9
Городская поликлиника №12	5021	4545	3	89,8	90,5	0,7
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3800	3478	0	90,5	91,5	1,1
Городская поликлиника №13	3650	3342	1	89,1	91,6	2,4
Городская поликлиника №20	3268	3005	0	91,6	92,0	0,3
Городская поликлиника №26	4573	4207	21	90,5	92,0	1,5
Городская поликлиника №3	7500	6922	21	83,1	92,3	9,2
ГКБ №5	5500	5081	19	86,2	92,4	6,1
Городская поликлиника №9	3400	3154	0	91,6	92,8	1,2
Городская поликлиника №22	2479	2320	1	91,6	93,6	1,9
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	1134	1070	4	92,4	94,4	1,9
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	314	298	1	91,4	94,9	3,5
ТОО "Клиника "AMD"	169	161	0	91,1	95,3	4,1
Городская поликлиника ВОВ	3192	3071	2	92,2	96,2	4,0
Городская поликлиника №4	6000	5784	5	94,0	96,4	2,5
ТОО "Med Lab экспресс"	411	407	0	98,3	99,0	0,7
Городская поликлиника №33	1200	1189	3	92,9	99,1	6,2
Городская поликлиника №30	1775	1782	3	100,1	100,4	0,3
ТОО "Достар Мед"	3001	3015	10	100,5	100,5	0,0
Городская поликлиника №24	3072	3154	0	98,4	102,7	4,2
Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	2172	2237	6	102,7	103,0	0,3
Городская поликлиника №11	6525	6753	15	100,4	103,5	3,1
Городская поликлиника №8	4500	4658	66	101,2	103,5	2,3
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	278	296	0	101,8	106,5	4,7
Городская поликлиника №25	4200	4502	0	102,9	107,2	4,3
ТОО "ЦСПгорода Алматы"	4909	5323	0	107,5	108,4	0,9
Городская поликлиника №16	4570	4964	6	108,3	108,6	0,3
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1310	1463	3	110,7	111,7	1,0
ГКБ №7	1400	1572	3	110,8	112,3	1,5
ТОО "D0CT0R H@USE"	360	441	1	122,5	122,5	0,0
ТОО "ЛОЦ Биоритм"	532	703	0	127,6	132,1	4,5
ТОО "SadAli Group"	200	269	1	133,5	134,5	1,0

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Выявлено по чек-листам	% исполнения за 10 месяцев	% исполнения за 11 месяцев	Динамика
ТОО "Алгамед"	340	533	*1*	*152,4*	*156,8*	*4,4*
Общий итог	**203152**	**175099**	**976**	**82,9**	**86,2**	**3,3**

В общем по г. Алматы исполнение плана скринингового обследования на глаукому за 11 месяцев 2025 года составляет ***86,2 %.***

- Красная зона *(0 %-45,7 %)* 5 медицинские организации;
- Желтая зона (45,8 %-82,4 %) 26 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(82,5 %- 100 %)* 47 медицинских организаций.

По ТОО "Smart health university" с годовым планом составляющим 169 пациентов показать охват по выполнению не представляется возможным, поскольку данные в МИС «Дамумед» отсутствуют.

Выявляемость по чек-листам за 11 месяцев 2025 года составила 976 пациентов.

Рекомендовано усилить вовлеченность первичного звена в направлении на обследование, активизировать просветительскую работу с населением о значимости раннего выявления глаукомы.

1.1.15. Скрининговое исследование на сахарный диабет

Сахарный диабет — одно из самых быстрорастущих заболеваний в мире. Лечение осложнений диабета стоит в десятки раз дороже, чем его своевременная профилактика и контроль. Скрининг — ключевой инструмент в борьбе с "молчаливой эпидемией" диабета.

В результате анализа выполнения плана скринингового обследования населения на сахарный диабет по городу Алматы выполнение плана составляет 81,9%.

Таблица № 19. Выполнение плана по скрининговому исследованию на сахарный диабет

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Инсулин зависимый сахарный диабет (E10)	Инсулин независимый сахарный диабет (E11)	% исполнения за 10 месяцев	% исполнения за 11 месяцев	Динамика
ТОО "Smart health university"	169				**0,0**	**0,0**	**0,0**
ТОО "Unilab Medical"	167	**13**	**0**	**0**	**7,8**	**7,8**	**0,0**
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1860	**498**	**0**	**6**	**26,0**	**26,8**	**0,8**
ТОО "KazMed Company"	422	**113**	**0**	**5**	**26,8**	**26,8**	**0,0**
ТОО "Open medical channel"	3118	**1292**	**0**	**14**	**40,4**	**41,4**	**1,0**
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2451	**1159**	**0**	**21**	**44,1**	**47,3**	**3,2**
Городская поликлиника №32	2800	**1334**	**0**	**35**	**46,5**	**47,6**	**1,2**
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	1500	**740**	**0**	**11**	**49,3**	**49,3**	**0,0**
ТОО "Поликлиника №55"	1965	**1118**	**1**	**16**	**55,9**	**56,9**	**1,0**
ТОО "Региональный диагностический центр"	177	**101**	**0**	**1**	**51,4**	**57,1**	**5,6**
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1000	**578**	**0**	**11**	**57,6**	**57,8**	**0,2**
ТОО "Maksat МеД"	3093	**1857**	**1**	**30**	**57,8**	**60,0**	**2,3**
ТОО "LS-clinic"	1500	**918**	**0**	**9**	**60,0**	**61,2**	**1,2**
ТОО "Поликлиника Саялы"	540	**339**	**0**	**3**	**62,2**	**62,8**	**0,6**
ЦПМСП Алмалинского р	1879	**1215**	**0**	**10**	**60,5**	**64,7**	**4,2**
Городская поликлиника №15	4776	**3150**	**1**	**64**	**64,5**	**66,0**	**1,4**
Городская поликлиника №29	5436	**3648**	**3**	**108**	**65,7**	**67,1**	**1,4**
Городская поликлиника №18	2200	**1480**	**0**	**22**	**66,1**	**67,3**	**1,1**

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Инсулин зависимый сахарный диабет (E10)	Инсулин независимый сахарный диабет (E11)	% исполнения за 10 месяцев	% исполнения за 11 месяцев	Динамика
Городская поликлиника №19	4952	**3347**	**0**	**46**	**64,5**	**67,6**	**3,0**
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	264	**179**	**0**	**4**	**46,2**	**67,8**	**21,6**
ТОО "Каусар Плюс"	441	**302**	**0**	**2**	**64,9**	**68,5**	**3,6**
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	2870	**2006**	**1**	**78**	**67,6**	**69,9**	**2,3**
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	2003	**1401**	**0**	**13**	**69,2**	**69,9**	**0,7**
Городская поликлиника №7	1390	**1004**	**1**	**26**	**69,7**	**72,2**	**2,5**
ТОО "Медсервисхирургия"	1400	**1023**	**0**	**19**	**70,8**	**73,1**	**2,3**
Городская больница"Алатау	1113	**830**	**0**	**12**	**71,6**	**74,6**	**3,0**
ТОО "Медицинский центр "Med City"	954	**719**	**0**	**18**	**74,4**	**75,4**	**0,9**
ТОО "A CLINIC"	1500	**1139**	**0**	**29**	**72,0**	**75,9**	**3,9**
Центр ПМСП "Кулагер	2221	**1710**	**0**	**23**	**74,2**	**77,0**	**2,8**
Городская поликлиника №28	3000	**2318**	**0**	**36**	**71,0**	**77,3**	**6,3**
ТОО "ГКБ №8 "	1360	**1082**	**0**	**18**	**77,9**	**79,6**	**1,7**
ТОО "Медцентр - Рахат"	920	**735**	**0**	**13**	**74,9**	**79,9**	**5,0**
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	100	**80**	**0**	**2**	**71,0**	**80,0**	**9,0**
ЦПМСП Медеуского района	2238	**1793**	**0**	**31**	**77,6**	**80,1**	**2,5**
Городская поликлиника №10	5800	**4674**	**0**	**68**	**78,6**	**80,6**	**2,0**
Городская поликлиника №21	2543	**2051**	**0**	**38**	**75,7**	**80,7**	**5,0**
Городская поликлиника №14	3000	**2460**	**0**	**31**	**82,0**	**82,0**	**0,0**
Городская поликлиника №5	4450	**3653**	**3**	**62**	**72,6**	**82,1**	**9,5**
Городская поликлиника №6	5885	**4836**	**0**	**58**	**77,0**	**82,2**	**5,1**
Городская поликлиника №12	5021	**4134**	**0**	**52**	**81,7**	**82,3**	**0,7**
ТОО "Alatau Assistance"	840	**694**	**1**	**4**	**81,4**	**82,6**	**1,2**
Городская поликлиника №2	4916	**4076**	**0**	**78**	**79,6**	**82,9**	**3,3**
ТОО "Almaty Clinic"	182	**151**	**0**	**1**	**81,9**	**83,0**	**1,1**
Городская поликлиника №13	3650	**3031**	**1**	**43**	**80,9**	**83,0**	**2,1**
Городская поликлиника №20	3268	**2740**	**0**	**37**	**83,5**	**83,8**	**0,4**
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3800	**3253**	**0**	**60**	**84,8**	**85,6**	**0,8**
ГКБ №5	5500	**4712**	**0**	**51**	**80,3**	**85,7**	**5,3**
Городская поликлиника №26	4515	**3906**	**4**	**105**	**85,1**	**86,5**	**1,4**
Городская поликлиника №9	3300	**2856**	**0**	**48**	**85,8**	**86,5**	**0,8**
Городская поликлиника №4	6000	**5247**	**1**	**73**	**85,4**	**87,5**	**2,0**
ТОО "ЛДЦАзия Мед"	1134	**1001**	**0**	**21**	**86,8**	**88,3**	**1,5**
Городская поликлиника ВОВ	3192	**2842**	**0**	**58**	**85,6**	**89,0**	**3,4**
Городская поликлиника №17	7389	**6606**	**1**	**65**	**86,5**	**89,4**	**2,9**
Городская поликлиника №1	4100	**3678**	**0**	**66**	**81,4**	**89,7**	**8,3**
Городская поликлиника №23	2800	**2518**	**0**	**26**	**88,1**	**89,9**	**1,9**
ТОО "Клиника "AMD"	169	**153**	**0**	**1**	**88,8**	**90,5**	**1,8**
Городская поликлиника №33	1200	**1093**	**1**	**27**	**87,0**	**91,1**	**4,1**
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	314	**287**	**0**	**10**	**89,5**	**91,4**	**1,9**
Городская поликлиника №24	3072	**2808**	**0**	**51**	**87,4**	**91,4**	**4,0**
Городская поликлиника №22	2479	**2272**	**1**	**52**	**89,8**	**91,6**	**1,8**
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	292	**271**	**0**	**5**	**88,7**	**92,8**	**4,1**
ТОО "Достар Мед"	2995	**2797**	**0**	**62**	**93,3**	**93,4**	**0,1**
Городская поликлиника №11	6525	**6120**	**1**	**86**	**91,3**	**93,8**	**2,5**
Городская поликлиника №36	4593	**4311**	**1**	**54**	**87,9**	**93,9**	**5,9**
ТОО "Med Lab экспресс"	411	**390**	**0**	**6**	**94,2**	**94,9**	**0,7**
Городская поликлиника №3	6500	**6423**	**0**	**65**	**89,3**	**98,8**	**9,5**
ГКБ №7	1400	**1392**	**1**	**38**	**98,1**	**99,4**	**1,3**
Городская поликлиника №30	1660	**1667**	**0**	**36**	**100,1**	**100,4**	**0,3**
Городская поликлиника №27"	2118	**2130**	**4**	**54**	**100,3**	**100,6**	**0,3**

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Инсулин зависимый сахарный диабет (E10)	Инсулин независимый сахарный диабет (E11)	% исполнения за 10 месяцев	% исполнения за 11 месяцев	Динамика
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1310	**1319**	**0**	**30**	**100,2**	**100,7**	**0,5**
Городская поликлиника №16	4554	**4597**	**0**	**30**	**100,7**	**100,9**	**0,2**
Городская поликлиника №8	4300	**4356**	**1**	**63**	**99,3**	**101,3**	**2,0**
Городская поликлиника №25	4000	**4104**	**0**	**38**	**98,5**	**102,6**	**4,1**
ТОО "ЦСПгорода Алматы"	4909	**5060**	**1**	**63**	**102,3**	**103,1**	**0,8**
ТОО "D0CT0R H@USE"	360	**434**	**0**	**4**	**120,6**	**120,6**	**0,0**
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	532	**680**	**1**	**4**	**123,5**	**127,8**	**4,3**
ТОО "SadAli Group"	200	**260**	**0**	**5**	**129,0**	**130,0**	**1,0**
ТОО "Алгамед"	340	**499**	**0**	**4**	**142,6**	**146,8**	**4,1**
Общий итог	**197797**	**162054**	**31**	**2576**	**76,3**	**81,9**	**5,6**

Согласно Таблице № 19:

- Красная зона *(0 %-45,7 %)* 5 медицинские организации;
- Желтая зона (45,8 %-82,4 %) 35 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(82,5 %- 100 %) 38* медицинских организаций.

Рекомендовано регулярно проводить внутренние и внешние аудиты по выполнению плана и качеству проведения скрининга, отслеживать показатели эффективности и корректировать планы работы на основе полученных данных.

Из ***197 797*** запланированных скрининг прошли ***162 054*** пациента. ***31*** пациент с инсулинзависимым сахарным диабетом и ***2576*** пациентов с инсулиннезависимым сахарным диабетом.

1.1.16. Мониторинг жалоб пациентов через мобильное приложение Damumed, разбор и передача итогов в ФСМС для принятия мер экономического воздействия

Мониторинг отзывов пациентов в мобильном приложении Damumed — это ценный инструмент для медицины и здравоохранения

Есть основные выгоды и польза данного мониторинга:

— Раннее обнаружение проблем (проблемы с качеством медицинской помощи, технические сбои работы поликлиники, негативные впечатления от взаимодействия с врачами, регистраторами и др.);

— Улучшение качества услуг. Отзывы помогают выявить сильные и слабые стороны работы поликлиники, врача или персонала. Это обратная связь, которую невозможно получить из внутренних отчётов;

— Юридическая и репутационная защита. Быстрое и профессиональное реагирование на жалобы снижает риск конфликта, жалоб в контролирующие органы или судебных исков;

— Обратная связь в режиме реального времени;

— Психологическая поддержка персонала. Благодарные отзывы мотивируют сотрудников, подтверждают значимость их работы и повышают моральный дух.

Процент удовлетворенности пациентов:

Таблица № 20. Отзывы мобильных пользователей

Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за октябрь	% отрицательных отзывов за ноябрь	Динамика %	Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за октябрь	% отрицательных отзывов за ноябрь	Динамика %
ТОО "Smart Health University City"	1	1	Нет данных	100,0	-100,0	ГП №4	2460	97	4,0	3,9	0,0
ТОО "Поликлиника Саялы"	74	13	7,8	17,6	-9,8	ГП №28	767	30	3,0	3,9	-0,9
ГП №23	290	41	13,0	14,1	-1,2	ГП №3	2380	92	3,8	3,9	0,0
ТОО "D0CT0R H@USE"	108	15	5,2	13,9	-8,7	ГКБ №7	727	28	3,6	3,9	-0,2
ТОО "Каусар Плюс"	90	9	3,6	10,0	-6,4	ТОО "МЦ ХАК"	468	18	3,0	3,8	-0,8
ГП №27	249	24	2,9	9,6	-6,8	ТОО "ЦСП города Алматы"	1120	43	4,5	3,8	0,7
ГП №18	670	49	4,1	7,3	-3,2	ТОО "РСВЦ"	393	15	4,9	3,8	1,1
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	580	41	6,5	7,1	-0,5	ЦПМСП Медеуского района	761	29	4,1	3,8	0,2
ТОО "Алгамед"	219	15	7,9	6,8	1,1	ГП №25	630	24	3,0	3,8	-0,8
ТОО "Поликлиника №55"	331	22	7,5	6,6	0,9	ТОО "Maksat МеД"	591	22	3,7	3,7	0,0
ГП №19	723	46	7,8	6,4	1,5	ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	54	2	16,7	3,7	13,0
ТОО "Almaty Clinic"	196	12	4,7	6,1	-1,5	ГП №36	1810	67	5,2	3,7	1,5
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	182	11	6,8	6,0	0,8	ТОО "РДЦ"	742	27	3,4	3,6	-0,3
ГП №22	598	36	2,7	6,0	-3,3	ГП №30	718	26	6,2	3,6	2,6
ГП №29	915	55	4,7	6,0	-1,3	ГП №8	1355	48	5,6	3,5	2,0
ГП №13	550	33	2,7	6,0	-3,3	ГП №21	627	21	3,8	3,3	0,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	636	37	6,9	5,8	1,1	ТОО "LS-clinic"	452	15	3,5	3,3	0,2
ТОО "ГКБ №8"	225	13	4,4	5,8	-1,4	ГП №2	1037	34	4,1	3,3	0,8
ГП №33	442	24	5,0	5,4	-0,4	ГП №24	856	26	4,5	3,0	1,4
ГП №20	510	27	4,6	5,3	-0,7	ГП №10	2427	68	3,6	2,8	0,8

Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за октябрь	% отрицательных отзывов за ноябрь	Динамика %	Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за октябрь	% отрицательных отзывов за ноябрь	Динамика %
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	159	8	6,4	5,0	1,4	ТОО "Достар Мед"	2293	63	2,5	2,7	-0,3
ТОО "Клиника "AMD"	143	7	2,2	4,9	-2,7	ГП №17	2789	74	4,3	2,7	1,6
ТОО "Медицинский центр "Med City"	451	22	5,6	4,9	0,7	ГП №7	1263	33	3,0	2,6	0,4
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	247	12	2,2	4,9	-2,7	НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	422	11	2,5	2,6	-0,1
ГП №11	1930	93	5,1	4,8	0,3	ТОО "KazMed Company"	117	3	1,5	2,6	-1,0
ТОО "A CLINIC"	751	36	3,3	4,8	-1,5	МЦ MedLine	319	8	2,6	2,5	0,1
ТОО "Alatau Assistance"	169	8	7,5	4,7	2,8	ГП №16	1991	49	3,8	2,5	1,4
Нац.госпиталь МЦУДП РК	606	28	3,4	4,6	-1,2	ГП №15	1847	43	3,6	2,3	1,3
ГП ветеранов ВОВ	916	41	1,7	4,5	-2,8	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	43	1	2,7	2,3	0,4
ГП №12	1741	77	3,7	4,4	-0,7	ТОО "Nurlab medical clinic №1"	218	5	3,1	2,3	0,8
ЦПМСП Алмалинского района	432	19	4,5	4,4	0,1	ГП №32	815	18	2,8	2,2	0,5
ГП №26	1099	47	5,4	4,3	1,1	ЦПМСП Кулагер	322	7	0,8	2,2	-1,4
ГП №1	1404	60	4,8	4,3	0,6	ТОО "Open medical channel"	250	4	5,7	1,6	4,1
ГКБ №5	1315	56	3,3	4,3	-0,9	ТОО "Med Lab экспресс"	133	2	0,0	1,5	-1,5
ГП №9	1120	46	2,9	4,1	-1,3	ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	676	10	2,3	1,5	0,9
ГП №14	636	26	3,9	4,1	-0,2	ТОО "Медсервис хирургия"	599	6	2,5	1,0	1,5
ТОО "Медцентр - Рахат"	348	14	4,1	4,0	0,1	ТОО "SadAli Group"	117	1	1,8	0,9	1,0
ГП №5	1437	57	4,0	4,0	0,0	ГБ Алатау	208	0	3,5	0,0	3,5

Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за октябрь	% отрицательных отзывов за ноябрь	Динамика %	Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за октябрь	% отрицательных отзывов за ноябрь	Динамика %
ГП №6	1978	78	4,3	***3,9***	***0,4***	ТОО "Unilab Medical"	15	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
						Общий итог	**59283**	**2329**	**4,1**	**3,9**	**0,1**

Таблица № 20. Отзывы мобильных пользователей по работе медицинских организаций города Алматы за ноябрь 2025 г в сравнении с данными за октябрь 2025 г.

При анализе отзывов пациентов через мобильное приложение за ноябрь 2025 года было оставлено **59 283** отзывов.

Из них **2 329** отзыв были негативными (с оценкой 1, 2 и 3).

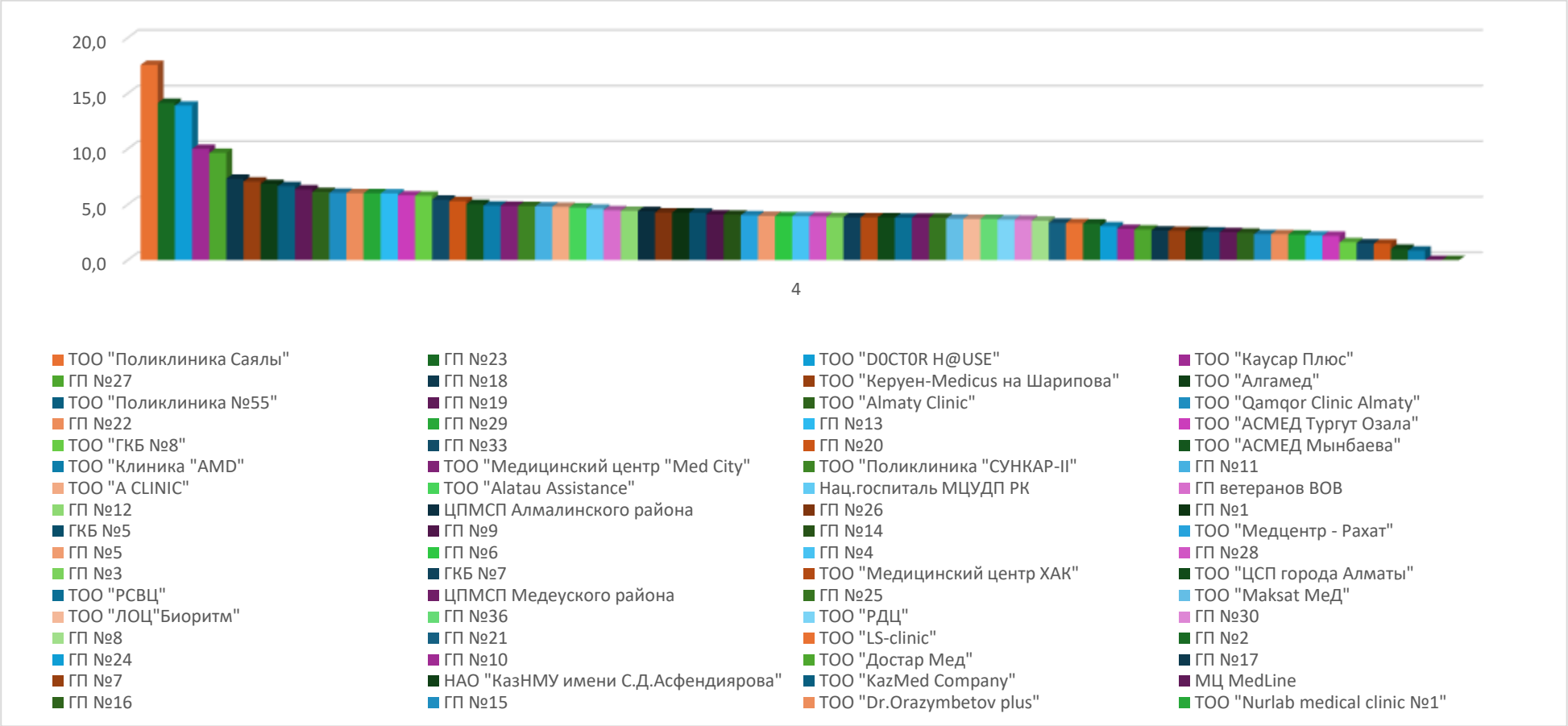
В среднем по медицинским организациям города Алматы 3,9 % являются отрицательными.

В сравнении с данными за октябрь 2025 г. процент отрицательных отзывов по городу Алматы остался на прежнем уровне.

В целом по городу Алматы:

- Красная зона *(51 %-100 %)* 1 медицинская организация
- Желтая зона *(11 %-50,9 %)* 3 медицинская организация
- Зеленая зона *(0 %-10,9 %)* 74 медицинских организаций.

Диаграмма №9. Процент удовлетворенности мобильных пользователей работой медицинских организаций



Чем выше доля негативных отзывов, тем ниже удовлетворённость пациентов:

— Проблемы в коммуникации;
— Низкое качество медицинской помощи;
— Организационные трудности (очереди, путаница в расписании и т.д.).

Таблица № 21. Процент отработки медицинскими организациями отзывов пациентов

МО	Количество отзывов за 11 месяцев 2025 г	из них количество неотработанных отзывов	% неотработанных отзывов за 10 месяцев 2025 г	% неотработанных отзывов за 11 месяцев 2025 г	Динамика %
ТОО "Unilab Medical"	127	127	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "KazMed Company"	1057	1057	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Smart Health University City"	4	4	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	611	611	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	3473	3354	***96,5***	***96,6***	***-0,1***
ТОО "Алгамед"	2464	1798	***70,5***	***73,0***	***-2,5***
ТОО "ГКБ №8"	2462	340	***6,5***	***13,8***	***-7,3***
ТОО "Клиника "AMD"	1478	203	***5,1***	***13,7***	***-8,6***
ТОО "Open medical channel"	4030	496	***6,9***	***12,3***	***-5,5***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	5242	606	***1,8***	***11,6***	***-9,8***
ТОО "D0CT0R H@USE"	1383	122	***6,3***	***8,8***	***-2,5***
ТОО "Каусар Плюс"	1099	83	***0,4***	***7,6***	***-7,2***
ГБ Алатау	1681	73	***0,1***	***4,3***	***-4,2***
ГП №22	6269	217	***0,0***	***3,5***	***-3,5***
ГП №11	18846	613	***1,0***	***3,3***	***-2,2***
ТОО "Med Lab экспресс"	1476	45	***0,3***	***3,0***	***-2,8***
ТОО "LS-clinic"	4887	145	***3,1***	***3,0***	***0,1***
ГП №28	8059	193	***5,2***	***2,4***	***2,8***
ГП №25	5158	102	***0,0***	***2,0***	***-2,0***
ГП №2	10131	167	***0,1***	***1,6***	***-1,6***
ТОО "МЦ ХАК"	4893	64	***1,4***	***1,3***	***0,1***
ЦПМСП Медеуского района	7825	90	***0,0***	***1,2***	***-1,2***
ТОО "Alatau Assistance"	1907	21	***1,3***	***1,1***	***0,2***
ТОО "Поликлиника Саялы"	739	8	***0,7***	***1,1***	***-0,3***
ГП №1	15234	154	***0,4***	***1,0***	***-0,7***
ЦПМСП Алмалинского района	4649	45	***0,6***	***1,0***	***-0,4***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	2150	19	***0,1***	***0,9***	***-0,8***
ГКБ №5	14746	126	***0,0***	***0,9***	***-0,9***
ГКБ №7	7516	60	***1,4***	***0,8***	***0,6***
ГП №32	6759	46	***1,0***	***0,7***	***0,4***
ТОО "Almaty Clinic"	1878	12	***0,0***	***0,6***	***-0,6***
ТОО "МЦ "Med City"	4779	30	***46,0***	***0,6***	***45,4***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	6867	35	***2,7***	***0,5***	***2,2***

МО	Количество отзывов за 11 месяцев 2025 г	из них количество неотработанных отзывов	% неотработанных отзывов за 10 месяцев 2025 г	% неотработанных отзывов за 11 месяцев 2025 г	Динамика %
ГП №3	21258	107	***1,7***	***0,5***	***1,2***
ТОО "Поликлиника №55"	3191	15	***20,2***	***0,5***	***19,7***
ГП №12	20041	85	***0,0***	***0,4***	***-0,4***
ТОО "ЦСП города Алматы"	11383	48	***0,5***	***0,4***	***0,1***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	2214	9	***0,3***	***0,4***	***-0,2***
ГП №14	6775	27	***0,1***	***0,4***	***-0,3***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	6150	21	***0,6***	***0,3***	***0,2***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	886	3	***0,0***	***0,3***	***-0,3***
ГП ветеранов ВОВ	11634	33	***0,0***	***0,3***	***-0,3***
ГП №17	29365	77	***0,1***	***0,3***	***-0,1***
ГП №29	10846	22	***3,4***	***0,2***	***3,2***
ГП №36	20079	34	***0,3***	***0,2***	***0,2***
ТОО "SadAli Group"	1287	2	***0,9***	***0,2***	***0,7***
ГП №18	7200	11	***0,1***	***0,2***	***0,0***
ТОО "РДЦ"	6004	9	***1,9***	***0,1***	***1,8***
ГП №23	3410	4	***0,1***	***0,1***	***0,0***
ГП №30	5988	7	***0,0***	***0,1***	***-0,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	3856	4	***0,5***	***0,1***	***0,4***
ГП №21	5976	6	***0,0***	***0,1***	***-0,1***
ГП №9	11186	10	***0,1***	***0,1***	***0,0***
ЦПМСП "Кулагер	3401	3	***0,0***	***0,1***	***-0,1***
ГП №20	5109	3	***0,3***	***0,1***	***0,2***
ГП №33	4502	2	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №16	21446	7	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №15	17641	4	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №7	12239	2	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №10	21893	3	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №13	5353	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №19	6013	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №24	8111	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №26	10942	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №27	2541	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №4	26249	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №5	15226	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ГП №6	19175	0	***0,6***	***0,0***	***0,6***
ГП №8	15448	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	3804	0	***0,3***	***0,0***	***0,3***
ТОО "A CLINIC"	6250	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Maksat МеД"	6473	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***

МО	Количество отзывов за 11 месяцев 2025 г	из них количество неотработанных отзывов	% неотработанных отзывов за 10 месяцев 2025 г	% неотработанных отзывов за 11 месяцев 2025 г	Динамика %
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	2001	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1861	0	***0,1***	***0,0***	***0,1***
ТОО "Достар Мед"	21812	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	7039	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	5967	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "МЦ "MedLine"	3752	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
Общий итог	**602856**	**11624**	**2,1**	**1,9**	**0,2**

Таблица № 21. Процент отработки медицинскими организациями отзывов пациентов отражает, насколько эффективно и оперативно медицинская организация реагирует на обратную связь от пациентов.

Если процент неотработанных отзывов высокий – это свидетельствует о возможном игнорировании жалоб и предложений, отсутствии клиентоориентированности, низкий процент количества неотработанных отзывов означает, что организация внимательно относится к отзывам, разбирается в каждой ситуации, стремится исправлять недостатки и благодарит за положительные отклики.

Анализируя работу медицинских организаций г. Алматы с населением посредством отработки отзывов, выявлено что **4** медицинские организации не ведут данную работу и их % неотработанных отзывов равен **100%.** Это ТОО "Unilab Medical", ТОО "KazMed Company", ТОО "Smart Health University City", ТОО "ЛОЦ"Биоритм".

Пациенты тратят время, чтобы оставить отзыв, но не получают ответа или результата. Это может означать:

— Отсутствие налаженного процесса обработки;

— Формальное отношение к системе мониторинга;

— Недооценку значимости мнения пациента.

31 медицинская организация ведет работу в полной мере, неотработанных отзывов пациентов через мобильное приложение у них нет.

Отработка отзывов по городу Алматы:

- Красная зона *(51 %-100 %)* 6 медицинских организаций;
- Желтая зона (11 %-50,9 %) 4 медицинские организации;
- Зеленая зона *(0 %-10,9 %)* 68 медицинские организации.

В динамике по городу Алматы показатель улучшился на 0,2 % в сравнении с показателем за 10 месяцев 2025 г. Средний показатель по городу Алматы составил **1,9%**.

Отработка отзывов — важный элемент **системы контроля качества медуслуг**. Если она отсутствует, руководство не получает полной картины проблем. Без ответов и решений недовольные пациенты:

— Повторно оставляют жалобы;

— Уходят в другие каналы (обращения в Министерство здравоохранения, жалобы в СМИ или прокуратуру);

— Формируют общественное мнение о безразличии системы.

1.1.17. Отработка обращений пациентов для исправления ошибок личных данных пациента в ЭПЗ

Обратная связь от пациентов через мобильное приложение Damumed, особенно в случае жалоб на ошибки или неточности в данных, является важным элементом для поддержания высокого уровня медицинского обслуживания.

В случае ошибок или недочетов в данных медицинского характера, важна быстрая реакция. Ускорение процесса исправления минимизирует неудобства для пациента, сокращает возможность выдачи больничных листов/справок с неверными данными, тем самым сокращая время работы участкового врача при приеме пациента, и как следствие сокращая жалобы пациентов.

По данным анализа отработки ошибок в данных Электронного Паспорта Здоровья на сегодняшний день выявлено **1811** обращений по г. Алматы, оставшееся без отклика медицинской организации (Таблица № 22). Основная часть ошибок составляют ошибки в указании адреса пациента, биографической информации и места работы. Также имеются ошибки в указании родственных связей, актуальных документах, образовании и социальном статусе.

В ряде медицинских организаций работа с ошибками в данных пациента не ведется совсем ***ТОО "Unilab Medical", ТОО "Smart Health University City.***

На ноябрь 2025 года 39 медицинских организаций проводят работу с ошибками данных пациентов в полном объеме 100%.

В динамике по городу Алматы процент отработки ошибок данных пациента снизился незначительно в сравнении с отработкой за 10 месяцев 2025 г. на ***0,3%.***

Таблица № 22. Неотработанные медицинскими организациями города Алматы ошибки в данных электронного паспорта здоровья пациента

Медицинская организация	Общее количество неотработанных обращений	Адрес	Биографическая информация	Документ, удостоверяющий личность	Место работы	Образование	Родственная связь	Социальный статус
ГП №29	**298**	93	98	7	32	5	46	17
ТОО "ЦСП города Алматы"	**225**	68	49	1	43	15	40	9
ТОО "LS-clinic"	**206**	83	53	3	23	9	26	9
ТОО "РСВЦ"	**169**	82	28	2	35	5	13	4
ТОО "Поликлиника №55"	**125**	56	25		16	7	14	7
ТОО "D0CT0R H@USE"	**86**	23	31		6	2	21	3
ТОО "Алгамед"	**81**	29	21		14	2	8	7
ТОО "РДЦ"	**66**	38	10	3	11	1		3
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	**54**	26	10		8	1	6	3
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	**49**	28	8		6	5		2
ТОО "KazMed Company"	**45**	20	11	1	4	4	5	
ТОО "Open medical channel"	**44**	19	12		1	2	9	1
ТОО "Smart Health University City"	**44**	16	13	3	6	4	1	1
ТОО "МЦ "Med City"	**44**	23	11	1	4	1	3	1
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	**42**	20	14	1	2	3	1	1
ТОО "Каусар Плюс"	**33**	17	9	1	1	3	1	1
ГКБ №7	**19**	8	3		3	1	3	1
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	**19**	12	3		2		1	1
ТОО "Med Lab экспресс"	**17**	16	1					
ТОО "SadAli Group"	**17**	7	7		2		1	
ГП №24	**16**	10	3			3		

Медицинская организация	Общее количество неотработанных обращений	Адрес	Биографическая информация	Документ, удостоверяющий личность	Место работы	Образование	Родственная связь	Социальный статус
ГП №25	**15**	4	6		2		3	
ГП №1	**13**	7	3		1	1	1	
ГП №33	**13**	5	6		1		1	
ТОО "Unilab Medical"	**13**	4	5	1		1	1	1
ГП №3	**10**	2	2		3	1	1	1
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	**10**	5	4		1			
ГП №2	**8**	6		1			1	
ТОО "Медцентр - Рахат"	**6**	4			2			
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	**5**	1			1	1	2	
ГП №22	**3**	1	2					
ГП №28	**3**	3						
ГП №5	**3**		1				2	
ЦПМСП Алмалинского района	**3**	1				1	1	
ГП №15	**2**	2						
ТОО "Alatau Assistance"	**2**	1				1		
НАО "КазНМУт имени С.Д.Асфендиярова"	**1**	1						
ТОО "A CLINIC"	**1**	1						
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	**1**						1	
Общий итог	**1811**	**742**	**449**	**25**	**230**	**79**	**213**	**73**

Таблица № 23. Доля исправленных медицинской организацией ошибок в данных ЭПЗ

Медицинская организация	Общее количество обращений за 11 месяцев 2025 г.	Выполнено за 11 месяцев 2025 г.	% выполнения за 10 месяцев 2025 г.	% выполнения за 11 месяцев 2025 г.	Динамика %	Медицинская организация	Общее количество обращений за 11 месяцев 2025 г.	Выполнено за 11 месяцев 2025 г.	% выполнения за 10 месяцев 2025 г.	% выполнения за 11 месяцев 2025 г.	Динамика %
ТОО "Unilab Medical"	13	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***	ГБ Алатау	76	76	***98,5***	***100,0***	***1,5***
ТОО "Smart Health University City"	44	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***	ГКБ №5	420	420	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника №55"	126	1	***0,9***	***0,8***	***-0,1***	ГП №10	503	503	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Алгамед"	82	1	***1,3***	***1,2***	***-0,1***	ГП №11	322	322	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "KazMed Company"	46	1	***2,6***	***2,2***	***-0,4***	ГП №12	447	447	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №29	305	7	***2,3***	***2,3***	***0,0***	ГП №13	179	179	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	173	4	***0,0***	***2,3***	***2,3***	ГП №14	154	154	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "ЦСП города Алматы"	233	8	***2,4***	***3,4***	***1,0***	ГП №16	605	605	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	220	14	***6,4***	***6,4***	***-0,1***	ГП №17	576	576	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	45	3	***7,1***	***6,7***	***-0,5***	ГП №18	252	252	***99,5***	***100,0***	***0,5***
ТОО "D0CT0R H@USE"	96	10	***11,0***	***10,4***	***-0,6***	ГП №19	166	166	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "РДЦ"	75	9	***13,8***	***12,0***	***-1,8***	ГП №20	211	211	***93,7***	***100,0***	***6,3***
ТОО "Каусар Плюс"	67	34	***60,7***	***50,7***	***-10,0***	ГП №21	136	136	***95,8***	***100,0***	***4,2***
ТОО "Med Lab экспресс"	42	25	***44,4***	***59,5***	***15,1***	ГП №23	141	141	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	121	77	***70,6***	***63,6***	***-7,0***	ГП №26	383	383	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	168	119	***81,5***	***70,8***	***-10,7***	ГП №27	73	73	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	215	171	***87,2***	***79,5***	***-7,7***	ГП №30	184	184	***100,0***	***100,0***	***0,0***

Медицинская организация	Общее количество обращений за 11 месяцев 2025 г.	Выполнено за 11 месяцев 2025 г.	% выполнения за 10 месяцев 2025 г.	% выполнения за 11 месяцев 2025 г.	Динамика %	Медицинская организация	Общее количество обращений за 11 месяцев 2025 г.	Выполнено за 11 месяцев 2025 г.	% выполнения за 10 месяцев 2025 г.	% выполнения за 11 месяцев 2025 г.	Динамика %
ТОО "SadAli Group"	84	67	***91,8***	***79,8***	***-12,0***	ГП №32	178	178	***96,2***	***100,0***	***3,8***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	345	291	***99,0***	***84,3***	***-14,6***	ГП №36	493	493	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГКБ №7	159	140	***95,2***	***88,1***	***-7,2***	ГП №4	480	480	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №25	155	140	***98,6***	***90,3***	***-8,3***	ГП №6	453	453	***99,0***	***100,0***	***1,0***
ГП №24	176	160	***96,0***	***90,9***	***-5,1***	ГП №7	322	322	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Нац. госпиталь МЦ УДП РК	241	222	***99,5***	***92,1***	***-7,4***	ГП №8	298	298	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №33	199	186	***100,0***	***93,5***	***-6,5***	ГП №9	287	287	***96,3***	***100,0***	***3,7***
ТОО "Медцентр - Рахат"	124	118	***100,0***	***95,2***	***-4,8***	ГП ветеранов ВОВ	257	257	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	112	107	***99,0***	***95,5***	***-3,4***	ТОО "Almaty Clinic"	81	81	***98,5***	***100,0***	***1,5***
ГП №1	328	315	***90,8***	***96,0***	***5,3***	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	35	35	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	363	353	***98,2***	***97,2***	***-0,9***	ТОО "Maksat МеД"	199	199	***98,9***	***100,0***	***1,1***
ТОО "Alatau Assistance"	76	74	***98,4***	***97,4***	***-1,0***	ТОО "Nurlab medical clinic №1"	53	53	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ЦПМСП Алмалинского района	121	118	***100,0***	***97,5***	***-2,5***	ТОО "ГКБ №8"	75	75	***94,5***	***100,0***	***5,5***
ГП №22	148	145	***100,0***	***98,0***	***-2,0***	ТОО "Достар Мед"	576	576	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №3	500	490	***100,0***	***98,0***	***-2,0***	ТОО "Клиника "AMD"	54	54	***94,2***	***100,0***	***5,8***
ГП №2	413	405	***100,0***	***98,1***	***-1,9***	ТОО "Медицинский	90	90	***100,0***	***100,0***	***0,0***

Медицинская организация	Общее количество обращений за 11 месяцев 2025 г.	Выполнено за 11 месяцев 2025 г.	% выполнения за 10 месяцев 2025 г.	% выполнения за 11 месяцев 2025 г.	Динамика %	Медицинская организация	Общее количество обращений за 11 месяцев 2025 г.	Выполнено за 11 месяцев 2025 г.	% выполнения за 10 месяцев 2025 г.	% выполнения за 11 месяцев 2025 г.	Динамика %
						центр "MedLine"					
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	79	78	***4,2***	***98,7***	***94,6***	ТОО "Медицинский центр ХАК"	149	149	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №28	265	262	***95,5***	***98,9***	***3,4***	ТОО "Медсервисхирургия"	133	133	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	100	99	***100,0***	***99,0***	***-1,0***	ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	124	124	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №5	350	347	***100,0***	***99,1***	***-0,9***	ТОО "Поликлиника Саялы"	14	14	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГП №15	236	234	***100,0***	***99,2***	***-0,8***	ЦПМСП Кулагер	96	96	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "A CLINIC"	278	277	***100,0***	***99,6***	***-0,4***	ЦПМСП Медеуского района	221	221	***100,0***	***100,0***	***0,0***
						Общий итог	**16419**	**14608**	**89,3**	**89,0**	**-0,3**

Таблица № 23. **Доля исправленных ошибок в ЭПЗ** — это процент некорректных, неточных или неполных медицинских записей, которые были обнаружены и **исправлены медицинской организацией**.

Отработка ошибок в данных Паспорта Здоровья (ПЗ), содержащих персональную, социальную и биографическую информацию пациента, является фундаментальной для обеспечения корректного ведения медицинской документации и эффективного взаимодействия между медицинскими учреждениями. Точность данных обеспечивает правильную идентификацию пациента, помогает учитывать социальные факторы, влияющие на здоровье, и формирует полную картину для персонализированного подхода к лечению и профилактике. Надежность и актуальность этих данных позволяют минимизировать административные ошибки, оптимизировать работу медперсонала и повысить качество оказания медицинской помощи.

Диаграмма № 10. Процент исправления ошибок в данных ЭПЗ пациентов в динамике

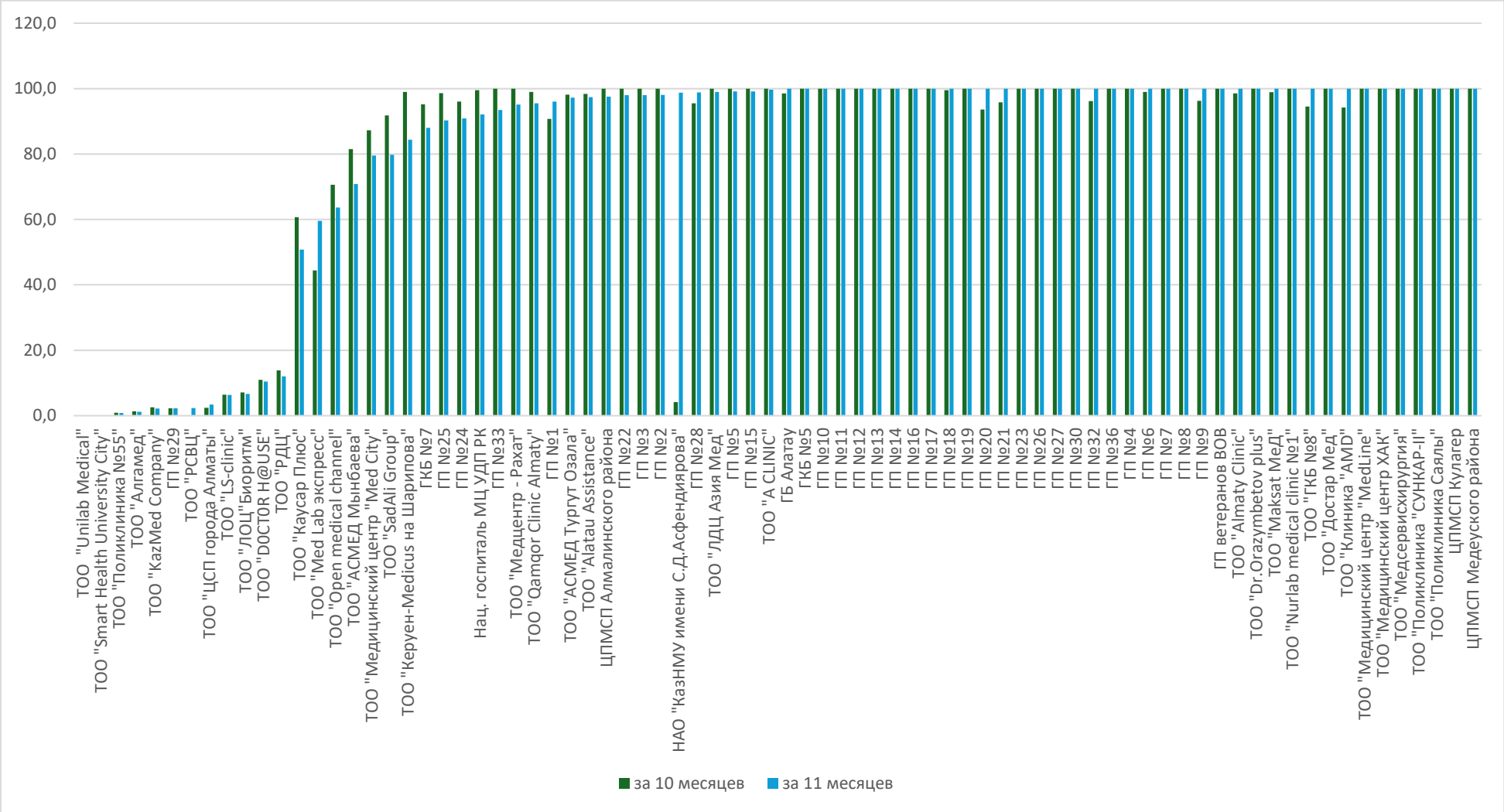


Диаграмма № 10. Процент исправления ошибок в данных ЭПЗ пациентов показывает, насколько полно и своевременно медицинская организация устраняет выявленные несоответствия в Электронном паспорте здоровья.

1.1.18. Мониторинг взятия на Д-учет пациентов, выписанных с инсультом

Инсульт остаётся одной из ведущих причин смертности и инвалидизации населения. Эффективное диспансерное наблюдение пациентов, перенесших инсульт, играет ключевую роль в снижении риска повторных сосудистых катастроф и улучшении качества жизни.

Пациенты, перенёсшие инсульт, подлежат диспансерному наблюдению по месту прикрепления в организациях ПМСП.

Цели диспансерного наблюдения:

- Профилактика повторных инсультов и осложнений;
- Коррекция сопутствующих хронических заболеваний;
- Обеспечение доступной реабилитационной помощи;
- Повышение приверженности пациента к лечению.

Организация эффективного учета и наблюдения за пациентами после инсульта требует системного подхода, включающего междисциплинарное взаимодействие, мониторинг качества медицинской помощи и активное участие пациента.

Таблица № 24. Взятие пациентов после выписки с инсультом на д-учет

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на октябрь	% взятых на д-учет на ноябрь	Динамика
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	2	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	28	3	***12,5***	***10,7***	***-1,8***
ТОО "Поликлиника №55"	10	2	***20,0***	***20,0***	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	9	2	***25,0***	***22,2***	***-2,8***
НАО "КазНМУимени С.Д.Асфендиярова"	4	1	***0,0***	***25,0***	***25,0***
ТОО "KazMed Company"	4	1	***50,0***	***25,0***	***-25,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	7	2	***16,7***	***28,6***	***11,9***
ТОО "РДЦ"	3	1	***33,3***	***33,3***	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	6	2	***50,0***	***33,3***	***-16,7***
ТОО "ЦСПгорода Алматы"	34	17	***44,4***	***50,0***	***5,6***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	7	4	***80,0***	***57,1***	***-22,9***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	5	3	***60,0***	***60,0***	***0,0***
Городская поликлиника №19	43	28	***64,3***	***65,1***	***0,8***
ТОО "Алгамед"	3	2	***100,0***	***66,7***	***-33,3***
Городская поликлиника №33	13	9	***64,3***	***69,2***	***4,9***
ТОО "Open medical channel"	16	12	***73,3***	***75,0***	***1,7***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	50	39	***83,3***	***78,0***	***-5,3***
Городская поликлиника №26	62	52	***85,5***	***83,9***	***-1,6***
Городская поликлиника №14	42	37	***89,5***	***88,1***	***-1,4***
ТОО "ГКБ №8"	26	23	***95,5***	***88,5***	***-7,0***
Городская поликлиника №29	53	47	***95,7***	***88,7***	***-7,0***
Городская поликлиника №22	38	34	***94,4***	***89,5***	***-5,0***
Городская поликлиника №32	33	30	***96,7***	***90,9***	***-5,8***
ТОО "Достар Мед"	44	40	***87,5***	***90,9***	***3,4***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	11	10	***100,0***	***90,9***	***-9,1***
Городская поликлиника №13	38	35	***96,9***	***92,1***	***-4,8***
ТОО "Медцентр - Рахат"	15	14	***86,7***	***93,3***	***6,7***

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на октябрь	% взятых на д-учет на ноябрь	Динамика
Городская поликлиника №24	46	43	***100,0***	***93,5***	***-6,5***
Городская поликлиника №30	21	20	***93,8***	***95,2***	***1,5***
Городская поликлиника №28	27	26	***91,7***	***96,3***	***4,6***
Городская поликлиника №5	61	59	***96,3***	***96,7***	***0,4***
Городская поликлиника ВОВ	32	31	***100,0***	***96,9***	***-3,1***
Городская поликлиника №2	71	69	***100,0***	***97,2***	***-2,8***
Городская поликлиника №23	40	39	***97,3***	***97,5***	***0,2***
Городская поликлиника №25	44	43	***100,0***	***97,7***	***-2,3***
Городская поликлиника №9	44	43	***100,0***	***97,7***	***-2,3***
Городская поликлиника №3	56	55	***97,9***	***98,2***	***0,3***
Городская поликлиника №6	59	58	***98,3***	***98,3***	***0,0***
Городская больница"Алатау	10	10	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ГКБ №5	42	42	***94,7***	***100,0***	***5,3***
ГКБ №7	25	25	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №1	32	32	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №10	64	64	***98,4***	***100,0***	***1,6***
Городская поликлиника №11	60	60	***98,1***	***100,0***	***1,9***
Городская поликлиника №12	45	45	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №15	40	40	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №16	71	71	***97,0***	***100,0***	***3,0***
Городская поликлиника №17	58	58	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №18	41	41	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №20	30	30	***96,4***	***100,0***	***3,6***
Городская поликлиника №21	25	25	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №27	16	16	***93,8***	***100,0***	***6,3***
Городская поликлиника №36	39	39	***94,6***	***100,0***	***5,4***
Городская поликлиника №4	76	76	***98,6***	***100,0***	***1,4***
Городская поликлиника №7	14	14	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №8	30	30	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ЦПМСП Кулагер	11	11	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ЦПМСП Алмалинского р	19	19	***93,8***	***100,0***	***6,3***
ЦПМСП Медеуского р	21	21	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "A CLINIC"	6	6	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Alatau Assistance"	11	11	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	3	3	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	7	7	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	1	1	***0,0***	***100,0***	***100,0***
ТОО "Maksat МеД"	16	16	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	2	2	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	2	2	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "SadAli Group"	5	5	***100,0***	***100,0***	***0,0***

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на октябрь	% взятых на д-учет на ноябрь	Динамика
ТОО "Unilab Medical"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "ЛДЦАзия Мед"	11	11	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "МЦ "Med City"	8	8	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "МЦ"MedLine"	7	7	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "МЦ"ХАК"	27	27	***88,9***	***100,0***	***11,1***
ТОО "Медсервисхирургия"	4	4	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	3	3	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Общий итог	1990	1819	***91,6***	***91,4***	***-0,2***

Таблица № 24. Взятие пациентов после выписки после перенесенного инсульта на диспансерный учет показывает процент постановки на д-учет пациентов.

Показатель диспансерного наблюдения является важным индикатором преемственности между стационарным и амбулаторным этапами оказания медицинской помощи. Уровень охвата диспансерным наблюдением в анализируемый период составил ***91,4%***.

Всего выписано пациентов после инсульта — 1990 человек;

Из них взято на диспансерный учет — 1819 человек.

Отработка постановки на д-учет по городу Алматы:

- Красная зона *(0%-49,9 %)* 9 медицинских организаций;
- Желтая зона *(50,0 %-89,9 %)* 13 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(90,0 %-100,0 %)* 53 медицинские организации.

В динамике по сравнению с данными на конец октября изменение показателя на ***-0,2%.***

1.1.19. Мониторинг взятия на Д-учет пациентов, выписанных с инфарктом

Инфаркт миокарда — одно из ведущих заболеваний, определяющих структуру смертности и инвалидности среди взрослого населения. Эффективное диспансерное наблюдение за пациентами, перенесшими инфаркт, позволяет снизить риск повторных сердечно-сосудистых событий, улучшить прогноз и повысить качество жизни.

Цели диспансерного наблюдения:

- Контроль и коррекция факторов риска: артериальной гипертензии, гиперхолестеринемии, сахарного диабета, курения, веса и др.;
- Поддержание медикаментозной терапии (антиагреганты, статины, бета-блокаторы и др.);
- Профилактика повторного инфаркта и осложнений;
- Реабилитация и восстановление трудоспособности пациента.

Значение диспансерного учета:

- Позволяет обеспечить **непрерывность и преемственность медицинской помощи**;
- Повышает **приверженность пациента** к лечению и контролю за состоянием здоровья;
- Уменьшает риск повторных **инфарктов**, госпитализаций и летальных исходов.

Таблица № 25. Взятие пациентов после выписки с инфарктом на д-учет

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на октябрь	% взятых на д-учет на ноябрь	Динамика
НАО "КазНМУимени С.Д.Асфендиярова"	1	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "LS-clinic"	9	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	1	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	2	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	8	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	5	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	21	2	9,5	9,5	0,0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	6	1	20,0	16,7	-3,3
ТОО "Региональный диагностический центр"	4	1	33,3	25,0	-8,3
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	5	2	33,3	40,0	6,7
ТОО "Med Lab экспресс"	2	1	50,0	50,0	0,0
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	21	11	50,0	52,4	2,4
ТОО "Open medical channel"	8	5	40,0	62,5	22,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	23	17	80,0	73,9	-6,1
ТОО "Медцентр - Рахат"	10	8	80,0	80,0	0,0
Городская поликлиника №32	18	15	100,0	83,3	-16,7
Городская больница"Алатау	9	8	100,0	88,9	-11,1
Городская поликлиника №26	54	48	88,9	88,9	0,0
Городская поликлиника №33	11	10	100,0	90,9	-9,1
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	13	12	90,0	92,3	2,3
Городская поликлиника №14	33	31	96,2	93,9	-2,2
Городская поликлиника ВОВ	23	22	100,0	95,7	-4,3
Городская поликлиника №10	48	46	92,7	95,8	3,2
Городская поликлиника №5	24	23	100,0	95,8	-4,2
Городская поликлиника №20	25	24	95,0	96,0	1,0
ТОО "Достар Мед"	25	24	82,6	96,0	13,4
Городская поликлиника №29	30	29	88,5	96,7	8,2
Городская поликлиника №6	41	40	97,0	97,6	0,6
Городская поликлиника №2	45	44	100,0	97,8	-2,2
ГКБ №5	41	41	100,0	100,0	0,0
ГКБ №7	17	17	100,0	100,0	0,0
Городская поликлиника №1	34	34	100,0	100,0	0,0
Городская поликлиника №11	34	34	100,0	100,0	0,0
Городская поликлиника №12	29	29	100,0	100,0	0,0
Городская поликлиника №13	18	18	100,0	100,0	0,0
Городская поликлиника №15	33	33	100,0	100,0	0,0
Городская поликлиника №16	46	46	100,0	100,0	0,0

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на октябрь	% взятых на д-учет на ноябрь	Динамика
Городская поликлиника №17	53	53	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №18	24	24	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №19	28	28	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №21	16	16	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №22	24	24	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №23	19	19	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №24	38	38	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №25	21	21	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №27	19	19	***89,5***	***100,0***	***10,5***
Городская поликлиника №28	23	23	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №3	37	37	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №30	15	15	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №36	31	31	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №4	34	34	***93,3***	***100,0***	***6,7***
Городская поликлиника №7	14	14	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №8	18	18	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Городская поликлиника №9	33	33	***96,7***	***100,0***	***3,3***
ЦПМСП Кулагер	12	12	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ЦПМСП Алмалинского р	10	10	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ЦПМСП Медеуского р	22	22	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "A CLINIC"	2	2	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Alatau Assistance"	4	4	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "KazMed Company"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Maksat МеД"	18	18	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	5	5	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "SadAli Group"	4	4	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Алгамед"	2	2	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "ГКБ №8"	17	17	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	8	8	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Клиника "AMD"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	5	5	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	5	5	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	13	13	***90,9***	***100,0***	***9,1***
ТОО "Медсервисхирургия"	3	3	***100,0***	***100,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	1	1	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Общий итог	**1359**	**1258**	**92,2**	**92,6**	**0,3**

Таблица № 25. Взятие пациентов после выписки после перенесенного инфаркта на диспансерный учет показывает процент постановки на д-учет пациентов.

Данный показатель отражает эффективность преемственности между стационарным и амбулаторным звеном здравоохранения. Высокий уровень постановки на диспансерный учет обеспечивает систематическое наблюдение, своевременную коррекцию терапии и профилактику повторных сердечно-сосудистых событий.

- Всего выписано пациентов после инфаркта миокарда — 1359 пациента;
- Из них взято на диспансерный учет — 1258 пациент, что составляет 92,6% от общего числа выписанных.

Показатель постановки на диспансерный учет составляет 92,6%, что свидетельствует о достаточно высоком уровне преемственности между стационарным и амбулаторным этапами медицинской помощи.

Рекомендации:

- Усилить координацию работы между стационарами и поликлиниками;
- Активизировать работу с пациентами по вопросам важности диспансерного наблюдения и реабилитации;
- Внедрить систему контроля за постановкой на учет.

Для повышения эффективности кардиологической помощи в городе Алматы необходимо увеличить долю пациентов, взятых на диспансерный учет после инфаркта, до уровня не ниже 90%.

Отработка постановки на д-учет по городу Алматы:

- Красная зона *(0%-49,9 %)* 10 медицинских организаций;
- Желтая зона *(50,0 %-89,9 %)* 8 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(90,0 %-100,0 %)* 56 медицинские организации.

1.1.20. Идентификация пациентов

Применение современных технологий биометрической идентификации (Face ID) совместно с индивидуальными кодами пациентов направлено на повышение уровня безопасности и эффективности работы медицинской информационной системы.

Идентификация пациентов обеспечивает надежность, конфиденциальность и удобство использования медицинской информационной системы, снижает риски приписок, обеспечивает точность учета и укрепляет доверие к системе здравоохранения в целом.

Таблица № 26. Идентификация пациентов

Медицинская организация	Всего количество приемов	Всего количество идентификаций	Доля приемов с идентификацией на 31.10	Доля приемов с идентификацией на 30.11	Динамика
ТОО "D0CT0R H@USE"	26210	4384	***17,2***	***16,7***	***-0,4***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	49959	35094	***76,2***	***70,2***	***-6,0***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	43416	31116	***79,1***	***71,7***	***-7,4***
ТОО "Maksat МеД"	84425	61546	***86,4***	***72,9***	***-13,5***
ГП №23	190986	140036	***83,4***	***73,3***	***-10,1***
ГП №9	138362	103604	***95,8***	***74,9***	***-20,9***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	144227	108271	***82,4***	***75,1***	***-7,4***
ГП №24	140583	105883	***83,1***	***75,3***	***-7,8***
ТОО "Almaty Clinic"	55828	42143	***93,4***	***75,5***	***-17,9***
ГП №30	102897	78007	***85,1***	***75,8***	***-9,3***
ГП №25	167194	126939	***90,9***	***75,9***	***-15,0***
ГП №11	243646	185417	***85,1***	***76,1***	***-9,0***
ТОО "Достар Мед"	137528	104861	***84,5***	***76,2***	***-8,2***
ГП №13	113528	87114	***84,6***	***76,7***	***-7,8***
ГП №22	144988	111584	***87,7***	***77,0***	***-10,7***

ГП №8	142029	109326	***84,9***	***77,0***	***-7,9***
ТОО "Поликлиника Саялы"	16622	12831	***92,5***	***77,2***	***-15,3***
ГП №19	124667	96530	***93,9***	***77,4***	***-16,5***
ГП №7	73155	56898	***87,0***	***77,8***	***-9,2***
ТОО "МЦ "MedLine"	40618	31665	***89,0***	***78,0***	***-11,1***
ГП №14	117203	91869	***87,2***	***78,4***	***-8,8***
ТОО "KazMed Company"	14593	11460	***94,7***	***78,5***	***-16,2***
ГП №4	259555	204517	***87,3***	***78,8***	***-8,5***
ТОО "РСВЦ"	39223	31041	***84,6***	***79,1***	***-5,5***
ГП №29	201493	160291	***89,5***	***79,6***	***-9,9***
ТОО "Медцентр - Рахат"	29585	23554	***86,2***	***79,6***	***-6,5***
ЦПМСП Кулагер	46810	37313	***88,5***	***79,7***	***-8,8***
ГП №16	221928	177211	***86,5***	***79,9***	***-6,7***
ГП №21	89904	71932	***91,8***	***80,0***	***-11,8***
ГП №12	162135	129739	***86,9***	***80,0***	***-6,9***
ГП №36	237701	190758	***91,0***	***80,3***	***-10,7***
ТОО "Поликлиника №55"	31899	25606	***89,4***	***80,3***	***-9,2***
ГП №10	177823	142752	***88,9***	***80,3***	***-8,7***
ТОО "ЦСП города Алматы"	132992	106804	***89,3***	***80,3***	***-9,0***
ГП №26	153976	124121	***88,6***	***80,6***	***-7,9***
ТОО "Alatau Assistance"	40650	32867	***91,3***	***80,9***	***-10,4***
ТОО "РДЦ"	30137	24367	***89,3***	***80,9***	***-8,5***
ТОО "ГКБ №8"	34066	27603	***89,0***	***81,0***	***-7,9***
ЦПМСП Медеуского района	78188	63451	***89,6***	***81,2***	***-8,5***
ГП №6	200786	162986	***89,9***	***81,2***	***-8,7***
ТОО "Unilab Medical"	2245	1830	***94,4***	***81,5***	***-12,9***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	34859	28444	***90,1***	***81,6***	***-8,5***
ГП №3	192351	157016	***90,0***	***81,6***	***-8,4***
ГП №18	100703	82347	***90,9***	***81,8***	***-9,1***
ГКБ №7	117955	96475	***88,7***	***81,8***	***-6,9***
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	23834	19498	***93,3***	***81,8***	***-11,5***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	17955	14700	***94,0***	***81,9***	***-12,1***
ТОО "Медсервисхирургия"	53911	44210	***94,1***	***82,0***	***-12,1***
ГКБ №5	144125	118349	***91,0***	***82,1***	***-8,9***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	10395	8547	***91,0***	***82,2***	***-8,8***
ГП №1	182284	150183	***91,6***	***82,4***	***-9,3***
ГП №15	180446	148756	***91,2***	***82,4***	***-8,8***
ГП №2	208498	172211	***90,1***	***82,6***	***-7,5***
ГП №17	253421	210002	***89,0***	***82,9***	***-6,1***
ГП №27	59313	49201	***89,8***	***83,0***	***-6,8***
ГП №20	113267	94296	***93,6***	***83,3***	***-10,3***
ЦПМСП Алмалинского р	59382	49485	***92,1***	***83,3***	***-8,7***
ТОО "МЦ "ХАК"	73110	61030	***95,7***	***83,5***	***-12,3***
ГП №33	48155	40199	***92,5***	***83,5***	***-9,0***
ТОО "Open medical channel"	70423	58842	***90,1***	***83,6***	***-6,6***
ТОО "SadAli Group"	16093	13452	***95,2***	***83,6***	***-11,6***
ТОО "МЦ "Med City"	71054	59443	***91,0***	***83,7***	***-7,3***

ГП ВОВ	89406	74813	***94,8***	***83,7***	***-11,2***
ТОО "LS-clinic"	34926	29437	***95,3***	***84,3***	***-11,0***
ТОО "Каусар Плюс"	18170	15333	***95,5***	***84,4***	***-11,1***
ГБ Алатау	37854	31944	***93,2***	***84,4***	***-8,8***
ТОО "Поликлиника 'СУНКАР-II"	29605	25015	***94,5***	***84,5***	***-10,0***
ТОО "Клиника "AMD"	15035	12704	***97,0***	***84,5***	***-12,5***
ГП №28	116028	98093	***95,1***	***84,5***	***-10,6***
ГП №32	97670	82798	***95,4***	***84,8***	***-10,6***
ГП №5	169758	144369	***93,9***	***85,0***	***-8,8***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	5052	4321	***96,2***	***85,5***	***-10,7***
ТОО "A CLINIC"	60688	52037	***96,1***	***85,7***	***-10,3***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	18993	16311	***93,7***	***85,9***	***-7,8***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	74773	64541	***95,9***	***86,3***	***-9,6***
ТОО "Алгамед"	20111	17655	***94,7***	***87,8***	***-7,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	13111	11573	***96,6***	***88,3***	***-8,3***
ИТОГО	**7316474**	**5832951**	**89,1**	**79,7**	**-9,3**

Таблица № 26 Идентификация пациентов показывает, что г. Алматы с 01.06.2025 года проведено **7 316 474** приемов, из них в **5 832 951** случаях проведена идентификация пациента посредством Face ID или индивидуального кода, что составляет ***79,7%.*** В сравнении с данными на октябрь 2025 года доля идентификации уменьшилась на ***9,3%*** в связи с систематическими ошибками при идентификации пациента на приеме, по причине технических неполадок со стороны внешних систем МЗ РК.

1.1.21. Доля дистанционных медицинских услуг, оказанных населению

Приказ Министра здравоохранения РК от 1 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-12 утверждает Правила организации, предоставления и оплаты дистанционных медицинских услуг.

Роль дистанционных услуг в здравоохранении:

- **Доступность помощи**. Позволяют пациентам из отдалённых и сельских регионов получать консультации специалистов без необходимости поездки.
- **Экономия времени и средств**. Снижается потребность в транспортных расходах и длительном ожидании приёма.
- **Непрерывность наблюдения**. Удобны для контроля хронических заболеваний и регулярного мониторинга состояния здоровья.
- **Снижение нагрузки на поликлиники**. Часть пациентов обслуживается онлайн, что уменьшает очереди и оптимизирует работу врачей.
- **Оперативность консультаций**. Возможность быстро получить медицинские рекомендации, в том числе при легких симптомах или необходимости уточнения схемы лечения.
- **Повышение безопасности**. Особенно актуально в условиях эпидемий, когда сокращение контактов снижает риск распространения инфекций.

Таблица № 27 Доля дистанционных услуг

Медицинская организация	**Услуги, которые могут быть оказаны дистанционно**	**Услуги оказанные дистанционно**	***% на октябрь***	***% на ноябрь***	***Динамика***
ТОО "KazMed Company"	6392	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	25755	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	5056	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***

Медицинская организация	Услуги, которые могут быть оказаны дистанционно	Услуги оказанные дистанционно	*% на октябрь*	*% на ноябрь*	*Динамика*
ТОО "Open medical channel"	35886	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	646	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Каусар Плюс"	34377	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	3003	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Медцентр - Рахат"	10832	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника №55"	14522	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	29111	1	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "РДЦ"	23075	2	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Клиника "AMD"	8069	1	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	25309	4	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Алгамед"	10006	2	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	10304	5	***0,1***	***0,0***	***0,0***
ТОО "SadAli Group"	9377	8	***0,1***	***0,1***	***0,0***
ТОО "Alatau Assistance"	10157	43	***0,3***	***0,4***	***0,1***
ТОО "A CLINIC"	26592	123	***0,4***	***0,5***	***0,0***
ТОО "ЦСП города Алматы"	77219	531	***0,2***	***0,7***	***0,5***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	19862	147	***0,8***	***0,7***	***-0,1***
НАО "КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова"	11723	100	***0,6***	***0,9***	***0,3***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	27958	268	***0,6***	***1,0***	***0,4***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	76258	803	***1,1***	***1,1***	***-0,1***
ГП №3	88636	1140	***0,8***	***1,3***	***0,4***
ТОО "Maksat МеД"	33400	556	***1,3***	***1,7***	***0,3***
ГП №14	53140	903	***1,5***	***1,7***	***0,2***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	3831	77	***0,3***	***2,0***	***1,7***
ГБ Алатау	9781	232	***1,5***	***2,4***	***0,9***
ТОО "МЦ "ХАК"	28130	712	***0,3***	***2,5***	***2,2***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	17327	445	***1,6***	***2,6***	***1,0***
ТОО "Достар Мед"	45108	1608	***0,9***	***3,6***	***2,7***
ГП №11	137036	5064	***2,2***	***3,7***	***1,5***
ТОО "Almaty Clinic"	40484	1617	***3,0***	***4,0***	***1,0***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	20749	852	***4,0***	***4,1***	***0,1***
ГП №20	40684	1812	***3,8***	***4,5***	***0,6***
ГП №7	49251	2319	***3,8***	***4,7***	***0,9***
ТОО "Медсервисхирургия"	28212	1511	***3,9***	***5,4***	***1,5***
ТОО "D0CT0R H@USE"	9072	499	***5,6***	***5,5***	***-0,1***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	5930	334	***3,8***	***5,6***	***1,8***
ГП №17	116999	6609	***2,3***	***5,6***	***3,3***
ТОО "МЦ "MedLine"	21449	1234	***5,1***	***5,8***	***0,7***
ГП №5	100485	5814	***5,7***	***5,8***	***0,1***
ТОО "Поликлиника Саялы"	8975	526	***4,0***	***5,9***	***1,9***
ТОО "МЦ "Med City"	36936	2358	***6,2***	***6,4***	***0,2***
ГП №23	99678	6391	***5,5***	***6,4***	***0,9***

Медицинская организация	Услуги, которые могут быть оказаны дистанционно	Услуги оказанные дистанционно	*% на октябрь*	*% на ноябрь*	*Динамика*
ГП №9	61644	4145	***2,4***	***6,7***	***4,4***
ГП №2	88123	6458	***6,9***	***7,3***	***0,5***
ГП №32	45719	3391	***7,2***	***7,4***	***0,2***
ГП №22	90523	6753	***5,4***	***7,5***	***2,1***
ЦПМСП Алмалинского района	34280	2633	***6,9***	***7,7***	***0,8***
ГП №33	21648	1678	***5,8***	***7,8***	***1,9***
ГП №15	81271	6442	***5,3***	***7,9***	***2,6***
ЦПМСП Кулагер	19971	1599	***7,4***	***8,0***	***0,6***
ГП №10	102334	8834	***7,3***	***8,6***	***1,3***
ГП №25	60722	5250	***5,3***	***8,6***	***3,4***
ГП №29	111313	9684	***7,9***	***8,7***	***0,8***
ГП №26	76738	6797	***8,7***	***8,9***	***0,2***
ГКБ №7	59973	5429	***6,8***	***9,1***	***2,2***
ГП №13	53431	5105	***8,1***	***9,6***	***1,4***
ГП №6	105031	10291	***8,5***	***9,8***	***1,3***
ГП №1	82107	8052	***9,0***	***9,8***	***0,8***
ГП №18	46531	4588	***10,9***	***9,9***	***-1,0***
ЦПМСП Медеуского района	45965	4551	***9,6***	***9,9***	***0,3***
ГП №16	108415	10852	***8,8***	***10,0***	***1,2***
ТОО "ГКБ №8"	16738	1685	***7,8***	***10,1***	***2,2***
ГП №8	63868	6842	***11,6***	***10,7***	***-0,9***
ГКБ №5	89690	9623	***10,5***	***10,7***	***0,3***
ГП №21	44745	4924	***9,4***	***11,0***	***1,6***
ГП №30	43253	4843	***9,5***	***11,2***	***1,7***
ГП №27	15560	1751	***8,0***	***11,3***	***3,3***
ГП №36	94330	10713	***11,6***	***11,4***	***-0,3***
ГП ВОВ	50385	5727	***11,5***	***11,4***	***-0,1***
ГП №12	98469	11749	***11,7***	***11,9***	***0,2***
ГП №4	117929	14707	***13,0***	***12,5***	***-0,5***
ГП №24	52270	6773	***11,1***	***13,0***	***1,9***
ГП №28	57658	7512	***12,0***	***13,0***	***1,0***
ГП №19	68332	8969	***6,1***	***13,1***	***7,0***
Общий итог	**3607294**	**253001**	**6,0**	**7,0**	**1,0**

Таблица № 27 отражает процент услуг, предоставленных в дистанционном формате, от общего числа услуг, потенциально возможных для оказания таким способом.

Дистанционные медицинские услуги являются важным элементом современной системы здравоохранения, так как повышают доступность, качество и непрерывность медицинской помощи, способствуют рациональному использованию ресурсов и укреплению профилактического направления медицины.

В городе Алматы на 30.11.2025 года из **3 607 294** услуг, оказаны дистанционно ***7%.***

1.2. Отчеты по направлению родовспоможения

Индикаторы по родовспоможению являются ключевыми инструментами оценки качества и эффективности оказания медицинской помощи в период беременности, родов и послеродового наблюдения. Ниже будет представлена аналитика данных медицинских организаций г. Алматы в МИС Дамумед.

1.2.1. Ведение учета беременных в МИС Дамумед

Своевременное и качественное ведение учета беременных представляет собой важную составляющую системы охраны материнства и детства. Постановка на учет в ранние сроки беременности, а также последующее динамическое наблюдение позволяют обеспечить контроль за состоянием здоровья женщины и плода, снизить риски развития осложнений и обеспечить индивидуальный подход к ведению беременности.

Данный показатель отражает уровень организованности работы акушерско-гинекологической службы, эффективность выявления беременных на ранних сроках, полноту охвата женщин специализированным наблюдением и соблюдение установленных нормативов ведения беременности в амбулаторных условиях.

Таблица № 28. Доля женщин, состоящих на учете по беременности более года по состоянию на 30.11 в сравнении с 31.10 в разрезе медицинских организаций г. Алматы

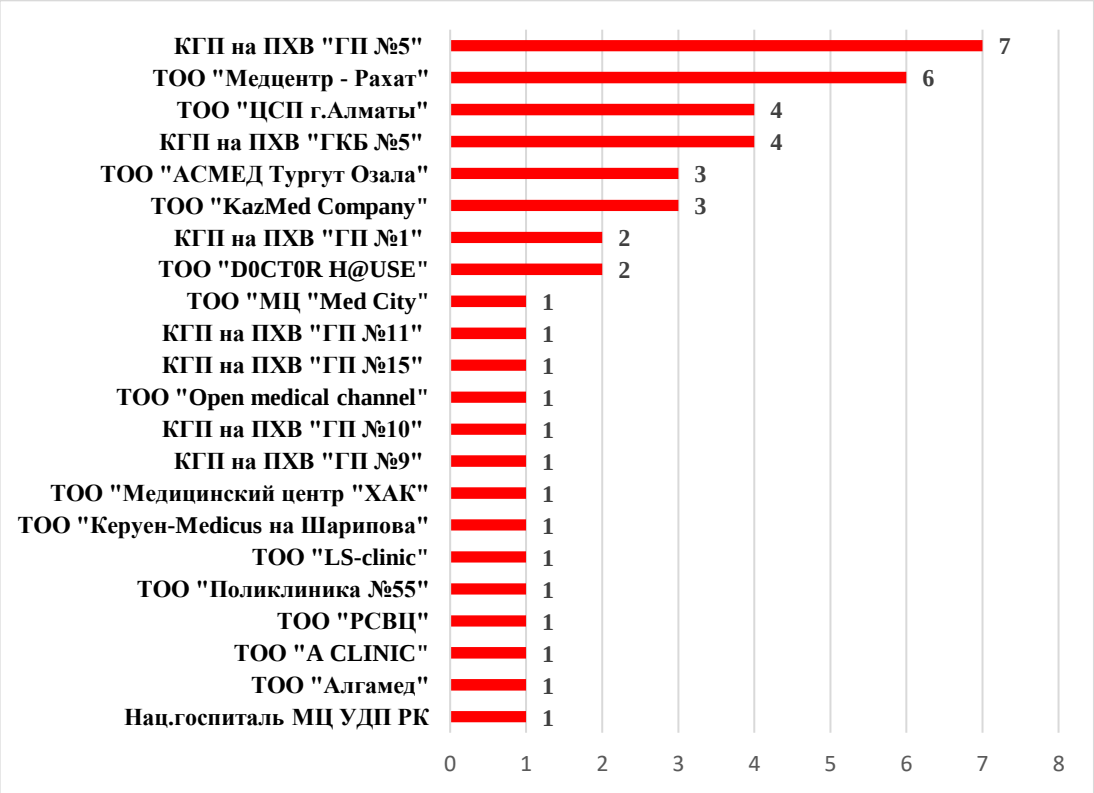
МО	Количество женщин с маркером "беременная на учете"	Количество женщин с маркером "беременная на учете" более года	% 31.10.2025	% 30.11.2025	Динамика
ТОО "KazMed Company"	36	3	3,6	8,3	-4,7
ТОО "Медцентр - Рахат"	94	6	8,2	6,4	1,8
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	18	1	4,0	5,6	-1,6
ТОО "Алгамед"	20	1	0,0	5,0	-5,0
ТОО "A CLINIC"	60	1	0,0	1,7	-1,7
КГП на ПХВ "ГКБ №5"	259	4	0,8	1,5	-0,7
КГП на ПХВ "ГП №5"	479	7	0,9	1,5	-0,6
ТОО "РСВЦ"	75	1	1,3	1,3	0,0
ТОО "ЦСП г.Алматы"	322	4	1,3	1,2	0,1
ТОО "D0CT0R H@USE"	162	2	1,2	1,2	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	84	1	1,3	1,2	0,1
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	265	3	0,4	1,1	-0,7
ТОО "LS-clinic"	103	1	1,9	1,0	0,9
Керуен-Medicus на Шарипова"	116	1	0,0	0,9	-0,9
Медицинский центр "ХАК"	120	1	0,0	0,8	-0,8
КГП на ПХВ "ГП №1"	368	2	0,3	0,5	-0,2
КГП на ПХВ "ГП №9"	282	1	0,3	0,4	-0,1
КГП на ПХВ "ГП №10"	318	1	0,3	0,3	0,0
ТОО "Open medical channel"	346	1	0,6	0,3	0,3
КГП на ПХВ "ГП №15"	391	1	0,0	0,3	-0,3
КГП на ПХВ "ГП №11"	467	1	0,0	0,2	-0,2
ТОО "МЦ "Med City"	662	1	0,0	0,2	-0,2
КГП на ПХВ "ГБ"Алатау"	71	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "ГКБ №7"	383	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "ГП №12"	257	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "ГП №13"	203	0	0,0	0,0	0,0
КГП на ПХВ "ГП №14"	279	0	0,0	0,0	0,0

МО	Количество женщин с маркером "беременная на учете"	Количество женщин с маркером "беременная на учете" более года	% 31.10.2025	% 30.11.2025	Динамика
КГП на ПХВ "ГП №16"	349	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №17"	663	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №18"	212	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №19"	226	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №20"	317	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №21"	237	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №22"	539	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №23"	501	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №24"	189	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №25"	523	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №26"	345	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №27"	104	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №28"	609	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №29"	947	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №30"	110	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №32"	177	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №33"	125	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №36"	705	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №4"	526	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №6"	354	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №8"	241	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
Центр ПМСП "Кулагер	102	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ПМСП Алмалинского района	93	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ПМСП Медеуского района	107	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
НАО "КНМУ"	80	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Alatau Assistance"	43	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	21	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	16	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Maksat МеД"	310	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Med Lab экспресс"	27	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
Nurlab medical clinic №1	67	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	25	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "SadAli Group"	64	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
Smart health university city	10	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Unilab Medical"	3	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	47	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ГКБ №8	60	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Каусар Плюс"	36	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Клиника "AMD"	24	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	77	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	5	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "МЦ "MedLine"	74	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Медсервисхирургия"	24	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
Поликлиника "СУНКАР-II	90	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	45	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "РДЦ"	15	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №2"	584	0	*0,2*	*0,0*	*0,2*

МО	Количество женщин с маркером "беременная на учете"	Количество женщин с маркером "беременная на учете" более года	% 31.10.2025	% 30.11.2025	Динамика
КГП на ПХВ "ГП №3"	347	0	*0,3*	*0,0*	*0,3*
КГП на ПХВ "ГП №7"	176	0	*0,6*	*0,0*	*0,6*
КГП на ПХВ "ГП ВОВ"	161	0	*0,6*	*0,0*	*0,6*
ТОО "Достар Мед"	221	0	*0,9*	*0,0*	*0,9*
Общий итог	**17193**	**45**	**0,2**	**0,3**	**-0,1**

Анализируя данные журнала учета беременных и родильниц медицинских организаций г. Алматы общее количество беременных, состоящих на учете, на 30.112025. составляет 17193. Из них 45 женщин состоят на учете более одного года — это может свидетельствовать о технических ошибках в системе, несвоевременном закрытии случаев беременности, либо о случаях, требующих дополнительного контроля. Динамика отмечалась с момента начала мониторинга, поликлиники активно начали работу по актуализации данных в системе. В сравнении с прошлым отчетным периодом динамика показателя остается неизменной, так как в основном остались случаи с частных МО. Данная проблема со стороны частных медицинских организаций, которые не работают в МИС «Дамумед», приводит к неполному учету беременных и искажению данных.

Диаграмма № 11. МО с неотработанными пациентами с маркером «Беременная на учете» более года



В данной диаграмме 11 представлены организации, в которых имеются пациенты с маркером «Беременная на учете» более года. Наибольшее количество случаев зафиксировано в ГП №5.

1.2.2. Мониторинг постановки на учет по беременности

На момент анализа в системе Дамумед по г. Алматы зарегистрировано 279женщин с маркером «Беременная (не на учете в Dmed)», из них маркер проставлен более 7 дней 201,

это говорит о том, что в системе были зарегистрированы случаи обращений по поводу беременности, но в дальнейшем факта взятия на учет в МИС нет. Таким образом, среди данных женщин могут быть беременные, оставшиеся без наблюдения.

Таблица № 29. Удельный вес зарегистрированных случаев беременности, но не взятых на учет за 11 месяцев 2025 в сравнении с 10 месяцами 2025 года в разрезе медицинских организаций г. Алматы

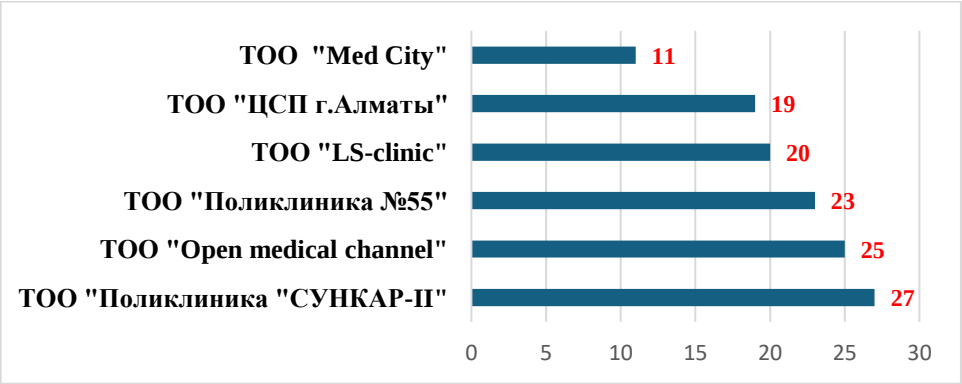
МО	Количество женщин "Беременная (не на учете в Dmed) и Беременная (см.каб)"	Количество женщин с маркером 7 дней и более	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более на 31.10.	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более на 30.11.	Динамика
ТОО "Медцентр - Рахат"	1	1	0,0	100,0	-100,0
КГП на ПХВ "ГП №22"	1	1	50,0	100,0	-50,0
"Поликлиника "СУНКАР-II"	27	27	93,1	100,0	-6,9
КГП на ПХВ "ГБ"Алатау"	2	2	100,0	100,0	0,0
КГП на ПХВ "ГП №27"	1	1	100,0	100,0	0,0
КГП на ПХВ "ГП №9"	1	1	100,0	100,0	0,0
НАО "КНМУ"	2	2	100,0	100,0	0,0
ТОО "LS-clinic"	20	20	100,0	100,0	0,0
Smart health university city	5	5	100,0	100,0	0,0
ТОО "Unilab Medical"	1	1	100,0	100,0	0,0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	4	4	100,0	100,0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	9	9	100,0	100,0	0,0
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	1	1	100,0	100,0	0,0
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	6	6	100,0	100,0	0,0
ТОО "РДЦ"	6	6	100,0	100,0	0,0
ТОО "РСВЦ"	5	5	100,0	100,0	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	24	23	100,0	95,8	4,2
ТОО "ЦСП г.Алматы"	20	19	95,0	95,0	0,0
ТОО "Open medical channel"	27	25	85,0	92,6	-7,6
ТОО "KazMed Company"	5	4	100,0	80,0	20,0
Керуен-Medicus на Шарипова	9	7	100,0	77,8	22,2
ТОО "Достар Мед"	4	3	100,0	75,0	25,0
ТОО "Med City"	15	11	80,0	73,3	6,7
ТОО "Алгамед"	3	2	100,0	66,7	33,3
КГП на ПХВ "ГП №13"	2	1	0,0	50,0	-50,0
КГП на ПХВ "ГП №32"	2	1	0,0	50,0	-50,0
КГП на ПХВ "ГП №4"	4	2	50,0	50,0	0,0
ТОО "Клиника "AMD"	2	1	50,0	50,0	0,0
ТОО "Alatau Assistance"	2	1	100,0	50,0	50,0
ТОО "Медсервисхирургия"	2	1	100,0	50,0	50,0
ТОО "Maksat МеД"	9	3	0,0	33,3	-33,3
ТОО "SadAli Group"	3	1	0,0	33,3	-33,3
КГП на ПХВ "ГП №21"	4	1	0,0	25,0	-25,0
ПМСП Медеуского района"	1	0	0,0	0,0	0,0

МО	Количество женщин "Беременная (не на учете в Dmed) и Беременная (см.каб)"	Количество женщин с маркером 7 дней и более	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более на 31.10.	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более на 30.11.	Динамика
КГП на ПХВ "ГКБ №5"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГКБ №7"	2	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №1"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №11"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №12"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №14"	2	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №16"	2	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №17"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №19"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №2"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №20"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №23"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №24"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №3"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №30"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №33"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №36"	4	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №5"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №6"	5	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №8"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП ВОВ"	2	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
"Центр ПМСП "Кулагер"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
"ПМСП Алмалинского района"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "A CLINIC"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "MedLine"	1	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "ХАК"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	0	0	*0,0*	*0,0*	*0,0*
КГП на ПХВ "ГП №29"	8	0	*20,0*	*0,0*	*20,0*
КГП на ПХВ "ГП №15"	1	0	*25,0*	*0,0*	*25,0*
КГП на ПХВ "ГП №18"	4	0	*50,0*	*0,0*	*50,0*
КГП на ПХВ "ГП №25"	3	0	*66,7*	*0,0*	*66,7*
ТОО "D0CT0R H@USE"	0	0	*94,6*	*0,0*	*94,6*
КГП на ПХВ "ГП №10"	2	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
КГП на ПХВ "ГП №26"	4	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
КГП на ПХВ "ГП №28"	1	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*

МО	Количество женщин "Беременная (не на учете в Dmed) и Беременная (см.каб)"	Количество женщин с маркером 7 дней и более	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более на 31.10.	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более на 30.11.	Динамика
КГП на ПХВ "ГП №7"	0	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	0	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
ТОО "Med Lab экспресс"	0	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
ТОО "ГКБ №8 "	0	0	*100,0*	*0,0*	*100,0*
Общий итог	**279**	**201**	**85,7**	**72,0**	***13,7***

По данным анализа наибольшее количество женщин с зарегистрированным случаем беременности, но не взятых на учет, выставленный более 7 дней, зафиксировано ТОО "Поликлиника «СУНКАР-II»", ТОО "Open medical channel", ТОО "Поликлиника №55", ТОО "LS-clinic", ТОО "ЦСП г. Алматы", ТОО "Med City", что может требовать внутреннего аудита по учётной документации и корректной работе в МИС. В целом за месяц динамика показателя положительная, наблюдается отрицательная тенденция по данному показателю, из 78 организаций у 25 динамика либо отрицательная, либо динамики нет.

Диаграмма № 12. Организации с наибольшим количеством зарегистрированных случаев беременных не на учете (более 10 случаев)



В диаграмме № 12 представлены организации, в которых количество женщин, не состоящих на учете, составило более 10 случаев. Максимальное число случаев выявлено в ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"- 27 случая.

1.2.3. Мониторинг своевременного закрытия карт беременных

Таблица № 30. Анализ количества и доли женщин в послеродовом (ПГ) периоде более 42 дней в разрезе медицинских организаций: сравнение за 31.10. и 30.11.2025

МО	Количество женщин в постгестационном периоде	Количество женщин в постгестационном периоде более 42 дней	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней на 31.10.	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней на 30.11.	Динамика
ТОО "KazMed Company"	21	20	*87,0*	*95,2*	*-8,2*
ТОО "Smart health university city"	37	35	*85,4*	*94,6*	*-9,2*
ТОО "Поликлиника №55"	78	63	*80,5*	*80,8*	*-0,3*
ТОО "Алгамед"	15	12	*85,7*	*80,0*	*5,7*

МО	Количество женщин в постгестационном периоде	Количество женщин в постгестационном периоде более 42 дней	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней на 31.10.	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней на 30.11.	Динамика
ТОО "LS-clinic"	122	96	76,2	78,7	-2,5
ТОО "Каусар Плюс"	36	26	75,8	72,2	3,6
ТОО "РДЦ"	12	8	88,9	66,7	22,2
ТОО "Open medical channel"	186	123	63,5	66,1	-2,6
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	46	29	54,5	63,0	-8,5
ТОО "ЦСП г.Алматы"	121	76	52,9	62,8	-9,9
НАО "КНМУ"	29	18	57,6	62,1	-4,5
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	13	8	75,0	61,5	13,5
ТОО "РСВЦ"	46	28	66,7	60,9	5,8
ТОО "Med City"	286	160	57,3	55,9	1,4
ТОО "Медцентр - Рахат"	26	14	69,0	53,8	15,2
ТОО "Unilab Medical"	6	3	100,0	50,0	50,0
Керуен-Medicus на Шарипова	42	15	59,8	35,7	24,1
ТОО "A CLINIC"	18	5	9,4	27,8	-18,4
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	12	2	20,0	16,7	3,3
ТОО "Клиника "AMD"	8	1	26,3	12,5	13,8
ТОО "SadAli Group"	17	2	0,0	11,8	-11,8
КГП на ПХВ "ГП №21"	53	6	7,5	11,3	-3,8
КГП на ПХВ "ГП №32"	38	4	2,1	10,5	-8,4
КГП на ПХВ "ГП №10"	89	9	3,2	10,1	-6,9
ТОО "Alatau Assistance"	11	1	40,0	9,1	30,9
ТОО "ХАК"	25	2	8,3	8,0	0,3
КГП на ПХВ "ГП ВОВ"	31	2	32,6	6,5	26,1
КГП на ПХВ "ГП №4"	114	7	3,2	6,1	-2,9
КГП на ПХВ "ГП №23"	103	5	0,0	4,9	-4,9
ТОО "MedLine"	21	1	5,0	4,8	0,2
"ПМСП Медеуского района"	24	1	3,8	4,2	-0,4
ТОО "D0CT0R H@USE"	49	2	73,2	4,1	69,1
КГП на ПХВ "ГП №6"	74	3	1,4	4,1	-2,7
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	54	2	0,0	3,7	-3,7
КГП на ПХВ "ГКБ №5"	75	2	1,4	2,7	-1,3
ТОО "Достар Мед"	40	1	0,0	2,5	-2,5
КГП на ПХВ "ГП №15"	81	2	14,1	2,5	11,6
КГП на ПХВ "ГП №5"	97	2	1,0	2,1	-1,1
КГП на ПХВ "ГП №8"	52	1	0,0	1,9	-1,9
КГП на ПХВ "ГП №3"	56	1	1,5	1,8	-0,3
КГП на ПХВ "ГП №2"	119	2	0,0	1,7	-1,7
КГП на ПХВ "ГП №22"	119	2	0,0	1,7	-1,7
КГП на ПХВ "ГП №26"	62	1	0,0	1,6	-1,6
ТОО "Maksat МеД"	65	1	0,0	1,5	-1,5
КГП на ПХВ "ГП №17"	132	2	0,0	1,5	-1,5

МО	Количество женщин в постгестационном периоде	Количество женщин в постгестационном периоде более 42 дней	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней на 31.10.	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней на 30.11.	Динамика
КГП на ПХВ "ГП №14"	72	1	***0,0***	***1,4***	***-1,4***
КГП на ПХВ "ГП №11"	100	1	***3,4***	***1,0***	***2,4***
КГП на ПХВ "ГП №28"	124	1	***3,4***	***0,8***	***2,6***
КГП на ПХВ "ГБ"Алатау"	11	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГКБ №7"	95	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №12"	54	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №13"	45	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №16"	75	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №18"	63	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №19"	53	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №20"	47	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №25"	101	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №29"	212	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №33"	40	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №7"	41	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
"Центр ПМСП "Кулагер"	21	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ПМСП Алмалинского района	31	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	2	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	4	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	11	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	2	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	19	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	4	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	15	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
КГП на ПХВ "ГП №36"	176	0	***0,5***	***0,0***	***0,5***
КГП на ПХВ "ГП №1"	65	0	***1,3***	***0,0***	***1,3***
КГП на ПХВ "ГП №24"	33	0	***2,4***	***0,0***	***2,4***
КГП на ПХВ "ГП №30"	24	0	***5,0***	***0,0***	***5,0***
КГП на ПХВ "ГП №27"	25	0	***5,9***	***0,0***	***5,9***
ТОО "ГКБ №8 "	15	0	***6,3***	***0,0***	***6,3***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	4	0	***14,3***	***0,0***	***14,3***
ТОО "Med Lab экспресс"	6	0	***25,0***	***0,0***	***25,0***
КГП на ПХВ "ГП №9"	71	0	***54,7***	***0,0***	***54,7***
Общий итог	**4422**	**809**	**21,5**	**18,3**	***3,2***

Данный показатель фиксирует число женщин, у которых в МИС по-прежнему открыт случай беременности, и при этом прошло более 42 дней с предполагаемой даты родоразрешения. Всего случаев с маркером "Постгестационный период более 42 дней" ***809***. После старта мониторинга отмечается положительная динамика по отработке данного показателя. Не допускают дефектов и своевременно закрывают карты такие поликлиники как КГП на ПХВ "ГБ Алатау", КГП на ПХВ "ГКБ №7", КГП на ПХВ "ТП №12", КГП на ПХВ "ТП №13", КГП на ПХВ "ТП №16", КГП на ПХВ "ТП №18", КГП на ПХВ "ТП №19",

КГП на ПХВ "ТП №20", КГП на ПХВ "ТП №25", КГП на ПХВ "ТП №29", КГП на ПХВ "ТП №33", КГП на ПХВ "ТП №7", Центр ПМСП "Кулагер", Центр ПМСП Алмалинского района, ТОО "Almaty Clinic", ТОО "Dr. Orazymbetov plus", ТОО "Nurlab medical clinic №1", ТОО "Qamqor Clinic Almaty", ТОО "ДДЦ Азия Мед", ТОО "Медсервисхирургия", ТОО "Поликлиника Салык", КГП на ПХВ "ТП №36", КГП на ПХВ "ТП №1", КГП на ПХВ "ТП №24", КГП на ПХВ "ТП №30", КГП на ПХВ "ТП №27", ТОО "ГКБ №8", Нацгоспиталь МЦ УДП РК, ТОО "Med Lab экспресс", КГП на ПХВ "ТП №9".

Следует отметить организации, в которых динамика показателя за месяц улучшилась более чем на 30 %: ТОО "D0CT0R H@USE", ПГ №9, ТОО "Unilab Medical".

Наибольшее количество незавершённых случаев беременности (маркер "ПГ более 42 дней" более 50 случаев) зафиксировано в следующих медицинских организациях г. Алматы: ТОО "Med City", ТОО "Open medical channel", ТОО "LS-clinic", ТОО "ЦСП г. Алматы", ТОО "Поликлиника №55".

Диаграмма № 13. Организации с наибольшей долей женщин в постгестационном периоде более 42 дней

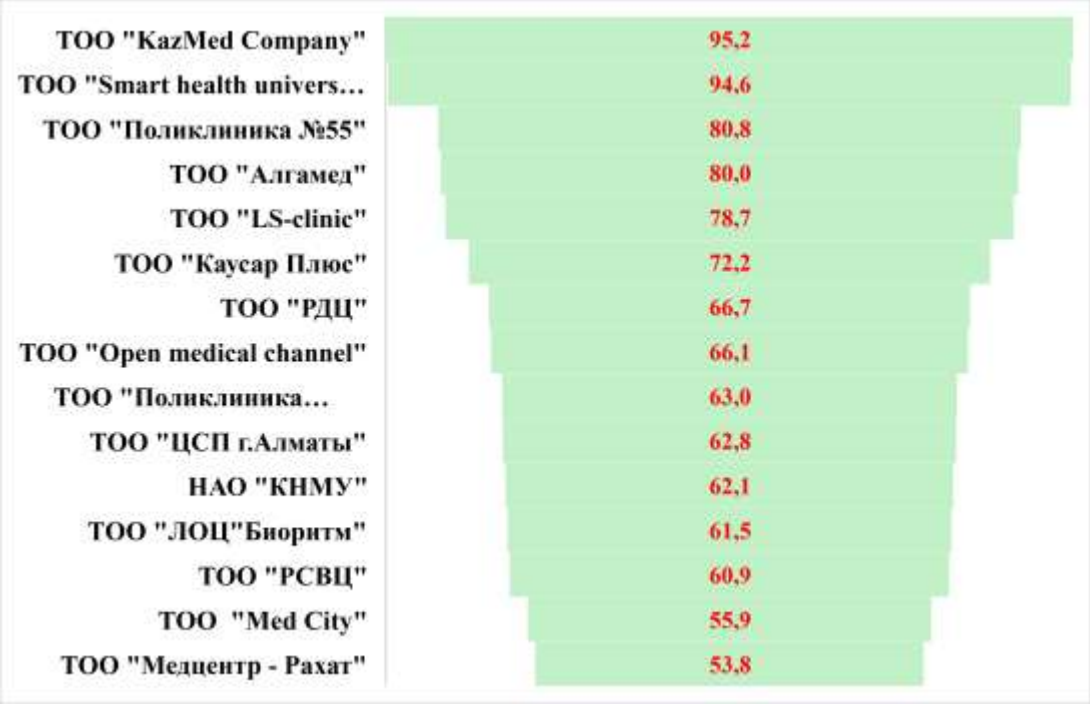


Диаграмма № 13 демонстрирует медицинские организации с высоким удельным весом женщин в постгестационном периоде свыше 42 дней, что свидетельствует о необходимости усиления мониторинга и проведения своевременной отработки.

1.2.4. Дородовой патронаж беременных в 12 недель и 32 недели

В целях обеспечения своевременного наблюдения за состоянием здоровья беременных женщин осуществляется дородовой патронаж, направленный на раннее выявление факторов риска и своевременное оказание медицинской помощи, а также снижения рисков медицинского или социального характера, угрожающих жизни, здоровью, развитию ребенка патронажное наблюдение на дому беременных, новорожденных проводится на основе универсально-прогрессивной модели.

При универсально-прогрессивной модели патронажа наряду с обязательными плановыми посещениями (универсальный подход), проводятся дополнительные патронажи по индивидуальному плану (прогрессивный подход) для беременных, новорожденных и детей, нуждающихся в особой поддержке, в связи с наличием медицинских или социальных рисков для жизни, здоровья или развития ребенка.

Патронажное наблюдение состоит из двух дородовых патронажей к беременной женщине (в сроки до 12 недель и 32 недели беременности). Ниже в таблицах № 31, 32 представлена информация по охвату дородовым патронажем в разрезе организаций.

Таблица № 31. Охват дородовым патронажем беременных до 12 недель, взятых под наблюдение с 01.01.2025 года в разрезе медицинских организаций г. Алматы на 30.11.2025

МО	Взято на учет до 12 недель	Проведен патронаж до 12 недель	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	динамика
ТОО "Smart health university city"	0	0	0,0	0,0	0,0
НАО "КНМУ"	56	0	0,0	0,0	0,0
Нац.госпиталь МЦ УДП	4	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "KazMed Company"	19	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "LS-clinic"	58	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Алгамед"	12	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	5	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	56	0	1,9	0,0	-1,9
ТОО "РСВЦ"	44	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Open medical channel"	197	1	1,1	0,5	-0,6
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	65	2	0,0	3,1	3,1
ТОО "Медцентр - Рахат"	70	4	6,2	5,7	-0,5
"Керуен-Medicus на Шарипова"	72	5	5,1	6,9	1,8
ТОО "МЦ"Med City"	430	39	5,5	9,1	3,6
ТОО "РДЦ"	10	1	22,2	10,0	-12,2
ТОО "Клиника "AMD"	17	2	0,0	11,8	11,8
ТОО "SadAli Group"	24	3	28,6	12,5	-16,1
ТОО "ЦСП г.Алматы"	226	30	11,2	13,3	2,1
ГКБ №5	178	68	33,2	38,2	5,0
ТОО "Каусар Плюс"	23	11	55,6	47,8	-7,8
ТОО "Unilab Medical"	2	1	0,0	50,0	50,0
ЦПМСП Алмалинского района	68	36	54,5	52,9	-1,6
ТОО "Достар Мед"	120	64	24,3	53,3	29,0
ГП ВОВ	104	62	61,5	59,6	-1,9
ГП №9	202	122	32,0	60,4	28,4
ГП №22	376	235	47,1	62,5	15,4
ГП №12	175	111	50,8	63,4	12,6
ГП №1	239	153	51,8	64,0	12,2
ГП №18	141	93	61,0	66,0	5,0
ГП №36	572	381	52,9	66,6	13,7
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	48	32	54,5	66,7	12,2
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	19	13	60,0	68,4	8,4
ТОО "Maksat МеД"	224	157	60,0	70,1	10,1
ГП №28	462	327	61,1	70,8	9,7
ТОО МЦ "ХАК"	92	66	60,9	71,7	10,8
ГП №4	354	267	64,5	75,4	10,9
ГП №29	714	549	85,0	76,9	-8,1
ГКБ №7	261	201	59,3	77,0	17,7

МО	Взято на учет до 12 недель	Проведен патронаж до 12 недель	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	динамика
ГП №2	394	316	78,7	80,2	1,5
ГБ "Алатау"	61	49	72,9	80,3	7,4
ТОО "Медсервисхирургия"	21	17	77,8	81,0	3,2
ТОО "Поликлиника Саялы"	31	26	80,0	83,9	3,9
ЦПМСП Медеуского района	69	59	86,8	85,5	-1,3
ГП №5	325	285	91,6	87,7	-3,9
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	28	25	63,0	89,3	26,3
ГП №10	207	188	86,2	90,8	4,6
ГП №11	357	326	98,0	91,3	-6,7
ТОО "A CLINIC"	24	22	92,3	91,7	-0,6
ГП №32	135	125	87,4	92,6	5,2
ГКБ №8	39	37	95,0	94,9	-0,1
ГП №6	258	245	51,3	95,0	43,7
ГП №15	281	268	95,0	95,4	0,4
ТОО "Alatau Assistance"	29	28	56,3	96,6	40,3
ГП №23	316	306	100,0	96,8	-3,2
ГП №3	229	222	97,7	96,9	-0,8
ТОО "D0CT0R H@USE"	81	79	93,9	97,5	3,6
ГП №8	166	162	96,2	97,6	1,4
ГП №14	165	162	98,3	98,2	-0,1
ЦПМСП "Кулагер	68	67	100,0	98,5	-1,5
ГП №17	465	461	99,1	99,1	0,0
ГП №26	249	247	100,0	99,2	-0,8
ГП №19	158	157	100,0	99,4	-0,6
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	174	173	94,7	99,4	4,7
ГП №16	243	242	99,2	99,6	0,4
ГП №13	138	138	100,0	100,0	0,0
ГП №20	234	234	100,0	100,0	0,0
ГП №21	158	158	98,9	100,0	1,1
ГП №24	146	146	100,0	100,0	0,0
ГП №25	350	350	100,0	100,0	0,0
ГП №27	77	77	100,0	100,0	0,0
ГП №30	78	78	100,0	100,0	0,0
ГП №33	90	90	100,0	100,0	0,0
ГП №7	108	108	100,0	100,0	0,0
ТОО "Almaty Clinic"	7	7	75,0	100,0	25,0
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	5	5	60,0	100,0	40,0
ТОО "Med Lab экспресс"	20	20	94,4	100,0	5,6
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	60	60	37,1	100,0	62,9
ТОО МЦ "MedLine"	55	55	100,0	100,0	0,0
ИТОГО	**11838**	**8856**	**69,8**	**74,8**	**5,0**

Таблица № 32. Охват дородовым патронажем беременных на 32 неделе, взятых под наблюдение с 01.01.2025 года в разрезе медицинских организаций г. Алматы

МО	Подлежало патронажу с 30 недель + 0 дней до 32 недель + 6 дней	Проведен патронаж в срок от 30 недель + 0 дней до 32 недель + 6 дней	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
НАО "КНМУ"	7	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "KazMed Company"	6	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "LS-clinic"	27	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Open medical channel"	86	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Алгамед"	3	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	7	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	16	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "РДЦ"	5	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "РСВЦ"	20	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "ЦСП г.Алматы"	67	0	0,0	0,0	0,0
Керуен-Medicus на Шарипова	31	1	2,9	3,2	0,3
ГКБ №5	64	4	3,4	6,3	2,9
ТОО "МЦ"Med City"	184	12	9,4	6,5	-2,9
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	23	2	0,0	8,7	8,7
ТОО "Медцентр - Рахат"	23	3	17,4	13,0	-4,4
ГП №5	84	17	50,0	20,2	-29,8
ТОО "Достар Мед"	40	9	7,3	22,5	15,2
ГП №11	93	23	32,6	24,7	-7,9
ТОО "Клиника "AMD"	4	1	0,0	25,0	25,0
ГП №9	62	18	8,2	29,0	20,8
ГП №32	32	10	51,7	31,3	-20,4
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	6	2	16,7	33,3	16,6
ГП №28	166	62	44,4	37,3	-7,1
ТОО "SadAli Group"	8	3	100,0	37,5	-62,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	45	20	76,3	44,4	-31,9
ГП №24	43	21	100,0	48,8	-51,2
ТОО "Alatau Assistance"	8	4	20,0	50,0	30,0
ГП №29	186	96	77,5	51,6	-25,9
ГП №15	91	47	68,5	51,6	-16,9
ПМСП Алмалинского района	23	12	69,2	52,2	-17,0
ТОО МЦ "MedLine"	18	10	40,0	55,6	15,6
ГП №12	52	30	47,6	57,7	10,1
ГП №4	106	62	98,0	58,5	-39,5
ГП №25	120	71	82,2	59,2	-23,0
ГП №2	138	86	63,2	62,3	-0,9
ГП №27	25	16	32,1	64,0	31,9
ГП ВОВ	34	24	80,6	70,6	-10,0
ТОО "Поликлиника Саялы"	7	5	60,0	71,4	11,4
ГП №13	41	30	97,8	73,2	-24,6
ТОО МЦ "ХАК"	21	16	91,7	76,2	-15,5

МО	Подлежало патронажу с 30 недель + 0 дней до 32 недель + 6 дней	Проведен патронаж в срок от 30 недель + 0 дней до 32 недель + 6 дней	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "D0CT0R H@USE"	44	35	52,8	79,5	26,7
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	15	12	92,3	80,0	-12,3
ТОО "Медсервисхирургия"	11	9	83,3	81,8	-1,5
ГКБ №8	11	9	60,0	81,8	21,8
ГП №6	66	54	23,1	81,8	58,7
ГП №10	56	48	100,0	85,7	-14,3
ТОО "A CLINIC"	7	6	90,9	85,7	-5,2
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	16	14	25,0	87,5	62,5
ГКБ №7	91	82	96,3	90,1	-6,2
ГП №23	136	123	100,0	90,4	-9,6
ГП №3	55	50	87,8	90,9	3,1
ГП №8	43	40	87,8	93,0	5,2
ГБ "Алатау"	15	14	90,0	93,3	3,3
ГП №18	33	31	97,6	93,9	-3,7
ЦПМСП Медеуского района	20	19	92,9	95,0	2,1
ГП №33	28	27	97,3	96,4	-0,9
ГП №26	71	69	100,0	97,2	-2,8
ГП №22	114	111	97,2	97,4	0,2
ГП №17	113	111	98,2	98,2	0,0
ГП №36	138	136	97,3	98,6	1,3
ГП №14	74	73	100,0	98,6	-1,4
ГП №16	76	75	95,2	98,7	3,5
ГП №1	91	90	92,8	98,9	6,1
ГП №20	69	69	100,0	100,0	0,0
ГП №21	53	53	100,0	100,0	0,0
ГП №30	19	19	100,0	100,0	0,0
ГП №7	31	31	100,0	100,0	0,0
ЦПМСП "Кулагер	31	31	100,0	100,0	0,0
ТОО "Maksat МеД"	65	65	100,0	100,0	0,0
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	3	3	100,0	100,0	0,0
ГП №19	50	50	98,1	100,0	1,9
ТОО "Med Lab экспресс"	5	5	87,5	100,0	12,5
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	2	2	66,7	100,0	33,3
ТОО "Almaty Clinic"	1	1	0,0	100,0	100,0
Нац.госпиталь МЦ УДП	0	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Smart health university city"	0	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Unilab Medical"	0	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	0	0	0,0	0,0	0,0
ИТОГО	**3675**	**2284**	**67,6**	**62,1**	**-5,5**

Анализируя данные по охвату дородовым патронажем беременных женщин на 30.11.2025, особое внимание уделяется своевременности его проведения — на сроках до

12-й и 32-й недели беременности. По г. Алматы по данным МИС «Дамумед» в сроке до 12 недель взято ***11838*** беременных, из них охвачено первым дородовым патронажем ***8856*** женщин, что составило ***74,8%.*** Динамика по охвату патронажем до 12 недель за месяц ***+5,0%.*** Патронажу на 32 неделе подлежало ***3675***, провели патронаж ***2284*** беременным (62,1%).

Представленные данные свидетельствуют о низком уровне охвата беременных женщин дородовым патронажем в установленные сроки в г. Алматы. При мониторинге были выявлены проблемы по внесению данных о проведенном патронаже, как оказалось не все медицинские работники регистрировали проведенную услугу «Актив поликлиники», вследствие чего теперь в системе не отражаются фактически проведенные патронажи. А также медицинские работники проводили патронаж не в указанном периоде, что также повлияло на процент охвата дородовым патронажем. Необходимо усилить контроль за своевременным проведением дородового патронажа, повышения ответственности медицинских организаций, а также внедрения дополнительных мер по улучшению доступности и организации патронажной службы в амбулаторно-поликлиническом звене.

1.2.5. Осмотр беременных терапевтом/ВОП после постановки на учет

Таблица № 33. Беременные, взятые на учет с 01.01. по 30.11.2025г., не имеющие первичного осмотра терапевтом/ВОП

МО	Беременные взятые на учет с 01.01. по 30.11.	Беременные неосмотренные терапевтом	% неосмотренных на 31.10.	% неосмотренных на 30.11.	Динамика
ТОО "Smart health university city"	9	6	***71,4***	***66,7***	***4,7***
ТОО "KazMed Company"	33	13	***36,0***	***39,4***	***-3,4***
НГМЦ УДП РК	17	6	***29,2***	***35,3***	***-6,1***
ТОО "Unilab Medical"	3	1	***33,3***	***33,3***	***0,0***
ТОО "Алгамед"	18	5	***31,6***	***27,8***	***3,8***
Центр ПМСП Алмалинского района	92	24	***20,2***	***26,1***	***-5,9***
ТОО "Достар Мед"	218	55	***26,8***	***25,2***	***1,6***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	115	29	***16,1***	***25,2***	***-9,1***
ТОО "LS-clinic"	102	25	***24,3***	***24,5***	***-0,2***
ТОО "Open medical channel"	342	82	***18,5***	***24,0***	***-5,5***
НАО "КНМУ им. С.Д.Асфендиярова"	80	19	***25,7***	***23,8***	***2,0***
ТОО "SadAli Group"	64	15	***36,4***	***23,4***	***13,0***
ТОО "РСВЦ"	73	16	***17,8***	***21,9***	***-4,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	88	19	***23,9***	***21,6***	***2,3***
Городская больница"Алатау	71	15	***14,3***	***21,1***	***-6,8***
ТОО "Каусар Плюс"	36	7	***15,0***	***19,4***	***-4,4***
ТОО "Поликлиника №55"	83	16	***7,9***	***19,3***	***-11,4***
ТОО "Med Lab экспресс"	26	5	***4,5***	***19,2***	***-14,7***
ТОО "A CLINIC"	58	11	***14,8***	***19,0***	***-4,2***
ТОО "ГКБ №8"	60	11	***5,7***	***18,3***	***-12,6***
ГКБ №7	380	68	***12,8***	***17,9***	***-5,1***

МО	Беременные взятые на учет с 01.01. по 30.11.	Беременные неосмотренные терапевтом	% неосмотренных на 31.10.	% неосмотренных на 30.11.	Динамика
ГП №36	699	124	17,2	17,7	-0,5
ТОО "ЦСП г. Алматы"	313	53	15,1	16,9	-1,8
ТОО "МЦ "MedLine"	74	12	23,7	16,2	7,5
ГП №23	497	75	8,4	15,1	-6,7
ГП №2	576	84	8,9	14,6	-5,7
ГП №21	235	33	9,8	14,0	-4,2
ГП ВОВ	161	22	13,5	13,7	-0,2
ТОО "МЦ "Med City"	657	89	12,6	13,5	-0,9
ТОО "РДЦ"	15	2	26,7	13,3	13,4
ТОО "Клиника "AMD"	24	3	7,7	12,5	-4,8
ТОО "Медсервисхирургия	24	3	9,1	12,5	-3,4
ГП №4	523	64	12,8	12,2	0,6
ГП №18	210	25	14,8	11,9	2,9
ТОО "Alatau Assistance"	43	5	12,2	11,6	0,6
ТОО "Maksat МеД"	305	35	12,8	11,5	1,3
ГП №5	462	53	10,5	11,5	-1,0
ТОО "МЦ "ХАК"	117	13	6,2	11,1	-4,9
ГП №7	176	19	11,3	10,8	0,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	261	28	9,1	10,7	-1,6
ГП №20	309	33	4,9	10,7	-5,8
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	89	9	12,6	10,1	2,5
ГКБ №5	250	25	8,4	10,0	-1,6
ТОО "Almaty Clinic"	21	2	17,6	9,5	8,1
ГП №25	517	49	11,7	9,5	2,2
ТОО "D0CT0R H@USE"	159	15	4,2	9,4	-5,2
ГП №28	605	55	7,3	9,1	-1,8
ГП №22	534	48	3,5	9,0	-5,5
ТОО "Поликлиника Саялы"	45	4	12,8	8,9	3,9
ГП №26	338	28	13,1	8,3	4,8
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	25	2	0,0	8,0	-8,0
ГП №6	351	28	14,5	8,0	6,5
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	76	6	3,9	7,9	-4,0
ГП №30	110	8	3,9	7,3	-3,4
ГП №29	941	60	10,4	6,4	4,0
ГП №32	175	11	9,0	6,3	2,7
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	16	1	0,0	6,3	-6,3
ГП №16	347	21	12,5	6,1	6,4
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	67	4	10,8	6,0	4,8
ГП №1	364	21	5,6	5,8	-0,2
ГП №8	236	12	3,4	5,1	-1,7
ГП №14	280	14	4,3	5,0	-0,7
ГП №10	317	15	10,9	4,7	6,2
ГП №13	201	9	2,9	4,5	-1,6

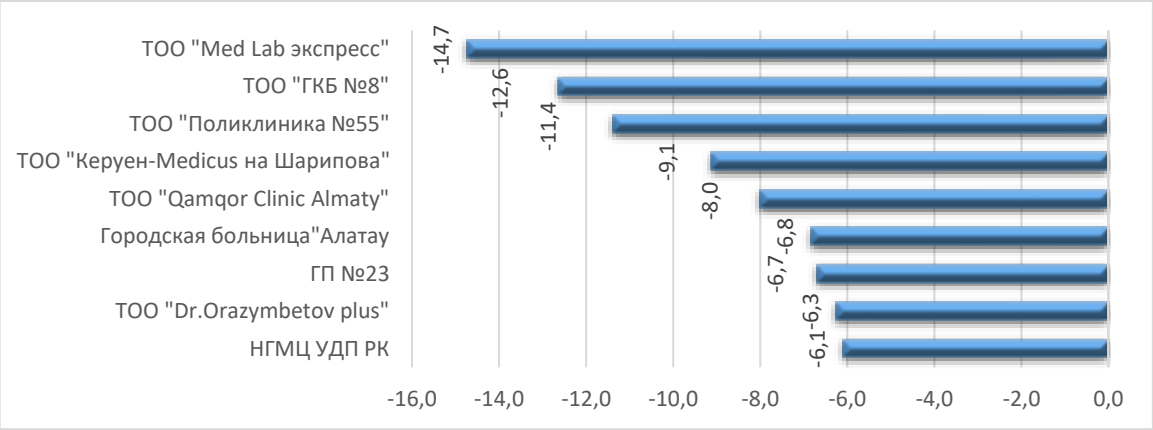
МО	Беременные взятые на учет с 01.01. по 30.11.	Беременные неосмотренные терапевтом	% неосмотренных на 31.10.	% неосмотренных на 30.11.	Динамика
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	47	2	***9,1***	***4,3***	***4,8***
ГП №33	123	4	***2,3***	***3,3***	***-1,0***
ГП №24	188	5	***2,1***	***2,7***	***-0,6***
Центр ПМСП "Кулагер	100	2	***3,8***	***2,0***	***1,8***
ГП №27"	104	2	***1,8***	***1,9***	***-0,1***
Центр ПМСП Медеуского района	107	2	***0,9***	***1,9***	***-1,0***
ГП №9	279	5	***6,4***	***1,8***	***4,6***
ГП №19	225	3	***1,5***	***1,3***	***0,2***
ГП №17	660	5	***1,4***	***0,8***	***0,6***
ГП №11	462	2	***0,2***	***0,4***	***-0,2***
ГП №12	255	1	***0,0***	***0,4***	***-0,4***
ГП №3	344	1	***2,5***	***0,3***	***2,2***
ГП №15	382	0	***6,5***	***0,0***	***6,5***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	5	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
Общий итог	**16994**	**1704**	**9,7**	**10,0**	**-0,3**

Данный индикатор отражает охват беременных женщин первичным осмотром **терапевтом или врачом общей практики** в установленный срок после постановки на учёт по беременности. Это обязательная часть междисциплинарного наблюдения за беременной и предусмотрена Приказом РК №92 «**Об утверждении стандарта организации оказания акушерско-гинекологической помощи в Республике Казахстан**».

В медицинских организациях г. Алматы ***10,0%*** беременных, взятых на учет в период с 01.01. по 30.11.2025г. и не имеющих данных об осмотре терапевтом либо врачом общей практики, после постановки на учет. В сравнении с 31.10.2025г. наблюдается отрицательная динамика отработки данного индикатора, а именно рост неосмотренных беременных на ***0,3***%.

Организация с наибольшим показателем неосмотренных беременных - ТОО "Smart health university city".

Диаграмма № 14. МО с отрицательной динамикой отработки индикатора по осмотру беременных терапевтом/ВОП, после постановки на учет



На данной диаграмме представлены 9 медицинских организаций с наиболее отрицательной динамикой по индикатору «Осмотр беременных терапевтом/ВОП после постановки на учет» НГМЦ УДП РК-6,1%, ТОО "Dr.Orazymbetov plus"-6,3%, ГП №23-6,7%, Городская больница «Алатау»-6,8%, ТОО "Qamqor Clinic Almaty" -8,0%, ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"-9,1%, ТОО "Поликлиника №55"-11,4%, ТОО "ГКБ №8"-12,6%, ТОО "Med Lab экспресс"-14,7%.

1.2.6. Патронаж женщин в послеродовом периоде

Согласно Приказу МЗ РК № 92 «Об утверждении стандарта организации оказания акушерско-гинекологической помощи в Республике Казахстан» медицинское обслуживание родильниц на дому (патронаж) после неосложненных родов проводится акушеркой или медицинской сестрой в первые трое суток после выписки ее из МО родовспоможения, а также обязательное посещение родильницей врача акушер-гинеколога акушерско-гинекологического отделения (кабинета) на десятые сутки и тридцатые сутки после родов. В случае неявки родильницы на осмотр гинеколога медицинское обслуживание проводится на дому.

Таблица № 34. Мониторинг проведения послеродового патронажа на 3 сутки после выписки из роддома в разрезе медицинских организаций г.Алматы с 01.01. по 30.11.2025г.

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Smart health university city"	34	2	***6,5***	***5,9***	***-0,6***
ТОО "РСВЦ"	119	11	***9,3***	***9,2***	***-0,1***
ТОО "Поликлиника №55"	125	19	***15,7***	***15,2***	***-0,5***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	182	45	***23,3***	***24,7***	***1,4***
ТОО "Unilab Medical"	6	2	***50,0***	***33,3***	***-16,7***
НГМЦ УДП РК	50	19	***31,9***	***38,0***	***6,1***
Городская клиническая больница №5	476	219	***43,2***	***46,0***	***2,8***
ТОО "Медцентр - Рахат"	143	68	***43,7***	***47,6***	***3,9***
ТОО "Алгамед"	33	17	***54,5***	***51,5***	***-3,0***
ТОО "Региональный диагностический центр"	19	10	***57,1***	***52,6***	***-4,5***
ТОО "KazMed Company"	36	19	***48,6***	***52,8***	***4,2***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	18	10	***50,0***	***55,6***	***5,6***
ТОО "D0CT0R H@USE"	271	178	***51,9***	***65,7***	***13,8***
ТОО "Almaty Clinic"	13	9	***69,2***	***69,2***	***0,0***
ТОО "Клиника "AMD"	50	36	***56,3***	***72,0***	***15,7***
ТОО "A CLINIC"	128	93	***74,8***	***72,7***	***-2,1***

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	22	16	***75,0***	***72,7***	***-2,3***
Городская поликлиника №25	945	691	***71,4***	***73,1***	***1,7***
Городская поликлиника №12	460	337	***74,4***	***73,3***	***-1,1***
Городская поликлиника №13	334	247	***71,7***	***74,0***	***2,3***
Центр ПМСП Медеуского района	207	156	***70,8***	***75,4***	***4,6***
Городская поликлиника №23	906	687	***73,8***	***75,8***	***2,0***
ТОО "Alatau Assistance"	96	73	***75,9***	***76,0***	***0,1***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	137	105	***73,8***	***76,6***	***2,8***
Городская поликлиника №22	1018	784	***76,3***	***77,0***	***0,7***
Городская поликлиника №9	573	442	***60,5***	***77,1***	***16,6***
ТОО "Open medical channel"	619	479	***78,9***	***77,4***	***-1,5***
Городская поликлиника №10	627	487	***76,0***	***77,7***	***1,7***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	160	126	***76,0***	***78,8***	***2,8***
ТОО "SadAli Group"	101	80	***86,2***	***79,2***	***-7,0***
ТОО "Каусар Плюс"	59	47	***85,2***	***79,7***	***-5,5***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	193	154	***80,0***	***79,8***	***-0,2***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	1067	859	***79,2***	***80,5***	***1,3***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	89	72	***80,0***	***80,9***	***0,9***
ТОО "Maksat МеД"	562	456	***80,8***	***81,1***	***0,3***
ТОО "LS-clinic"	170	139	***84,7***	***81,8***	***-2,9***
Городская поликлиника №28	986	808	***80,1***	***81,9***	***1,8***
Городская поликлиника ВОВ	236	195	***83,0***	***82,6***	***-0,4***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	81	67	***85,5***	***82,7***	***-2,8***
Городская поликлиника №30	176	147	***87,7***	***83,5***	***-4,2***
Городская клиническая больница №7	704	594	***82,0***	***84,4***	***2,4***

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "ЦСП г. Алматы"	505	429	85,1	85,0	-0,1
ТОО "Городская клиническая больница №8"	89	76	83,8	85,4	1,6
Городская больница"Алатау	103	89	84,5	86,4	1,9
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	103	89	83,5	86,4	2,9
Городская поликлиника №7	295	255	85,8	86,4	0,6
ТОО "Достар Мед"	323	280	86,8	86,7	-0,1
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	407	358	88,5	88,0	-0,5
Городская поликлиника №19	437	385	87,0	88,1	1,1
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	17	15	90,9	88,2	-2,7
Городская поликлиника №2	1110	996	90,4	89,7	-0,7
Городская поликлиника №8	474	429	91,1	90,5	-0,6
Городская поликлиника №3	523	475	90,6	90,8	0,2
Городская поликлиника №21	408	371	90,2	90,9	0,7
Городская поликлиника №15	664	604	90,8	91,0	0,2
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	164	150	91,5	91,5	0,0
Городская поликлиника №32	349	320	91,5	91,7	0,2
Городская поликлиника №20	531	488	92,2	91,9	-0,3
ТОО "Med Lab экспресс"	65	60	91,9	92,3	0,4
Городская поликлиника №18	426	395	93,8	92,7	-1,1
Городская поликлиника №29	1760	1632	92,6	92,7	0,1
Городская поликлиника №16	633	593	93,4	93,7	0,3
ТОО "Медсервисхирургия"	49	46	94,1	93,9	-0,2
Центр ПМСП Алмалинского района	200	188	95,0	94,0	-1,0
Городская поликлиника №4	866	816	93,7	94,2	0,5
ТОО "Поликлиника Саялы"	94	89	95,2	94,7	-0,5

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
Городская поликлиника №33	235	223	***94,2***	***94,9***	***0,7***
Городская поликлиника №5	775	736	***95,3***	***95,0***	***-0,3***
Городская поликлиника №1	621	599	***97,6***	***96,5***	***-1,1***
Городская поликлиника №26	649	637	***98,9***	***98,2***	***-0,7***
Городская поликлиника №11	779	765	***98,9***	***98,2***	***-0,7***
Городская поликлиника №27"	205	202	***99,5***	***98,5***	***-1,0***
Городская поликлиника №6	577	569	***99,1***	***98,6***	***-0,5***
Городская поликлиника №24	319	316	***99,3***	***99,1***	***-0,2***
Городская поликлиника №14	599	597	***99,3***	***99,7***	***0,4***
Городская поликлиника №17	1108	1107	***99,6***	***99,9***	***0,3***
Городская поликлиника №36	1393	1392	***99,2***	***99,9***	***0,7***
Центр ПМСП "Кулагер	194	194	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Итого	**30280**	**25970**	**85,0**	**85,8**	**0,8**

Всего по г. Алматы с 01.01. по 30.11.2025 года подлежало патронажу 30 280 родильниц, охват послеродовым патронажем на 3 сутки после выписки составил 85,8%, в сравнении с 31.10.2025г. наблюдается рост охвата патронажем на 0,8%. Организации с **наименьшим** процентом охвата патронажем на 3-и сутки после выписки из роддома: **ТОО "Smart health university city", ТОО "РСВЦ", ТОО "Поликлиника №55", ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова", ТОО "Unilab Medical", РГП на ПХВ "НГМЦ УДП РК», Городская клиническая больница №5, ТОО "Медцентр - Рахат"**. В КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы охват послеродовым патронажем на 3 сутки после выписки из роддома составил 100,0%.

Таблица № 35. Мониторинг проведения послеродового патронажа на 10 сутки после родов в разрезе медицинских организаций г. Алматы с 01.01. по 30.11.2025г.

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	Патронаж на 10 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	% осмотра гинеко логом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Smart health university city"	32	0	0	0	0,0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	5	0	0	0	0,0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	75	1	0	1	100,0	***1,4***	***1,3***	***-0,1***
ТОО "РСВЦ"	116	3	0	3	100,0	***2,0***	***2,6***	***0,6***
ТОО "KazMed Company"	35	2	0	2	100,0	***5,6***	***5,7***	***0,1***
ТОО "Поликлиника №55"	120	9	5	4	44,4	***9,3***	***7,5***	***-1,8***
ТОО "Алгамед"	33	3	0	3	100,0	***9,4***	***9,1***	***-0,3***
ТОО "LS-clinic"	164	15	10	6	40,0	***7,3***	***9,1***	***1,8***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	174	18	6	12	66,7	***10,4***	***10,3***	***-0,1***
НГМЦ УДП РК	50	6	5	1	16,7	***15,2***	***12,0***	***-3,2***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	157	22	8	14	63,6	***11,9***	***14,0***	***2,1***
ТОО "Open medical channel"	595	85	29	65	76,5	***13,5***	***14,3***	***0,8***
ТОО "Клиника "AMD"	49	7	3	5	71,4	***13,3***	***14,3***	***1,0***
ТОО "Alatau Assistance"	92	15	3	13	86,7	***13,3***	***16,3***	***3,0***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	482	82	32	55	67,1	***15,1***	***17,0***	***1,9***
ТОО "Медцентр - Рахат"	138	28	21	10	35,7	***18,8***	***20,3***	***1,5***
ТОО "Almaty Clinic"	13	3	1	2	66,7	***30,8***	***23,1***	***-7,7***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	5	1	5	100,0	***21,1***	***23,8***	***2,7***
ТОО "Каусар Плюс"	56	14	8	6	42,9	***22,4***	***25,0***	***2,6***

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	Патронаж на 10 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	% осмотра гинеко логом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	16	4	0	4	100,0	***15,4***	***25,0***	***9,6***
ТОО "Региональный диагностический центр"	19	5	1	4	80,0	***30,8***	***26,3***	***-4,5***
ТОО "SadAli Group"	97	30	22	13	43,3	***29,5***	***30,9***	***1,4***
Городская клиническая больница №5	461	146	127	46	31,5	***29,1***	***31,7***	***2,6***
Городская поликлиника ВОВ	229	77	35	55	71,4	***31,1***	***33,6***	***2,5***
ТОО "A CLINIC"	121	41	20	26	63,4	***25,7***	***33,9***	***8,2***
Городская больница"Алатау	103	36	3	33	91,7	***28,4***	***35,0***	***6,6***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	1027	369	278	142	38,5	***26,8***	***35,9***	***9,1***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	187	70	44	44	62,9	***31,4***	***37,4***	***6,0***
Городская поликлиника №22	987	379	319	85	22,4	***34,1***	***38,4***	***4,3***
ТОО "Maksat МеД"	547	212	53	189	89,2	***33,6***	***38,8***	***5,2***
ТОО "D0CT0R H@USE"	262	107	57	63	58,9	***31,4***	***40,8***	***9,4***
ТОО "Med Lab экспресс"	61	25	10	18	72,0	***36,8***	***41,0***	***4,2***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	17	7	5	5	71,4	***36,4***	***41,2***	***4,8***
Городская поликлиника №28	959	410	178	265	64,6	***37,3***	***42,8***	***5,5***
Городская поликлиника №21	393	172	145	116	67,4	***39,2***	***43,8***	***4,6***
Городская поликлиника №10	607	274	237	51	18,6	***40,7***	***45,1***	***4,4***
Городская поликлиника №25	928	426	269	199	46,7	***34,5***	***45,9***	***11,4***
Городская поликлиника №30	169	78	46	52	66,7	***45,3***	***46,2***	***0,9***
Городская поликлиника №15	641	300	170	219	73,0	***42,7***	***46,8***	***4,1***
Городская поликлиника №32	342	162	147	27	16,7	***45,5***	***47,4***	***1,9***

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	Патронаж на 10 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	% осмотра гинеко логом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Достар Мед"	314	151	121	56	37,1	***45,4***	***48,1***	***2,7***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	128	63	16	56	88,9	***50,0***	***49,2***	***-0,8***
Городская поликлиника №2	1088	549	193	478	87,1	***47,5***	***50,5***	***3,0***
Центр ПМСП Алмалинского района	192	99	76	39	39,4	***47,1***	***51,6***	***4,5***
Городская клиническая больница №7	680	355	309	237	66,8	***46,3***	***52,2***	***5,9***
Городская поликлиника №16	606	325	278	214	65,8	***50,6***	***53,6***	***3,0***
Городская поликлиника №12	445	239	27	231	96,7	***52,3***	***53,7***	***1,4***
Городская поликлиника №19	419	226	209	136	60,2	***49,4***	***53,9***	***4,5***
Городская поликлиника №8	463	253	25	245	96,8	***51,9***	***54,6***	***2,7***
ТОО "Городская клиническая больница №8"	87	48	32	26	54,2	***51,9***	***55,2***	***3,3***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	81	45	40	12	26,7	***50,7***	***55,6***	***4,9***
Городская поликлиника №29	1698	961	416	728	75,8	***52,6***	***56,6***	***4,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	48	28	9	22	78,6	***57,1***	***58,3***	***1,2***
Городская поликлиника №9	556	326	266	141	43,3	***36,0***	***58,6***	***22,6***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	391	230	114	154	67,0	***54,3***	***58,8***	***4,5***
Городская поликлиника №20	517	315	282	206	65,4	***57,6***	***60,9***	***3,3***
Городская поликлиника №23	887	559	339	407	72,8	***59,9***	***63,0***	***3,1***
Городская поликлиника №13	326	208	76	163	78,4	***60,7***	***63,8***	***3,1***
Городская поликлиника №7	274	180	68	132	73,3	***62,2***	***65,7***	***3,5***
Центр ПМСП Медеуского района	199	132	99	43	32,6	***63,0***	***66,3***	***3,3***
ТОО "Поликлиника Саялы"	91	61	54	27	44,3	***61,5***	***67,0***	***5,5***

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	Патронаж на 10 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов обслужено	% осмотра гинеко логом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
Городская поликлиника №14	585	396	371	94	23,7	***64,7***	***67,7***	***3,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	98	68	58	41	60,3	***64,8***	***69,4***	***4,6***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	154	108	47	69	63,9	***69,1***	***70,1***	***1,0***
Городская поликлиника №4	842	593	563	89	15,0	***70,2***	***70,4***	***0,2***
Городская поликлиника №5	737	521	499	65	12,5	***65,2***	***70,7***	***5,5***
Городская поликлиника №3	508	368	157	266	72,3	***71,7***	***72,4***	***0,7***
Городская поликлиника №18	414	300	99	219	73,0	***71,0***	***72,5***	***1,5***
Городская поликлиника №27"	197	144	107	81	56,3	***71,5***	***73,1***	***1,6***
Городская поликлиника №26	631	531	455	150	28,2	***84,1***	***84,2***	***0,1***
Городская поликлиника №33	228	206	178	187	90,8	***88,8***	***90,4***	***1,6***
Городская поликлиника №11	758	694	461	319	46,0	***91,2***	***91,6***	***0,4***
Городская поликлиника №1	602	569	506	127	22,3	***95,6***	***94,5***	***-1,1***
Городская поликлиника №36	1363	1332	1019	479	36,0	***99,2***	***97,7***	***-1,5***
Городская поликлиника №24	312	306	289	91	29,7	***99,0***	***98,1***	***-0,9***
Городская поликлиника №6	557	547	527	72	13,2	***97,5***	***98,2***	***0,7***
Городская поликлиника №17	1055	1049	958	313	29,8	***100,0***	***99,4***	***-0,6***
Центр ПМСП "Кулагер	191	191	164	40	20,9	***100,0***	***100,0***	***0,0***
Итого	**29302**	**16924**	**11805**	**8318**	**49,1**	**54,5**	**57,8**	**3,3**

Таблица № 36. Мониторинг проведения послеродового патронажа на 30 сутки после родов в разрезе медицинских организаций г. Алматы с 01.01. по 30.11.2025г.

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	Патронаж на 30 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	% осмотра гинекологом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Smart health university city"	32	0	0	0	0,0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Алгамед"	32	0	0	0	0,0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	161	4	4	2	50,0	***2,9***	***2,5***	***-0,4***
ТОО "KazMed Company"	35	1	0	1	100,0	***2,9***	***2,9***	***0,0***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	75	3	1	2	66,7	***2,8***	***4,0***	***1,2***
ТОО "Поликлиника №55"	116	5	1	4	80,0	***4,8***	***4,3***	***-0,5***
ТОО "Open medical channel"	582	29	13	16	55,2	***4,3***	***5,0***	***0,7***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	168	10	4	6	60,0	***5,6***	***6,0***	***0,4***
НГМЦ УДП РК	49	3	2	1	33,3	***6,8***	***6,1***	***-0,7***
ТОО "Клиника "AMD"	48	3	1	2	66,7	***2,4***	***6,3***	***3,9***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	152	10	4	6	60,0	***6,0***	***6,6***	***0,6***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	479	33	18	18	54,5	***5,4***	***6,9***	***1,5***
ТОО "Almaty Clinic"	12	1	0	1	100,0	***8,3***	***8,3***	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	109	10	1	9	90,0	***9,7***	***9,2***	***-0,5***
ТОО "Alatau Assistance"	89	11	2	10	90,9	***10,8***	***12,4***	***1,6***
ТОО "Региональный диагностический центр"	16	2	0	2	100,0	***15,4***	***12,5***	***-2,9***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	Патронаж на 30 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	% осмотра гинекологом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Медицинский центр "Med City"	983	124	80	73	58,9	***8,9***	***12,6***	***3,7***
ТОО "Медцентр - Рахат"	137	18	13	5	27,8	***11,8***	***13,1***	***1,3***
ТОО "Каусар Плюс"	53	7	5	2	28,6	***12,2***	***13,2***	***1,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	3	1	3	100,0	***10,5***	***14,3***	***3,8***
ТОО "Unilab Medical"	5	1	1	0	0,0	***0,0***	***20,0***	***20,0***
Городская клиническая больница №5	446	96	75	37	38,5	***20,8***	***21,5***	***0,7***
ТОО "SadAli Group"	91	21	11	12	57,1	***19,7***	***23,1***	***3,4***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	17	4	2	3	75,0	***15,4***	***23,5***	***8,1***
ТОО "Med Lab экспресс"	63	17	9	10	58,8	***26,7***	***27,0***	***0,3***
ТОО "A CLINIC"	123	34	16	20	58,8	***15,9***	***27,6***	***11,7***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	180	52	30	35	67,3	***24,5***	***28,9***	***4,4***
ТОО "D0CT0R H@USE"	243	71	35	40	56,3	***21,5***	***29,2***	***7,7***
ТОО "Maksat МеД"	529	164	25	151	92,1	***25,2***	***31,0***	***5,8***
Городская поликлиника ВОВ	225	73	39	37	50,7	***30,4***	***32,4***	***2,0***
Городская поликлиника №28	913	299	24	278	93,0	***27,2***	***32,7***	***5,5***
Городская поликлиника №22	935	317	276	63	19,9	***30,6***	***33,9***	***3,3***
ТОО "Достар Мед"	297	106	95	32	30,2	***34,1***	***35,7***	***1,6***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	Патронаж на 30 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	% осмотра гинекологом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
Городская больница"Алатау	95	34	0	34	100,0	***29,4***	***35,8***	***6,4***
Городская клиническая больница №7	642	241	182	198	82,2	***30,4***	***37,5***	***7,1***
Городская поликлиника №30	166	65	23	52	80,0	***34,3***	***39,2***	***4,9***
Городская поликлиника №15	632	252	107	219	86,9	***35,5***	***39,9***	***4,4***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	131	53	11	44	83,0	***41,9***	***40,5***	***-1,4***
Городская поликлиника №29	1642	671	62	623	92,8	***35,8***	***40,9***	***5,1***
Городская поликлиника №10	592	245	210	46	18,8	***37,6***	***41,4***	***3,8***
Центр ПМСП Алмалинского района	185	77	62	28	36,4	***38,9***	***41,6***	***2,7***
Городская поликлиника №32	337	142	137	17	12,0	***39,5***	***42,1***	***2,6***
Городская поликлиника №25	885	376	176	204	54,3	***32,3***	***42,5***	***10,2***
Городская поликлиника №21	377	162	132	121	74,7	***37,1***	***43,0***	***5,9***
Городская поликлиника №2	1039	450	202	360	80,0	***37,4***	***43,3***	***5,9***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	Патронаж на 30 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	% осмотра гинекологом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Городская клиническая больница №8"	83	38	19	22	57,9	***40,3***	***45,8***	***5,5***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	13	6	4	2	33,3	***36,4***	***46,2***	***9,8***
Городская поликлиника №19	409	191	187	102	53,4	***42,3***	***46,7***	***4,4***
Городская поликлиника №23	837	391	248	268	68,5	***41,6***	***46,7***	***5,1***
Городская поликлиника №8	447	219	21	205	93,6	***45,0***	***49,0***	***4,0***
Городская поликлиника №12	437	215	19	207	96,3	***46,5***	***49,2***	***2,7***
Городская поликлиника №9	534	269	237	101	37,5	***23,1***	***50,4***	***27,3***
ТОО "Медсервисхирургия"	49	25	4	21	84,0	***50,0***	***51,0***	***1,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	382	195	67	141	72,3	***47,0***	***51,0***	***4,0***
Городская поликлиника №16	587	302	273	201	66,6	***48,5***	***51,4***	***2,9***
Городская поликлиника №20	500	262	249	180	68,7	***49,6***	***52,4***	***2,8***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	82	43	38	10	23,3	***46,6***	***52,4***	***5,8***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	95	50	45	33	66,0	***49,4***	***52,6***	***3,2***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	Патронаж на 30 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	% осмотра гинекологом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Поликлиника Саялы"	87	47	46	24	51,1	***50,7***	***54,0***	***3,3***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	156	85	36	61	71,8	***49,3***	***54,5***	***5,2***
Городская поликлиника №13	316	177	78	134	75,7	***51,3***	***56,0***	***4,7***
Городская поликлиника №4	811	460	440	30	6,5	***54,8***	***56,7***	***1,9***
Городская поликлиника №5	723	422	412	23	5,5	***55,0***	***58,4***	***3,4***
Городская поликлиника №7	271	159	58	105	66,0	***54,2***	***58,7***	***4,5***
Городская поликлиника №18	394	274	94	185	67,5	***67,5***	***69,5***	***2,0***
Городская поликлиника №3	495	357	138	240	67,2	***72,5***	***72,1***	***-0,4***
Центр ПМСП Медеуского района	197	146	114	39	26,7	***70,9***	***74,1***	***3,2***
Городская поликлиника №27"	185	149	123	73	49,0	***78,5***	***80,5***	***2,0***
Городская поликлиника №11	730	616	338	313	50,8	***84,0***	***84,4***	***0,4***
Городская поликлиника №33	214	190	143	169	88,9	***89,4***	***88,8***	***-0,6***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	Патронаж на 30 сутки после родов обслужено	Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов обслужено	% осмотра гинекологом на 30.11.	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
Городская поликлиника №26	615	572	520	107	18,7	***93,1***	***93,0***	***-0,1***
Городская поликлиника №1	589	563	557	41	7,3	***95,7***	***95,6***	***-0,1***
Городская поликлиника №24	305	294	250	121	41,2	***96,8***	***96,4***	***-0,4***
Городская поликлиника №36	1303	1265	863	552	43,6	***98,6***	***97,1***	***-1,5***
Городская поликлиника №6	543	530	518	51	9,6	***97,2***	***97,6***	***0,4***
Городская поликлиника №14	567	563	534	100	17,8	***99,0***	***99,3***	***0,3***
Городская поликлиника №17	1050	1044	918	293	28,1	***99,8***	***99,4***	***-0,4***
Центр ПМСП "Кулагер	185	184	153	37	20,1	***99,4***	***99,5***	***0,1***
Итого	**28330**	**14603**	**9836**	**7018**	**48,1**	**48,2**	**51,5**	**3,3**

Всего по г. Алматы с 01.01. по 30.11.2025 года охват родильниц патронажем на 10-е сутки после родов составил – 57,8%, что на 3,3% выше в сравнении с 31.10.25г. (54,5%), так же наблюдается положительная динамика охвата патронажем родильниц на 30-е сутки после родов – 51,5%, что на 3,3% выше в сравнении с 31.10.25г. (48,2%). Охват осмотра гинекологом на 10 сутки составил – 49,1%, на 30 сутки- 48,1%.

Таблица № 37. Мониторинг проведения осмотра терапевтом женщин на 10-е сутки после родов в разрезе медицинских организаций г. Алматы с 01.01. по 30.11.2025г.

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 10 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
НГМЦ УДП РК	50	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Almaty Clinic"	13	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Unilab Medical"	5	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Алгамед"	33	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	56	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "LS-clinic"	164	1	0,7	0,6	-0,1
ТОО "Медцентр - Рахат"	138	1	0,8	0,7	-0,1
Центр ПМСП Алмалинского района	192	3	1,7	1,6	-0,1
ТОО "Med Lab экспресс"	61	1	1,8	1,6	-0,2
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	174	3	1,3	1,7	0,4
ТОО "РСВЦ"	116	2	2,0	1,7	-0,3
ТОО "ЦСП г. Алматы"	482	9	2,0	1,9	-0,1
ТОО "Open medical channel"	595	12	1,9	2,0	0,1
ТОО "Клиника "AMD"	49	1	0,0	2,0	2,0
ТОО "Поликлиника №55"	120	3	1,9	2,5	0,6
Городская клиническая больница №5	461	12	1,7	2,6	0,9
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	75	2	2,9	2,7	-0,2
ТОО "KazMed Company"	35	1	2,8	2,9	0,1
ТОО "Медицинский центр "Med City"	1027	31	3,0	3,0	0,0
ТОО "Smart health university city"	32	1	3,4	3,1	-0,3
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	157	5	3,5	3,2	-0,3
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	187	6	1,2	3,2	2,0
ТОО "A CLINIC"	121	5	2,8	4,1	1,3
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	1	5,3	4,8	-0,5

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 10 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Региональный диагностический центр"	19	1	7,7	5,3	-2,4
Городская поликлиника №29	1698	100	3,1	5,9	2,8
Городская поликлиника №14	585	45	4,7	7,7	3,0
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	98	8	8,0	8,2	0,2
ТОО "SadAli Group"	97	8	8,2	8,2	0,0
ТОО "D0CT0R H@USE"	262	26	2,3	9,9	7,6
Городская поликлиника №9	556	58	5,6	10,4	4,8
Городская поликлиника №32	342	38	9,7	11,1	1,4
ТОО "Городская клиническая больница №8"	87	10	3,9	11,5	7,6
ТОО "Alatau Assistance"	92	11	8,4	12,0	3,6
Городская поликлиника №19	419	54	5,7	12,9	7,2
Городская поликлиника №4	842	111	10,2	13,2	3,0
Городская поликлиника №22	987	135	8,9	13,7	4,8
ТОО "Достар Мед"	314	46	12,9	14,6	1,7
Городская поликлиника №3	508	78	11,1	15,4	4,3
Городская поликлиника №18	414	64	11,4	15,5	4,1
Городская поликлиника №25	928	151	10,9	16,3	5,4
ТОО "Maksat МеД"	547	91	9,4	16,6	7,2
Городская поликлиника №21	393	69	13,0	17,6	4,6
Городская поликлиника №15	641	114	14,2	17,8	3,6
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	154	28	14,4	18,2	3,8
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	16	3	7,7	18,8	11,1
Городская поликлиника ВОВ	229	44	16,4	19,2	2,8
Центр ПМСП Медеуского района	199	40	18,5	20,1	1,6
Городская поликлиника №6	557	116	15,6	20,8	5,2

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 10 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
Городская поликлиника №23	887	188	***13,7***	***21,2***	***7,5***
Городская поликлиника №36	1363	290	***13,5***	***21,3***	***7,8***
Городская поликлиника №10	607	132	***17,0***	***21,7***	***4,7***
Городская поликлиника №12	445	97	***17,8***	***21,8***	***4,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	128	28	***24,6***	***21,9***	***-2,7***
Городская поликлиника №11	758	168	***18,6***	***22,2***	***3,6***
Городская поликлиника №33	228	51	***20,8***	***22,4***	***1,6***
Городская поликлиника №20	517	121	***17,5***	***23,4***	***5,9***
Городская поликлиника №2	1088	255	***21,0***	***23,4***	***2,4***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	81	19	***19,2***	***23,5***	***4,3***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	17	4	***27,3***	***23,5***	***-3,8***
Городская поликлиника №27"	197	47	***18,4***	***23,9***	***5,5***
Городская поликлиника №1	602	155	***22,1***	***25,7***	***3,6***
Городская поликлиника №13	326	86	***19,3***	***26,4***	***7,1***
Городская поликлиника №28	959	253	***19,8***	***26,4***	***6,6***
Городская поликлиника №26	631	170	***22,3***	***26,9***	***4,6***
ТОО "Медсервисхирургия"	48	13	***24,5***	***27,1***	***2,6***
Городская больница"Алатау	103	28	***22,1***	***27,2***	***5,1***
Городская поликлиника №30	169	46	***24,7***	***27,2***	***2,5***
Городская поликлиника №17	1055	293	***23,3***	***27,8***	***4,5***
Городская клиническая больница №7	680	191	***21,0***	***28,1***	***7,1***
Городская поликлиника №5	737	212	***23,5***	***28,8***	***5,3***
Городская поликлиника №16	606	180	***25,0***	***29,7***	***4,7***
Городская поликлиника №8	463	138	***24,9***	***29,8***	***4,9***
Центр ПМСП "Кулагер	191	57	***24,3***	***29,8***	***5,5***

МО	Патронаж на 10 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 10 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 10 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Поликлиника Саялы"	91	28	***21,8***	***30,8***	***9,0***
Городская поликлиника №24	312	99	***28,1***	***31,7***	***3,6***
Городская поликлиника №7	274	91	***28,5***	***33,2***	***4,7***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	391	189	***47,7***	***48,3***	***0,6***
Итого	**29302**	**5178**	**13,7**	**17,7**	**4,0**

Таблица № 38. Мониторинг проведения осмотра терапевтом женщин на 30-е сутки после родов в разрезе медицинских организаций г. Алматы с 01.01. по 30.11.2025г.

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 30 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
НГМЦ УДП РК	49	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	12	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Smart health university city"	32	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	5	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Каусар Плюс"	53	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника №55"	116	0	***1,0***	***0,0***	***-1,0***
ТОО "Региональный диагностический центр"	16	0	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	152	2	***1,5***	***1,3***	***-0,2***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	75	1	***0,0***	***1,3***	***1,3***
ТОО "Медцентр - Рахат"	137	2	***0,8***	***1,5***	***0,7***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	168	3	***2,1***	***1,8***	***-0,3***
ТОО "Open medical channel"	582	16	***3,0***	***2,7***	***-0,3***
ТОО "Алгамед"	32	1	***3,2***	***3,1***	***-0,1***
ТОО "Med Lab экспресс"	63	2	***3,3***	***3,2***	***-0,1***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	479	17	***2,9***	***3,5***	***0,6***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 30 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "LS-clinic"	161	6	3,6	3,7	0,1
Центр ПМСП Алмалинского района	185	7	4,3	3,8	-0,5
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	180	7	1,9	3,9	2,0
ТОО "Медицинский центр "Med City"	983	40	3,3	4,1	0,8
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	131	6	5,1	4,6	-0,5
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	1	0,0	4,8	4,8
ТОО "KazMed Company"	35	2	5,7	5,7	0,0
ТОО "Клиника "AMD"	48	3	4,9	6,3	1,4
ТОО "РСВЦ"	109	7	6,5	6,4	-0,1
Городская клиническая больница №5	446	33	3,8	7,4	3,6
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	13	1	9,1	7,7	-1,4
ТОО "D0CT0R H@USE"	243	19	3,7	7,8	4,1
ТОО "Alatau Assistance"	89	7	8,4	7,9	-0,5
Городская поликлиника №32	337	28	8,3	8,3	0,0
ТОО "SadAli Group"	91	8	3,3	8,8	5,5
Городская поликлиника №19	409	39	3,4	9,5	6,1
Городская поликлиника №14	567	55	7,6	9,7	2,1
ТОО "A CLINIC"	123	12	10,3	9,8	-0,5
Городская поликлиника №29	1642	187	9,2	11,4	2,2
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	17	2	7,7	11,8	4,1
Городская поликлиника №9	534	67	9,3	12,5	3,2
Городская поликлиника №4	811	106	10,3	13,1	2,8
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	82	11	11,0	13,4	2,4
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	95	13	15,2	13,7	-1,5
Городская поликлиника №22	935	151	12,9	16,1	3,2
Городская поликлиника №3	495	80	11,5	16,2	4,7

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 30 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
ТОО "Городская клиническая больница №8"	83	14	***16,7***	***16,9***	***0,2***
ТОО "Maksat МеД"	529	91	***10,9***	***17,2***	***6,3***
ТОО "Достар Мед"	297	54	***17,4***	***18,2***	***0,8***
ТОО "Медсервисхирургия"	49	9	***15,2***	***18,4***	***3,2***
Городская поликлиника №18	394	73	***13,8***	***18,5***	***4,7***
Городская поликлиника №25	885	168	***13,4***	***19,0***	***5,6***
Городская поликлиника ВОВ	225	45	***13,7***	***20,0***	***6,3***
Центр ПМСП Медеуского района	197	40	***15,4***	***20,3***	***4,9***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	156	33	***17,1***	***21,2***	***4,1***
Городская поликлиника №15	632	142	***17,9***	***22,5***	***4,6***
Городская поликлиника №23	837	193	***16,1***	***23,1***	***7,0***
Городская поликлиника №11	730	171	***19,2***	***23,4***	***4,2***
Городская поликлиника №21	377	89	***17,4***	***23,6***	***6,2***
Городская поликлиника №13	316	77	***14,3***	***24,4***	***10,1***
Городская поликлиника №2	1039	257	***21,4***	***24,7***	***3,3***
Городская поликлиника №6	543	136	***17,8***	***25,0***	***7,2***
Городская поликлиника №12	437	110	***20,6***	***25,2***	***4,6***
Городская поликлиника №36	1303	334	***18,5***	***25,6***	***7,1***
Городская поликлиника №20	500	130	***21,2***	***26,0***	***4,8***
Городская поликлиника №27"	185	49	***21,5***	***26,5***	***5,0***
Городская поликлиника №10	592	168	***22,8***	***28,4***	***5,6***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	382	111	***24,3***	***29,1***	***4,8***
Городская поликлиника №1	589	177	***23,3***	***30,1***	***6,8***
Городская поликлиника №28	913	278	***24,8***	***30,4***	***5,6***
Городская поликлиника №26	615	189	***24,7***	***30,7***	***6,0***
Городская поликлиника №33	214	67	***27,1***	***31,3***	***4,2***

МО	Патронаж на 30 сутки после родов/Посещение к акушер-гинекологу на 30 сутки после родов подлежит обслуживанию	Проведение обязательного осмотра терапевта на 30 сутки после родов	% охвата на 31.10.	% охвата на 30.11.	Динамика
Городская поликлиника №17	1050	330	***23,9***	***31,4***	***7,5***
Городская поликлиника №5	723	230	***25,8***	***31,8***	***6,0***
Городская клиническая больница №7	642	205	***25,6***	***31,9***	***6,3***
Городская поликлиника №30	166	54	***28,0***	***32,5***	***4,5***
Городская больница"Алатау	95	31	***24,7***	***32,6***	***7,9***
Городская поликлиника №8	447	146	***27,5***	***32,7***	***5,2***
Городская поликлиника №7	271	89	***27,1***	***32,8***	***5,7***
Городская поликлиника №16	587	196	***29,3***	***33,4***	***4,1***
Центр ПМСП "Кулагер	185	62	***26,8***	***33,5***	***6,7***
ТОО "Поликлиника Саялы"	87	30	***25,3***	***34,5***	***9,2***
Городская поликлиника №24	305	109	***31,1***	***35,7***	***4,6***
Итого	**28330**	**5629**	**15,6**	**19,9**	**4,3**

С 01.01. по 30.11.2025 года охват родильниц осмотром терапевта на 10-е сутки после родов по г. Алматы составил – 17,7%, что на 4,0% выше в сравнении с 31.10.25г. (13,7%), также наблюдается положительная динамика осмотра терапевтом на 30-е сутки после родов – 19,9%, что на 4,3% выше в сравнении с 31.10.25г. (15,6%). Анализ по послеродовому наблюдению родильниц показал рост как общего охвата патронажем, так и рост терапевтического осмотра родильниц на 10-е и 30-е сутки после родов.

1.2.7. Охват диспансеризацией ЖФВ, состоящих на д-учете с ЭГП

Обеспечение диспансерного наблюдения за женщинами фертильного возраста (ЖФВ), особенно имеющими хронические неакушерские заболевания, представляет собой важное направление профилактической медицины. Женщины с экстрагенитальной патологией (ЭГП), состоящие на диспансерном учете, требуют регулярного медицинского контроля в целях раннего выявления обострений, предупреждения осложнений и планирования безопасной беременности. Регулярная диспансеризация данной категории позволяет своевременно выявлять отклонения в состоянии здоровья, корректировать лечебные и профилактические мероприятия, снижать риск осложнений, а также повышать качество подготовки к беременности.

Показатель охвата диспансеризацией женщин с ЭГП служит важным критерием оценки эффективности профилактической и лечебной работы среди ЖФВ, а также позволяет определить степень доступности и качества амбулаторного звена медицинской помощи.

Таблица № 39. Охват диспансеризацией ЖФВ, состоящих на Д-учете за 11 месяцев 2025 года в сравнении с 10 месяцами текущего года, в разрезе медицинских организаций г. Алматы

МО	Состоит на Д-учете и относится к ЖФВ	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% на 31.10.2025	% на 30.11.2025	Динамика
"Smart health university city"	0	0	0,0	0,0	0,0
ТОО "Unilab Medical"	1	0	0,0	0,0	0,0
"Поликлиника "СУНКАР-II"	262	18	6,6	6,9	0,3
ТОО "LS-clinic"	222	19	7,6	8,6	1,0
ТОО "Поликлиника №55"	352	42	12,5	11,9	-0,6
ТОО "Open medical channel"	435	52	10,5	12,0	1,5
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	111	14	12,3	12,6	0,3
ТОО "KazMed Company"	57	8	12,7	14,0	1,3
ТОО "Maksat МеД"	496	71	10,9	14,3	3,4
ГКБ №5	1549	237	14,1	15,3	1,2
ГП №32	677	121	11,2	17,9	6,7
ТОО "РСВЦ"	229	41	15,8	17,9	2,1
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	109	21	21,6	19,3	-2,3
ТОО "SadAli Group"	85	18	21,4	21,2	-0,2
ТОО "ЦСП г.Алматы"	1403	320	16,6	22,8	6,2
ГП №15	1358	336	20,2	24,7	4,5
Нац.госпиталь МЦ УДП	320	85	23,7	26,6	2,9
ТОО "Достар Мед"	1367	376	17,8	27,5	9,7
ТОО "Алгамед"	197	55	28,3	27,9	-0,4
ГП №5	993	280	24,9	28,2	3,3
ГП №28	982	293	21,8	29,8	8,0
ТОО "Клиника "AMD"	113	34	25,9	30,1	4,2
ТОО "D0CT0R H@USE"	70	22	34,4	31,4	-3,0
ТОО "РДЦ"	29	10	37,0	34,5	-2,5
ГП №23	1041	359	24,1	34,5	10,4
ГП №14	629	225	31,9	35,8	3,9
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	975	350	35,6	35,9	0,3
ГП №29	1427	513	31,5	35,9	4,4

МО	Состоит на Д-учете и относится к ЖФВ	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% на 31.10.2025	% на 30.11.2025	Динамика
ТОО "Каусар Плюс"	114	42	35,7	36,8	1,1
ЦПМСП "Кулагер	409	164	27,0	40,1	13,1
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	301	125	35,2	41,5	6,3
ЦПМСП Алмалинского района	474	199	36,8	42,0	5,2
ТОО МЦ "MedLine"	225	99	44,0	44,0	0,0
ГБ "Алатау"	235	118	40,8	50,2	9,4
ТОО "Med Lab экспресс"	127	65	50,0	51,2	1,2
ГП ВОВ	564	292	47,9	51,8	3,9
ГП №9	768	405	33,5	52,7	19,2
НАО "КНМУ"	127	67	52,8	52,8	0,0
ГП №3	1271	678	22,0	53,3	31,3
ГП №2	1221	682	50,4	55,9	5,5
ТОО "Almaty Clinic"	251	141	51,5	56,2	4,7
ГП №18	451	254	50,1	56,3	6,2
ТОО "МЦ"Med City"	176	100	47,5	56,8	9,3
ГП №10	1215	704	37,3	57,9	20,6
ГП №11	2036	1187	18,2	58,3	40,1
ГП №22	1197	746	53,6	62,3	8,7
ТОО "Медцентр - Рахат"	170	106	26,5	62,4	35,9
ТОО "Поликлиника Саялы"	80	54	58,0	67,5	9,5
"Керуен-Medicus на Шарипова"	289	198	70,1	68,5	-1,6
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	81	56	37,8	69,1	31,3
ГП №36	1271	881	52,7	69,3	16,6
ГП №16	1030	746	65,0	72,4	7,4
ГП №4	1857	1380	56,1	74,3	18,2
ТОО "Alatau Assistance"	148	111	64,4	75,0	10,6
ТОО "Медсервисхирургия"	222	167	66,7	75,2	8,5
ГП №27	177	134	85,1	75,7	-9,4
ГП №19	530	404	43,1	76,2	33,1
ГП №20	635	505	77,6	79,5	1,9
ГКБ №7	641	530	46,6	82,7	36,1
ТОО "A CLINIC"	286	237	60,2	82,9	22,7
ГП №8	462	386	84,6	83,5	-1,1
ГП №21	401	336	74,6	83,8	9,2
ГП №30	501	422	48,2	84,2	36,0
ГП №26	670	569	87,6	84,9	-2,7
ГП №7	392	335	74,3	85,5	11,2
ГП №17	1538	1323	82,0	86,0	4,0
ЦПМСП Медеуского района	504	444	90,1	88,1	-2,0
ГП №25	677	600	85,8	88,6	2,8
ГП №1	561	498	57,9	88,8	30,9
ГП №24	508	451	86,1	88,8	2,7
ГП №33	166	148	35,4	89,2	53,8

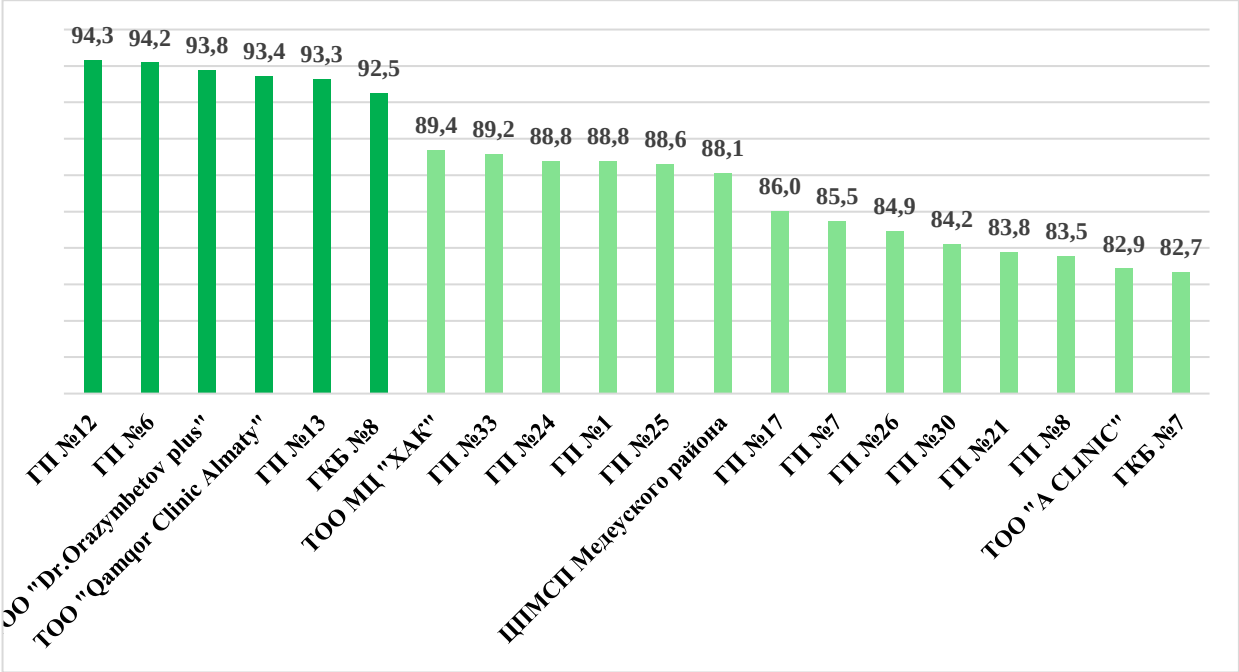
МО	Состоит на Д-учете и относится к ЖФВ	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% на 31.10.2025	% на 30.11.2025	Динамика
ТОО МЦ "ХАК"	517	462	***64,6***	***89,4***	***24,8***
ГКБ №8	107	99	***70,9***	***92,5***	***21,6***
ГП №13	386	360	***78,7***	***93,3***	***14,6***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	76	71	***77,3***	***93,4***	***16,1***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	16	15	***40,9***	***93,8***	***52,9***
ГП №6	980	923	***64,6***	***94,2***	***29,6***
ГП №12	1150	1085	***34,0***	***94,3***	***60,3***
ИТОГО	**43680**	**24024**	**41,2**	**55,0**	**13,8**

Всего по г. Алматы на 30.11.2025 на диспансерном учете ***43680*** женщин фертильного возраста. Из них, по данным МИС, ***24024*** женщин хотя бы один раз за текущий год посетили врача по поводу динамического наблюдения. Средний охват диспансеризацией ЖФВ составил ***55,0%,*** при этом исполнение за 11 месяцев должно быть не меньше 91,7%. Это свидетельствует о низком уровне исполнения плана диспансерного наблюдения и недостаточной работе медицинских организаций по активному привлечению данной категории пациентов. По сравнению с прошлым отчетным периодом динамика составила ***+13,8 %.***

Менее 10,0 % ЖФВ охвачено диспансеризацией в ТОО "Unilab Medical", ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II", ТОО "LS-clinic".

Такие организации как ГКБ №8, ГП №13, ТОО "Qamqor Clinic Almaty", ТОО "Dr. Orazymbetov plus", ГП №6, ГП №12 достигли целевого показателя, охват в данных организациях составил свыше 91,7%.

Диаграмма № 15. Диспансеризация населения в разрезе медицинских организаций г. Алматы



В диаграмме № 15 представлены медицинские организации, где показатель охвата диспансеризацией выполнен более чем на 90% от Плана (91,7%). Данный результат свидетельствует о том, что в указанных учреждениях обеспечивается своевременная организация профилактических мероприятий, проводится активная работа с прикреплённым населением и достигаются целевые индикаторы по данному направлению.

1.2.8. Контрацепция ЖФВ с абсолютными противопоказаниями к беременности

Одним из ключевых направлений профилактической работы в системе первичной медико-санитарной помощи является обеспечение женщин фертильного возраста с абсолютными противопоказаниями к беременности современными методами контрацепции. Эта группа пациенток находится в особой зоне риска, поскольку беременность для них может представлять угрозу жизни и здоровью. В связи с этим контроль за охватом контрацепцией данной категории женщин представляет важное звено в реализации репродуктивной политики и профилактики материнской смертности.

Таблица № 40. Контрацепция ЖФВ из группы 2В в разрезе видов контрацепции и в разрезе медицинских организаций г. Алматы

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
ГБ "Алатау"	61	7	16		31	2	2				1		2
ГКБ №5	304	15	140		122		23		2		1	1	
ГКБ №7	234	27	40		160		6						1
ГП №1	107	6	68		28		0		1			1	3
ГП №10	148	31	86	1	14		16						
ГП №11	494	35	286	1	114	4	5	1	17	2			29
ГП №12	95	24	52		18		0						1
ГП №13	169		60		95		12						2
ГП №14	209	21	91	7	44	5	8	13	15	5			
ГП №15	98	16	18		40		16		1				7
ГП №16	124	20	24		64		8		7	1			
ГП №17	617	44	499		40	1	1		1			19	12
ГП №18	60	12	30		14		0	1	1			2	
ГП №19	158	27	52	5	47	2	6		1	3		1	14
ГП №2	256	42	69		91		36	1			2		15
ГП №20	60	2	9		46		3						
ГП №21	150	13	0		118	4	2	6		7			
ГП №22	57		10		26		15		4				2
ГП №23	252	24	50		156		18					1	3

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
ГП №24	216	18	82	1	88		2	6	13	5			1
ГП №25	283	36	119		90	2	3	8	1	1	1		22
ГП №26	167	22	47	1	73	3	4	6			1	1	9
ГП №27	81	12	50	1	14	2	1			1			
ГП №28	270	26	164	1	45	1	10	3		11			9
ГП №29	444	1	194		225		4	1	1		1		17
ГП №3	224	23	135	2	24	3	8			26		1	2
ГП №30	115	21	19		36		35	1	1			1	1
ГП №32	154	1	22		105		9	2	14				1
ГП №33	102	13	26		44	2	3	3		8		1	2
ГП №36	300	14	248		34		2						2
ГП №4	166	39	96		31		0						
ГП №5	79	8	41		7	3	12	1		1		3	3
ГП №6	138	15	47	1	17		12		35	1	1		9
ГП №7	102	41	39	1	13		3		3	1			1
ГП №8	156	43	77		14	1	2	2	5	4	6	2	
ГП №9	94		37		50	4	3						
ГП ВОВ	225	11	111	3	53		8	1	19	3	1	12	3
ЦПМСП "Кулагер	96	9	28		54		3		2				
ЦПМСП Алмалинского района	142	20	108	1	5		0		3			1	4
ЦПМСП Медеуского района	102	3	11		81	1	2		2		1	1	
НАО "КНМУ"	5	2	0				0		1				2
Нац.госпиталь МЦ УДП	84	3	60		14		2	1					4
ТОО "A CLINIC"	14	3	6		1		3						1
ТОО "Alatau Assistance"	55		49		4		0						2
ТОО "Almaty Clinic"	29	1	20		3		0						5
ТОО "D0CT0R H@USE"	30		18		10		0		2				

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	3		2				0		1				
ТОО "KazMed Company"	23		0				0						23
ТОО "LS-clinic"	72		2				0	1					69
ТОО "Maksat МеД"	80	5	10		39		3		23				
ТОО "Med Lab экспресс"	46	1	42		2		0						1
"Nurlab medical clinic №1"	10	1	7	1			0			1			
ТОО "Open medical channel"	167		2		1		2						162
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	24	4	15		5		0						
ТОО "SadAli Group"	25	2	6				3						14
"Smart health university city"	3		0				0						3
ТОО "Unilab Medical"	2		0				0						2
ТОО "Алгамед"	27	1	23		2		1						
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	42	2	14		7	2	3		1	2	1	2	8
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	49	19	2		22		2					2	2
ГКБ №8	60	1	22		5		0		7	1	10		14
ТОО "Достар Мед"	66	9	3		49		2						3
ТОО "Каусар Плюс"	16		1		5		0						10
Керуен-Medicus на Шарипова	55	5	24		11		10	1		1	1		2
ТОО "Клиника "AMD"	34		2		19		12						1
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	33		13		16		4						
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	18		7		8		2						1
ТОО "МЦ"Med City"	69	3	4		2		0						60
ТОО МЦ "MedLine"	23	4	6		12		0			1			
ТОО МЦ "ХАК"	60	1	27		26		2	1		2			1
ТОО "Медсервисхирургия"	10		8		1		0	1					
ТОО "Медцентр - Рахат"	77	5	31	1	15		7		10	2	1		5
"Поликлиника "СУНКАР-II"	52	1	3		1		0		3	2			42

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
ТОО "Поликлиника №55"	131		3				0				1		127
ТОО "Поликлиника Саялы"	20	1	15		2		1						1
ТОО "РДЦ"	18		3				0			1			14
ТОО "РСВЦ"	64	2	7		23		0		32				
ТОО "ЦСП г.Алматы"	189	22	53		66		15	1	8	1	1		22
Общий итог	**9095**	**840**	**3811**	**28**	**2742**	**42**	**377**	**62**	**237**	**94**	**31**	**52**	**779**

По данным МИС Дамумед количество ЖФВ из группы 2В составляет ***9095*** (Таблица №41). Из них 8316 женщин имеют данные о контрацепции и у 31 женщин зафиксирован отказ от контрацепции. Внутриматочными средствами (наиболее эффективный метод) контрацептировано лишь 30,1 % от всех подлежащих ЖФВ. 779 ЖФВ из группы 2В, а это 8,6 %, не имеют данных о контрацепции. В сравнении с прошлым отчетным периодом наблюдается увеличение данных о контрацепции на 7,2%.

Диаграмма № 16. Данные о контрацепции ЖФВ из группы 2В в МИС «Дамумед»

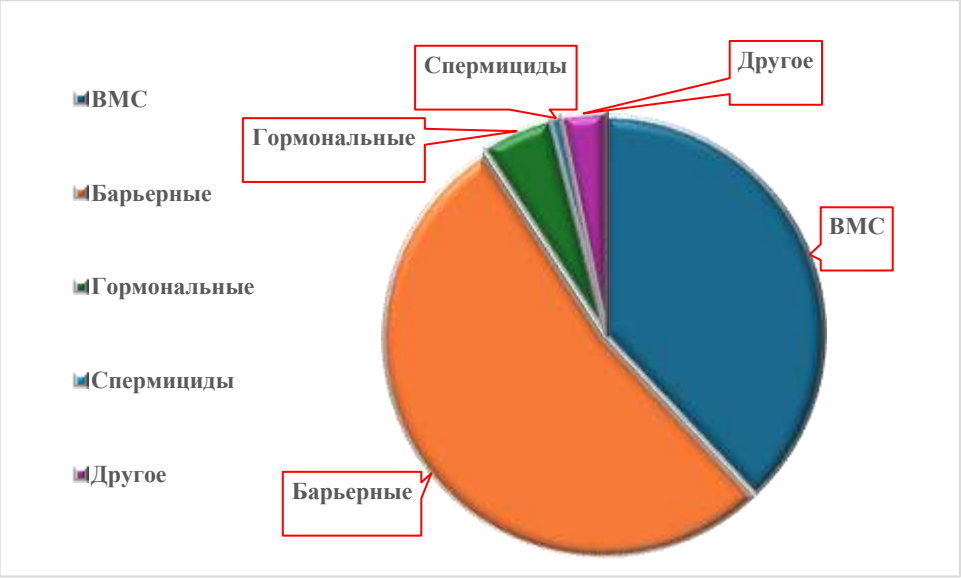


Диаграмма № 16 показывает, что в МИС у основной доли ЖФВ отмечена барьерная контрацепция и ВМС.

Таблица № 41. Актуализация данных о контрацепции ЖФВ из группы 2В в разрезе медицинских организаций г. Алматы

МО	Всего ЖФВ 2В	Имеются данные о контра	Нет данных	% заполняемости на 31.10.	% заполняемости на 30.11.	Динамика
ТОО "KazMed Company"	23	0	23	***0,0***	***0,0***	***0,0***
Smart health university city	3	0	3	***0,0***	***0,0***	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	2	0	2	***0,0***	***0,0***	***0,0***
"Open medical channel"	167	5	162	***3,6***	***3,0***	***-0,6***
ТОО "Поликлиника №55"	131	4	127	***3,1***	***3,1***	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	72	3	69	***4,3***	***4,2***	***-0,1***
ТОО "МЦ"Med City"	69	9	60	***10,6***	***13,0***	***2,4***
Поликлиника СУНКАР-II	52	10	42	***1,9***	***19,2***	***17,3***
ТОО "РДЦ"	18	4	14	***23,5***	***22,2***	***-1,3***
ТОО "Каусар Плюс"	16	6	10	***0,0***	***37,5***	***37,5***
ТОО "SadAli Group"	25	11	14	***14,8***	***44,0***	***29,2***
НАО "КНМУ"	5	3	2	***14,8***	***60,0***	***45,2***
ГКБ №8	60	46	14	***82,5***	***76,7***	***-5,8***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	42	34	8	***81,6***	***81,0***	***-0,6***
ТОО "Almaty Clinic"	29	24	5	***91,4***	***82,8***	***-8,6***
ТОО "ЦСП г.Алматы"	189	167	22	***0,6***	***88,4***	***87,8***
ГП №19	158	144	14	***50,7***	***91,1***	***40,4***
ГП №25	283	261	22	***94,3***	***92,2***	***-2,1***
ГП №15	98	91	7	***97,6***	***92,9***	***-4,7***
ТОО "A CLINIC"	14	13	1	***87,9***	***92,9***	***5,0***
ГП №6	138	129	9	***94,5***	***93,5***	***-1,0***
ТОО "Медцентр - Рахат"	77	72	5	***82,3***	***93,5***	***11,2***
ГП №11	494	465	29	***92,6***	***94,1***	***1,5***

МО	Всего ЖФВ 2В	Имеются данные о контра	Нет данных	% заполняемости на 31.10.	% заполняемости на 30.11.	Дина мика
ГП №2	256	241	15	90,7	94,1	3,4
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	18	17	1	100,0	94,4	-5,6
ГП №26	167	158	9	95,2	94,6	-0,6
"Поликлиника Саялы"	20	19	1	95,0	95,0	0,0
Нац.госпиталь МЦ УДП	84	80	4	38,8	95,2	56,4
ТОО "Достар Мед"	66	63	3	56,4	95,5	39,1
"АСМЕД Тургут Озала"	49	47	2	91,3	95,9	4,6
ГП №29	444	427	17	100,0	96,2	-3,8
ГП №5	79	76	3	89,2	96,2	7,0
ТОО "Alatau Assistance"	55	53	2	98,2	96,4	-1,8
"Керуен-Medicus на Шарипова"	55	53	2	96,4	96,4	0,0
ГП №22	57	55	2	97,9	96,5	-1,4
ГП №28	270	261	9	95,0	96,7	1,7
ГБ "Алатау"	61	59	2	93,5	96,7	3,2
ТОО "Клиника "AMD"	34	33	1	84,8	97,1	12,3
ПМСП Алма-кого района	142	138	4	98,6	97,2	-1,4
ГП №1	107	104	3	98,0	97,2	-0,8
ТОО "Med Lab экспресс"	46	45	1	97,8	97,8	0,0
ГП №33	102	100	2	99,0	98,0	-1,0
ГП №17	617	605	12	100,0	98,1	-1,9
ТОО МЦ "ХАК"	60	59	1	93,1	98,3	5,2
ГП ВОВ	225	222	3	99,1	98,7	-0,4
ГП №23	252	249	3	100,0	98,8	-1,2
ГП №13	169	167	2	98,9	98,8	-0,1
ГП №12	95	94	1	100,0	98,9	-1,1
ГП №7	102	101	1	100,0	99,0	-1,0
ГП №3	224	222	2	99,1	99,1	0,0
ГП №30	115	114	1	100,0	99,1	-0,9
ГП №36	300	298	2	99,7	99,3	-0,4
ГП №32	154	153	1	96,7	99,4	2,7
ГП №24	216	215	1	93,6	99,5	5,9
ГКБ №7	234	233	1	99,2	99,6	0,4
ГП №10	148	148	0	100,0	100,0	0,0
ГП №18	60	60	0	100,0	100,0	0,0
ГП №20	60	60	0	100,0	100,0	0,0
ГП №21	150	150	0	100,0	100,0	0,0
ГП №4	166	166	0	100,0	100,0	0,0
ГП №8	156	156	0	100,0	100,0	0,0
ГП №9	94	94	0	100,0	100,0	0,0
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	3	3	0	100,0	100,0	0,0
ТОО "Медсервисхирургия"	10	10	0	100,0	100,0	0,0
ЦПМСП "Кулагер	96	96	0	99,0	100,0	1,0
ГКБ №5	304	304	0	98,7	100,0	1,3

МО	Всего ЖФВ 2В	Имеются данные о контра	Нет данных	% заполняемости на 31.10.	% заполняемости на 30.11.	Динамика
ГП №16	124	124	0	***98,3***	***100,0***	***1,7***
ПМСП Медеуского района	102	102	0	***98,0***	***100,0***	***2,0***
ТОО "Maksat МеД"	80	80	0	***97,3***	***100,0***	***2,7***
ГП №27	81	81	0	***96,3***	***100,0***	***3,7***
ТОО МЦ "MedLine"	23	23	0	***95,8***	***100,0***	***4,2***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	33	33	0	***93,3***	***100,0***	***6,7***
"Qamqor Clinic Almaty"	24	24	0	***91,7***	***100,0***	***8,3***
"Nurlab medical clinic №1"	10	10	0	***90,9***	***100,0***	***9,1***
ГП №14	209	209	0	***81,2***	***100,0***	***18,8***
ТОО "D0CT0R H@USE"	30	30	0	***17,9***	***100,0***	***82,1***
ТОО "Алгамед"	27	27	0	***6,3***	***100,0***	***93,7***
ТОО "РСВЦ"	64	64	0	***1,5***	***100,0***	***98,5***
Общий итог	**9095**	**8316**	**779**	**84,2**	**91,4**	**7,2**

В целом, результаты показывают доминирование барьерных методов и указывают на необходимость мониторинга и информирования женщин о других безопасных и эффективных методах контрацепции.

1.3. Индикаторы эффективности

Таблица № 42. Рейтинг работы медицинских организаций города Алматы за период с 1 января 2025 года по 30 ноября 2025 года

Место в рейтин	МО	Количество зеленых показателей	Количество желтых показателей	Количество красных показателей	Пустые	% достижение целевого показателя на 31.10.2025	% достижение целевого показателя на 30.11.2025	Динамика
1	ГП № 6	27	5	2	0	82,6	89,1	6,6
2	ГП № 1	29	2	3	0	86,9	88,3	1,4
3	ГП № 8	29	2	3	0	84,9	88,3	3,4
4	ГП № 13	25	7	2	0	84,6	88,0	3,4
5	ГП № 33	25	7	2	0	84,0	88,0	4,0
6	ГП № 24	28	3	3	0	92,0	87,7	-4,3
7	ГП № 17	27	4	3	0	84,9	87,1	2,3
8	ГП № 16	23	9	2	0	82,0	86,9	4,9
9	ГП № 26	23	9	2	0	83,4	86,9	3,4
10	ГП № 27	24	7	3	0	84,6	85,4	0,9
11	ГП № 25	26	4	4	0	80,0	84,6	4,6
12	ГП № 30	26	4	4	0	84,6	84,6	0,0
13	ГКБ № 7	22	9	3	0	82,9	84,3	1,4
14	ГП № 3	22	9	3	0	84,6	84,3	-0,3
15	ГП № 7	22	9	3	0	79,7	84,3	4,6
16	ГП № 19	20	11	3	0	78,3	83,1	4,9
17	Поликлиника Саялы	20	11	2	1	82,9	83,1	0,3
18	Nurlab medical clinic №1	19	12	3	0	82,6	82,6	0,0
19	ЦПМСП Медеуского района	18	13	3	0	85,4	82,0	-3,4
20	ГП № 10	21	9	4	0	79,4	81,7	2,3
21	Медсервисхирургия	17	14	3	0	81,4	81,4	0,0
22	Almaty Clinic	23	6	5	0	80,0	80,9	0,9
23	ГП № 18	16	15	3	0	83,1	80,9	-2,3
24	ГП № 9	19	11	4	0	66,3	80,6	14,3
25	ГП № 20	22	7	5	0	81,7	80,3	-1,4
26	ГП № 21	18	12	4	0	80,6	80,0	-0,6
27	ГП № 36	21	8	5	0	80,6	79,7	-0,9
28	ЦПМСП Кулагер	21	8	5	0	83,7	79,7	-4,0
29	ГП № 2	17	13	4	0	80,3	79,4	-0,9
30	ГП № 15	20	9	5	0	76,3	79,1	2,9
31	МЦ ХАК	20	9	5	0	77,7	79,1	1,4
32	чебно-диагностический Центр А	20	9	5	0	72,9	79,1	6,3
33	ГП № 4	16	14	4	0	81,1	78,9	-2,3
34	Alatau Assistance	19	10	5	0	73,1	78,6	5,4
35	Qamqor Clinic Almaty	19	10	4	1	71,1	78,6	7,4
36	ГП ВОВ	19	10	5	0	73,7	78,6	4,9
37	ГКБ № 8	15	15	4	0	78,6	78,3	-0,3
38	ГП № 11	22	6	6	0	78,6	78,3	-0,3
39	ГП № 12	18	11	5	0	76,3	78,0	1,7
40	ГП № 14	18	11	5	0	80,9	78,0	-2,9

Место в рейтин	МО	Количество зеленых показателей	Количество желтых показателей	Количество красных показателей	Пустые	% достижение целевого показателя на 31.10.2025	% достижение целевого показателя на 30.11.2025	Динамика
41	ГП № 23	17	12	5	0	80,3	77,4	-2,9
42	ГП № 5	16	13	5	0	83,7	76,9	-6,9
43	ГП № 22	19	9	6	0	76,9	76,6	-0,3
44	МЦ MedLine	15	14	5	0	79,7	76,3	-3,4
45	ЦПМСП Алмалинского района	15	14	5	0	76,6	76,3	-0,3
46	D0CT0R H@USE	21	6	7	0	66,3	75,7	9,4
47	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	19	8	5	2	62,6	74,6	12,0
48	ГП № 29	15	13	6	0	69,4	74,3	4,9
49	Maksat МеД	15	12	7	0	67,4	72,3	4,9
50	Достар Мед	18	8	8	0	66,9	72,0	5,1
51	A CLINIC	14	13	7	0	75,1	71,7	-3,4
52	ГП № 32	14	13	7	0	73,1	71,7	-1,4
53	ГП № 28	19	6	9	0	68,3	70,6	2,3
54	АСМЕД Тургут Озала	14	11	9	0	72,6	67,7	-4,9
55	ГБ Алатау	13	12	9	0	66,6	67,1	0,6
56	Med Lab экспресс	17	6	11	0	65,1	65,4	0,3
57	ГКБ № 5	17	6	11	0	70,3	65,4	-4,9
58	МЦ Med City	13	11	9	1	68,6	65,1	-3,4
59	НАО "КНМУ имени	15	8	11	0	60,6	64,3	3,7
60	Клиника AMD	12	11	10	1	64,0	62,6	-1,4
61	Sadali Group	14	8	12	0	69,4	61,7	-7,7
62	Керуен-Medicus на Шарипова	8	15	11	0	56,3	60,3	4,0
63	ТОО "АСМЕД Мынбаева"	11	11	11	1	64,9	60,0	-4,9
64	МЦ Рахат	10	11	13	0	59,7	57,4	-2,3
65	РГП на ПХВ "НГМЦ УДП РК"	11	9	13	1	52,6	56,0	3,4
66	Каусар Плюс	10	10	13	1	49,7	55,4	5,7
67	ЦСП	12	6	16	0	50,9	52,6	1,7
68	Алгамед	11	7	16	0	50,3	52,0	1,7
69	Open medical channel	8	10	16	0	55,7	50,3	-5,4
70	LS-clinic	8	9	17	0	49,1	48,3	-0,9
71	Региональный диагностический	8	6	19	1	44,0	42,3	-1,7
72	ТОО "Unilab Medical"	7	6	16	5	43,1	39,7	-3,4
73	ЛОЦ Биоритм	10	2	20	2	41,7	39,4	-2,3
74	Поликлиника №55	5	8	21	0	34,9	38,6	3,7
75	Поликлиника СУНКАР-II	7	5	22	0	38,0	37,7	-0,3
76	KazMed Company	8	3	22	1	38,6	36,3	-2,3
77	РСВЦ	4	7	22	1	35,7	34,0	-1,7
78	Smart health university city	4	2	14	14	21,7	24,0	2,3

Анализ рейтинга медицинских организаций Алматы (01.01.2025 — 30.11.2025)

Метод оценки: RAG-классификация (Red–Amber–Green)

По результатам мониторинга эффективности деятельности медицинских организаций города Алматы за период с 1 января по 30 ноября 2025 года был сформирован рейтинг на основе достижения ключевых целевых показателей. Оценка проведена по системе RAG, где:

— **Зелёный статус (Green)** — показатель полностью достигнут и не требует вмешательства;
— **Жёлтый статус (Amber)** — показатель близок к целевому, необходим контроль и улучшения;
— **Красный статус (Red)** — показатель не достигнут, требуется приоритетное внимание и корректирующие меры.

Общие выводы по городу

По итогам мониторинга 35 ключевых показателей эффективности за ноябрь 2025 года, средний уровень выполнения по городу составил **72–73 %**, что отражает умеренную, но нестабильную динамику. Отмечается слабый рост по большинству организаций, однако общегородской показатель остаётся ниже целевых значений.

Система ПМСП продолжает сталкиваться с выраженной неоднородностью: учреждения показывают значительную вариабельность, что формирует явный разрыв между лидерами и нижним квартилем.

Из 78 медицинских организаций:

- **52 МО (67%) показали улучшение показателей**,
- **22 МО (28%) — снижение**,
- **4 МО (5%) — без изменений**.

Рост преимущественно обеспечен государственными поликлиниками, прошедшими очные работы и цифровой аудит. Снижение — в основном частными организациями, где сохраняется низкая цифровая дисциплина.

Уровень	Диапазон	Кол-во МО	Доля
Высокая эффективность	≥80%	**22 МО**	28%
Средняя эффективность	50–79%	**46 МО**	59%
Критический уровень	<50%	**10 МО**	13%

По сравнению с предыдущим месяцем:

- доля лидеров **несколько уменьшилась**;
- средний сегмент **увеличился (промежуточный рост)**;
- критическая группа осталась стабильной.

Динамика октябрь ⇒ ноябрь

Лидеры роста:

1. **ГП № 9 — +14,3 %**
2. **ГП № 18 — +9,0 %**
3. **Alatau Assistance — +6,3 %**
4. **ГП № 16 — +4,9 %**
5. **Qamqor Clinic — +7,2 %**

Рост связан с:

- исправлением ошибок в МИС;
- повышением охвата скринингами;
- усилением управленческого контроля;
- прохождением очных обучений ADMC.

Позитивные тенденции

- Более двух третей МО показали рост, что подтверждает эффективность данных, собранных ADMC, и улучшения в цифровом учёте.
- У ряда учреждений рост составил более 7–14 %, что связано с активизацией управленческих действий и коррекцией ошибок.
- Улучшился охват профилактическими программами среди государственных ПМСП.

Негативные тенденции

- Часть частных клиник показала заметное снижение (5–7 %), что связано с потерей ключевых сотрудников, слабым контролем МИС и несвоевременным закрытием визитов.
- В отдельных учреждениях наблюдается рост пустых или некорректных записей, что указывает на снижение цифровой дисциплины.

Главный вывод: система демонстрирует **рост знаний и компетенций**, но **устойчивость процессов ещё не сформирована**.

1. **Качество данных в МИС** — основная причина проседания показателей.
2. **Недостаточный охват профилактикой**, особенно Д-учет, ЖФВ, и онкоскрининги.
3. **Кадровая нестабильность** и отсутствие закреплённых ответственных сотрудников.
4. **Отсутствие единой системы внутреннего аудита качества** у большинства МО.
5. **Низкая цифровая зрелость частных центров**, где сосредоточено большинство красных индикаторов.

Заключение

Итоги ноября показывают:
- **умеренное улучшение у большинства государственных МО**,
- **стойкое отставание частного сектора**,
- **сокращение доли организаций с высокой эффективностью**,
- **усиление разрыва между лидерами и аутсайдерами**.

Роль ADMC остаётся ключевой, особенно в:
- стабилизации цифровых процессов,
- повышении качества данных,
- обучении кадров.

Из 78 МО:
- **22 лидируют**,
- **46 работают на среднем уровне**,
- **10 демонстрируют критические результаты**.

Разрыв между этими группами остаётся значительным и требует усиления управленческих действий, аудитных мероприятий и дальнейшей цифровизации.

Проект **ADMC** остаётся ключевым драйвером повышения качества данных, укрепления цифровых процессов и совершенствования управленческих компетенций.

В рамках проекта проведено:
- **7 онлайн-обучений** на платформе ZOOM с участием всех медицинских организаций;
- **65 организаций** прошли очное обучение на базе ADMC с разбором индивидуальных ошибок и путей улучшения.

Проект **ADMC** должен оставаться ключевым инструментом цифровизации и контроля за качеством оказания медицинской помощи в городе.

Рекомендуется продолжать **ежемесячный детальный мониторинг**, уделяя особое внимание МО, имеющим более 10 красных индикаторов.

Мониторинг ноября 2025 года подтверждает, что система ПМСП города Алматы сохраняет относительную устойчивость, однако остаётся структурно неоднородной.

2. Числовые показатели и аналитические сводки по каждому направлению

2.1. Единый Контактный Центр (ЕКЦ) и его сопровождение

Единый Контактный Центр (ЕКЦ) обеспечивает прием, обработку и классификацию обращений от граждан по различным каналам связи в рамках услуги по комплексной консультационной поддержке. Основные задачи ЕКЦ включают предоставление справочной информации, дистанционных консультаций, фиксацию жалоб и предложений, а также контроль за соблюдением стандартов оказания медицинской помощи на первичном уровне.

Раздел включает ключевые операционные показатели ЕКЦ за отчётный период: объем входящих и исходящих обращений, уровень доступности сервиса, среднее время обработки, динамику жалоб и их распределение по медицинским организациям. Также отражена деятельность по контролю активов ССМП — проверка выполнения ПМСП регламентированных действий после вызова скорой помощи.

Представленные данные позволяют оценить фактическую нагрузку на контакт-центр, оперативность реагирования и уровень взаимодействия с организациями первичной медико-санитарной помощи.

Таблица № 43. Ключевые операционные показатели ЕКЦ

Метрика	Значение	Примечание
Общее количество обработанных входящих звонков	39 176	Включает все каналы: SIP, мессенджеры.
Общее количество исходящих звонков	27 320	Включает все каналы: SIP, мессенджеры.
Средняя длительность входящего звонка	00:03:55	Формат: час:минута:секунда
Средняя длительность исходящего звонка	00:02:59	Формат: час:минута:секунда
Среднее время ожидания ответа	00:00:20	Формат: час:минута:секунда
SL, %	80	80 % входящих вызовов приняты в течение 20 секунд
Количество зафиксированных жалоб	280	Жалобы населения на ПМСП, стационары, в целом оказание медицинской помощи по городу Алматы
Количество отработанных жалоб	100%	Все зафиксированные жалобы обработаны, приняты меры по реагированию и закрыты в системе на момент формирования отчета

Таблица № 43. Ключевые операционные показатели ЕКЦ содержит сводные данные о функционировании контакт-центра за отчетный период. Представлены количественные и качественные метрики, характеризующие нагрузку на операторов и уровень обслуживания населения по различным каналам связи (SIP, мессенджеры).

В разделе обработки обращений отражены показатели по входящим и исходящим коммуникациям, включая общее количество звонков и количество уникальных абонентов, что позволяет оценить охват аудитории. Средние значения длительности вызовов и времени ожидания ответа демонстрируют оперативность обработки обращений.

Ключевой индикатор качества обслуживания — уровень сервиса (SL) — составил 80%, что свидетельствует о соблюдении установленного стандарта времени ответа (прием входящего вызова оператором в течение 20 секунд) по значительной доле обращений.

Дополнительно зафиксированы сведения о работе с жалобами населения на деятельность организаций здравоохранения города Алматы: зарегистрировано 280 жалоб, все из которых отработаны и на текущий момент закрыты.

Представленные данные в совокупности позволяют комплексно оценить эффективность работы контакт-центра, уровень доступности сервиса и результативность обработки жалоб.

Диаграмма № 17. Количество входящих и исходящих звонков

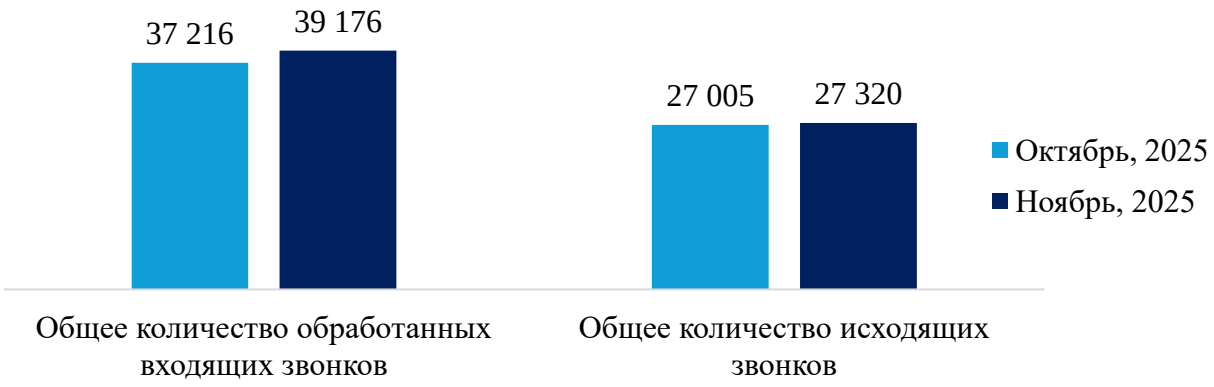


Диаграмма 17. Количество входящих и исходящих звонков отражает динамику количества входящих и исходящих звонков контакт-центра за период с 1 октября по 30 ноября 2025 года. Данные включают все каналы связи, используемые при взаимодействии с населением (SIP и мессенджеры).

В отчетный период зафиксировано:

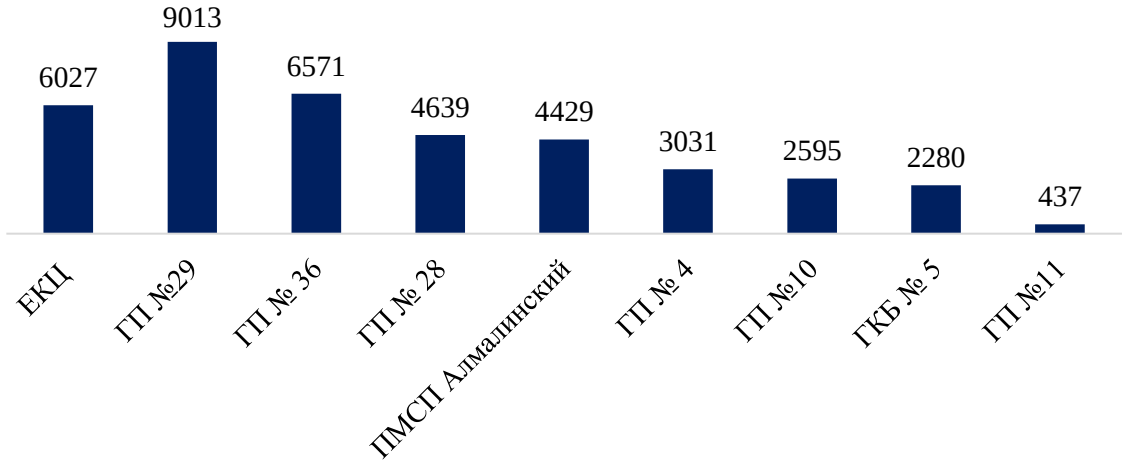
— 39 176 входящих звонков
— 27 320 исходящих звонков

По сравнению с сентябрём 2025 года отмечается небольшое увеличение общей нагрузки на контакт-центр:

— В октябре зафиксировано 39 176 входящих звонков, что на 1 960 больше, чем в октябре (37 216). Показатель остаётся стабильным и отражает устойчивый поток обращений.
— Объём исходящих звонков также немного увеличился — с 27 005 в октябре до 27 320 в ноябре. Показатель остаётся стабильным и демонстрирует сохранение активности операторов.

Наблюдаемая динамика связана с перераспределением обращений и стабилизацией работы цифровых сервисов. Активность пользователей остаётся стабильной, а продвижение и информирование о сервисе ADMC продолжается на постоянной основе.

Диаграмма № 18. Статистика по входящим обращениям в разрезе ПМСП и ЕКЦ



В ноябре 2025 года было зафиксировано **39 176 входящих обращения** на платформу, включая обращения через Единый контактный центр (ЕКЦ) и локальные линии ПМСП.

В центральную линию ЕКЦ поступило 6 027 обращений (15% от общего объёма), при этом основная нагрузка постепенно перераспределяется на локальные линии ЕКЦ. Среди локальных линий ПМСП:

- **ГП № 29** — лидер по количеству входящих обращений (**9 013**), что может быть связано с высокой численностью прикреплённого населения и активным использованием цифровых каналов связи.
- **ГП № 36** и **ГП № 28** занимают следующие позиции с показателями **6 571** и **4 639** соответственно, демонстрируя стабильную нагрузку среди крупных городских поликлиник.
- Наименьшее количество обращений зафиксировано в **ГКБ № 5** (**2 280**) и **ГП № 11** (**437**), что, вероятно, связано с меньшим охватом прикреплённых пациентов или более низкой активностью пользователей сервиса.

Такая детализация по линиям позволяет оперативно выявлять зоны перегрузки и потенциала для перераспределения ресурсов. Статистика демонстрирует, что система охватывает широкий спектр организаций с различной нагрузкой и эффективно справляется с входящим потоком обращений.

Диаграмма № 19. Статистика по категориям входящих обращений, %

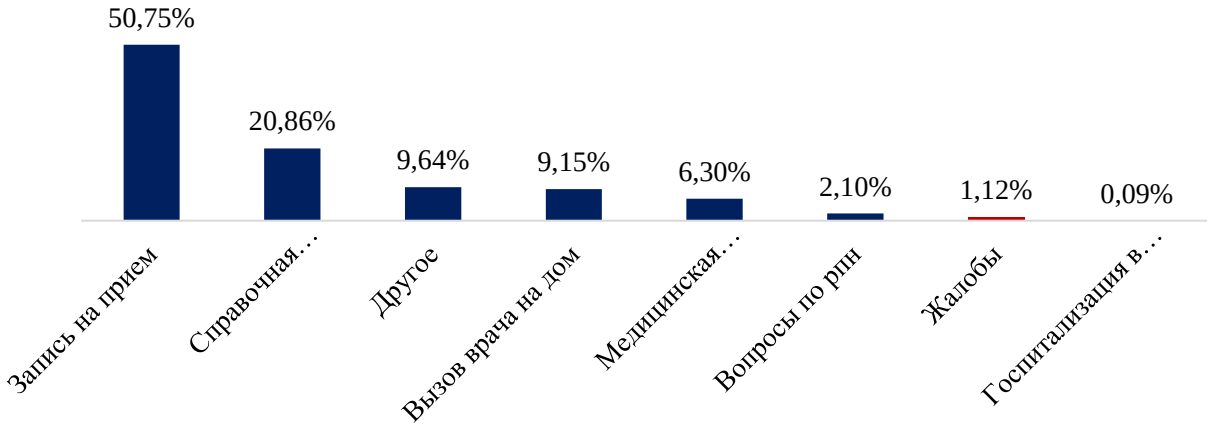


Диаграмма № 19. Статистика по категориям входящих обращений представляет распределение входящих обращений, обработанных контакт-центром, по основным категориям за отчетный период. Всего зафиксировано 39 176 входящих коммуникаций.

Наиболее частыми причинами обращения граждан стали:

- Запись на приём — 50,75%,
- Справочная информация — 20,86%,
- Обращения, классифицированные как «Другое» — 9,64%.

Остальные категории распределились следующим образом: вызов врача на дом (9,15%), медицинская консультация (6,30%), вопросы по РПН (2,10%), жалобы (1,12%) и запросы, связанные с госпитализацией (0,09%).

Данные позволяют оценить основную нагрузку на операторов и выявить долю целевых, непрофильных и социально значимых обращений.

Отдельно выделены жалобы (280 обращений), по которым были предприняты необходимые меры реагирования и информирования заявителей.

Диаграмма № 20. Статистика по типам жалоб

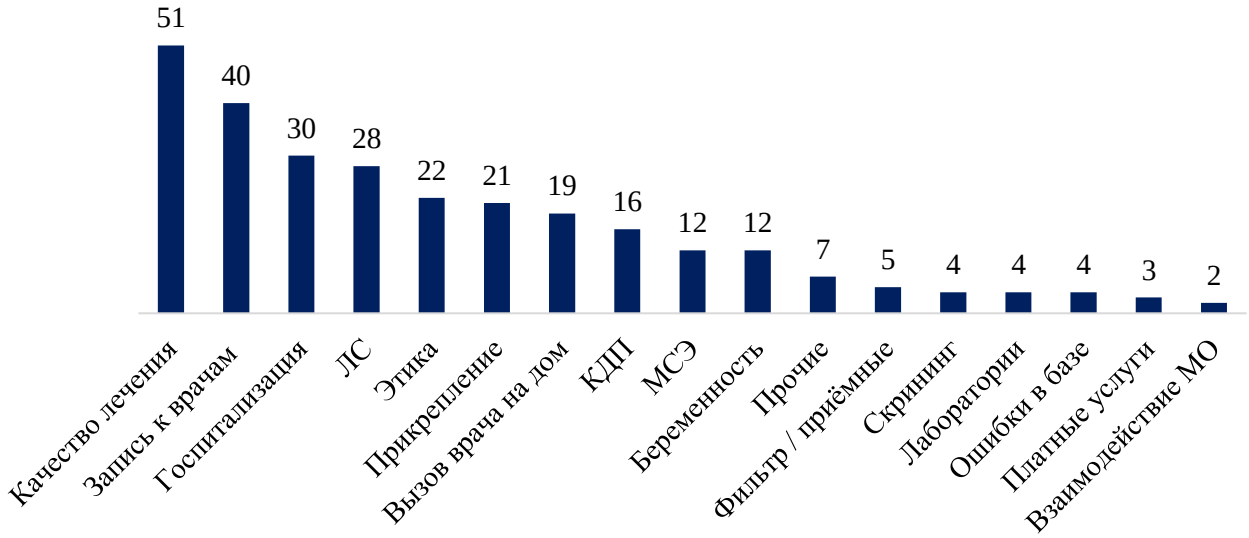


Диаграмма № 20. Статистика по типам жалоб демонстрирует распределение зарегистрированных жалоб по основным типам проблем, зафиксированных ЕКЦ в отчетном периоде. Всего обработано 280 жалоб.

Наибольшее количество жалоб связано с:
— **Качеством лечения** — 51 обращение;
— **Записью к врачам** — 40 обращений;
— **Госпитализацией и порталом** — 30 обращений;
— **Лекарственным обеспечением (ЛС)** — 28 обращений;
— **Этикой и коммуникацией персонала** — 22 обращения.

Также зафиксированы жалобы по следующим направлениям:
— **Прикрепление к поликлинике** — 21;
— **Вызов врача на дом** — 19;
— **Несоблюдение КДП** — 16;
— **МСЭ** — 12;
— **Беременность** — 12;
— **Прочие** — 7;
— **Фильтр / приёмные зоны** — 5;
— **Скрининг** — 4;
— **Лаборатория** — 4;
— **Ошибки в базе** — 4;
— **Платные услуги** — 3;
— **Взаимодействие медицинских организаций** — 2.

Представленные данные позволяют оценить проблемные зоны и направить усилия на адресное улучшение качества медицинских услуг и взаимодействия с населением.

Диаграмма № 21. Количество зарегистрированных жалоб в разрезе МО

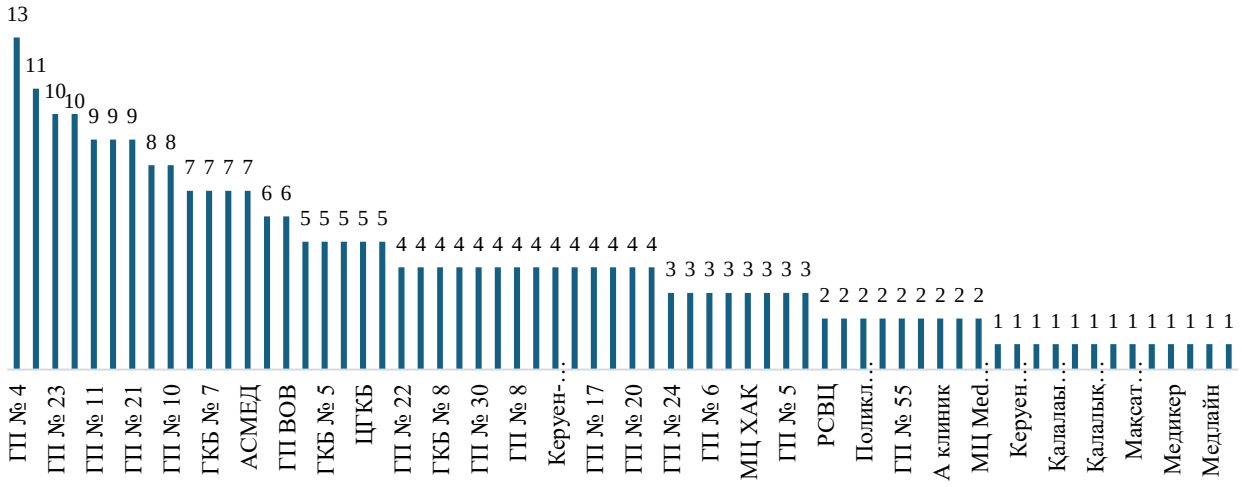


Диаграмма № 21. Количество зарегистрированных жалоб в разрезе МО демонстрирует количественное распределение жалоб, зарегистрированных контакт-центром, в разрезе медицинских организаций за отчетный период. Всего зафиксировано 280 обращений.

Наибольшее количество жалоб поступило в адрес следующих организаций:
— ГП № 4 — 13 жалоб;
— ГП № 28 — 11 жалоб;

— ГП № 23, ГП № 2 — по 10 жалоб;
— ГП № 11, ГП № 25, ГП № 21 — по 9 жалоб;
— АОЦ, ГП № 10 — по 8 жалоб;
— ГП № 29, ГКБ № 7, ГП № 16, АСМЕД Мынбаева — по 7 жалоб.

По 6 обращений зафиксировано в организациях: ГП № 27, ГП ВОВ.

По 5 обращений зафиксировано в организациях: ГП № 14, ГКБ № 5, ГП № 12, ЦГКБ, Open Medical Channel.

По 4 обращения зафиксировано в отношении: ГП № 22, ПМСП Медеуского района, ГКБ № 8, ГП № 26, ГП № 30, ГКБ № 4, ГП № 8, ЦПЗ, Керуен-Medicus, ГКБ № 1, ГП № 17, ГП № 3, ГП № 20, ГП № 33.

По 3 обращения зафиксировано в организациях: ГП № 24, ЦСП, ГП № 6, ГП № 15, МЦ ХАК, ГП № 36, ГП № 5, ГП № 9.

Оставшиеся обращения распределены по организациям, включая как государственные поликлиники, так и частные медицинские центры.

2.2. Сервис дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов

Сервис дистанционного мониторинга обеспечивает регулярное наблюдение за состоянием пациентов из приоритетных групп: новорождённые и дети до года, беременные женщины, родильницы, диспансерные пациенты и пациенты, ранее обслуженные бригадами скорой медицинской помощи (Активы ССМП).

В данном разделе представлены ключевые операционные показатели за отчетный период: общее количество пациентов на мониторинге, распределение по категориям, количество дистанционных консультаций, а также данные о взаимодействии с организациями первичной медико-санитарной помощи. Отдельно рассмотрены причины обращений, уровень отказов от мониторинга и статус обработки активов ССМП.

Информация позволяет оценить объем выполненной работы, текущую нагрузку и эффективность взаимодействия между ЕКЦ и ПМСП.

Таблица № 44. Ключевые операционные показатели дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов

Метрика	**Значение**	**Примечание**
Общее количество пациентов на мониторинге	**20 640**	Совокупное количество всех категорий пациентов, состоящих на дистанционном мониторинге и патронаже за текущий месяц
Количество отказов	193	Количество случаев, когда пациент отказался от дальнейшего мониторинга и патронажа
Отказ, %	0,93%	Процент случаев, когда пациент отказался от дальнейшего мониторинга и патронажа
Количество новорожденных и детей до года на мониторинге	1 725	Дети в возрасте до 1 года, находящиеся под дистанционным наблюдением
Количество консультаций педиатром ЕКЦ	293	Количество дистанционных консультаций, проведенных педиатром ЕКЦ
Передано в ГП	57	Переданы для последующей обработки и исполнения в ПМСП
Отсутствие патронажа новорожденных	55	Патронаж специалистом сестринского дела на дому первые 3 дня после выписки и на 14 день жизни
Отсутствие патронажа детей до 1 года	314	Патронаж специалистом сестринского дела на дому в 1,5, 5 и 9 месяцев
Количество беременных женщин на мониторинге	2 022	Женщины, состоящие на дистанционном мониторинге по беременности до момента родов
Количество родильниц на мониторинге	348	Женщины в послеродовом периоде (до 42 суток после родов), состоящие на мониторинге

Метрика	Значение	Примечание
Количество консультаций акушер-гинеколога ЕКЦ беременных женщин и родильниц	76	Количество дистанционных консультаций, проведенных акушером-гинекологом ЕКЦ
Отсутствие патронажа беременных женщин	115	В показатель входят случаи со слов беременных женщин, когда не был проведен или не зафиксирован патронаж на дому медсестрой в установленные сроки
Количество диспансерных пациентов на мониторинге	573	Пациенты, состоящие на диспансерном учете по хроническим заболеваниям и другим показаниям, под наблюдением врачей ПМСП и ЕКЦ
Из них, участников Программы управления заболеваниями	519	Пациенты с хроническими нозологиями, включенные в системную Программу управления заболеваниями с индивидуальным маршрутом наблюдения
Количество активов ССМП на мониторинге	15 972	Активов переданных ССМП (городское прикрепление)
Количество не обслуженных Активов, %	0,32%	Доля Активов, по которым ПМСП не выполнили полное обслуживание и закрытие обращения

Таблица № 44. Ключевые операционные показатели дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов содержит сводные показатели по функционированию сервиса дистанционного мониторинга и патронажа за отчётный месяц. Представлены данные о численности пациентов по основным целевым группам, активности медицинских специалистов, передаче обращений в организации первичной медико-санитарной помощи (ПМСП), а также об уровне отказов и необслуживания.

- В ноябре 2025 года в системе дистанционного мониторинга и патронажа продолжилось сопровождение пациентов из всех приоритетных целевых групп. Всего на мониторинге находилось **20 640 пациентов**, что больше октября 2025 года, при этом произошло перераспределение акцентов между группами наблюдения.
- **Новорожденные и дети до года** - в дистанционном сопровождении находилось **1 725 детей**, что на 700 меньше, чем в октябре. Педиатрами ЕКЦ проведено **293 дистанционные консультации**, в **57 случаях** информация была передана в ПМСП для очного визита. Зафиксировано **55 случаев отсутствия первичного патронажа** и дополнительно **314 случаев отсутствия патронажа детей до 1 года**, все они переданы в соответствующие ПМСП для проверки и отработки.
- **Беременные женщины** - охват группы составил **2 022 наблюдаемых**. Проведено **76 дистанционных консультаций акушер-гинекологами ЕКЦ** (включая беременных женщин и родильниц). В ходе мониторинга выявлено **115 случаев отсутствия патронажа**, которые были переданы в ПМСП.
- **Родильницы** - под наблюдением находилось **348 женщин**, что ниже октябрьского уровня. В ходе мониторинга не были выявлены случаи отсутствия патронажа.
- **Диспансерные пациенты** - в мониторинге участвовало **573 пациентов**, в том числе **519 участников Программы управления заболеваниями (ПУЗ)**. Это стабильная группа, для которой продолжается регулярный сбор данных и контроль состояния.

- **Активы ССМП** - на дистанционный мониторинг было передано **15 972 активов**, что выше октябрьского уровня. Доля необслуженных активов составила **0,32%**, что соответствует контролируемому порогу. Все случаи без обратной связи со стороны ПМСП фиксируются и повторно направляются для исполнения.
- **Отказы** - зафиксировано **193 случаев отказа от мониторинга**, что составляет **0,93%** от общего числа наблюдаемых. Показатель сохраняется на низком уровне и остается под контролем.

Таким образом, ноябрь демонстрирует **сохранение устойчивости ключевых показателей мониторинга и стабильную работу** как центральной группы специалистов, так и участковой службы. Несмотря на небольшое снижение общей численности пациентов на мониторинге, активность дистанционных консультаций и полнота отработки случаев остаются на высоком уровне.

Сервис дистанционного мониторинга подтверждает свою роль как инструмента своевременной маршрутизации, контроля и поддержки пациентов на дому, обеспечивая системное взаимодействие с ПМСП и командой ЕКЦ.

2.2.1. Дистанционный мониторинг и патронаж новорожденных и детей до 1 года

В ноябре 2025 года под наблюдением находились **1 725 детей до 1 года**, что составляет 8% от общего количества пациентов на мониторинге (20 640 человека). По сравнению с октябрем 2025 года зафиксировано незначительное снижение численности (-700 детей), при этом данное направление продолжает оставаться одной из ключевых категорий в рамках дистанционного патронажа.

Педиатрами ЕКЦ было проведено **293 дистанционные консультации**, а в **57 случаях** информация о состоянии ребенка была передана **в прикрепленные организации ПМСП** для очного сопровождения.

Кроме того, зафиксировано **55 обращений об отсутствии патронажа новорожденных** и дополнительно **314 случаев отсутствия патронажа детей в течение первого года жизни**. Все выявленные факты были направлены в соответствующие ПМСП для проверки и отработки.

Дистанционный мониторинг новорожденных и детей до 1 года продолжает выполнять задачу своевременного выявления рисков, поддержки родителей и оперативной маршрутизации обращений, формируя устойчивую связку между ЕКЦ и участковой службой.

Диаграмма № 22. Статистика причин консультаций педиатром ТМЦ родителей детей до 1 года

Диаграмма № 22. Статистика причин консультаций педиатром ТМЦ родителей детей до 1 года отражает структуру дистанционных консультаций педиатром Телемедицинского центра, проведенных для родителей детей первого года жизни.

Всего проведено 293 консультаций, при этом зафиксировано 241 жалобы. Значительная часть обращений содержала несколько жалоб одновременно (например, сочетание температуры, кашля и насморка или диареи и рвоты), что увеличивает совокупное количество зафиксированных симптомов и расширяет спектр вопросов, рассматриваемых в рамках одной консультации.

Детальный анализ обращений родителей позволил выделить несколько ключевых направлений мониторинга, включая:

1) Медицинские жалобы (клинический мониторинг)

Основной массив запросов пришелся на острые состояния у детей:

— **Респираторные симптомы (ОРВИ, ларингит, кашель, насморк, хрипы, боль в горле, температура):** это наиболее частая группа обращений, составившая 56% всех зафиксированных жалоб. Нередко родители сообщали о высокой температуре, длительном кашле, заложенности носа, осиплости, эпизодах одышки/хрипов и беспокойстве ребенка.

— **ЖКТ-жалобы (диарея, рвота, запоры, колики, боли в животе, срыгивания):** стабильно высокая доля обращений, 21%. Часто встречались сочетания рвоты и жидкого стула, а также вопросы по коррекции питания на фоне симптомов.

— **Дерматологические и аллергические проблемы (сыпь, дерматит, стоматит):** 5% жалоб, включая раздражения после жары, укусов и прививок.

— **Инфекции детского возраста и конъюнктивит (ветряная оспа, энтеровирус, тонзиллит, конъюнктивит):** 3% случаев.
— **Желтушка, анемия, билирубин/ферритин:** 3% обращений, преимущественно касающихся физиологической желтушки, показателей ферритина и билирубина.
— **Прочие жалобы (дозировки ЛС, уход, травмы, редкие состояния):** единичные случаи, 2%.

2) Вакцинация и профилактика

Доля вопросов значительно снизилась – всего 0,4% обращений: уточнение календаря прививок, переносов и условий вакцинации в ПМСП, реакции после прививок (повышение температуры, локальные уплотнения). Часть родителей обращалась за разъяснениями по отказам либо по «прозвону/приглашению» на вакцинацию.

3) Организационные и маршрутизационные вопросы

Составили 2% всех упоминаний. Периодически поднимались темы передачи в ПМСП для очного осмотра, визитов в фильтр-кабинеты, консультаций узких специалистов (педиатр/инфекционист/невролог/ортопед). Все такие обращения оперативно маршрутизировались и брались на контроль.

4) Грудное вскармливание, питание и прикорм

Небольшая доля – 1%. Много вопросов по **лактации и отказу от груди, смеси/искусственное вскармливание, введению прикорма**, оценке **недостаточной прибавки веса**. Часто питание обсуждалось в связке с **запором, частым срыгиванием, коликами и витамином D** (режим, доза).

5) Лабораторные результаты (анализы, кал, тексты, ферритин, билирубин)

Категория составила 6% обращений. Чаще всего родители обращались за разъяснением полученных результатов анализов: ОАК, ОАМ, кала, тестов на инфекции, а также ферритина и билирубина. Лабораторные вопросы нередко сопровождали клинические жалобы (температура, снижение аппетита, кишечные симптомы) и использовались родителями для уточнения динамики состояния ребенка.

Дистанционный мониторинг и патронаж детей до 1 года остаются одним из самых активных и чувствительных направлений цифрового сопровождения. **Высокий объем консультаций и обращений** демонстрирует важность поддержки родителей в первые месяцы жизни ребёнка. Зафиксированные **сбои в оказании услуг на стороне ПМСП** требуют продолжения работы по улучшению маршрутов, информирования и распределения ответственности. В рамках проекта ЕКЦ и программы ADMC особое внимание уделяется **оперативной передаче и контролю обращений**, с фокусом на профилактику, вакцинацию и патронаж.

Диаграмма № 23. Количество проконсультированных родителей детей до 1 года в разрезе ПМСП

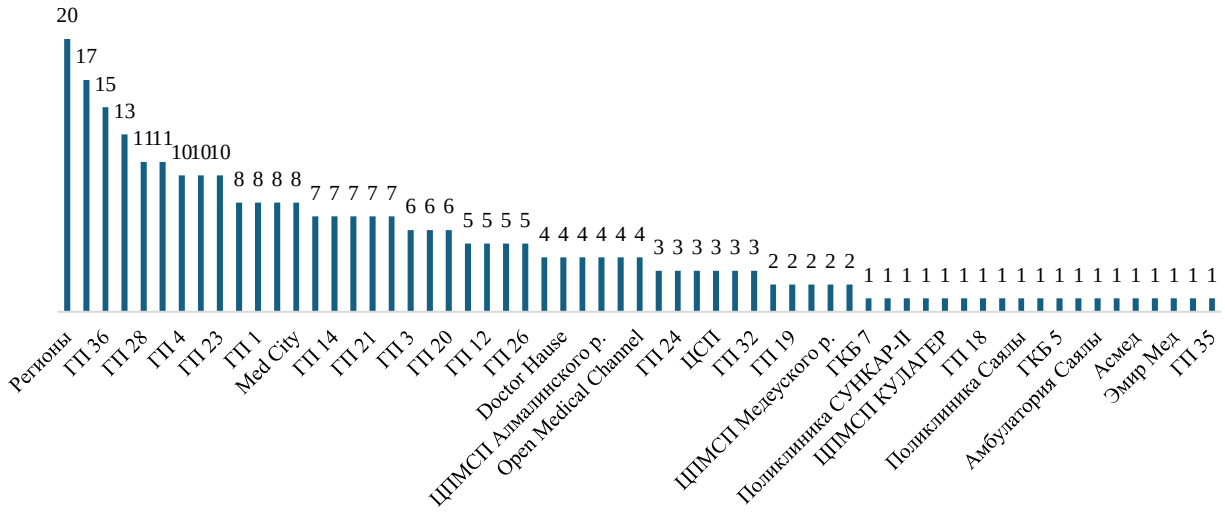


Диаграмма № 23. Количество проконсультированных родителей детей до 1 года в разрезе ПМСП демонстрирует распределение проведенных дистанционных консультаций педиатром Телемедицинского центра по месту прикрепления пациентов к организациям первичной медико-санитарной помощи.

Наибольшее количество составили консультации для родителей, прикрепленных к следующим организациям:

- Городская поликлиника № 29 – 17,
- Городская поликлиника № 36 – 15,
- Городская поликлиника № 16 – 13,
- Городская поликлиника № 28 – 11,
- Городская поликлиника № 5 – 11,
- Городская поликлиника № 4 – 10,
- Городская поликлиника № 11 – 10,
- Городская поликлиника № 23 – 10,
- Городская поликлиника № 15 – 8,
- Городская поликлиника № 1 – 8**,**
- Городская поликлиника № 22 – 8,
- Med City – 8.

Значимую долю также составили консультации для родителей, прикрепленных к следующим организациям:

- Городская поликлиника № 8 – 7,
- Городская поликлиника № 14 – 7,
- Городская поликлиника № 10 – 7,
- Городская поликлиника № 21 – 7,
- Городская поликлиника № 25 – 7,
- Городская поликлиника № 3 – 6,
- Городская поликлиника № 20 – 6.

По остальным организациям количество передач варьирует от **1 до 5 случаев**, включая:

- Городские поликлиники № 2, 12, 26 и Достар Мед – по 5**,**
- Городская поликлиника № 5, Doctor Hause, АСМЕД Мынбаева, ЦПМСП Алмалинского района, Maksat МеД, Open Medical Channel – по 4**,**
- Городские поликлиники № 17, 24, 13, 9, 32, ЦСП – по 3.

Минимальные показатели **(2 консультации)** были зафиксированы в частных и специализированных центрах, таких как МЦ ХАК, АСМЕД Тургут Озала, ЦПМСП Медеуского района, в городских поликлиниках № 19 и 27, а также **(по 1 консультации)**: городские поликлиники № 7, 18, 30, 33, 35, городские клинические больницы 5, 7, LS Clinic, Сункар-II, Алгамед, ЦПМСП Кулагер, Medline, поликлиника Саялы, SOS Medical Assistance, амбулатория Саялы, Керуен-Medicus, Асмед, LS clinic, Эмирмед.

Отдельно выделена категория **«Не прикреплены»** – 6 консультаций. Это пациенты, не имеющие действующего прикрепления к конкретной поликлинике (или заявивших, что не знают/не помнят. Например, при смене места жительства, временном пребывании в городе или отсутствии данных в базе). Для таких случаев консультации также проводились дистанционно, что подтверждает универсальность и открытость сервиса к обращениям всех родителей, независимо от прикрепления.

Отдельно также можно выделить категорию **«Регионы»** (20 консультаций) – родители, проживающие за пределами г. Алматы (Алматинская область и близлежащие населенные пункты), что подтверждает востребованность сервиса дистанционного мониторинга в региональном разрезе.

Таким образом, распределение консультаций демонстрирует концентрацию обращений в отдельных ПМСП с высокой нагрузкой, а также подтверждает гибкость сервиса, охватывающего как государственные, так и частные организации.

В отчетном периоде зафиксировано значительное количество обращений родителей новорожденных и детей первого года жизни, которые по результатам первичной оценки были переданы для последующей обработки и исполнения в ПМСП.

Основные причины передачи включают:

1) **Отсутствие или задержка патронажа новорожденного** – наибольшая доля обращений (**около 40% всех случаев передачи**).
- Родители сообщали, что после выписки из родильного дома врач не приходил, а патронаж новорождённого не проводился.
- Отмечались повторные обращения, в том числе по случаям, когда ребёнок или двойня выписались 3-7 дней назад без визита медработника.
- Родители просили направить врача на дом либо организовать повторный патронаж при наличии симптомов (желтушка, потеря веса)**.**

2) **Отсутствие обратной связи после вызова скорой помощи (около 20% случаев).**
- После приезда бригады СМП поликлиника не связывалась с родителями для контроля состояния ребёнка.
- Родители отмечали сохранение симптомов (кашель, насморк, температура) и отсутствие последующего наблюдения.
- Повторные обращения сопровождались просьбой организовать обратную связь с участковым врачом или контрольный визит.

3) **Невозможность записи к участковому врачу и нехватка кадров – около 15% случаев.**
- Родители жаловались на невозможность дозвониться в регистратуру и отсутствие свободных талонов.
- Запись ко врачу открывалась только в определённые дни (например, по пятницам) и быстро закрывалась.

- В отдельных организациях отсутствовали участковые педиатры, что вынуждало родителей обращаться в частные центры.

4) **Недоступность специалистов и обследований – около 10% случаев.**

- Родители сообщали о невозможности попасть на консультацию к узким специалистам (невропатолог, кардиолог и др.).
- Отмечались задержки в проведении обязательных обследований (ЭХО-КГ, скрининги) и отсутствии направлений.
- В ряде случаев родителей перенаправляли в платные организации из-за отсутствия необходимых специалистов.

5) **Невыполнение плановых осмотров по возрасту – около 8% случаев.**

- Родители указывали на пропуск ежемесячных осмотров у детей первого года жизни.
- Дети оставались без врачебного наблюдения несколько месяцев после рождения из-за отказа в приёме на чужом участке.
- Жалобы касались несоблюдения графика профилактических визитов и отсутствия информирования со стороны ПМСП.

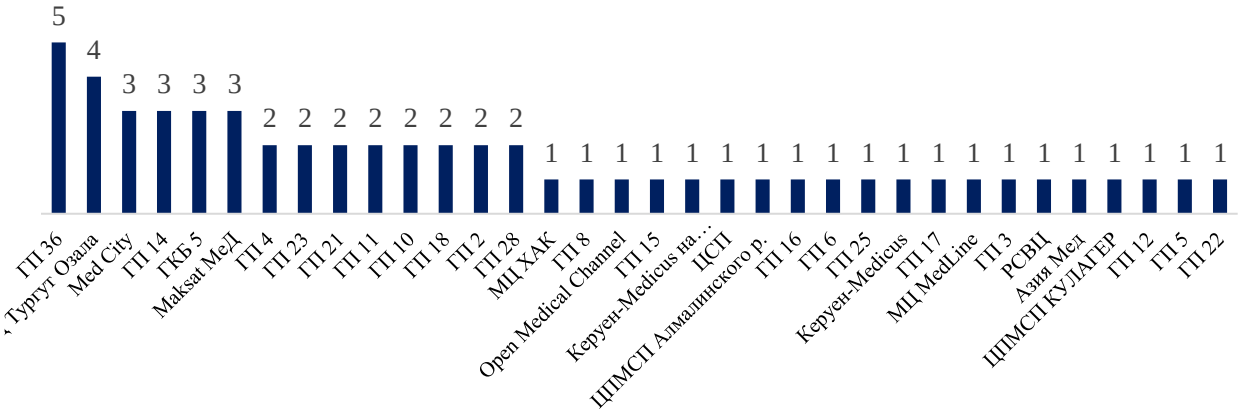
6) **Проблемы с допуском к вакцинации и профилактикой – около 5% случаев.**

- Родители сообщали об отсутствии допуска к вакцинации из-за не проведённого осмотра невропатолога и педиатра.
- Отмечались задержки в плановых прививках и отсутствие разъяснений по срокам и порядку вакцинации.
- Встречались случаи, когда поликлиника не выдавала направления на профилактические прививки своевременно.

7) **Прочие организационные причины – около 2% случаев.**

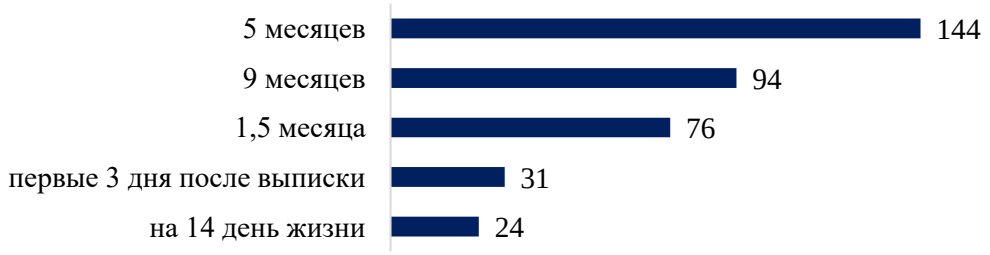
- Единичные ситуации, требующие индивидуального вмешательства (например, мать с младенцем в стационаре просит осмотр старшего ребёнка на дому).
- Обращения, связанные с необходимостью консультации дежурного врача или назначением повторного осмотра.
- Случаи, где требовалось межведомственное взаимодействие или экстренное информирование ПМСП.

Диаграмма № 24. Количество переданных обращений родителей детей до 1 года для последующей обработки и исполнения в ПМСП



Передача обращений в ПМСП позволяет обеспечить комплексное сопровождение ребенка на уровне первичной медико-санитарной помощи и усилить контроль за своевременностью и полнотой оказания медицинских услуг. **Все случаи отрабатываются с соответствующими организациями ПМСП. По каждому обращению проводится проверка, запрашивается обратная связь и при необходимости инициируется очное обследование.**

Диаграмма № 25. Статистика отсутствия патронажа детей до 1 года специалистами сестринского дела на дому



Данные демонстрируют, что по мере взросления ребенка сохраняется тенденция роста числа пропусков визитов, что объясняется накоплением когорты и увеличением нагрузки на участковую службу. При этом именно ранние визиты (в первые 3 дня и на 14-й день) являются критически важными для оценки состояния здоровья новорожденного, кормления и выявления осложнений, поэтому даже относительно небольшие цифры в этих категориях требуют особого внимания.

Максимальное количество нарушений фиксируется в возрасте 5 и 9 месяцев, что свидетельствует о недостаточном контроле за плановыми визитами в среднесрочной и поздней фазе первого года жизни. Это указывает на необходимость усиления внутреннего контроля в организациях ПМСП, мониторинга выполнения стандартов патронажа, а также адресной работы с организациями, допустившими наибольшее число нарушений.

Таким образом, статистика отсутствия патронажа подчеркивает важность системного контроля исполнения стандартов, а также необходимость оптимизации ресурсов сестринской службы и усиления обратной связи с семьями.

Диаграмма № 26. Количество отсутствия патронажа новорожденных специалистами сестринского дела на дому первые 3 дня после выписки в разрезе ПМСП

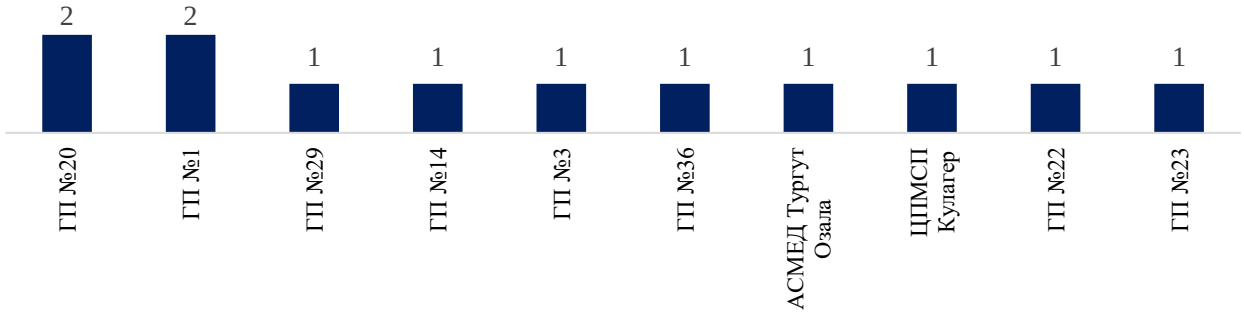


Диаграмма № 27. Количество отсутствия патронажа новорожденных специалистами сестринского дела на дому на 14 день жизни в разрезе ПМСП

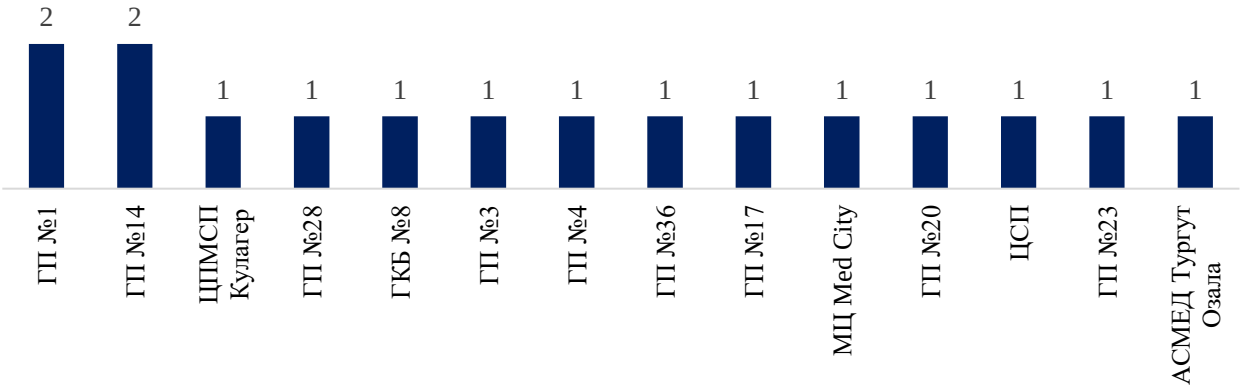


Диаграмма № 28. Количество отсутствия патронажа детей специалистами сестринского дела на дому 1,5 месяца в разрезе ПМСП

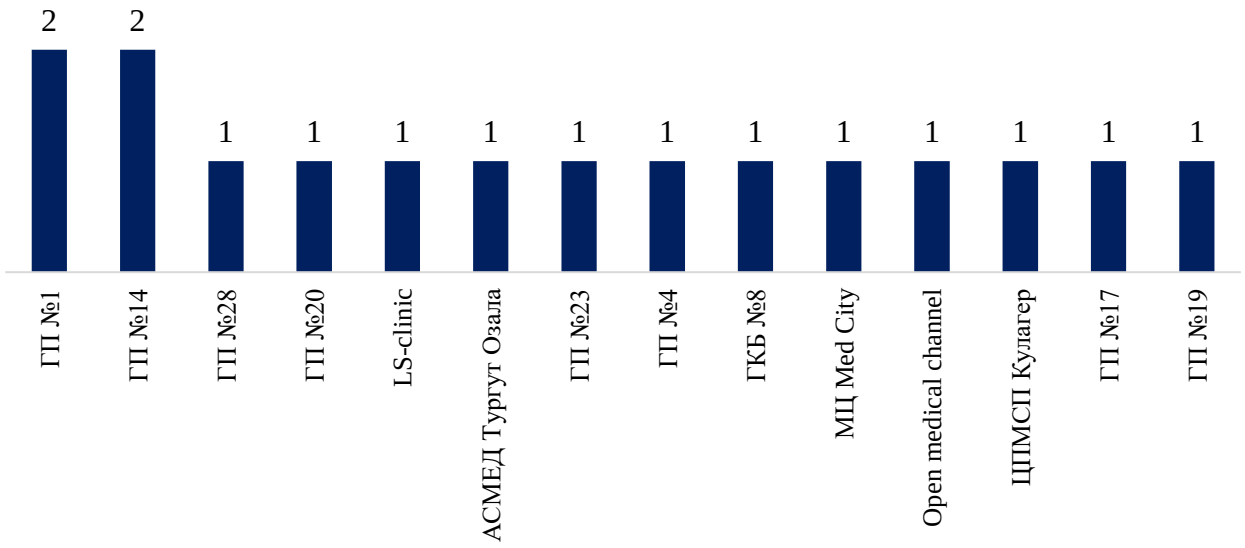


Диаграмма № 29. Количество отсутствия патронажа детей специалистами сестринского дела на дому 5 месяцев в разрезе ПМСП

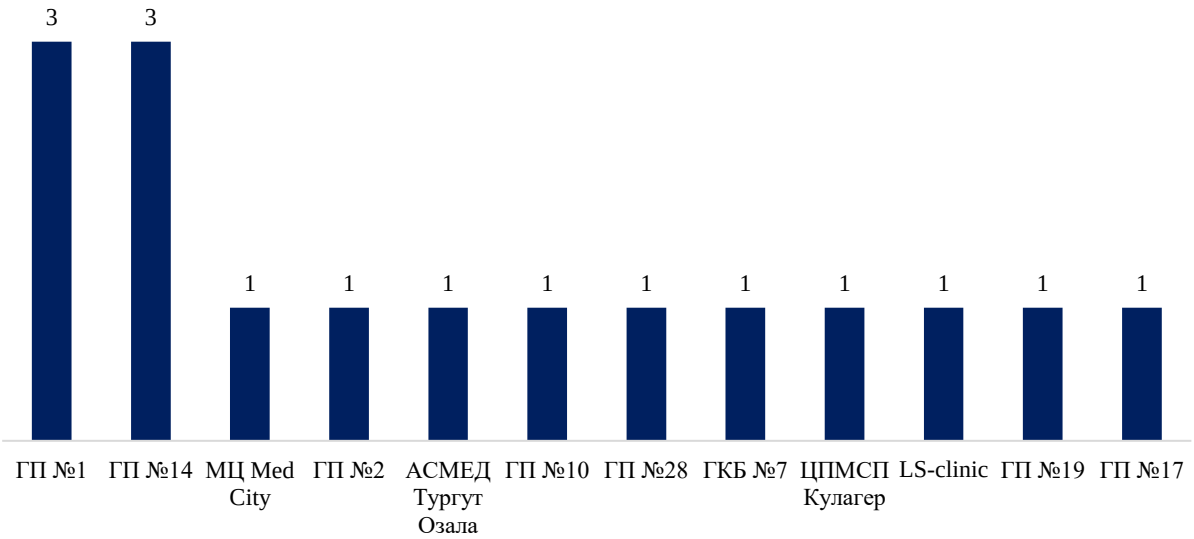
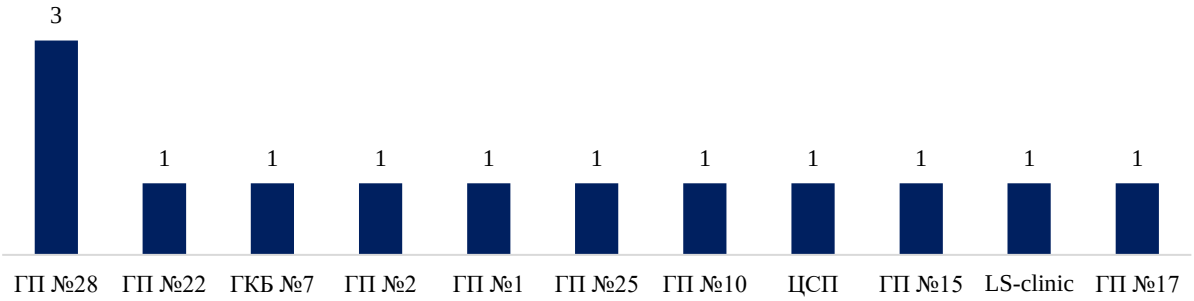


Диаграмма № 30. Количество отсутствия патронажа детей специалистами сестринского дела на дому 9 месяцев в разрезе ПМСП



В ходе дистанционного мониторинга и патронажа детей первого года жизни в рамках проекта была собрана информация о типе вскармливания. Изучение данной характеристики позволяет учитывать питание как важный фактор при оценке состояния ребёнка и планировании наблюдения.

Информация о типе вскармливания ребёнка, по которым получены достоверные сведения:

- **612 ребенка (43%)** находятся на грудном вскармливании;
- **38 детей (3%)** - на искусственном вскармливании;
- **765 детей (54%)** - получают смешанное питание.

Данная информация используется ПМСП для корректного планирования патронажей, выявления детей с рисками недоедания или нарушений пищевого поведения, а также для адресного консультирования матерей. Особое внимание уделяется детям на искусственном вскармливании — как наиболее уязвимой группе в контексте иммунной защиты и пищевой адаптации.

Информация о типе вскармливания фиксируется в системе мониторинга и учитывается при классификации наблюдаемых.

В ходе проекта по дистанционному наблюдению и патронажу за детьми первого года жизни была собрана информация о состоянии здоровья наблюдаемых. В отчетный период из всех групп (функциональных отклонений, хронических заболеваний в компенсированной форме и тяжелых хронических заболеваний или инвалидностью) был выявлен всего **1 ребенок** с функциональным отклонением, не требующим медикаментозного лечения.

Данные группы находятся под особым вниманием в рамках патронажа и телемедицинского наблюдения, так как требуют более частого контакта и контроля со стороны ПМСП.

Информация фиксируется в системе мониторинга и используется для назначения персонализированных маршрутов наблюдения, в том числе усиленных визитов медсестры и врачебных консультаций.

В процессе дистанционного мониторинга и патронажа детей первого года жизни было зафиксировано **623 случаев отсутствия вакцинации** по возрасту. Эти данные получены в результате анкетирования родителей.

Все случаи передаются в прикрепленные ПМСП для обязательной отработки, уточнения причин и при необходимости — планирования вакцинации. Не вакцинированные дети находятся под контролем в рамках дистанционного мониторинга, с возможностью назначения патронажа на дом.

В отношении родителей, отказавшихся от вакцинации либо выразивших сомнения, **проводятся индивидуальные разъяснительные беседы**. Цель таких бесед —

предоставить достоверную информацию о значении вакцинации, развеять мифы и повысить доверие к иммунизационным мероприятиям.

Фиксация случаев отсутствия прививок в системе мониторинга позволяет **оперативно выявлять зоны риска**, повышать **охват национальной иммунизацией** и **обеспечивать преемственность между дистанционным и очным наблюдением**.

Реакции после вакцинации фиксировались у детей первого года жизни в рамках дистанционного мониторинга. В ноябре 2025 года зарегистрировано около **11 случаев поствакцинальных реакций**, распределенных по возрастным категориям:

- в возрасте **1–3 месяцев** – 5 случая;
- в возрасте **7–12 месяцев** – 2 случая;
- в возрасте **более года** – 1 случай;
- не указан возраст – 3 случая.

Наибольшее количество реакций отмечено во второй половине первого года жизни, что связано с проведением массовых прививок по национальному календарю (вакцинация против кори, паротита, краснухи, ревакцинации АКДС и др.).

Все реакции носили преимущественно **легкий и среднетяжелый характер** (повышение температуры, локальная гиперемия и отечность в месте инъекции, беспокойство, кратковременные нарушения сна или аппетита). Информация передавалась в ПМСП для контроля состояния и при необходимости - для проведения очного осмотра.

Таким образом, статистика подтверждает, что **поствакцинальные реакции остаются ожидаемым и контролируемым явлением**, требующим системного сопровождения и информирования родителей о нормальных проявлениях и возможных осложнениях.

2.2.2. Дистанционный мониторинг и патронаж беременных женщин и родильниц

Раздел содержит развернутую статистику по дистанционному наблюдению за беременными женщинами (2 022 пациенток) и родильницами (348 женщин в послеродовом периоде), находившимися на мониторинге в ноябре 2025 года.

Диаграмма № 31. Статистика причин консультаций акушер-гинекологом ЕКЦ беременных женщин и родильниц

Диаграмма № 31. Статистика причин консультаций акушер-гинекологом ЕКЦ беременных женщин и родильниц отражает распределение консультаций акушер-гинеколога ЕКЦ по основным причинам обращения беременных женщин и родильниц в отчетном периоде.

Всего проведено 76 консультаций.

В ноябре 2025 года зафиксировано 76 консультаций акушеров-гинекологов, проведенных в рамках дистанционного мониторинга беременных женщин (2 022 пациенток) и родильниц (348 женщин в послеродовом периоде).

Наиболее частыми причинами обращений являлись:

- **Нарушения менструального цикла и послеродовый период**
  - обильные и длительные менструации, кровянистые выделения;
  - боли внизу живота вне беременности;
  - жалобы после кесарева сечения (боль, дискомфорт, рубец);
  - зуд, жжение, молочница и другие воспалительные симптомы;
  - вопросы о восстановлении цикла и состоянии после родов.

- **Акушерские осложнения и угрожающие состояния**
  - кровянистые выделения при беременности;
  - боли в животе при беременности;
  - жалобы на токсикоз (тошнота, рвота, боли в пояснице, изжога);
  - маловодие, анемия, отеки нижних конечностей.
  - общие симптомы при беременности (озноб, кашель, слабость).

- **Вопросы по ведению беременности и состоянию плода**
  - жалобы на шевеления плода (слишком слабые или тревожные);
  - вопросы по поводу скринингов, УЗИ, допуска к перелету, состояния рубца на матке;
  - беспокойство после выявленных патологий (низкий гемоглобин, подозрение на новообразования, амниотический тяж).

- **Гинекологические и репродуктивные вопросы вне беременности**
  - вопросы по циклу, контрацепции, гормональные вопросы;
  - консультации по результатам анализов и ИППП.

- **Жалобы на общее состояние**
  - головная боль, озноб, слабость, простуда, потливость;
  - боли в пояснице, копчике и суставах, ломота;
  - повышение давления, АГ;

- **Организационные вопросы**
  - отказ в направлении на анализы (ПЦР, обследования по ОМС);
  - вопросы о маршрутизации, необходимости обращения в стационар или СМП;
  - обращения, связанные с затруднениями в получении консультации специалиста.

Таблица № 45. Причины обращений беременных и родильниц к акушеру-гинекологу, %

Категория причин	Примеры обращений	Доля (%)
Акушерские осложнения и угрожающие состояния	боли в животе, выделения, кровотечение, угроза выкидыша, гипертонус, симфизит, токсикоз, маловодие, отеки	34%
Послеродовый период и менструальный цикл	осложнения после родов (разрывы, геморрой), восстановление цикла, боли, лактостаз, выделения	12%
Ведение беременности и состояние плода	шевеления плода, скрининги, УЗИ, подготовка к родам, допуск к перелетам, задержка со скринингом	21%
Общее состояние и сопутствующие жалобы	головные боли, бессонница, диарея, ОРВИ, аллергия, низкий гемоглобин, АГ 1 ст.	9%
Организационные вопросы	нехватка специалистов (кардиолог, терапевт), запись к врачу, маршрутизация анализов, чаты для беременных	7%
Гинекологические и репродуктивные вопросы вне беременности	витамины, побочные эффекты от контрацептивов, цервикальный канал, анализы	17%

Таким образом, наибольшая доля обращений (около 34%) приходилась на акушерские осложнения и угрожающие состояния что подчёркивает актуальность жалоб, связанных с болями, выделениями и рисками для течения беременности. Значительная часть (порядка 21%) касались ведения беременности и состояния плода. Около 17% обращений составили гинекологические вопросы вне беременности. Примерно 12% обращений относились к послеродовому периоду и менструальному циклу, включая вопросы о болях после кесарева сечения, восстановлении цикла и характере выделений. Остальные случаи (≈16%) включали жалобы на общее самочувствие, организационные трудности и единичные обращения вне основных категорий.

Диаграмма № 32. Количество проконсультированных акушер-гинекологом ЕКЦ беременных женщин и родильниц в разрезе ПМСП

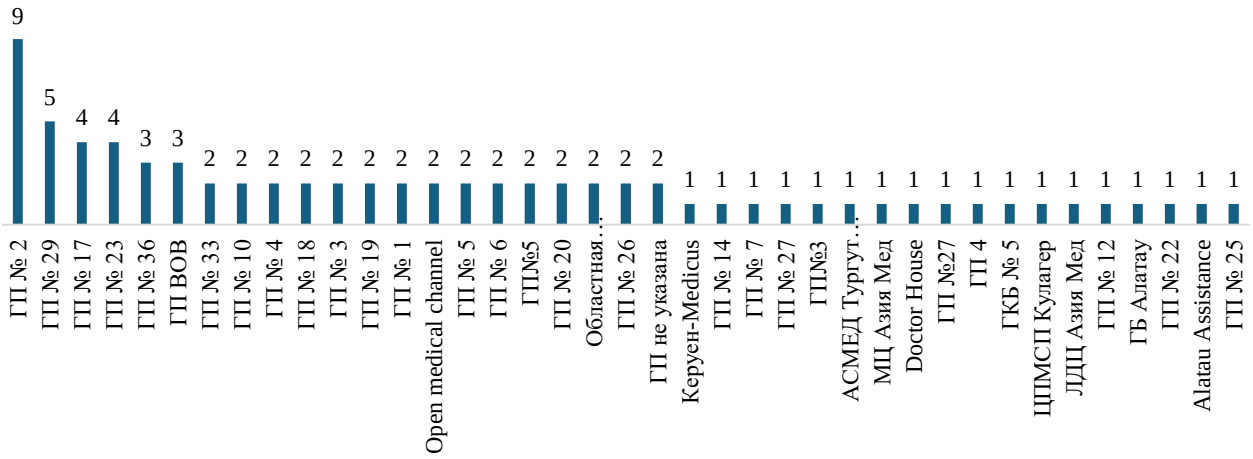


Диаграмма № 32. Количество проконсультированных акушер-гинекологом ЕКЦ беременных женщин и родильниц в разрезе ПМСП демонстрирует распределение проведенных дистанционных консультаций по организациям первичной медико-санитарной помощи (ПМСП).

Наибольшее количество консультаций приходилось на следующие организации:

– Городская поликлиника № 2 – 9 консультаций;
– Городская поликлиника № 29 — 5 консультаций;
– Городская поликлиника № 17 — 4 консультации;
– Городская поликлиника № 23 — 3 консультации;
– Городская поликлиника № 36 — 3 консультации;
– Городская поликлиника ВОВ — 3 консультации.

Значительное число обращений также зафиксировано в других организациях, включая ГП № 33, ГП № 10, № 18, № 19, № 11, Open Medical Channel, ГП № 5, ГП № 6, ГП № 20, Областная поликлиника, ГП № 26, Керуен-Medicus, ГП № 14, ГП № 7, ГП № 27, ГП № 3, АСМЕД Тургут Озала, МЦ Азия Мед, Doctor House, ГП № 27, ГП № 4, ГКБ № 5, ЦПМСП Кулагер, ЛДЦ Азия Мед, ГП № 12, ГБ Алатау, Alatau Assistance и другие медицинские организации — по 1–2 обращения каждая.

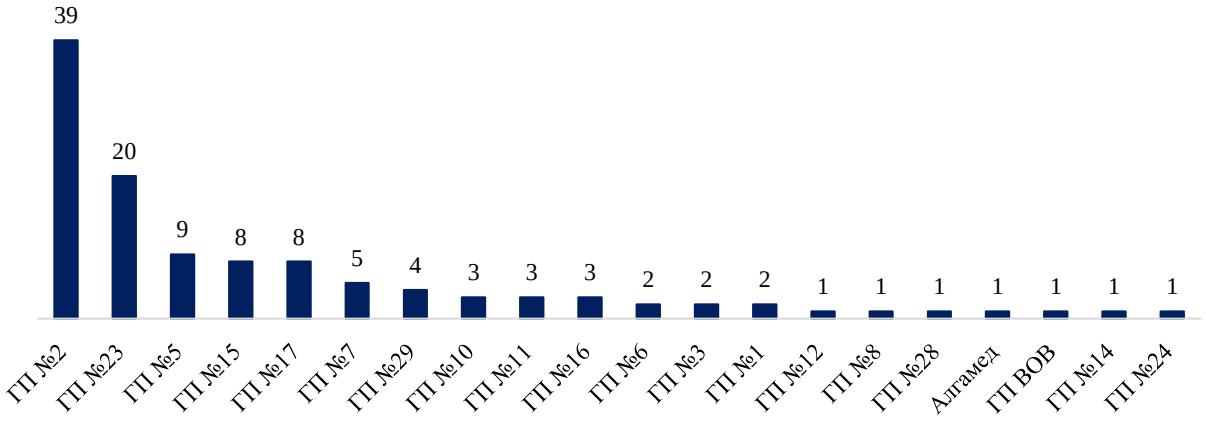
Отдельно выделена категория «Городская поликлиника не указана» (2 консультации), которая отражает обращения женщин, не предоставивших информацию о месте прикрепления или поликлиника не была определена на момент консультации.

Согласно собранным данным, на момент подготовки отчета был проведен анализ охвата патронажем на дому, осуществляемым специалистами сестринского дела, на двух ключевых сроках беременности: 12 недель и 32 недели.

— **На сроке 12 недель отсутствие патронажа** зафиксировано в **18 случаях**;
— **На сроке 32 недель** — в **97 случаях**.

Данные основаны на результатах анкетирования беременных женщин, находящихся на дистанционном мониторинге.

Диаграмма № 33. Количество случаев отсутствия патронажа на дому в разрезе ПМСП



Согласно проведенному анализу, в ноябре 2025 года выявлены случаи отсутствия патронажа на дому, осуществляемого специалистами сестринского дела у беременных женщин. Всего зафиксировано **115 случаев**.

Распределение по организациям ПМСП демонстрирует, что наибольшее количество случаев отмечено в:

– **ГП №2** – 39 случаев,
– **ГП №23** – 20 случаев,
– **ГП №5** – 9 случаев,
– **ГП №15** – 8 случаев,
– **ГП №17** – 8 случаев.

В меньшем объёме (от 1 до 5 случаев) показатели зафиксированы в следующих организациях: ГП №7 (5 случаев), ГП №29 (4), ГП №10 (3), ГП №11 (3), ГП №16 (3), ГП №6 (2), ГП №3 (2), ГП №1 (2), ГП №12 (1), ГП №8 (1), ГП №28 (1), Алгамед (1), ГП ВОВ (1), ГП №14 (1) и ГП №24 – 1 случай.

Таким образом, проблема отсутствия патронажа продолжает сохраняться как в государственных поликлиниках, так и в частных медицинских центрах. Наибольшая концентрация случаев фиксируется в отдельных городских поликлиниках, что указывает на необходимость усиления организационного контроля и координации работы специалистов сестринского дела для своевременного проведения патронажа у беременных женщин.

Все зафиксированные случаи были переданы в соответствующие ПМСП для проверки, по каждому из них получена обратная связь.

В отчётном периоде **жалобы от беременных женщин не зарегистрированы**. Отсутствие обращений, связанных с самочувствием или подозрением на осложнения, может свидетельствовать о стабильном течении беременности и своевременном выполнении рекомендаций, либо о недостаточном выявлении жалоб в процессе коммуникации.

Тем не менее, при мониторинге беременности медицинским организациям следует продолжать уделять внимание своевременному выявлению следующих групп возможных симптомов:

— слабость, утомляемость;
— тошнота, рвота;
— головная боль;
— изжога, вздутие живота, метеоризм;
— изменения артериального давления;
— боли внизу живота или в пояснице;
— головокружение, потемнение в глазах;
— учащённое сердцебиение;
— кровянистые выделения;
— изменения двигательной активности плода.

Несмотря на отсутствие выявленных жалоб, эти симптомы требуют регулярного уточнения у женщин, находящихся под патронажем, поскольку могут быть ранними признаками осложнений.

Таблица № 46. Количество женщин по категориям рисков

Уровень риска	**Количество пациенток**	**Характеристика**
Высокий	0	Женщина с выраженными осложнениями или наличием факторов, представляющих угрозу для течения беременности. Требует индивидуального сопровождения, усиленного мониторинга и тесного взаимодействия с акушером-гинекологом.
Умеренный	14	Пациентки с отдельными факторами риска (соматические заболевания в анамнезе, эпизодические осложнения), требующие регулярного наблюдения и профилактических консультаций.
Низкий	1 369	Пациентки без значимых соматических заболеваний и осложнений, с физиологически протекающей

		беременностью. Не имеют факторов, повышающих вероятность неблагоприятных исходов. Требуют стандартного наблюдения согласно клиническим протоколам, плановых осмотров и общих профилактических рекомендаций.

Большинство беременных женщин относятся к группе **низкого риска**, что свидетельствует о преимущественно благоприятном и стабильном течении беременности у наблюдаемых пациенток. Небольшая часть пациенток относится к группе **умеренного риска,** что указывает на относительно стабильное течение наблюдений.

При этом случаев с **высокого риска** не выявлено, что говорит об отсутствии выраженных осложнений в отчетный период.

Все такие случаи отрабатываются с соответствующими организациями ПМСП: проводится проверка, запрашивается обратная связь и при необходимости инициируется очное обследование.

2.2.3. Дистанционный мониторинг диспансерных пациентов

Раздел содержит подробную статистику по дистанционному наблюдению за 573 диспансерными пациентами, включенными в патронажную модель наблюдения в рамках деятельности центральной группы ЕКЦ в ноябре 2025 года. Из них 519 пациентов состоит в Программе управления заболеваниями (ПУЗ) с индивидуальными клинико-диагностическими маршрутами. Данная категория охватывает преимущественно лиц с хроническими заболеваниями, находящихся под постоянным контролем и регулярным дистанционным мониторингом.

Диаграмма № 34. Количество диспансерных пациентов в разрезе ПМСП.

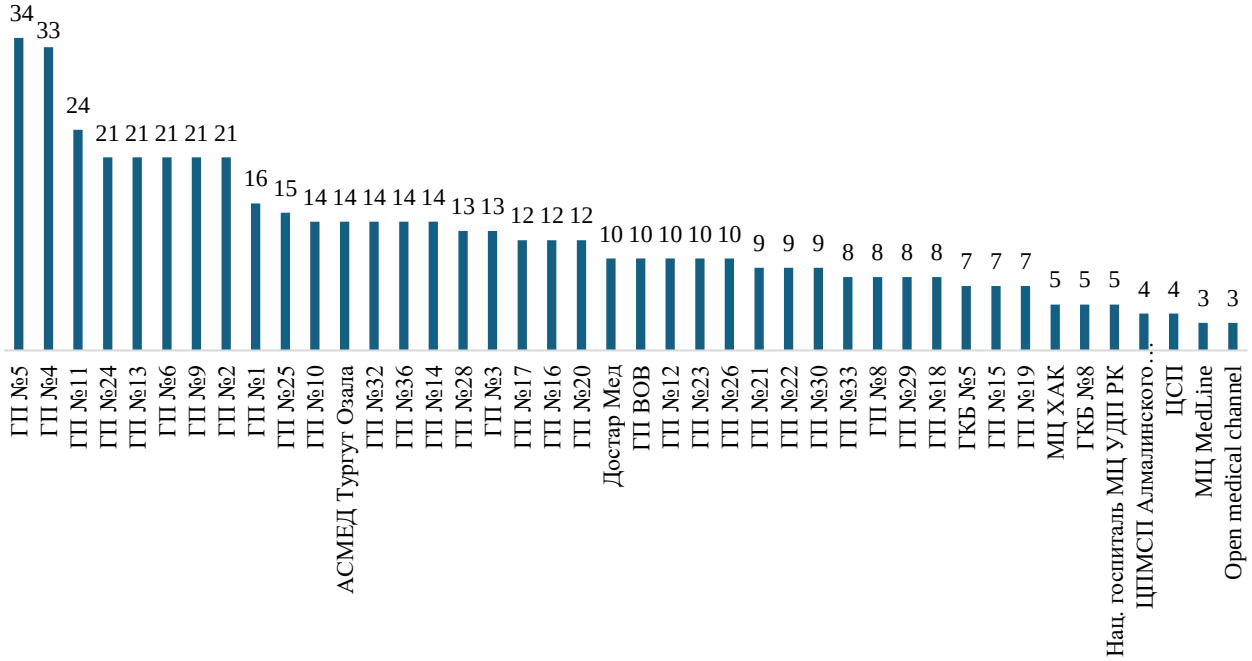


Диаграмма № 34. Количество диспансерных пациентов в разрезе ПМСП демонстрирует распределение диспансерных пациентов, состоявших на дистанционном мониторинге и патронаже в рамках деятельности ЕКЦ, по организациям первичной медико-санитарной помощи (ПМСП).

В диаграмме отражены только те организации, в которых количество пациентов, охваченных мониторингом, составило более 3 человек. При этом следует учитывать, что общее количество диспансерных пациентов, включенных в дистанционное наблюдение и патронаж за отчетный период, составило 573 человека, и фактическое количество наблюдаемых пациентов по каждой ПМСП значительно выше.

Мониторинг осуществлялся по состоянию здоровья на момент взаимодействия.

В рамках дистанционного мониторинга и патронажа диспансерных пациентов было проанализировано **свыше 43 индивидуальных жалоб и состояний**, зафиксированных в анкетах и телефонных опросах. Все пациенты находились под наблюдением по одному или нескольким хроническим заболеваниям.

Наиболее частые жалобы:

– **Респираторные жалобы:**
• **Астма — 19 случаев (42,2%)**
Присутствуют также сочетанные варианты (астма + боли, астма + ИБС), что указывает на наличие сопутствующих состояний.

• **Одышка и затруднение дыхания — 15 случаев (33,3%)**
Включают различные формулировки дыхательной недостаточности, иногда в сочетании с повышенным АД.

– **Кардиальные симптомы:**
• **ИБС — 4 случая (8,9%)**
У части пациентов ИБС отмечается совместно с респираторными жалобами.

• **Повышение артериального давления — 3 случая (6,7%)**
Фиксируются как конкретные показатели (например, АД 170), так и общие упоминания АГ.

– **Метаболические жалобы:**
• **Повышение сахара — 3 случая (6,7%)**
В ряде случаев сопровождается слабостью или другими общими симптомами.

– **Прочие жалобы:**
• **Комбинированные неспецифические жалобы — 1 случай (2,2%)**
Сюда относятся жалобы, не соответствующие отдельной клинической категории.

Пациенты с признаками ухудшения состояния были маршрутизированы для очной консультации, назначения патронажа или уточнения диагноза.

Систематизация жалоб диспансерных пациентов позволяет выстраивать проактивную модель наблюдения и своевременно реагировать на обострения в рамках цифрового патронажа.

Анализ данных по социальному статусу пациентов, находящихся на дистанционном мониторинге в **ноябре 2025 года**, показывает следующее:

- **Пенсионеры** – **353 человека (≈71,2%)**. Несмотря на незначительное снижение доли по сравнению с октябрем (73,7%), пенсионеры по-прежнему составляют основную группу мониторинга.

- **Категория «другое» – 81 пациент (≈16,3%)**. Вероятно, сюда вошли временно нетрудоспособные, лица без уточнённого статуса, а также смешанные социальные группы.
- **Работающие граждане – 39 человек (≈7,9%)**. Этот показатель держится на достаточно высоком уровне и отражает постепенное расширение охвата трудоспособного населения.
- **Лица с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды) – 10 пациентов (≈2,0%)**. Эта социально уязвимая категория требует персонализированного патронажа.

Структура социального статуса пациентов в ноябре характеризуется преобладанием пенсионеров, которые составляют основную часть наблюдаемого контингента. При этом сохраняется стабильная доля работающих граждан, а также отмечается присутствие пациентов с инвалидностью и представителей других социальных групп. Такая структура свидетельствует о сохранении фокуса мониторинга на лицах пожилого возраста при постепенном расширении охвата населения различных категорий.

В рамках анализа дистанционного мониторинга была проведена оценка поведенческих факторов риска среди пациентов, находящихся под диспансерным наблюдением. Такие факторы, как низкая физическая активность, нарушение режима сна, нерациональное питание и курение, напрямую влияют на течение хронических заболеваний и эффективность проводимой терапии.

Распределение выявленных факторов:

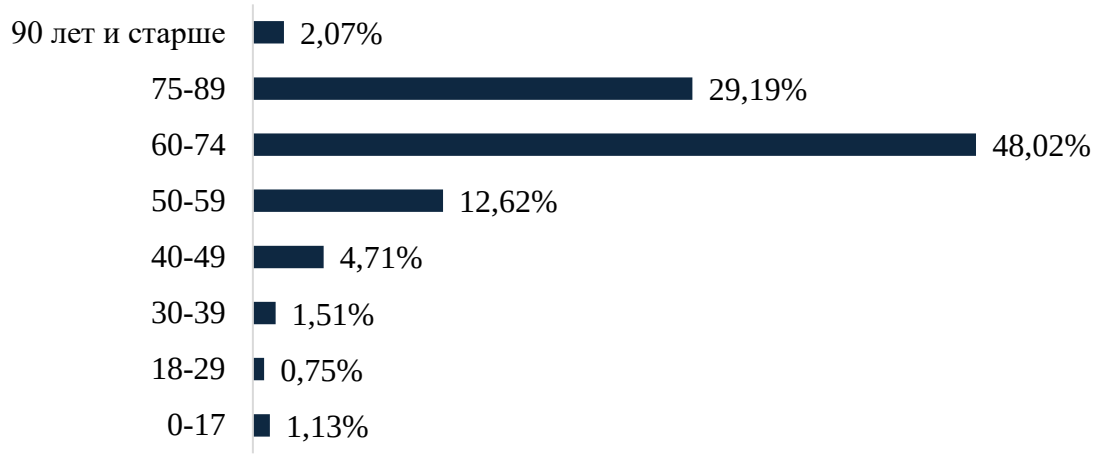
- **Низкая физическая активность** — зафиксирована у **5 пациентов (≈50%)**. Это наиболее распространённый фактор риска, связанный с прогрессированием гипертонии, ожирения и диабета.
- **Курение активное — 2 пациента (≈20%)**. Фактор значим с точки зрения прогрессирования ХОБЛ, ИБС и онкозаболеваний.
- **Курение пассивное — 2 пациента (≈20%)**. Отражает наличие дополнительного негативного фона в быту.
- **Нерациональное питание** — отмечено у **1 пациента (≈10%)**. В анкетах чаще указывались переедание, избыток соли и жирной пищи, нерегулярное питание.
- **Упоминания употребления алкоголя** — 1 **случай (≈10%)**, что требует индивидуальной профилактической работы.

Совокупно **поведенческие факторы риска выявлены у 10 пациентов**, что составляет ≈1,74% от всей наблюдаемой выборки. Наибольший удельный вес приходится на низкую физическую активность и курение. Нерациональное питание и употребление встречается реже, но требуют целенаправленной профилактической работы в рамках патронажных консультаций и телемониторинга.

Результаты подтверждают необходимость не только контроля приема лекарств и объективных показателей, но и образовательных модулей по формированию здорового образа жизни. Работа с физической активностью, гигиеной сна и питанием должна стать частью регулярных консультаций в рамках патронажа.

Анализ распределения пациентов по возрастным категориям показал выраженный перекос в сторону пожилого населения, что полностью соответствует целям и задачам дистанционного мониторинга хронических заболеваний.

Диаграмма № 35. Возрастная структура диспансерных пациентов



- **0–17 лет — 1,13%.** В программу включены единичные пациенты детского и подросткового возраста, как правило, с тяжёлыми хроническими нозологиями. Их ведение требует постоянного наблюдения и участия узких специалистов.
- **18–29 лет — 0,75%** и **30–39 лет — 1,51%.** Молодые группы остаются немногочисленными. Среди них чаще всего встречаются ранние формы гипертонии, сахарного диабета, а также пациенты с наследственными заболеваниями.
- **40–49 лет — 4,71%.** Доля умеренная, но именно в этом возрасте фиксируются первые осложнения хронических заболеваний, требующие регулярного контроля.
- **50–59 лет — 12,62%.** Начинается резкий рост распространённости хронических патологий. Пациенты этой группы всё чаще нуждаются в постоянном дистанционном наблюдении.
- **60–74 года — 48,02%.** Крупнейшая возрастная категория, включающая почти двух из пяти участников программы. Для большинства характерны множественные диагнозы (АГ, СД, ИБС, ХОБЛ), регулярные обращения и необходимость телемедицинских консультаций.
- **75–89 лет — 29,19%.** Вторая по численности группа. Здесь сосредоточены пациенты, требующие патронажа на дому, помощи с приёмом препаратов и социального сопровождения.
- **90 лет и старше — 2,07%.** Наличие пациентов старше 90 лет подтверждает охват глубоко старческого возраста и подчёркивает значимость дистанционного мониторинга как инструмента продления активного долголетия.

Основная нагрузка на систему дистанционного наблюдения приходится на пожилые и старческие возрастные группы (**60 лет и старше — около 79% выборки**), что подтверждает приоритет работы с пациентами высокого риска.

Среди пациентов, находящихся под дистанционным мониторингом, **значительное большинство - 519 человек** - участвуют в **Программе управления заболеваниями (ПУЗ)**. Это подтверждает, что основным ядром мониторинга являются диспансерные пациенты с подтвержденными хроническими диагнозами, включенные в системную маршрутизацию и наблюдение.

В рамках дистанционного мониторинга у контрольной группы пациентов, участвующих в ПУЗ была проведена оценка уровня самоменеджмента - то есть, насколько пациенты самостоятельно соблюдают базовые рекомендации по контролю своего состояния. Опрос охватил ключевые компоненты самоконтроля: **измерение артериального давления (АД) и уровня сахара**, **соблюдение диеты**, **физическая активность**.

Результаты анализа:

- **Измерение АД/сахара (как минимум)** — отмечено у **73% пациентов**, что остаётся самым распространённым элементом самоконтроля. Пациенты регулярно фиксируют давление и уровень сахара, что позволяет своевременно выявлять отклонения.
- **Диета + измерения — около 11%** всех ответов. Эта комбинация является устойчивой привычкой у пациентов с гипертонией и диабетом.
- **Только физическая активность — ≈10%**.
- **Только диета — ≈3%**.
- **Полный комплекс (диета + измерения + физнагрузка) — около 3%**, что указывает на формирование у части пациентов системного подхода к самоменеджменту.

Большинство пациентов выполняют базовые рекомендации по самоконтролю, главным образом регулярно измеряя артериальное давление и уровень сахара. Однако существенно реже они дополняют это соблюдением диеты или физической активностью. Лишь небольшая доля демонстрирует комплексный подход. Это подчёркивает необходимость дальнейшей мотивации и обучения пациентов для формирования устойчивых здоровых привычек.

Данные о самоконтроле фиксируются в системе мониторинга и используются для определения приоритетности наблюдения и уровня комплаентности пациента.

В рамках дистанционного мониторинга пациентов, участвующих в Программе управления заболеваниями (ПУЗ), был проведен анализ соблюдения назначений по лекарственной терапии.

У **247 пациентов** зафиксирован самовольный прием лекарств без согласования с врачом. Это указывает на риски самолечения, что может снижать эффективность терапии или приводить к побочным эффектам.

В то же время **45 человек** четко придерживаются назначений, не меняя схему приема самостоятельно.

Отказов от приёма лекарственных препаратов не зафиксировано, что свидетельствует о высокой приверженности пациентов назначенной терапии.

Прием по назначению и причины несоблюдения:

- **474 пациента** принимают лекарства по назначению врача;
- **1 человек** указал, что пропускает прием - такие случаи требуют дополнительной проработки со стороны ПМСП;
- Случаев отсутствия выдачи препаратов или нахождения вне учета не выявлено.

Большинство пациентов демонстрируют высокую приверженность к терапии, принимая препараты строго по назначению. Однако более половины склонны к самовольному изменению схемы лечения, что требует систематического разъяснения рисков и регулярного контроля.

В единичных случаях выявлены отказ от приема или проблемы с доступом к лекарствам - такие ситуации необходимо передавать в ПМСП для доработки. Полученные данные позволяют целенаправленно усиливать **медико-информационное сопровождение** пациентов в рамках патронажа.

2.2.4. Дистанционный мониторинг Активов ССМП

Раздел включает подробную статистику и аналитику по дистанционному мониторингу Активов ССМП - пациентов, в отношении которых в течение суток до момента обзвона была оказана экстренная помощь бригадой скорой медицинской помощи. Всего в рамках городского прикрепления в ноябре 2025 года было обработано 15 972 обращений.

Пояснение о мониторинге Активов ССМП

В рамках работы ЕКЦ реализуется механизм дистанционного мониторинга, связанного с обработкой так называемых **Активов ССМП**.

Под *Активами ССМП* понимаются обращения пациентов, в отношении которых в течение суток ранее бригада скорой медицинской помощи осуществила выезд по вызову.

На следующий день после визита ССМП, участковый врач или медицинская сестра со стороны ПМСП (первичной медико-санитарной помощи) обязаны организовать повторный контакт с пациентом - путем визита на дом или телефонного звонка с уточнением состояния здоровья.

Роль ЕКЦ в данном процессе заключается в том, чтобы на **вторые сутки после выезда ССМП**:

- дистанционно связаться с пациентами;
- зафиксировать, была ли выполнена повторная работа со стороны ПМСП;
- оценить текущее самочувствие обратившегося;
- в случае отсутствия взаимодействия со стороны ПМСП или ухудшения самочувствия инициировать необходимую доработку Активов.

В рамках данного мониторинга обрабатываются **только пациенты с действующим городским прикреплением к ПМСП**, что позволяет обеспечить корректное распределение ответственности и возможность последующего патронажа.

Диаграмма № 36. Статусы обслуживания Активов ССМП (городское прикрепление)

Диаграмма № 36. Статусы обслуживания Активов ССМП (городское прикрепление) отражает результаты обработки обращений пациентов, по которым ранее осуществлялся выезд бригады скорой медицинской помощи, с последующим мониторингом их состояния и взаимодействием с ПМСП.

В разрезе статусов обслуживания за отчетный период зафиксированы следующие основные категории:

- **Актив обслужен (40 256):** основная часть пациентов получила визит врача или медицинской сестры на дому. Проведены осмотры, при необходимости даны назначения и рекомендации.
- **Самостоятельно посетил ПМСП (3 072):** пациенты самостоятельно обратились в амбулаторное учреждение без ожидания визита на дом и получили необходимое медицинское сопровождение.
- **Приглашён на осмотр (2 121):** пациентам было предложено самостоятельно посетить организацию первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) для очной консультации.
- **Отказ от осмотра (708):** часть пациентов отказалась от дальнейшего взаимодействия с участковой службой по собственному желанию.
- **Госпитализировано (367):** пациенты были направлены или самостоятельно госпитализированы в стационар для оказания медицинской помощи.
- **Умершие (284):** по данным мониторинга, часть активов выведена из учёта в связи со смертью пациента.

– **Актив не обслужен (148):** зафиксированы случаи, когда ПМСП не выполнило регламентированный контакт в установленные сроки.

В ходе выборочных обзвонов выявлено **148 необслуженных актива**, что требует детальной проверки со стороны соответствующих ПМСП и усиления контроля исполнения графика визитов.

Диаграмма № 37. Необслуженные активы в разрезе государственных медицинских организаций

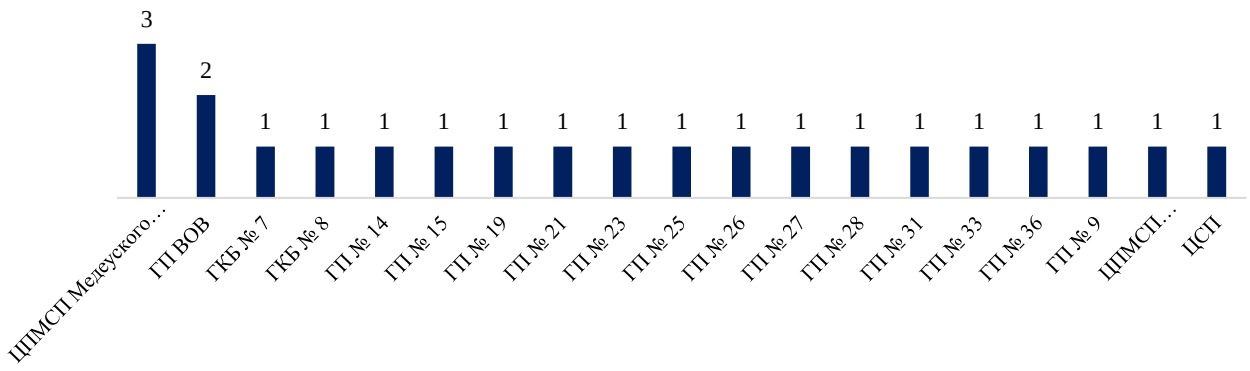
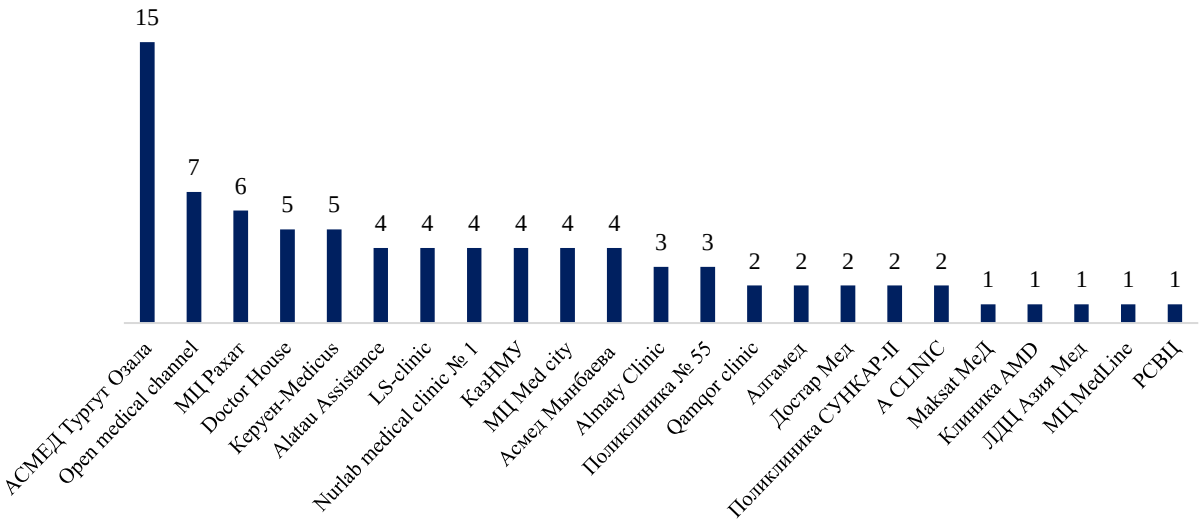


Диаграмма № 38. Необслуженные активы в разрезе частных медицинских организаций



С 1 по 30 ноября 2025 года в указанных выше медицинских организациях пациенты, оставленные на дому после вызова Скорой медицинской помощи, не были обслужены, и обратная связь со стороны данных организаций отсутствовала.

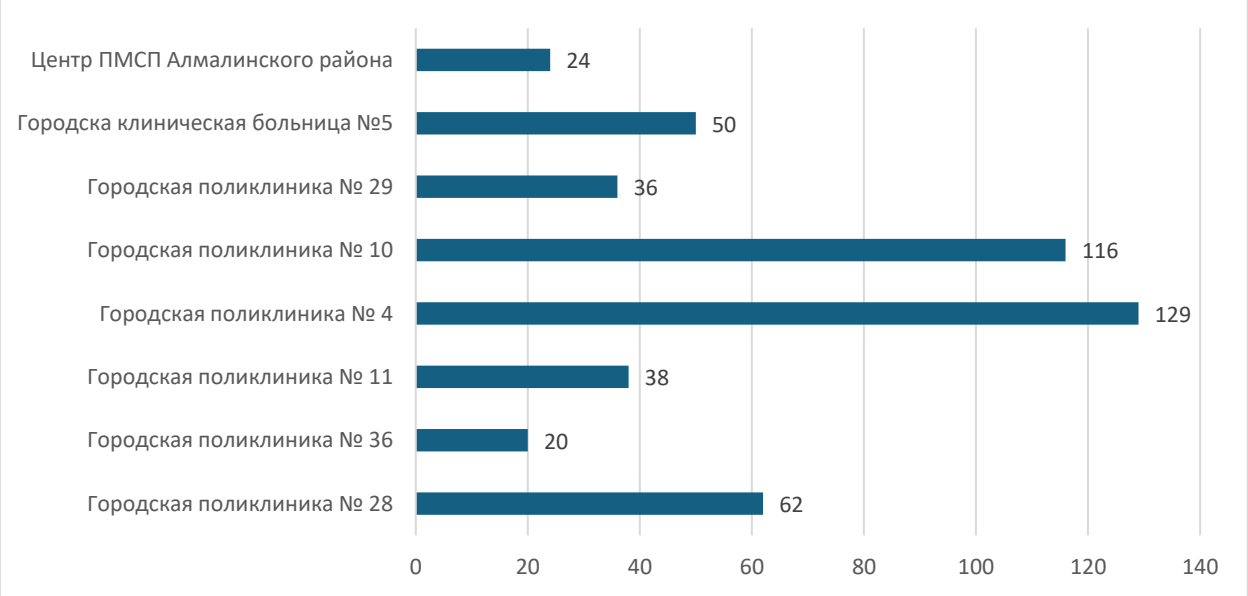
Все зафиксированные случаи необслуженных активов были переданы в соответствующие организации ПМСП для проверки. По каждому из них получена обратная связь, подтверждающая принятие мер по отработке, включая осуществление отложенного визита или предоставление дистанционной консультации. Данный механизм позволяет оперативно устранять разрывы в маршрутизации и усиливает контроль за соблюдением стандартов наблюдения.

2.3. Телемедицинский сервис

Таблица № 47. Ключевые операционные показатели телемедицинского сервиса

Метрика	Значение	Примечание
Совокупное число сессий телемедицинского сервиса видеозвонков	475	Общее количество видеоконсультаций, проведенных в отчетном периоде, из них:
Обучено специалистов	106	По заявкам от медицинских организаций
Доступность телемедицинского сервиса видеозвонков	95%	Доля успешно завершенных телемедицинских сессий
Техническая доступность Программного обеспечения на уровне не менее 95%	100%	Процент соблюдения SLA = (Количество выполненных соглашений / Общее количество соглашений) * 100%. Таким образом: SLA = (7 / 7) * 100% – 100%.
Средняя оценка сервиса	4,5/5	Преобладающее большинство пациентов положительно оценивают качество предоставляемой услуги, включая удобство, доступность, профессионализм специалистов и эффективность взаимодействия.
Средний возраст пациентов	39 лет	Основной контингент пользователей — это лица среднего возраста, наиболее активные как профессионально, так и социально.
Самая активная возрастная группа	18-44 лет	Данная группа показывает наивысшую вовлечённость в использование телемедицины. Причины включают: – наличие занятости и ограниченного времени для очных визитов; – уверенное владение цифровыми технологиями; – предпочтение быстрого и дистанционного доступа к медуслугам.

Диаграмма № 39. Количество телемедицинских консультаций в разрезе медицинских организаций



Телемедицинский сервис:
должен быть развернут не менее чем в 8 (восьми) поликлиниках г. Алматы:

Таблица № 48. Поликлиники г. Алматы, работающие с телемедицинским сервисом

	Наименование РМО
1	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"
2	КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5"
3	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"
4	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"
5	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11"
6	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"
7	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36"
8	КГП на ПХВ "Центр ПМСП алмалинского района"

Таблица № 49. Статистика по количеству видеоконференций в разрезе по неделям в разрезе медицинских организаций

	Наименование РМО	**с 01.11. по 09.11.**	**с 10.11. по 16.11.**	**с 17.11. по 23.11.**	**с 24.11. по 30.11.**
1	КГП на ПХВ «Центр ПМСП алмалинского района»	14	1	0	9
2	КГП на ПХВ «Городская клиническая больница №5»	37	12	1	0
3	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №29»	7	5	16	8
4	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №10»	53	32	15	16
5	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №4»	52	32	37	8
6	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №11»	11	23	3	1
7	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №36»	0	2	16	2
8	КГП на ПХВ «Городская поликлиника №28»	7	44	6	5
	Итого	**181**	**151**	**94**	**49**

Диаграмма № 40. Данные по телемедицинским консультациям в разрезе недель отчетного периода

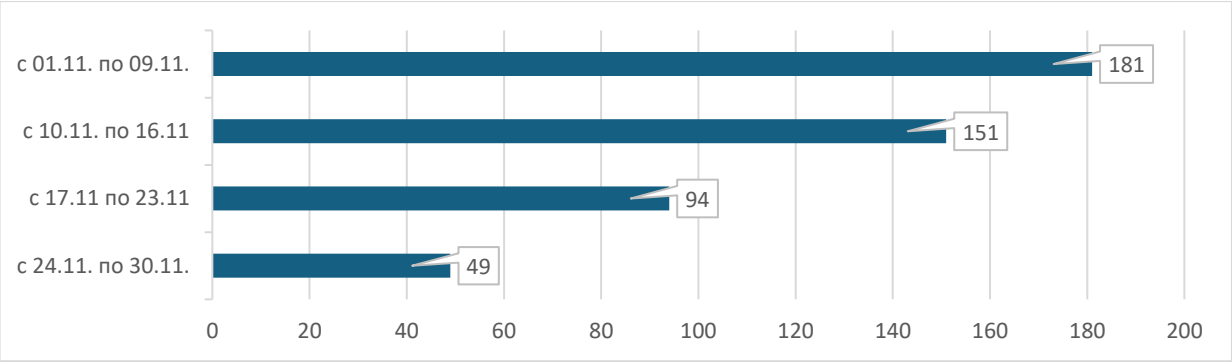
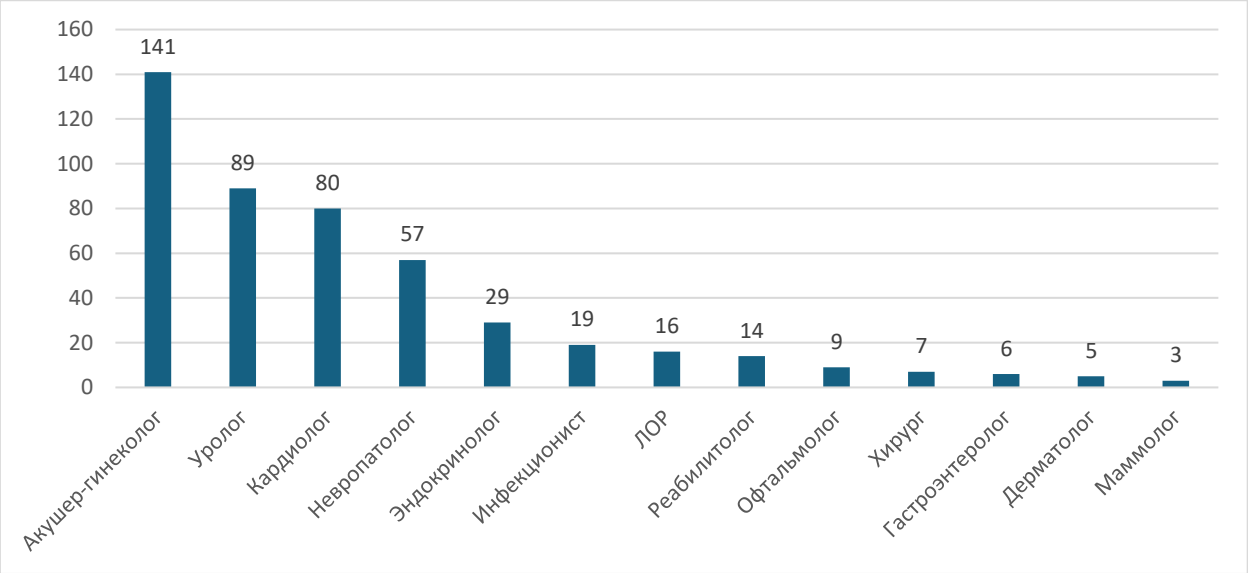


Диаграмма № 41. Проведенные телемедицинские консультации по специалистам



Исходя из статистических данных, представленных в диаграмме № 41, выявлено осуществление видеозвонков **в разрезе специальностей**:

Специальность	**Количество**
Акушер-гинеколог	141
Уролог	89
Кардиолог	80
Невропатолог	57
Эндокринолог	29
Инфекционист	19
ЛОР	16
Реабилитолог	14
Офтальмолог	9
Хирург	7
Гастроэнтеролог	6
Дерматолог	5
Маммолог	3
Итого	**475**

Показатели подтверждают востребованность удалённых консультаций узких специалистов различного профиля.

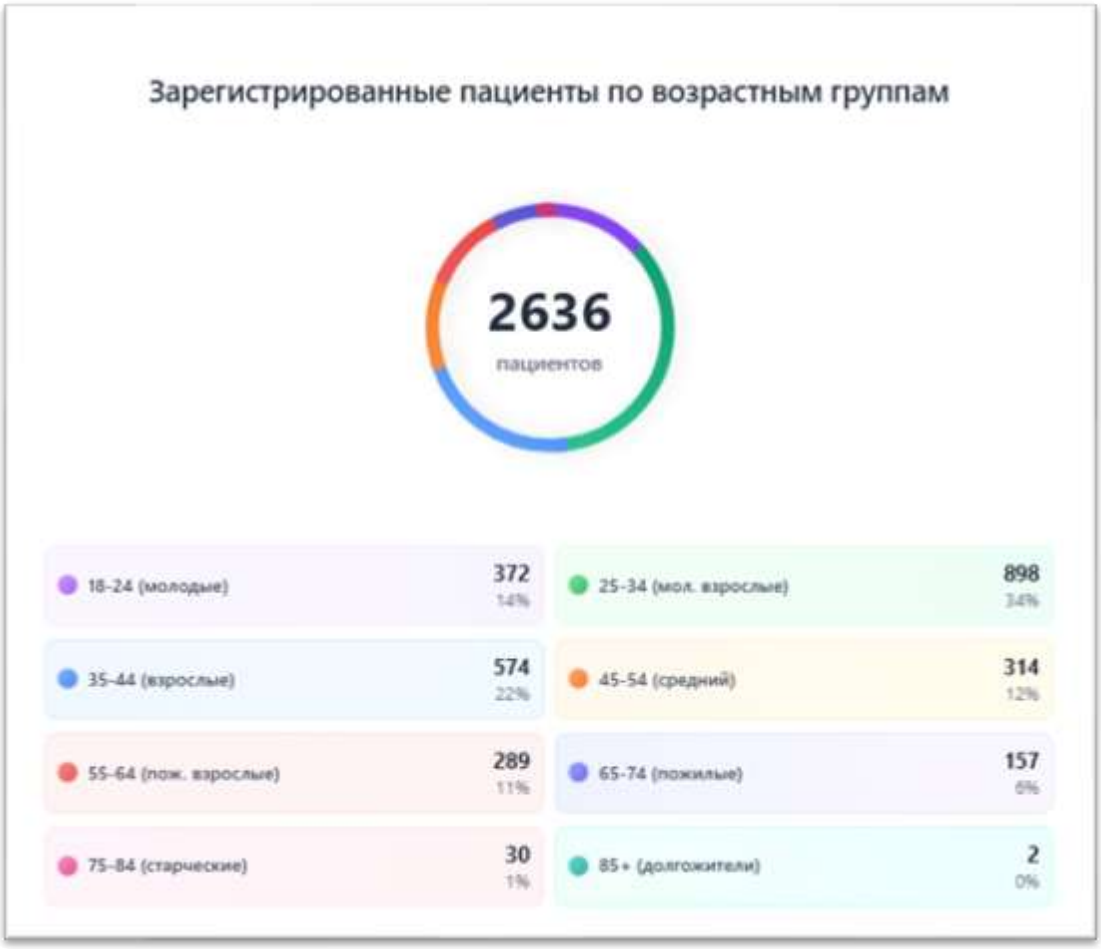
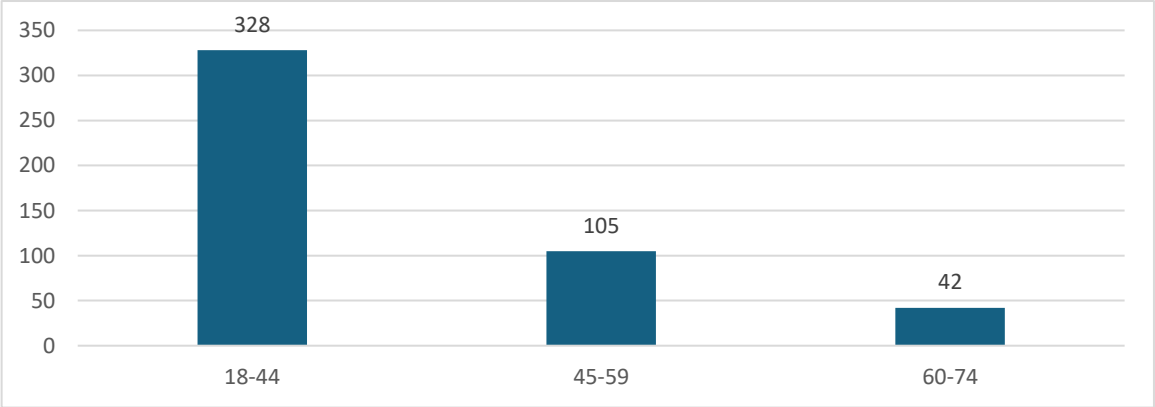


Рисунок. Зарегистрированные возрастные группы пациентов с 01.06.2025

Таблица № 50. Количество телемедицинских консультаций среди различных возрастных групп пациентов

Возраст пациентов	**Количество телемедицинских консультаций**
18-44	328
45-59	105
60-74	42

Диаграмма № 42. Возраст пациентов



Средний возраст за отчетный период составил 39 лет.

Сохраняется отрицательная корреляция между возрастом пациентов и числом телемедицинских консультаций ($r \approx -0.93$) может объясняться несколькими факторами — как медицинскими, так и технологическими, социальными и поведенческими.

Люди старшего возраста чаще:

- **доверяют традиционным очным консультациям**;
- **с трудом воспринимают медицинскую информацию дистанционно** (особенно при снижении слуха, зрения, когнитивной функции);
- **нуждаются** в **физическом осмотре**, что снижает ценность онлайн-визита.

Более высокая активность молодого населения (18–44 лет) в использовании телемедицинских консультаций обусловлена:

– Молодые люди, как правило, **трудоустроены**, ведут активную профессиональную и социальную жизнь:

- **не отпрашиваться** с работы;
- **не тратить время на дорогу и ожидание** в поликлинике;
- получить консультацию **во внерабочее время или в перерыве**.

– Молодое поколение **уверенно использует смартфоны, мессенджеры, приложения и видеосвязь**:

- загрузкой документов;
- установкой приложений;
- общением онлайн с врачом.

Совокупные результаты подтверждают успешное внедрение видеосервиса в практику дистанционного взаимодействия с пациентами и высокий показатель завершённости запланированных консультаций.

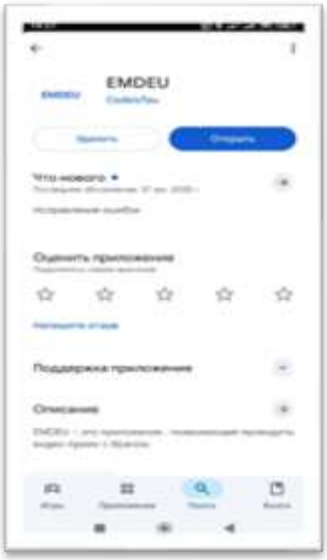
2.4. Мобильное приложение пациента

Таблица № 51. Ключевые операционные показатели по использованию мобильного приложения

Метрика	Значение	Примечание
Общее количество установок приложения	3230	На Android (1130) и iOS (2100)
Средняя оценка приложения	4.9	Среднее значение из всех оценок

Диаграмма № 43. Статистика по количеству скачиваний

Мобильное приложение пациента присутствует как вспомогательный инструмент для телемедицинского сервиса и расширяет его функциональность. Представлено на платформах iOS и Android, доступно для скачивания в AppStore и Google Play Market.



2.5. Сервис приглашения на скрининги

Сервис автоматизированного обзвона пациентов голосовыми роботами применяется для широкого круга профилактических и информационных кампаний. Он используется не только для информирования населения о возможности прохождения скринингов и получения согласия на участие, но также для приглашений на флюорографию, детскую вакцинацию, консультации по ОСМС, прегравидарную подготовку и оценку работы медицинских организаций.

В рамках кампаний осуществляется массовый прозвон по базе прикрепленных пациентов с последующей фиксацией результатов диалога – согласие, отказ, уже пройденная процедура, уведомление или невозможность установления контакта. Такой подход обеспечивает оперативное донесение информации до населения и позволяет системно анализировать вовлечённость различных целевых групп.

В данном разделе представлены ключевые операционные показатели работы сервиса за отчётный период, включающие общее количество звонков, структуру состоявщихся контактов, уровень успешности дозвонов и долю подтверждённых согласий.

Отдельное внимание уделено разбивке данных по медицинским организациям (ПМСП), что позволяет оценить качество контактных баз, эффективность коммуникаций и определить организации с наибольшим охватом и результативностью.

Таблица № 52. Ключевые операционные показатели автоматизированного обзвона пациентов голосовыми роботами применяется для информирования населения о возможности прохождения скринингов и получения согласия на участие

Метрика	**Значение**	**Примечание**
Общее количество обзвонов пациентов	296 621	Общее количество обзвонов пациентов голосовыми роботами
Количество контактов голосовыми роботами с пациентами	48 973	Количество состоявшихся диалогов
Количество успешных контактов голосовыми роботами с пациентами	31 037	Дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа
% успешных звонков	10,46 %	Дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа
Количество пациентов, подтвердивших согласие на прохождение скрининга	12 720	Ответ "Да" или иное голосовое подтверждение
Количество пациентов, отказавшихся от скрининга	18 317	Ответ "Нет" или иное голосовой отказ
Пациенты, которые прошли скрининг	5 637	Информация со слов пациента

Таблица № 52. Ключевые операционные показатели по использованию сервиса приглашения на скрининги отражает результаты работы автоматизированного сервиса обзвона пациентов голосовыми роботами с целью информирования и мотивации к прохождению скрининговых обследований.

Диаграмма № 44. Динамика количества всех обзвонов пациентов с использованием голосовых роботов за октябрь и ноябрь 2025 года.

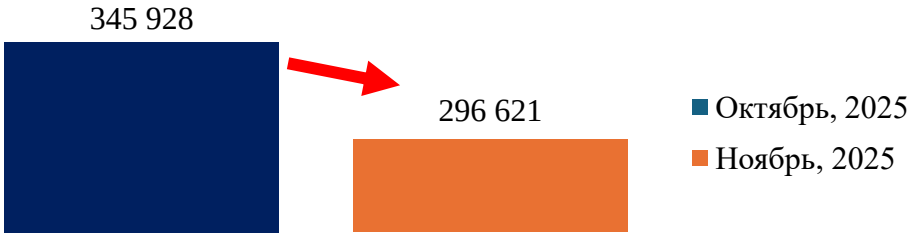
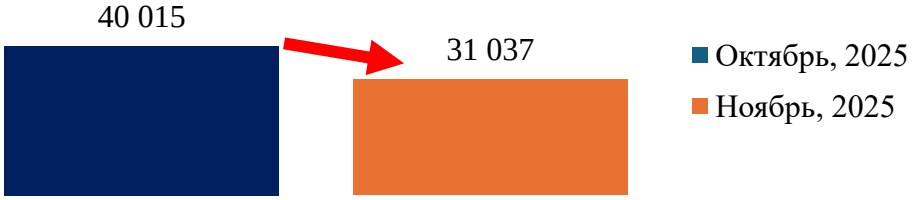


Диаграмма № 45. Динамика количества успешных контактов с пациентами за октябрь и ноябрь 2025 года



В рамках кампании:

- В ноябре **произведено 296 621 обзвонов** пациентов с использованием голосовых роботов. Данный показатель отражает естественное плановое сокращение объёмов обзвона (345 928 в октябре) в связи с завершением основной части кампаний и исчерпанием актуальных списков номеров, использовавшихся в предыдущие периоды.
- В **48 973 случаях** состоялся фактический контакт с пациентами – абоненты приняли вызов и выслушали информацию. Несмотря на сокращение общего числа звонков, уровень вовлеченности аудитории сохраняется на стабильном уровне.
- **31 037 звонков признаны успешными**, то есть робот получил однозначный ответ (согласие или отказ). При уменьшении общего объёма обзвонов этот показатель остаётся значительным, демонстрируя устойчивую результативность сценариев взаимодействия.
- **Процент успешных звонков составил 10,46%**, что находится в пределах среднего диапазона для текущих кампаний и подтверждает эффективность алгоритмов дозвона при ограниченном объёме контактной базы.
- **12 720 пациента подтвердили согласие на прохождение скрининга**, что свидетельствует о сохранении высокого интереса к профилактическим обследованиям и готовности пациентов взаимодействовать с цифровыми сервисами.
- **18 317 пациент отказался от прохождения скрининга**, против 19 831 в октябре, что пропорционально общему сокращению количества обзвонов.
- **Факт прохождения обследования подтвердили 5 637 пациентов**, что демонстрирует устойчивый уровень конверсии самоотчетных ответов при переходе к завершающему этапу кампании.

В целом, показатели ноября демонстрируют естественное снижение активности вследствие завершения пикового периода массовых кампаний. При этом сохраняется положительная динамика в доле подтвержденных согласий среди состоявшихся контактов, что указывает на устойчивый интерес населения к профилактическим обследованиям и

подтверждает эффективность инструмента автоматизированных голосовых обзвонов в задачах информирования и вовлечения.

Диаграмма 46. Статистика по итоговым статусам состоявшихся диалогов с пациентами в рамках обзвона на скрининги

Диаграмма 46. Статистика по итоговым статусам состоявшихся диалогов с пациентами в рамках обзвона на скрининги демонстрирует распределение итогов состоявшихся телефонных диалогов с пациентами, зафиксированных в ходе автоматизированного обзвона с использованием голосовых роботов. Цель — информирование граждан о возможности прохождения скринингов и получение согласия на участие.

В ноябре 2025 года:

— Общее количество **состоявшихся диалогов с пациентами составило 48 973 случая**, что ниже октябрьского показателя (63 072). Снижение объясняется естественным завершением активной фазы кампании и сокращением доступных для обзвона списков пациентов.

— **12 720 пациента подтвердили согласие на участие в процедурах, что составляет около половины октябрьского уровня (20 184), при этом доля положительных ответов среди состоявшихся диалогов остаётся стабильной.**

— **5 637 пациентов сообщили о факте прохождения скрининга**, что несколько ниже октябрьского значения (9 178), но подтверждает устойчивый интерес к участию в профилактических программах.

— **18 317 пациентов отказалось от прохождения скрининга** (в октябре – 19 831). Уменьшение абсолютного числа отказов связано с сокращением объёмов обзвонов, а также с тем, что основные категории пациентов уже были охвачены в предыдущие периоды.

— **4 198 пациента были уведомлены голосовым роботом** (в октябре – 4 884), что отражает сохранение информационного охвата аудитории.

— Дополнительно зафиксированы также другие категории ответов: **некорректная информация** – 1 724, **другая фраза** – 1 428, **просили не звонить** – 1 245, **уже звонили** – 1 158, **заняты** – 1 010, **застрахованы** – 739, **другое** – 399, **ненормативная лексика** – 253, **оставили только отзыв** – 82, **проживают в другом месте** – 63.

Таким образом, ноябрь характеризуется переходом кампании в завершающую фазу при сохранении ключевых показателей вовлеченности и конверсии на устойчивом уровне. **Доля согласий составила 26% от всех состоявшихся диалогов**, что несколько ниже октябрьского уровня (32%). Несмотря на сокращение общего числа обзвонов, доля согласий и подтверждений прохождения процедур остаётся высокой, что доказывает эффективность автоматизированных обзвонов как инструмента информирования и мотивации пациентов.

Для дальнейшего повышения результативности кампании рекомендуется продолжить актуализацию контактных баз и обновление списков пациентов, что позволит поддерживать стабильный уровень охвата в последующих циклах обзвонов.

Диаграмма № 47. Количество обзвонов пациентов голосовым роботом в разрезе ПМСП

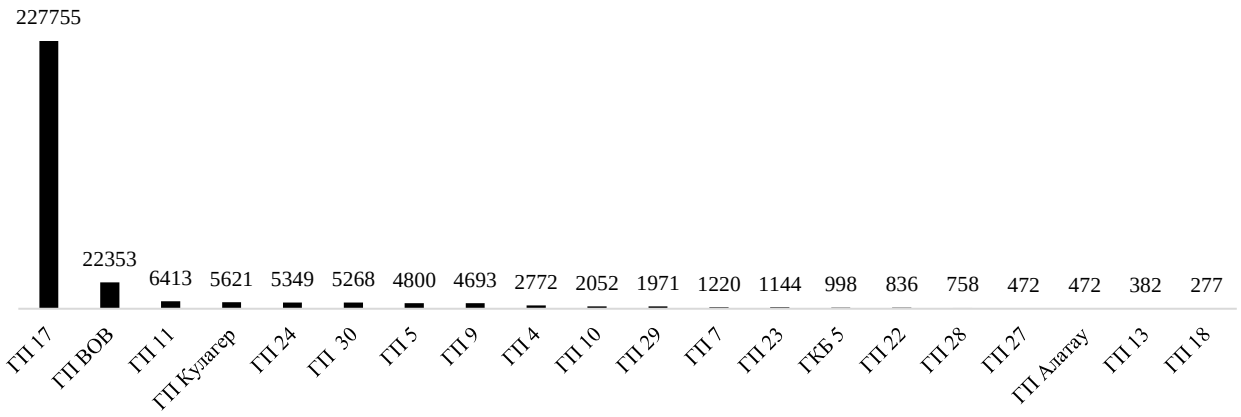


Диаграмма № 47. Количество обзвонов пациентов голосовым роботом в разрезе ПМСП демонстрирует распределение объёма обзвонов пациентов голосовыми роботами среди городских поликлиник и ПМСП Алматы в ноябре 2025 года.

Лидером по **количеству обзвонов** стала **ГП №17**, на долю которой пришлось **227 755** звонков. Этот показатель значительно превышает результаты остальных медицинских организаций и отражает масштабное участие учреждения в реализации кампаний по профилактическому информированию населения.

На втором месте находится **ГП ВОВ** с результатом **22 353** звонков. Далее следуют:

- ГП №11 – 6 413 звонков,
- ГП Кулагер — 5 621,
- ГП №24 — 5 349,
- ГП №30 — 5 268,
- ГП №5 – 4 800.

Эти организации в ноябре формируют основное ядро кампании и обеспечивают наибольший вклад в общий объём обзвонов голосовыми роботами.

В то же время для ряда ПМСП зафиксированы более низкие показатели (менее 3 000 звонков), в частности для **ГП №4** (2 772), **ГП №10** (2 052), **ГП №29** (1 971), **ГП №7** (1 220). Подобные различия обусловлены разной численностью прикрепленного населения, уровнем цифровизации и приоритетами кампаний в каждой медицинской организации.

В целом, структура распределения обзвонов демонстрирует концентрацию активности в крупных поликлиниках, аккумулирующих основной объём взаимодействия с пациентами. Для дальнейшего повышения равномерности охвата рекомендуется усилить участие организаций с низкими показателями, а также продолжить актуализацию контактных баз, что позволит увеличить эффективность профилактических кампаний и обеспечить более сбалансированную нагрузку между ПМСП.

Диаграмма № 48. Количество состоявшихся диалогов с пациентами в рамках обзвона на скрининги в разрезе ПМСП

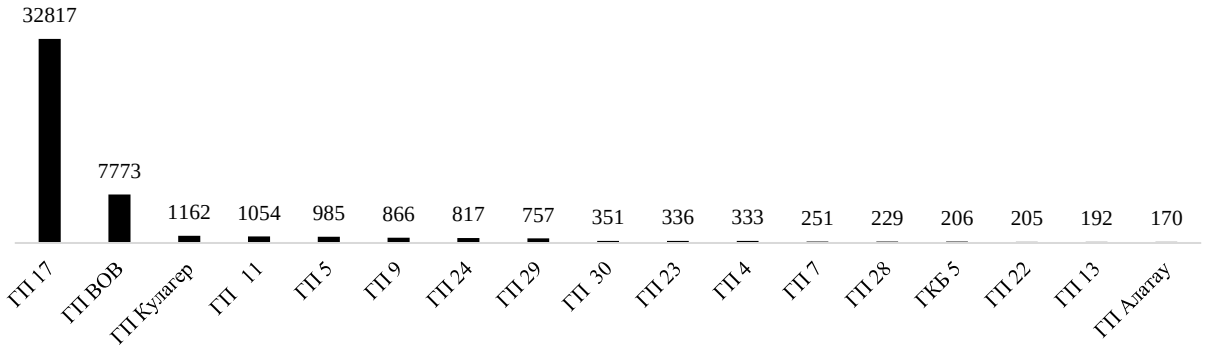


Диаграмма № 48. Количество состоявшихся диалогов с пациентами в разрезе ПМСП, т.е. случаев, когда голосовому роботу удалось дозвониться до абонента отражает количество состоявшихся диалогов с пациентами, зафиксированных в ходе автоматизированных обзвонов голосовыми роботами по вопросам прохождения скринингов, в разрезе медицинских организаций города Алматы за ноябрь 2025 года.

Лидером по числу **состоявшихся диалогов** стала **ГП №17 – 32 817** подтвержденных контактов, что существенно превышает показатели большинства других ПМСП города. Вторую позицию занимает **ГП ВОВ** с результатом **7 773** диалогов, далее следуют:

- ГП Кулагер — 1 162 состоявшихся диалогов,
- ГП №11 — 1 054,
- ГП №5 — 985,
- ГП №9 — 866.

Также, в наиболее активные организации вошли: **ГП №15** (3 410), **ГП №5** (3 079), **ГП №11** (2 838) и **ГП №3** (2 586).

Диаграмма № 49. Количество успешных контактов голосовыми роботами с пациентами (дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа) в разрезе ПМСП

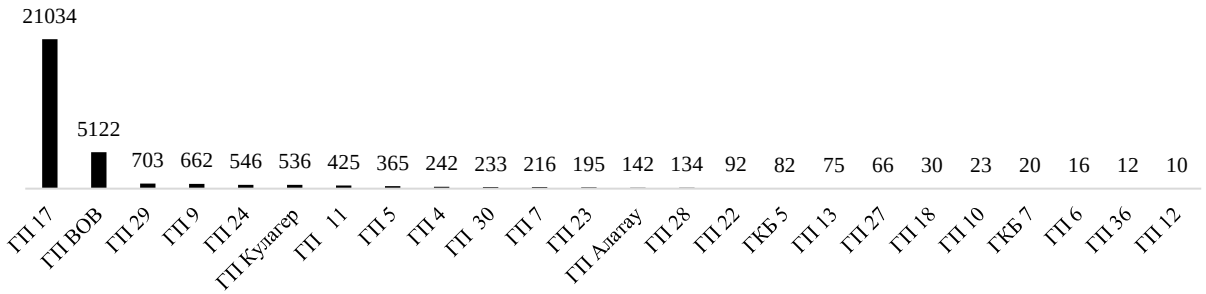


Диаграмма № 49. Количество успешных контактов голосовыми роботами с пациентами (дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа) в разрезе ПМСП демонстрирует количество успешных контактов, при которых голосовому роботу удалось дозвониться до пациента и получить чёткий ответ (согласие или отказ) по вопросу прохождения скрининга.

Лидирующую позицию заняла **ГКБ №5 – 7 666 успешных контакта**, обеспечив наибольший вклад в общегородские показатели. На втором месте находится **ГП №25** с результатом **3 393** контактов, третью позицию занимает **ГП ВОВ – 3 058** контактов

Далее следуют:

— ГП №5 — 2 813 успешных контактов,
— ГП №12 — 2 553,
— ГП №15 — 2 461,
— ГП №24 — 2 395.

Диаграмма № 50. Количество пациентов, подтвердивших согласие на прохождение скрининга

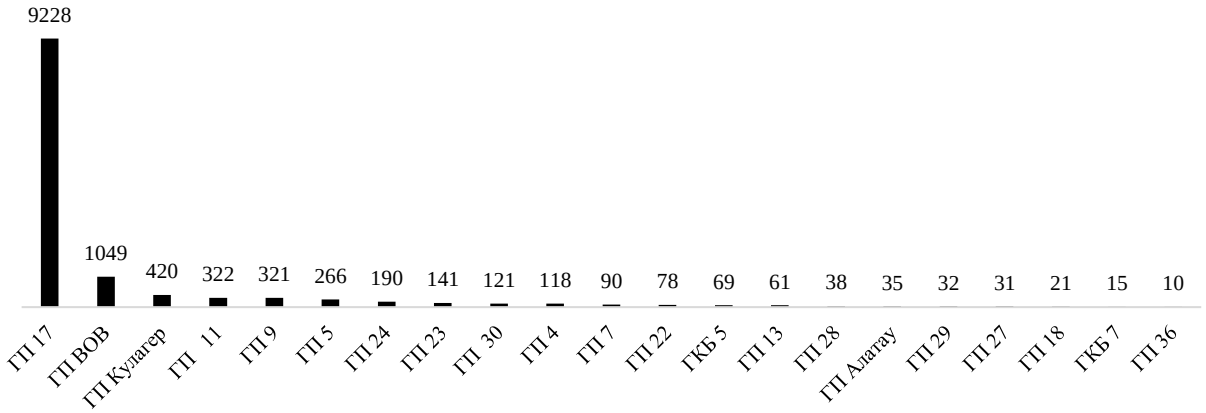


Диаграмма № 50. Количество пациентов, подтвердивших согласие на прохождение скрининга, отображает количество пациентов, которые в ходе обзвона голосовым роботом подтвердили согласие на прохождение скрининговое обследования. Показатель является ключевым индикатором результативности коммуникации и эффективности работы ПМСП по охвату целевой аудитории.

Лидером по числу **подтвержденных согласий** в ноябре стала **ГКБ №5 – 6 323** пациентов, что значительно превышает показатели других медицинских организаций. Второе место занимает **ГП №17** с результатом **1 955** согласий, третье – **ГП ВОВ (1 927)**.

Далее следуют:

— ГП №25 — 1 376 согласия,
— ГП №15 — 1 285,
— ГП №11 — 1 103,
— ГП №12 — 1 014,
— ГП №24 — 937.

3. Ключевые показатели эффективности

В отчётном периоде, по результатам оказания Услуги, достигнуты следующие целевые показатели:

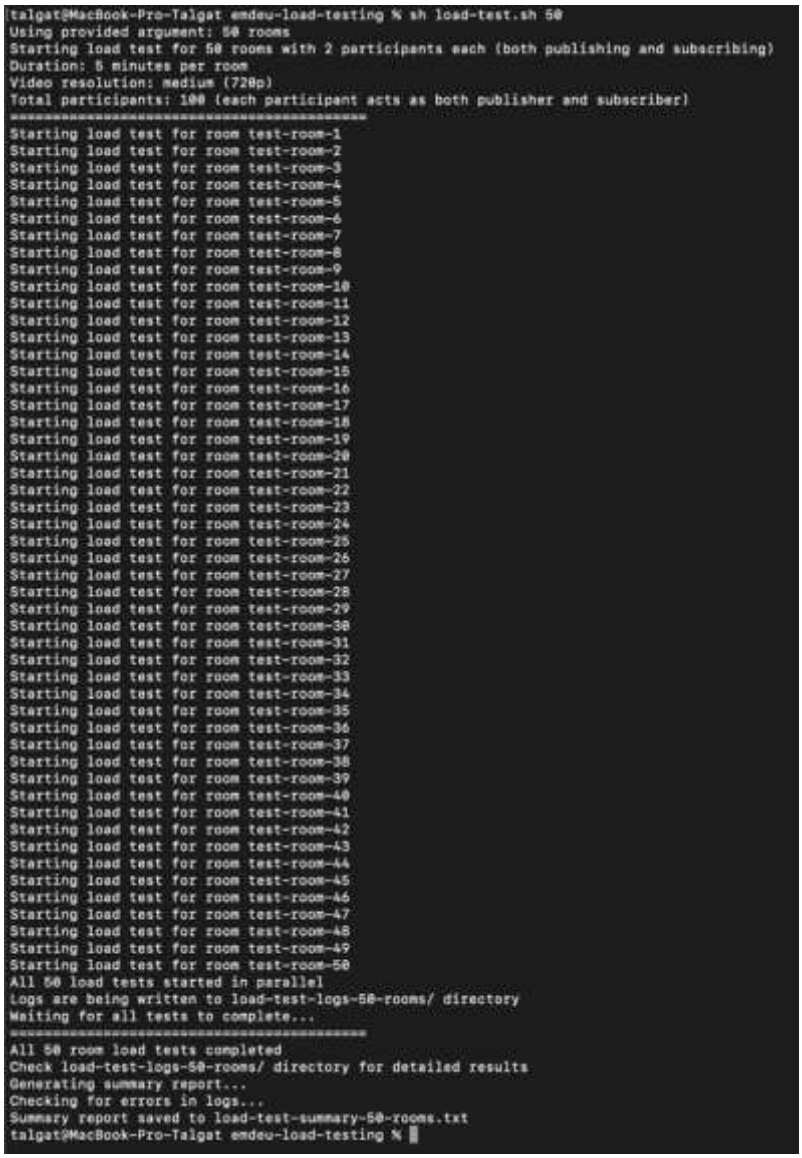
3.1. Не менее 100 одновременных подключений (видеозвонки) на Платформе

Согласно технической спецификации: «Обеспечить подключение не менее 100 одновременных подключений (видеозвонки) на Платформе, с подтверждением логов системы в предоставляемой отчетности»

В целях подтверждения выполнения показателя по обеспечению не менее 100 одновременных подключений (видеозвонков) на платформе, в отчет прилагается протокол нагрузочного тестирования программного обеспечения «Телемедицинский сервис видеозвонков», выполненный независимой организацией — ТОО «Sieversii».

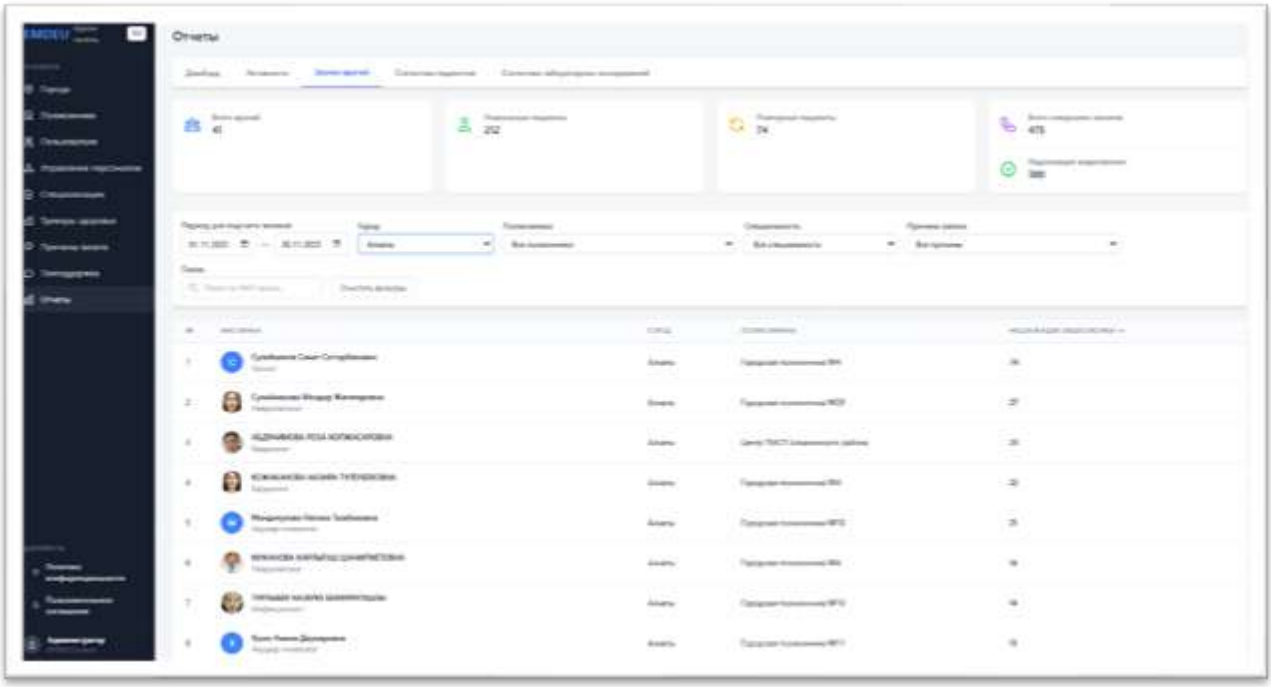
Документ содержит данные системных логов, подтверждающие достижение заданной нагрузки в рамках тестирования.

Работа ПО «Телемедицинский сервис видеозвонков» с учетом 100 подключений полностью подтверждена.



```
talgat@MacBook-Pro-Talgat emdeu-load-testing % sh load-test.sh 50
Using provided argument: 50 rooms
Starting load test for 50 rooms with 2 participants each (both publishing and subscribing)
Duration: 5 minutes per room
Video resolution: medium (720p)
Total participants: 100 (each participant acts as both publisher and subscriber)
==========================================
Starting load test for room test-room-1
Starting load test for room test-room-2
Starting load test for room test-room-3
Starting load test for room test-room-4
Starting load test for room test-room-5
Starting load test for room test-room-6
Starting load test for room test-room-7
Starting load test for room test-room-8
Starting load test for room test-room-9
Starting load test for room test-room-10
Starting load test for room test-room-11
Starting load test for room test-room-12
Starting load test for room test-room-13
Starting load test for room test-room-14
Starting load test for room test-room-15
Starting load test for room test-room-16
Starting load test for room test-room-17
Starting load test for room test-room-18
Starting load test for room test-room-19
Starting load test for room test-room-20
Starting load test for room test-room-21
Starting load test for room test-room-22
Starting load test for room test-room-23
Starting load test for room test-room-24
Starting load test for room test-room-25
Starting load test for room test-room-26
Starting load test for room test-room-27
Starting load test for room test-room-28
Starting load test for room test-room-29
Starting load test for room test-room-30
Starting load test for room test-room-31
Starting load test for room test-room-32
Starting load test for room test-room-33
Starting load test for room test-room-34
Starting load test for room test-room-35
Starting load test for room test-room-36
Starting load test for room test-room-37
Starting load test for room test-room-38
Starting load test for room test-room-39
Starting load test for room test-room-40
Starting load test for room test-room-41
Starting load test for room test-room-42
Starting load test for room test-room-43
Starting load test for room test-room-44
Starting load test for room test-room-45
Starting load test for room test-room-46
Starting load test for room test-room-47
Starting load test for room test-room-48
Starting load test for room test-room-49
Starting load test for room test-room-50
All 50 load tests started in parallel
Logs are being written to load-test-logs-50-rooms/ directory
Waiting for all tests to complete...
==========================================
All 50 room load tests completed
Check load-test-logs-50-rooms/ directory for detailed results
Generating summary report...
Checking for errors in logs...
Summary report saved to load-test-summary-50-rooms.txt
talgat@MacBook-Pro-Talgat emdeu-load-testing %
```

За период с 01 по 30 ноября 2025 года осуществлено 475 телемедицинских консультаций



3.2. Обучение 100% сотрудников поликлиник г. Алматы

Согласно технической спецификации: «Обеспечить обучение 100% сотрудников поликлиник г. Алматы, согласно предоставленным спискам на обучение, по согласованию с Заказчиком»

В рамках исполнения показателя по обучению сотрудников поликлиник г. Алматы к отчету прилагаются протокола проведения обучения пользователей программного обеспечения, подтверждающий, что обучение прошли 100% сотрудников, согласно Приказу КГУ «Управления общественного здравоохранения города Алматы» № 02.1-26/102НҚ от 03 июня 2025 года.

3.3. Обеспечение стабильности работы системы на уровне SLA не менее 95%

Согласно технической спецификации: «Обеспечение стабильности работы системы. Исполнитель должен обеспечивать доступность Платформы на уровне SLA не менее 95% ежемесячно»

В рамках возникающих сбоев в сервисе, а также в части предложений по улучшению сервиса, реализован функционал обращения в техническую поддержку.

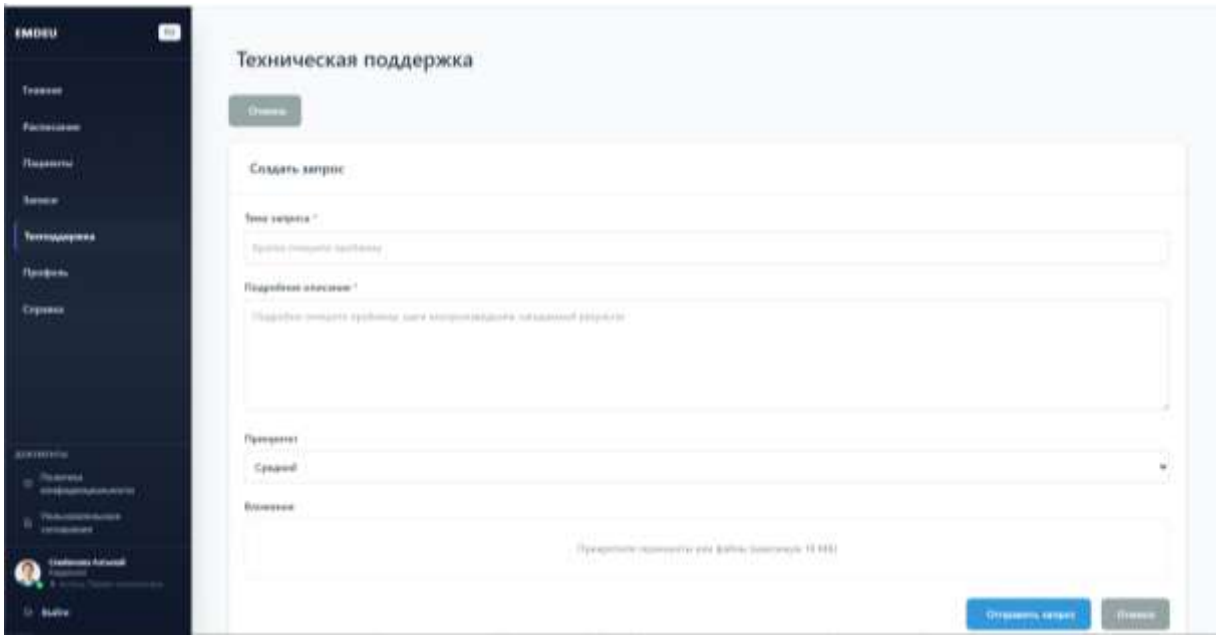


Рисунок. Форма отправки запросов в техническую службу поддержки (скриншот системы).

3.4. Не менее 10 видеоконференций с участием медицинского персонала и пациентов

Согласно технической спецификации: «Проведение не менее 10 (десяти) видеоконференций с участием медицинского персонала и пациентов, с предоставлением Заказчику видеозаписей проведенных конференций».

Общее количество видеоконференций с участием медицинского персонала и пациентов за ноябрь: 475.

Таблица № 53. Статистика по количеству видеоконференций в разрезе по неделям.

№	Недельный период	Состоявшихся приемов
1.	01.11.2025 по 09.11.2025	181
2.	10.11.2025 по 16.11.2025	151
3.	17.11.2025 по 23.11.2025	94
4.	24.11.2025 по 30.11.2025	49
	Итого:	**475**

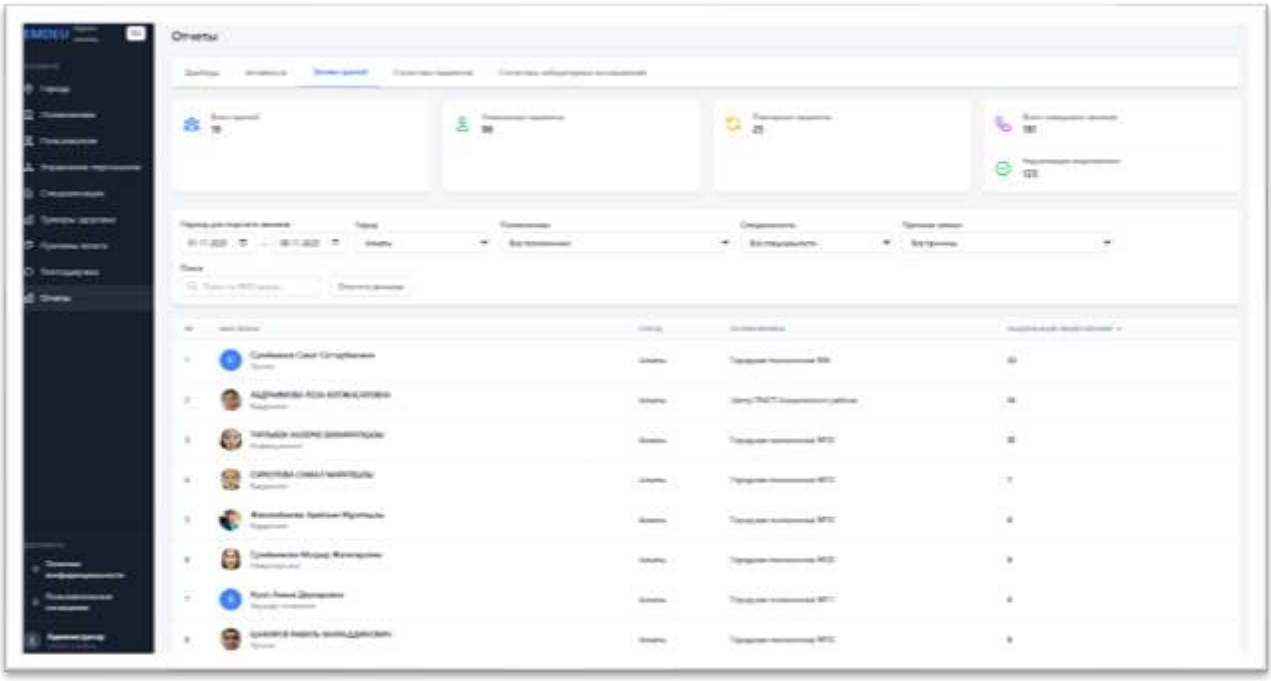


Рисунок. Период с 01.11.2025 по 09.11.2025 (скриншот системы)

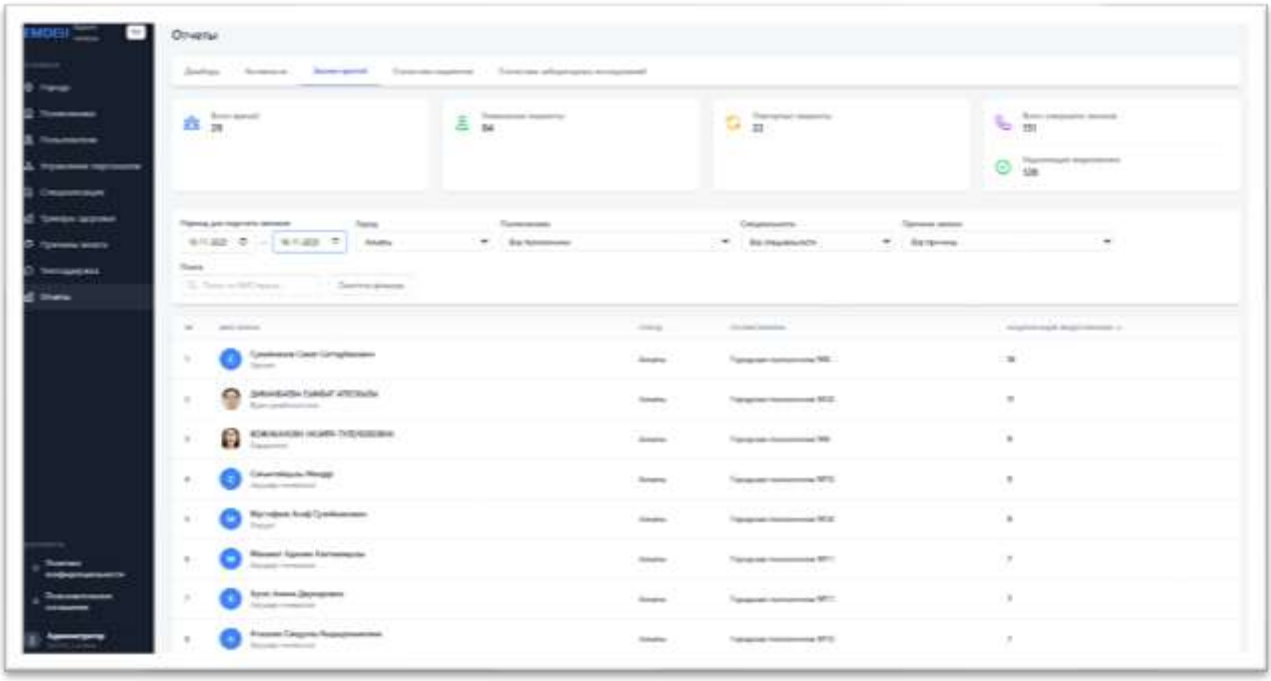


Рисунок. Период с 10.11.2025 по 16.11.2025 (скриншот системы)

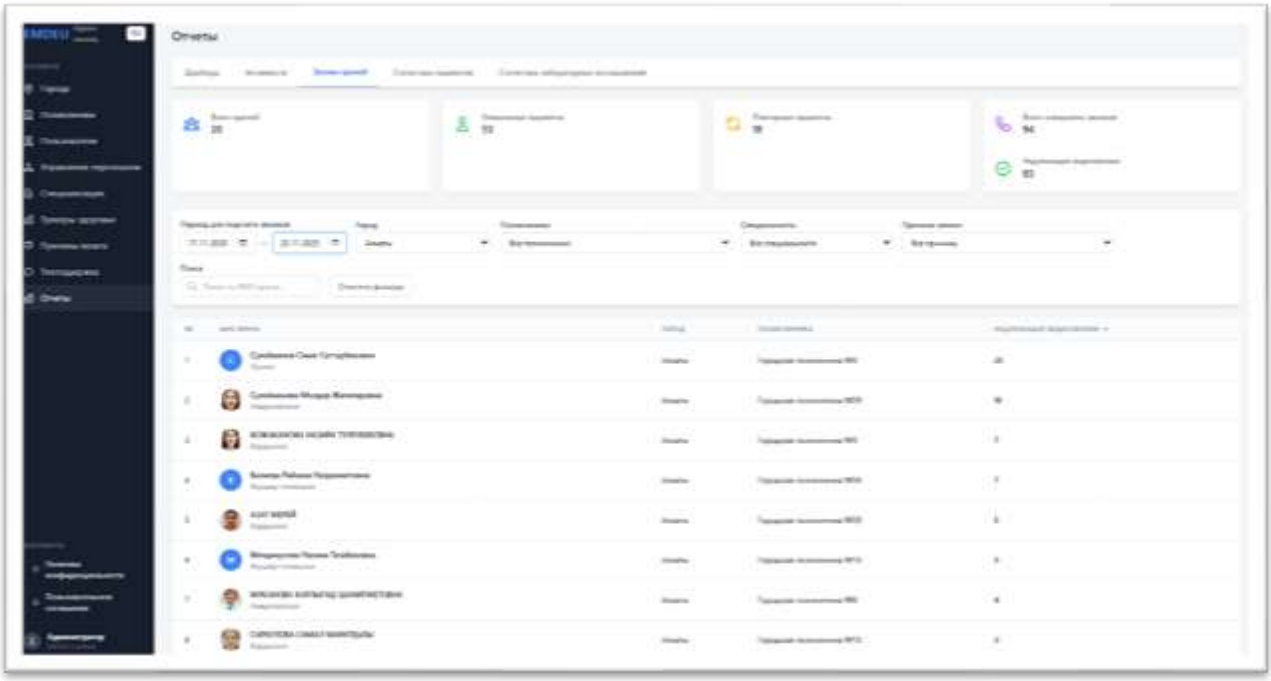


Рисунок. Период с 17.11.2025 по 23.11.2025 (скриншот системы)

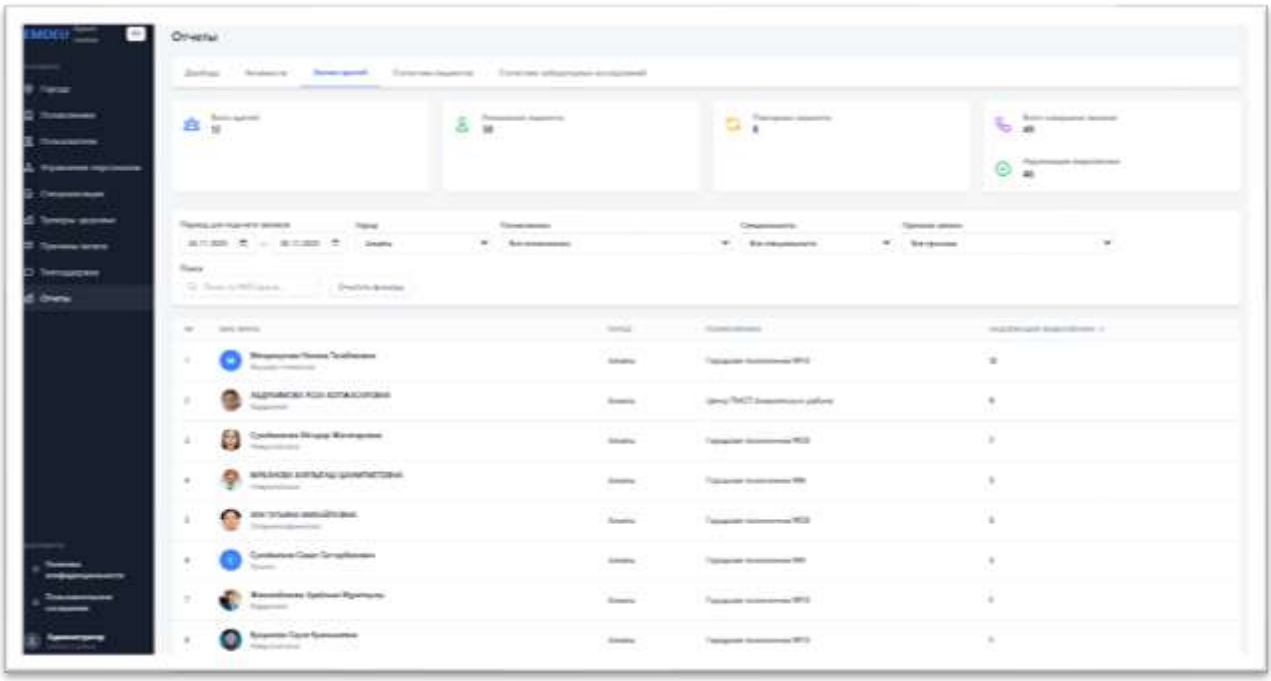


Рисунок. Период с 24.11.2025 по 30.11.2025 (скриншот системы)

3.5. Уровень удовлетворенности пользователей не менее 80%

Согласно технической спецификации: «Обеспечить уровень удовлетворенности пользователей (пациентов и медперсонала) предоставленным сервисом в рамках оказываемой Услуги не менее 80%, согласно данным опросов пользователей подсистемы».

По статистическим данным, поступающим от Пациентов, средняя оценка качества предоставляемого сервиса 4.7 из 5 согласно данным мобильного приложения EMDEU. Что составляет 94%.

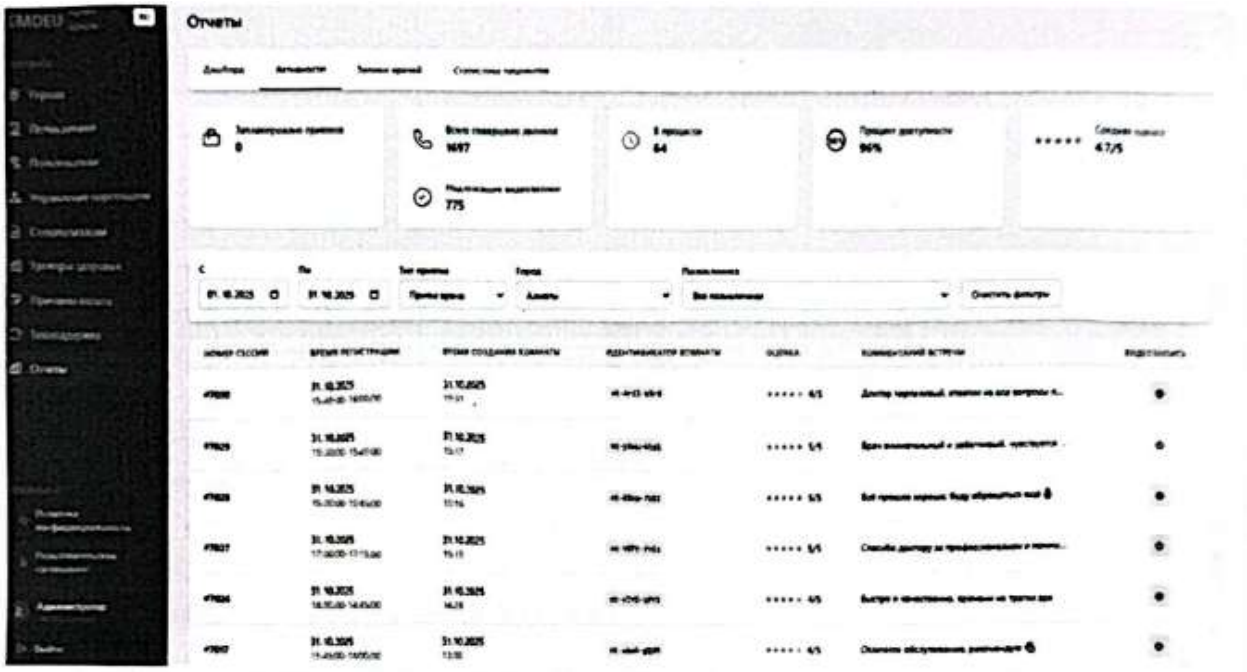


Рисунок. Уровень удовлетворенности пользователей.

3.6. Патронаж и мониторинг не менее 8 000 пациентов

Согласно технической спецификации: «Обеспечить патронаж и мониторинг не менее 8 000 пациентов в месяц на все участвующие в проекте поликлиники, с подтверждением, согласно данным системных отчетов о количестве пациентов, получивших дистанционный патронаж».

По итогам ноября 2025 года фактическое значение существенно превышает установленный норматив: на дистанционном мониторинге и патронаже находилось **20 640 пациента**, что **более чем в 2,5 раза выше планового уровня**.

Таблица № 54. Показатели по мониторингу и патронажу

Метрика	Значение	Примечание
Общее количество пациентов на мониторинге	**20 640**	Совокупное количество всех категорий пациентов, состоящих на дистанционном мониторинге и патронаже за текущий месяц
Количество новорожденных и детей до года на мониторинге	1 725	Дети в возрасте до 1 года, находящиеся под дистанционным наблюдением
Количество беременных женщин на мониторинге	2 022	Женщины, состоящие на дистанционном мониторинге по беременности до момента родов
Количество родильниц на мониторинге	348	Женщины в послеродовом периоде (до 42 суток после родов), состоящие на мониторинге
Количество диспансерных пациентов и активов ССМП на мониторинге	16 545	Диспансерные пациента, в том числе в рамках Программы управления заболеваниями (ПУЗ)

Сервис: статусы обращений

Service: Мониторинг, Колл Центр ТМЦ

Сервис: статусы обращений - Report for Пользовательский От: 1 нояб. 2025 г., 0:00:00 До: 1 дек. 2025 г., 0:00:00 (Asia/Aqtau)

Generated on 01.12.25 at 14:41:54 - Page 1 of 1

Service	Date	Дети (Госпитализирован)	%	Дети (Консультация)	%	Дети (Младенческая смертность)	%
Колл Центр ТМЦ	Ноябрь	0	0,0%	9	1,9%	1	0,2%
Мониторинг	Ноябрь	5	0,4%	178	14,2%	0	0,0%

Service	Date	Дети (Не беспокоить)	%	Дети (Мониторинг)	%	Дети (Переезд в другой город)	%	Total
Колл Центр ТМЦ	Ноябрь	20	4,2%	437	92,8%	4	0,8%	471
Мониторинг	Ноябрь	35	2,8%	1011	80,6%	25	2,0%	1254

Рисунок. Скриншот административной панели сервиса дистанционного мониторинга, демонстрирующий статистику обращений по детям за ноябрь 2025 года. Отчет содержит распределение обращений по категориям: госпитализированные дети, дети на мониторинге, дети старше одного года

Сервис: статусы обращений

Service: Мониторинг, Колл Центр ТМЦ

Сервис: статусы обращений - Report for Пользовательский От: 1 нояб. 2025 г., 0:00:00 До: 1 дек. 2025 г., 0:00:00 (Asia/Aqtau)

Generated on 08.12.25 at 9:47:37 - Page 1 of 1

Service	Date	БЖ (Госпитализирована)	%	БЖ (Консультация)	%	БЖ (Не беспокоить)	%
Колл Центр ТМЦ	Ноябрь	4	0,8%	1	0,2%	18	3,8%
Мониторинг	Ноябрь	8	0,5%	0	0,0%	120	7,8%

Service	Date	БЖ (Обработанный звонок)	%	БЖ (Передан в ПМСП)	%	БЖ (Самопроизвольное прерывание беременности)	%	Total
Колл Центр ТМЦ	Ноябрь	452	94,4%	1	0,2%	3	0,6%	479
Мониторинг	Ноябрь	1406	91,1%	0	0,0%	9	0,6%	1543

Рисунок. Скриншот административной панели сервиса дистанционного мониторинга, демонстрирующий статистику обращений по беременным женщинам за ноябрь 2025 года. Отчет содержит распределение обращений по категориям: госпитализированные беременные, находящиеся на мониторинге, а также случаи самопроизвольного прерывания беременности

Сервис: статусы обращений

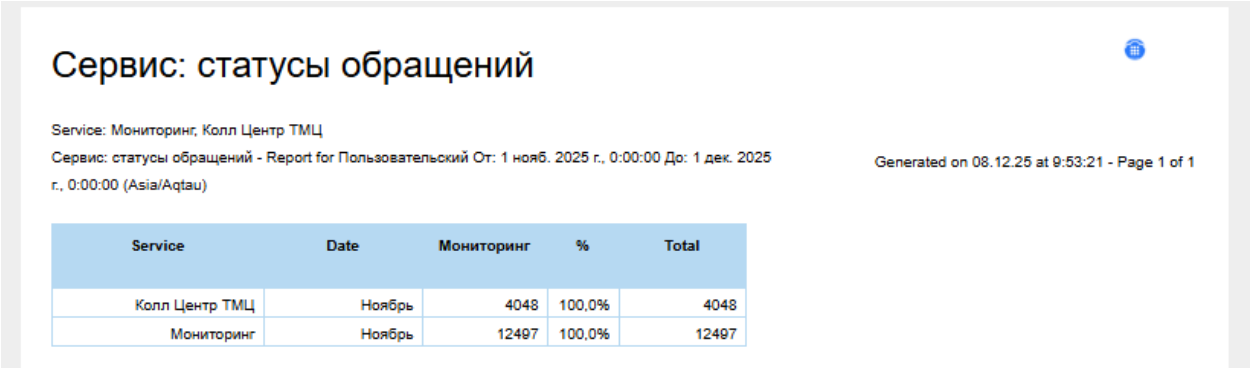
Service: Мониторинг, Колл Центр ТМЦ

Сервис: статусы обращений - Report for Пользовательский От: 1 нояб. 2025 г., 0:00:00 До: 1 дек. 2025 г., 0:00:00 (Asia/Aqtau)

Generated on 01.12.25 at 14:33:55 - Page 1 of 1

Service	Date	Родильницы	%	Total
Колл Центр ТМЦ	Ноябрь	57	100,0%	57
Мониторинг	Ноябрь	291	100,0%	291

Рисунок. Скриншот административной панели сервиса дистанционного мониторинга, демонстрирующий статистику обращений по родильницам за ноябрь 2025 года



Сервис: статусы обращений

Service: Мониторинг, Колл Центр ТМЦ

Сервис: статусы обращений - Report for Пользовательский От: 1 нояб. 2025 г., 0:00:00 До: 1 дек. 2025 г., 0:00:00 (Asia/Aqtau)

Generated on 08.12.25 at 9:53:21 - Page 1 of 1

Service	Date	Мониторинг	%	Total
Колл Центр ТМЦ	Ноябрь	4048	100,0%	4048
Мониторинг	Ноябрь	12497	100,0%	12497

Рисунок. Скриншот административной панели сервиса дистанционного мониторинга, демонстрирующий статистику обработки активов, переданных Службой скорой медицинской помощи (ССМП) и диспансерных пациентов, включая категории в рамках Программы управления заболеваниями (ПУЗ), за октябрь 2025 года

3.7. Не менее 20 000 контактов с пациентами для приглашения на скрининги

Согласно технической спецификации: «Обеспечить не менее 20 000 (двадцати тысяч) контактов с пациентами ежемесячно для приглашения на скрининги и опросы по качеству оказания медицинских услуг виртуальными голосовыми консультантами (голосовые и текстовые роботы с искусственным интеллектом)»

Для подтверждения выполнения данного показателя предоставлены следующие материалы:

На рисунке Скриншот выгрузки из базы данных звонков виртуального голосового консультанта за ноябрь 2025 года отображается информация по каждому контакту: наименование ГП, дата и время звонка, аудиозапись, результат (успешный/неудачный), ссылка на тип бота и итоговый статус, что подтверждает факт совершённых коммуникаций с пациентами.

На рисунке Фрагмент нижней части той же выгрузки, показана итоговая строка с общим количеством записей: 48 973 контакта за отчётный период.

Таким образом, фактическое количество контактов за ноябрь 2025 года составило 48 973, что превышает установленный целевой порог в 20 000 контактов. Это подтверждает, что показатель выполнен в полном объёме.

	id	lead_id	gp_name	link	call_time	status_after_call_name
1	4 001 256	1 403 632	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:01:19.000 +0500	Не звонить
2	4 001 692	1 403 588	ГП17_Алматы	https/ 3.mp3	2025-11-01 11:01:19.000 +0500	Неверная информация
3	4 002 205	1 402 709	ГП17_Алматы	https/ 0.mp3	2025-11-01 11:01:49.000 +0500	Уведомлены
4	4 002 704	1 402 520	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:01:53.000 +0500	Не заинтересованы
5	3 979 180	1 356 483	ГПВОВ00_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:04.000 +0500	Не заинтересованы
6	4 000 412	1 480 675	ГП17_Алматы	https/ 3.mp3	2025-11-01 11:02:05.000 +0500	Заинтересованы
7	4 001 813	1 403 163	ГП17_Алматы	https/ 0.mp3	2025-11-01 11:02:05.000 +0500	Заинтересованы
8	3 996 177	1 526 867	ГП17_Алматы	https/ 3.mp3	2025-11-01 11:02:08.000 +0500	Не звонить
9	3 989 136	1 412 634	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:14.000 +0500	Неверная информация
10	4 001 624	1 403 473	ГП17_Алматы	https/ 8.mp3	2025-11-01 11:02:14.000 +0500	Заинтересованы
11	4 001 067	1 403 898	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:17.000 +0500	Заинтересованы
12	4 001 128	1 403 996	ГП17_Алматы	https/ 3.mp3	2025-11-01 11:02:17.000 +0500	Уже проходили
13	3 995 942	1 527 156	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:20.000 +0500	Заинтересованы
14	4 001 622	1 403 345	ГП17_Алматы	https/ 36.mp3	2025-11-01 11:02:20.000 +0500	Неверная информация
15	4 002 053	1 403 056	ГП17_Алматы	https/ 5.mp3	2025-11-01 11:02:20.000 +0500	Заинтересованы
16	4 001 280	1 403 627	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:23.000 +0500	Уведомлены
17	4 001 339	1 403 683	ГП17_Алматы	https/ 0.mp3	2025-11-01 11:02:23.000 +0500	Уже звонили
18	3 995 521	1 527 908	ГП17_Алматы	https/ 7.mp3	2025-11-01 11:02:27.000 +0500	Уведомлены
19	4 001 216	1 403 661	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:27.000 +0500	Заинтересованы
20	4 000 432	1 480 618	ГП17_Алматы	https/ 3.mp3	2025-11-01 11:02:30.000 +0500	Заинтересованы
21	4 001 001	1 403 830	ГП17_Алматы	https/ 45.mp3	2025-11-01 11:02:33.000 +0500	Уже проходили
22	4 001 255	1 403 767	ГП17_Алматы	https/ 2.mp3	2025-11-01 11:02:33.000 +0500	Заинтересованы
23	4 002 066	1 403 059	ГП17_Алматы	https/ 51.mp3	2025-11-01 11:02:33.000 +0500	Уведомлены
24	4 002 103	1 402 853	ГП17_Алматы	https/ 1.mp3	2025-11-01 11:02:36.000 +0500	Заинтересованы
25	3 982 970	1 345 617	ГПВОВ00_Алматы	https/ 33.mp3	2025-11-01 11:02:38.000 +0500	Заинтересованы
26	4 002 568	1 402 658	ГП17_Алматы	https/ 4.mp3	2025-11-01 11:02:39.000 +0500	Заняты
27	3 992 248	1 483 585	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:42.000 +0500	Уведомлены
28	4 000 655	1 404 285	ГП17_Алматы	https/ 36.mp3	2025-11-01 11:02:42.000 +0500	Заинтересованы
29	4 002 034	1 403 175	ГП17_Алматы	https/ 0.mp3	2025-11-01 11:02:42.000 +0500	Неверная информация
30	3 996 094	1 526 773	ГП17_Алматы	https/ 69.mp3	2025-11-01 11:02:45.000 +0500	Заинтересованы
31	3 996 506	1 526 291	ГП17_Алматы	https/ 2.mp3	2025-11-01 11:02:48.000 +0500	Неверная информация
32	4 000 626	1 404 383	ГП17_Алматы	https/ 00.mp3	2025-11-01 11:02:51.000 +0500	Заинтересованы
33	4 002 122	1 402 750	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:02:54.000 +0500	Уже проходили
34	4 002 132	1 402 771	ГП17_Алматы	https/ 19.mp3	2025-11-01 11:03:03.000 +0500	Уже проходили
35	4 000 981	1 403 852	ГП17_Алматы	https/ .mp3	2025-11-01 11:03:06.000 +0500	Заинтересованы
36	3 996 358	1 526 712	ГП17_Алматы	https/ 3.mp3	2025-11-01 11:03:16.000 +0500	Другая фраза
37	4 002 147	1 402 766	ГП17_Алматы	https/ 93.mp3	2025-11-01 11:03:16.000 +0500	Заинтересованы
38	3 978 086	1 512 183	ГП17_Алматы	https/ 8.mp3	2025-11-01 11:03:19.000 +0500	Заинтересованы
39	4 001 809	1 403 117	ГП17_Алматы	https/ 4.mp3	2025-11-01 11:03:19.000 +0500	Заняты
40	4 001 634	1 403 343	ГП17_Алматы	https/ 0.mp3	2025-11-01 11:03:22.000 +0500	Заинтересованы

Обновить | Save | Cancel | Экспорт данных ... | 200 | 48 973

Рисунок. Скриншот выгрузки из базы данных звонков виртуального голосового консультанта за ноябрь 2025 года. Отображается информация по каждому контакту: дата и время звонка, длительность, результат (успешный/неудачный), ссылка на аудиозапись, тип бота и итоговый статус

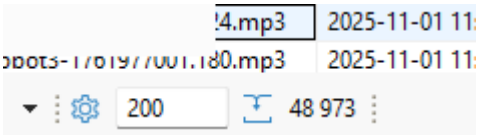


Рисунок. Фрагмент нижней части выгрузки из базы данных, подтверждающий общее количество записей за отчётный период — 48 973 контакта

3.8. Конверсия не менее 10% от общего количества исходящих звонков голосовыми роботами

Согласно технической спецификации: «Обеспечить конверсию не менее 10% от общего количества исходящих звонков голосовыми роботами (успешный звонок – это дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа)».

Фактический **показатель конверсии составляет 10,46%**, что превышает установленный порог в 10%. Таким образом, KPI по успешным дозвонам выполнен.
Формула для расчёта:

$$\text{Конверсия} = \left(\frac{\text{Количество успешных звонков}}{\text{Общее количество обзвонов}}\right) \times 100\%$$

Подстановка значений:

Общее количество обзвонов (общего количества исходящих звонков голосовыми роботами): 296 621
Количество успешных звонков (количество дозвонов до пациента роботом и получение согласия или отказа): 31 037

$$\text{Конверсия} = \left(\frac{31\,037}{296\,621}\right) \times 100\% \approx 10{,}46\%$$

4. Подтверждение функциональных требований

Отчет включает подробную информацию о каждом этапе оказанных Услуг, а также эксплуатации ключевых функциональных возможностей.

Услуги оказаны в рамках проекта «Almaty Digital Medical Center» с целью цифровизации коммуникаций между пациентами и медицинскими учреждениями, повышения доступности и качества оказания медицинских услуг, внедрения инструментов телемедицины и дистанционного мониторинга здоровья.

Представленные в отчете мероприятия подтверждены актами, протоколами, скриншотами интерфейсов системы, фотофиксацией, а также иными документами, оформленными надлежащим образом и подписанными уполномоченными представителями Заказчика и Исполнителя.

4.1. Доступ к Платформе

1) Единый контактный центр:

Согласно пункту 2 подпункту 2.1 и пункту 3 подпункту 3.1 развернуты на территории Исполнителя 12 (двенадцать) АРМ для операторов-консультантов (центральная линия).

Ниже представлена техническая спецификация АРМ и фотоотчет развернутых АРМ:

Таблица № 55. Техническая спецификация АРМ

№	Наименование комплектующих	Кол-во
1	Системный блок: CI512400, R120, H610ME, 8GB*2, 240Gb, Qmax	12
2	Монитор Acer KA242YEbi (UM.QX2EE.E05) 23.8"	12
3	Монитор Lenovo ThinkVision C24-40 63DCKAT6EU 23.8"	12
4	Комплект Rapoo X130PRO Black	12
5	Гарнитура Logitech Stereo Headset H390 (981-000406)	12
6	Сетевой фильтр SVC ZC6S-50M	12

Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

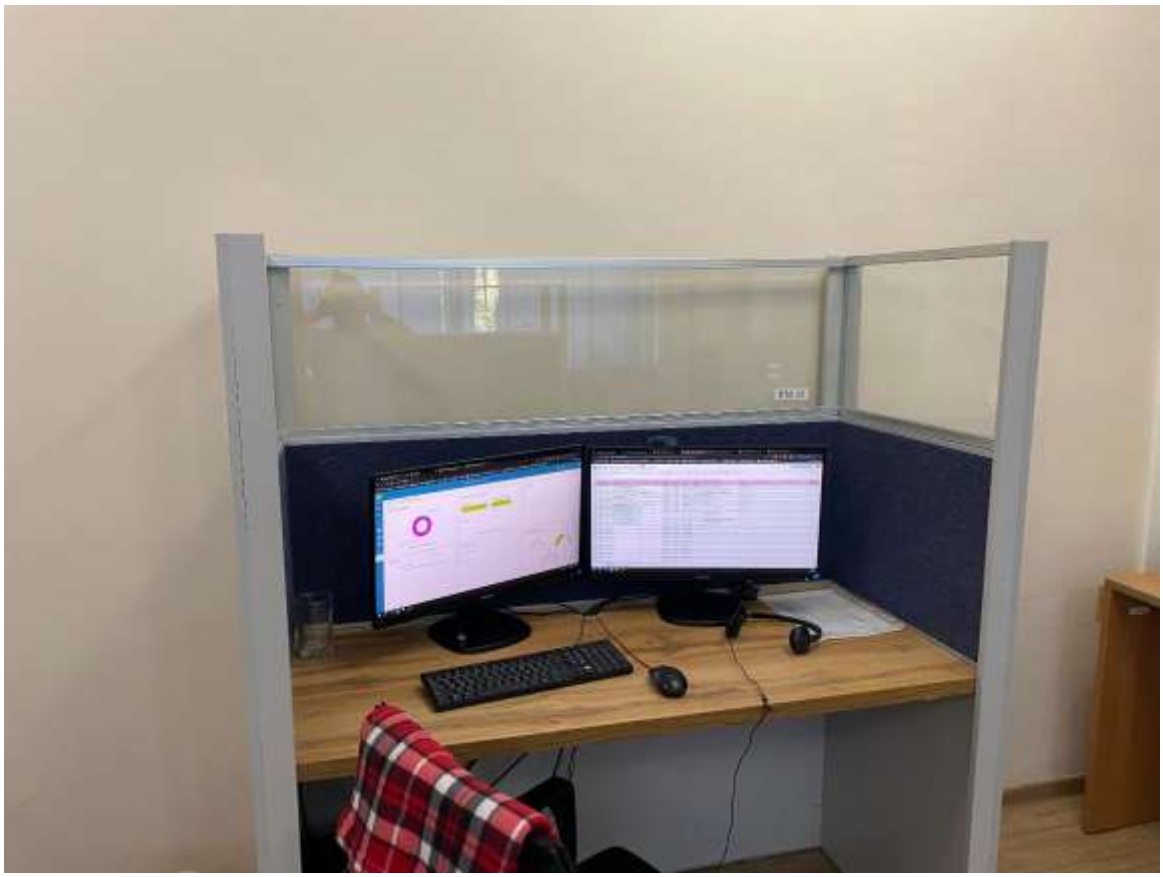


Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

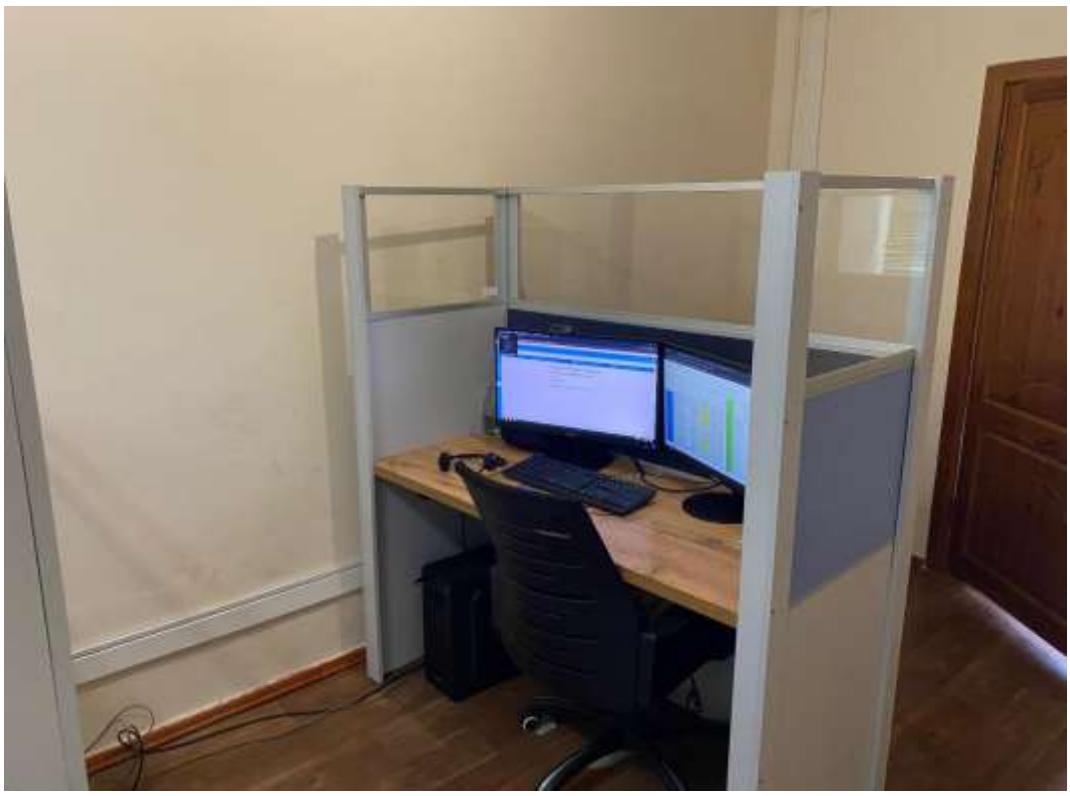


Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

Рисунок. Вход в офис Almaty Digital Medical Center, открытый в июле

Рисунок. Фойе офиса Almaty Digital Medical Center

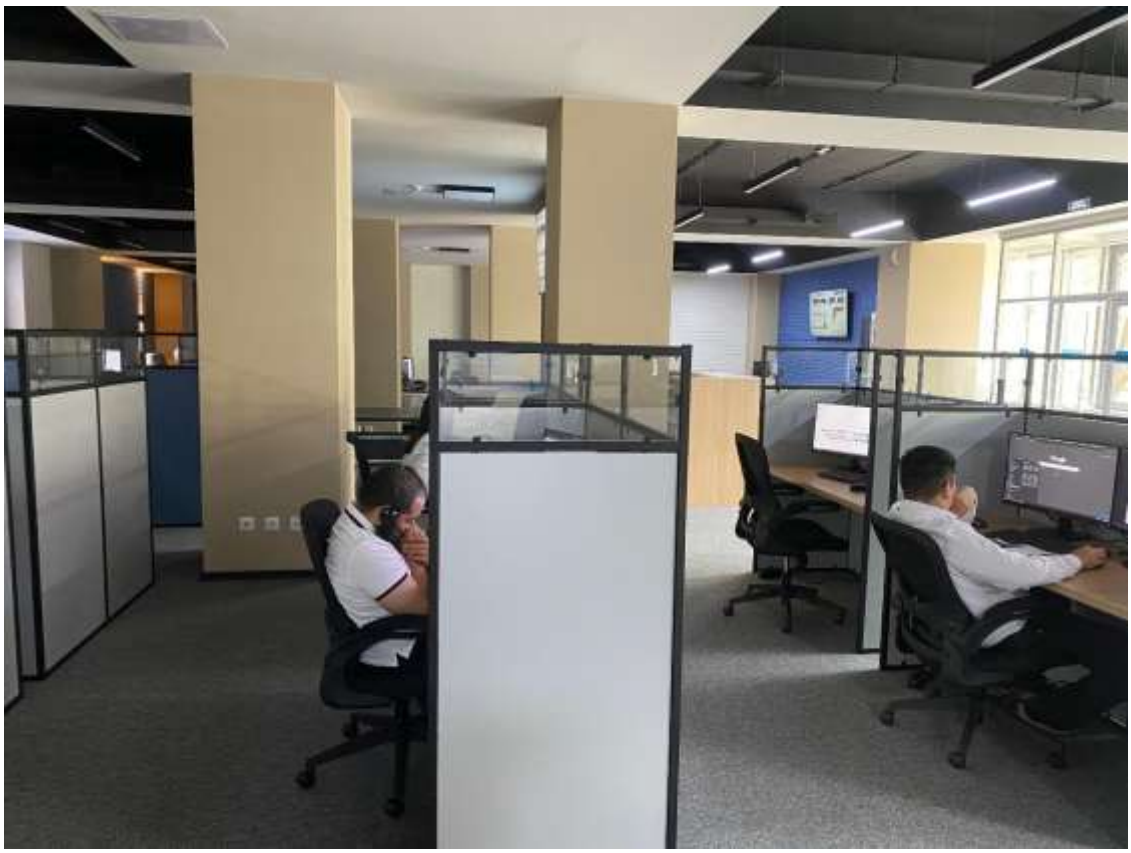


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

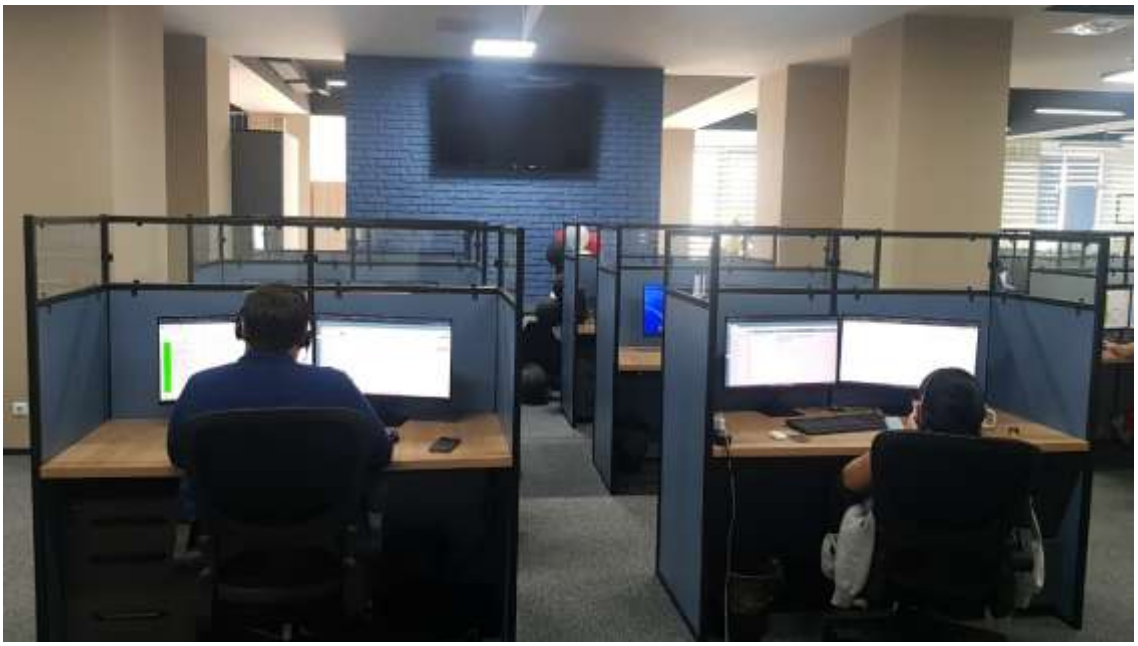


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

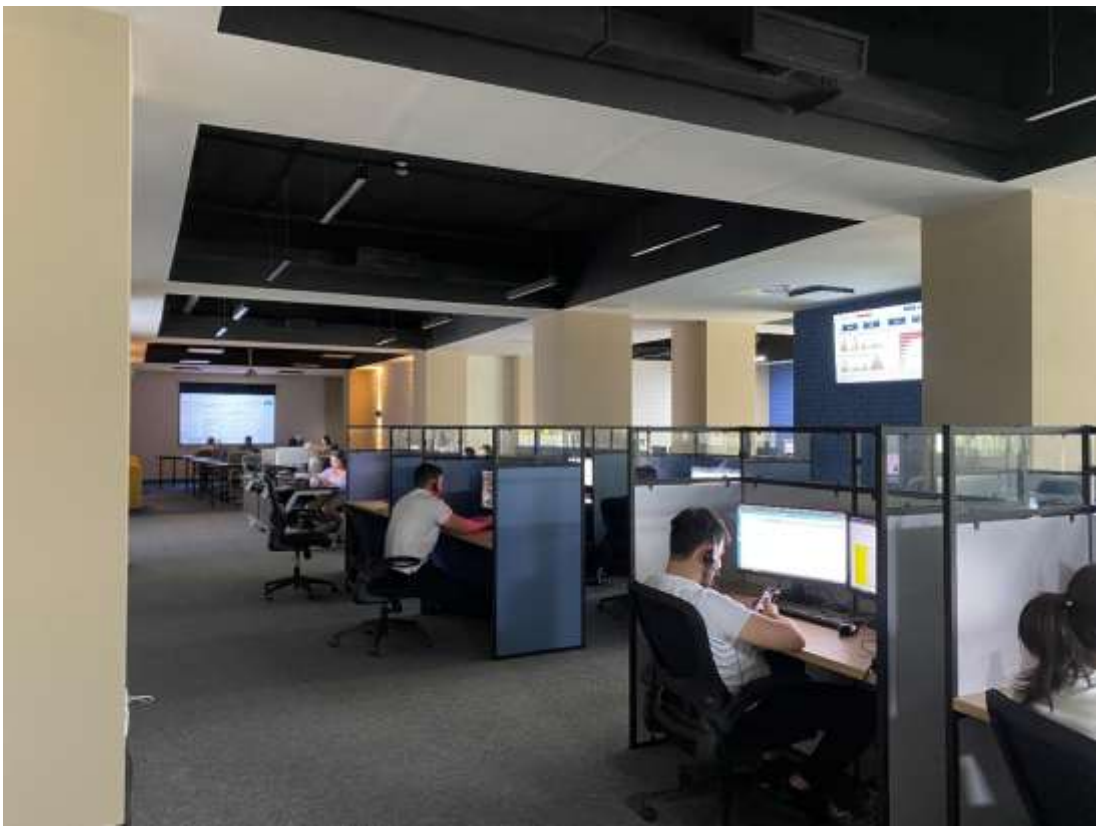


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

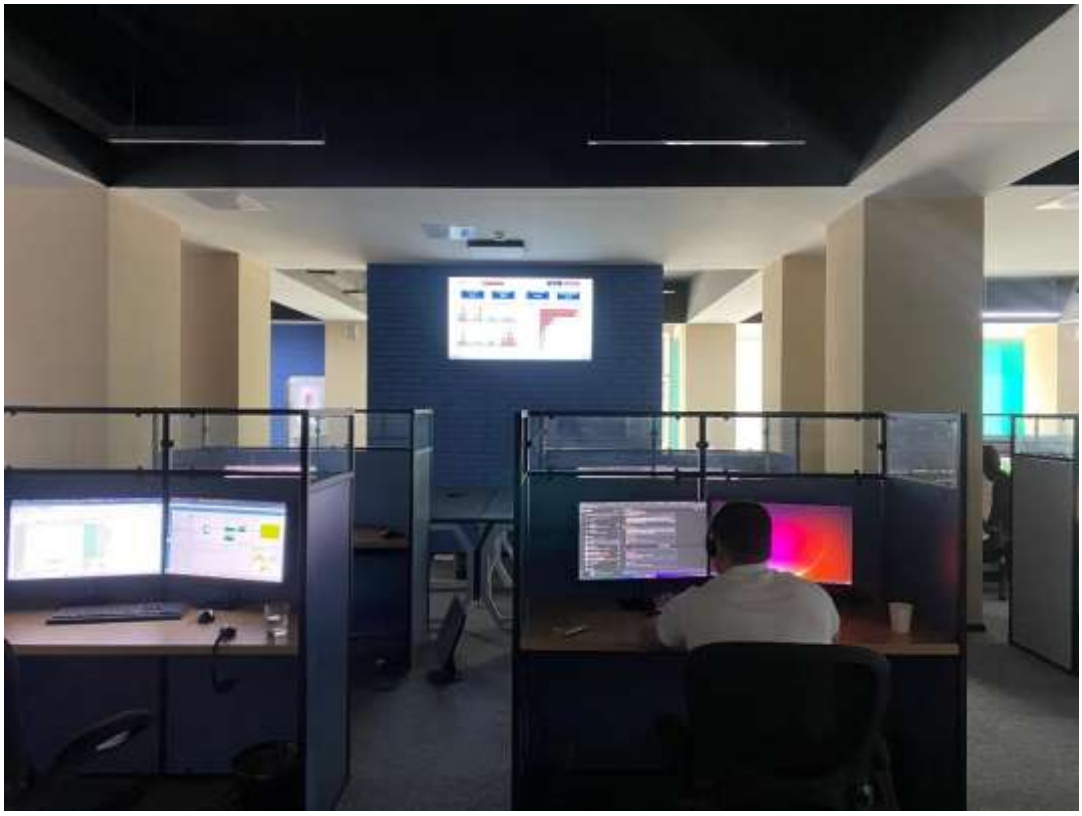


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

Рисунок. Отдел аналитики

Рисунок. Отдел аналитики

Рисунок. Конференц-зал офиса ADMC

Рисунок. Конференц-зал офиса ADMC

Рисунок. Уголок инноваций офиса ADMC

Протокол обучения и предоставление доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизирован операторами-консультантами и ответственными сотрудниками Исполнителя.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету и служит подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Согласно пункту 2 подпункту 2.1 и пункту 3 подпункту 3.1 развернуты локальные КЦ в 8 поликлиниках, выданы учётные записи:

- КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г.
- КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

Протоколы обучения и акты передачи доступов к программному обеспечению оформлены надлежащим образом, завизированы ответственными сотрудниками районных медицинских организаций:

- КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г.
- КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы

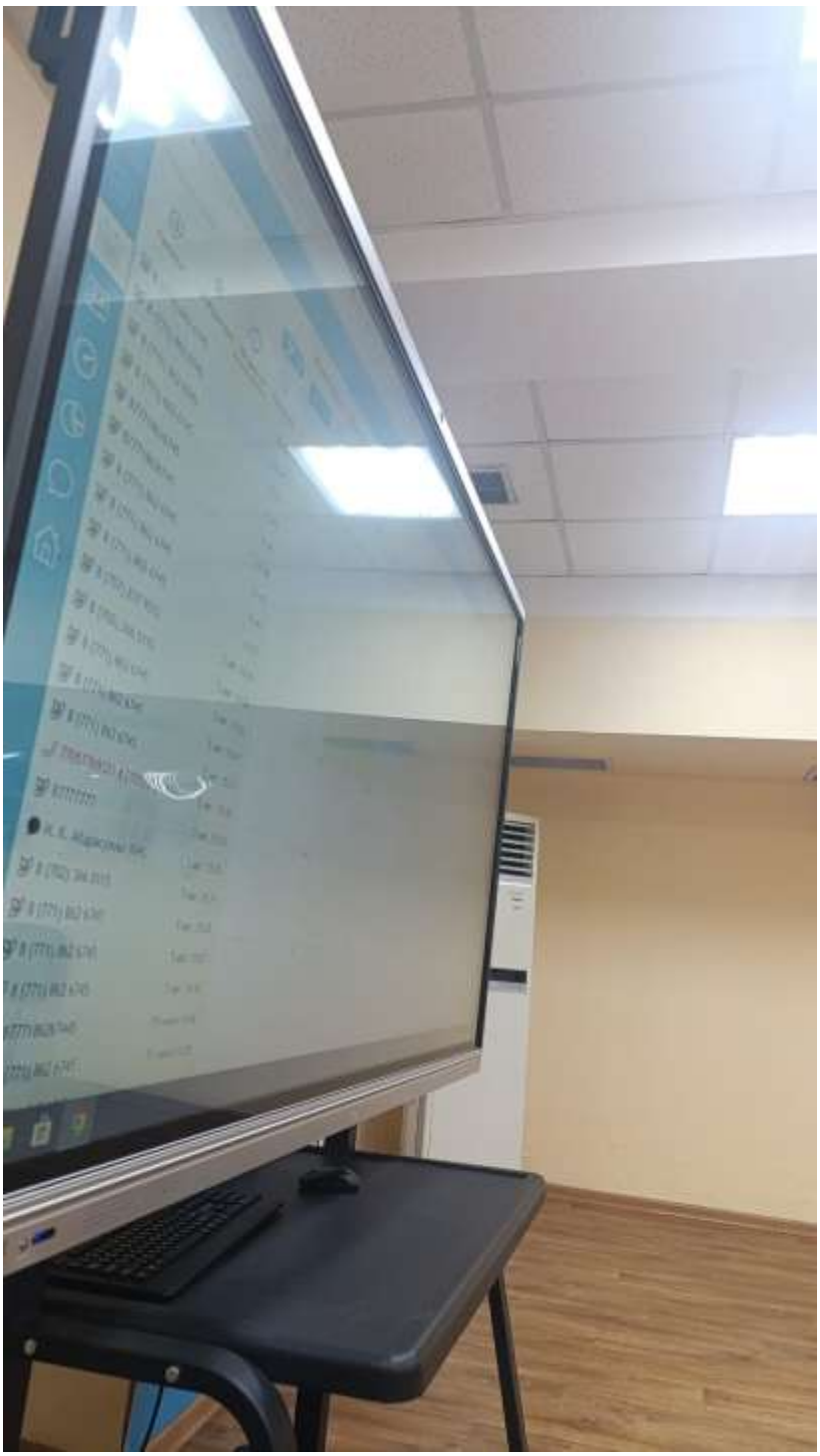
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Видео-подтверждение обучение сотрудников поликлиник в онлайн-формате:

https://drive.google.com/drive/folders/11hErxZMWVJxrzPCQUk1ui_DUAqyRjufm

Фотоотчет обучения сотрудников поликлиник в офлайн-формате:



В подтверждение выполнения настроек представлена визуализация панели администрирования учетных записей в программном обеспечении:

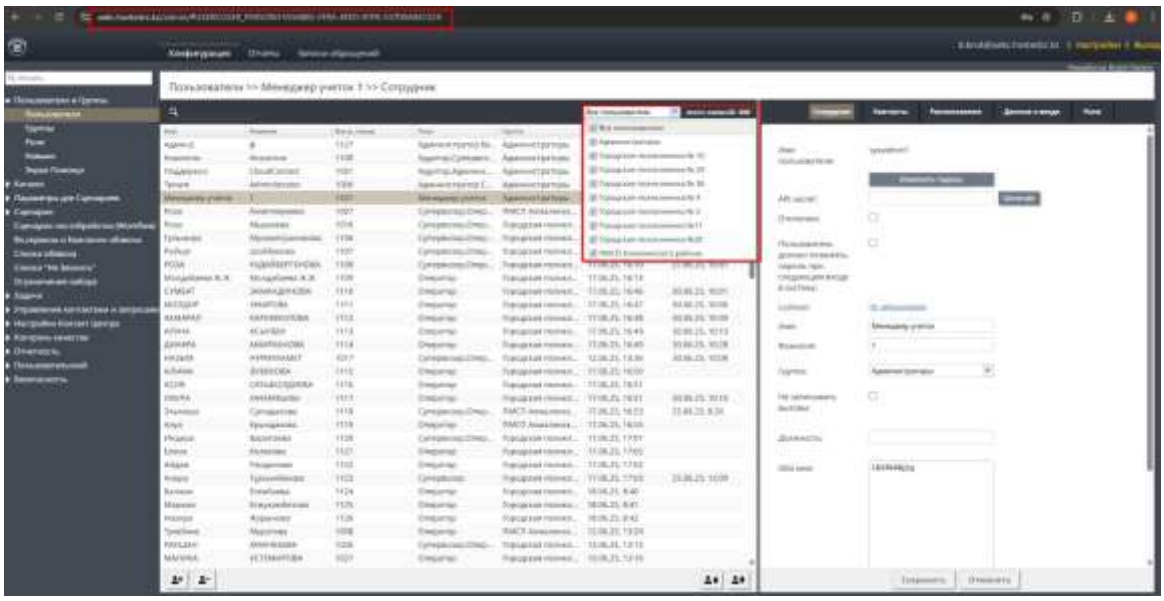
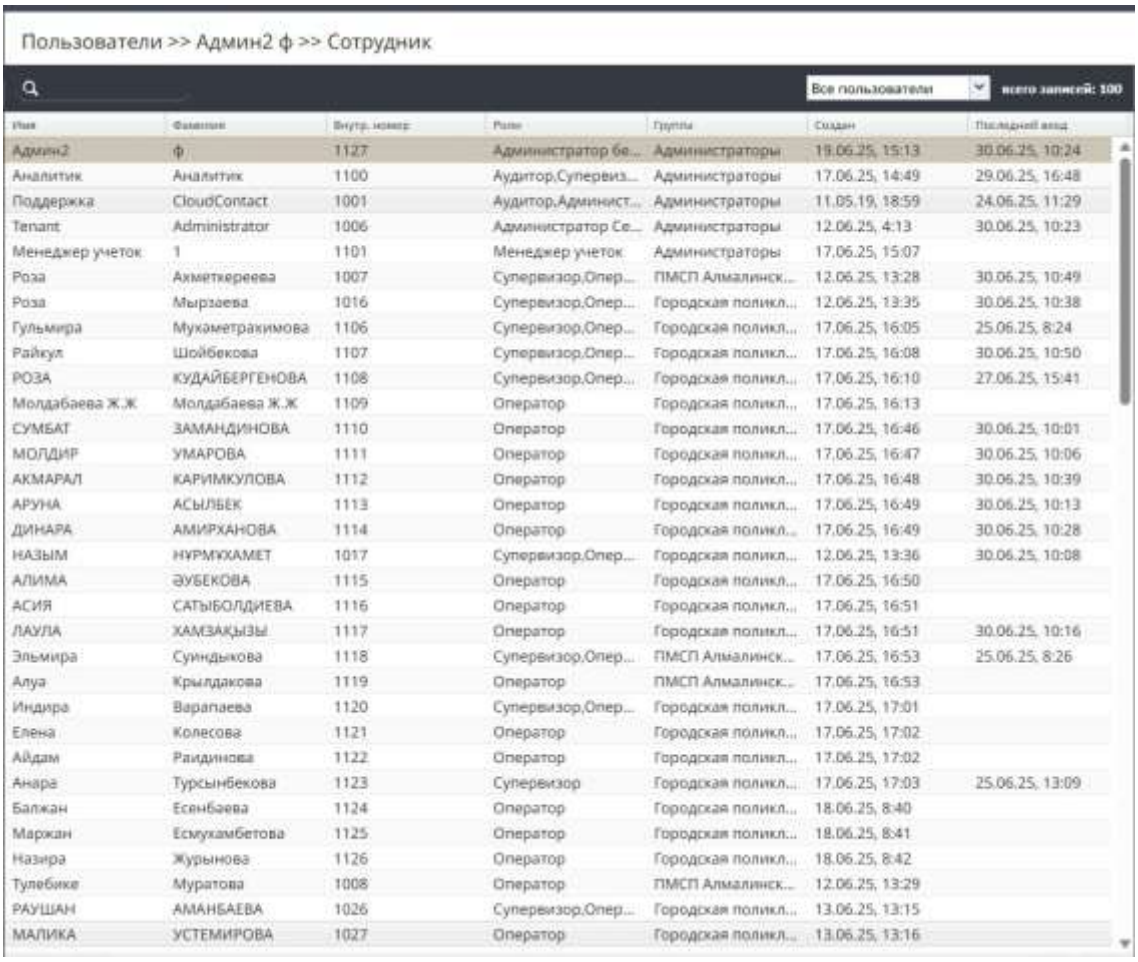


Рисунок. Панель администрирования учетных записей



Пользователи >> Админ2 ф >> Сотрудник

Все пользователи | всего записей: 100

Имя	Фамилия	Внутр. номер	Роли	Группы	Создан	Последний вход
Админ2	ф	1127	Администратор бе...	Администраторы	19.06.25, 15:13	30.06.25, 10:24
Аналитик	Аналитик	1100	Аудитор,Супервиз...	Администраторы	17.06.25, 14:49	29.06.25, 16:48
Поддержка	CloudContact	1001	Аудитор,Администр...	Администраторы	11.05.19, 18:59	24.06.25, 11:29
Tenant	Administrator	1006	Администратор Се...	Администраторы	12.06.25, 4:13	30.06.25, 10:23
Менеджер учеток	1	1101	Менеджер учеток	Администраторы	17.06.25, 15:07	
Роза	Ахметкереева	1007	Супервизор,Опер...	ПМСП Алмалинск...	12.06.25, 13:28	30.06.25, 10:49
Роза	Мырзаева	1016	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	12.06.25, 13:35	30.06.25, 10:38
Гульмира	Мухаметрахимова	1106	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	17.06.25, 16:05	25.06.25, 8:24
Райкул	Шойбекова	1107	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	17.06.25, 16:08	30.06.25, 10:50
РОЗА	КУДАЙБЕРГЕНОВА	1108	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	17.06.25, 16:10	27.06.25, 15:41
Молдабаева Ж.Ж	Молдабаева Ж.Ж	1109	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:13	
СУМБАТ	ЗАМАНДИНОВА	1110	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:46	30.06.25, 10:01
МОЛДИР	УМАРОВА	1111	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:47	30.06.25, 10:06
АКМАРАЛ	КАРИМКУЛОВА	1112	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:48	30.06.25, 10:39
АРУНА	АСЫЛБЕК	1113	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:49	30.06.25, 10:13
ДИНАРА	АМИРХАНОВА	1114	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:49	30.06.25, 10:28
НАЗЫМ	НҰРМҰХАМЕТ	1017	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	12.06.25, 13:36	30.06.25, 10:08
АЛИМА	ӘУБЕКОВА	1115	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:50	
АСИЯ	САТЫБОЛДИЕВА	1116	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:51	
ЛАУЛА	ХАМЗАҚЫЗЫ	1117	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 16:51	30.06.25, 10:16
Эльмира	Суиндыкова	1118	Супервизор,Опер...	ПМСП Алмалинск...	17.06.25, 16:53	25.06.25, 8:26
Алуа	Крылдакова	1119	Оператор	ПМСП Алмалинск...	17.06.25, 16:53	
Индира	Варапаева	1120	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	17.06.25, 17:01	
Елена	Колесова	1121	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 17:02	
Айдам	Раидинова	1122	Оператор	Городская поликл...	17.06.25, 17:02	
Анара	Турсынбекова	1123	Супервизор	Городская поликл...	17.06.25, 17:03	25.06.25, 13:09
Балжан	Есенбаева	1124	Оператор	Городская поликл...	18.06.25, 8:40	
Маржан	Есмухамбетова	1125	Оператор	Городская поликл...	18.06.25, 8:41	
Назира	Журынова	1126	Оператор	Городская поликл...	18.06.25, 8:42	
Тулебике	Муратова	1008	Оператор	ПМСП Алмалинск...	12.06.25, 13:29	
РАУШАН	АМАНБАЕВА	1026	Супервизор,Опер...	Городская поликл...	13.06.25, 13:15	
МАЛИКА	УСТЕМИРОВА	1027	Оператор	Городская поликл...	13.06.25, 13:16	

Рисунок. Фрагмент панели администрирования с заведенными учетными записями сотрудников поликлиник

В рамках исполнения обязательств Исполнителем была проведена работа по подготовке и оснащению рабочих мест в городских поликлиниках. В сентябре 2025 года произведена передача оборудования: веб-камеры и гарнитуры в ГП-5, ГП-7, ГП-15, ГП-10 и ГП-4.

Оборудование введено в эксплуатацию и используется сотрудниками для обеспечения работы платформы.

2) Сервис дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов:

Согласно пункту 2 подпункту 2.1. развернута центральная группа мониторинга на стороне Исполнителя.

Протокол обучения и предоставление доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизирован операторами-консультантами и ответственными сотрудниками Исполнителя.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету и служит подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Развернут сервис в 8 поликлиниках с предоставлением учетных записей для медицинских работников:

- КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г.
- КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

Протоколы обучения и акты передачи доступов к программному обеспечению оформлены надлежащим образом, завизированы ответственными сотрудниками районных медицинских организаций:

- КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г.
- КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

3) Телемедицинский сервис:

Согласно пункту 2 подпункту 2.1. развернут телемедицинский сервис в 8 поликлиниках г. Алматы с возможностью одновременного подключения не менее 100 (ста) сеансов видеосвязи.

Фотоотчет представлен ниже:

Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы

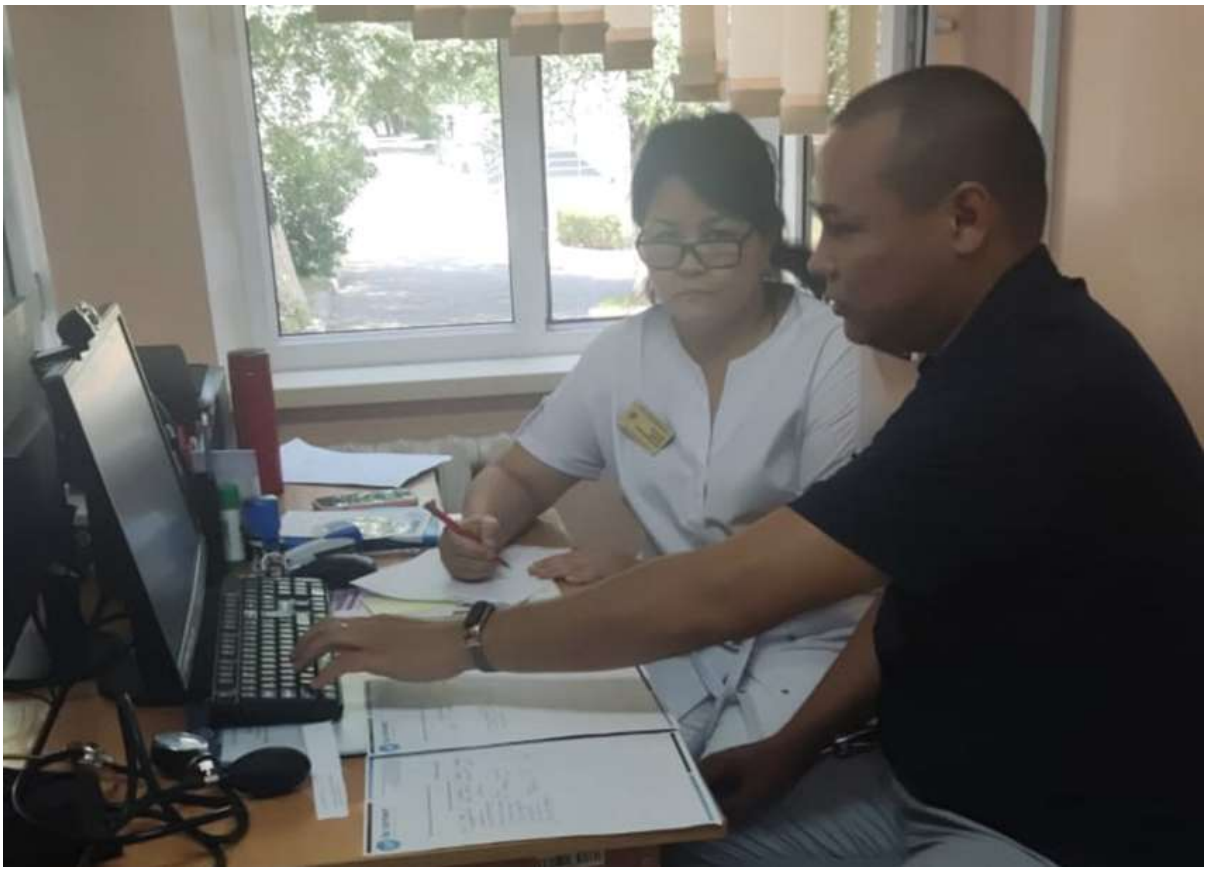


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы

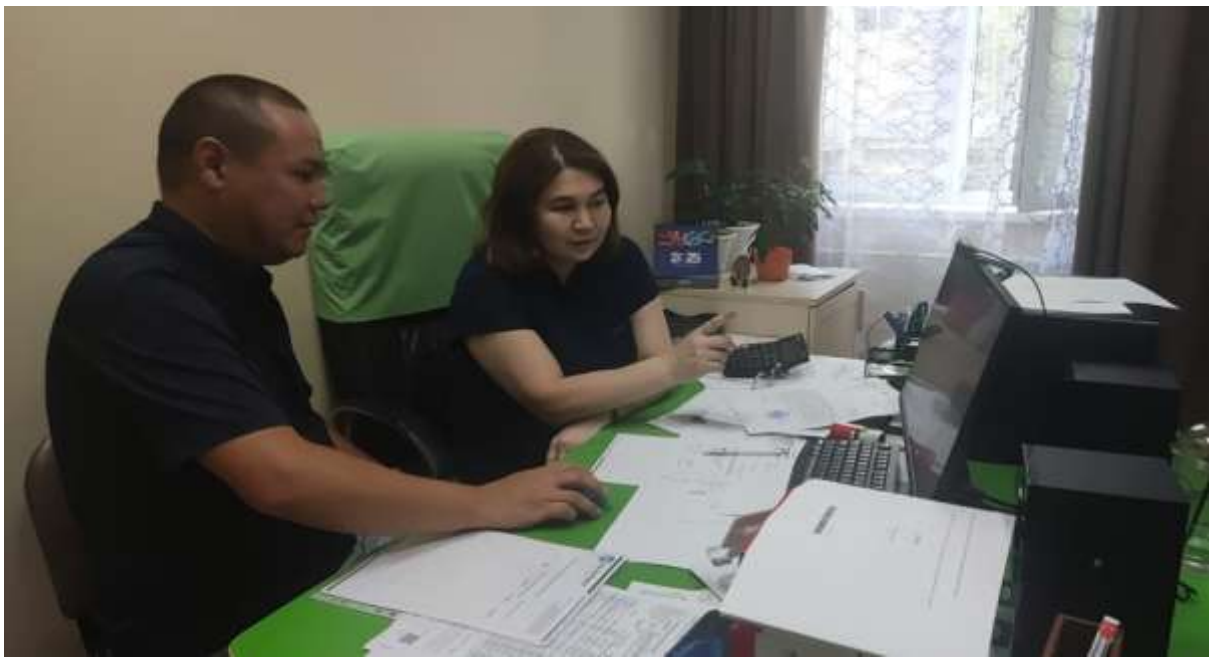


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы

4) Мобильное приложение пациента:

Согласно пункту 2 подпункту 2.1. Присутствует как вспомогательный инструмент для телемедицинского сервиса и расширяет его функциональность. Обеспечена поддержка платформ iOS и Android, размещено в App Store и Google Play, доступно для скачивания.

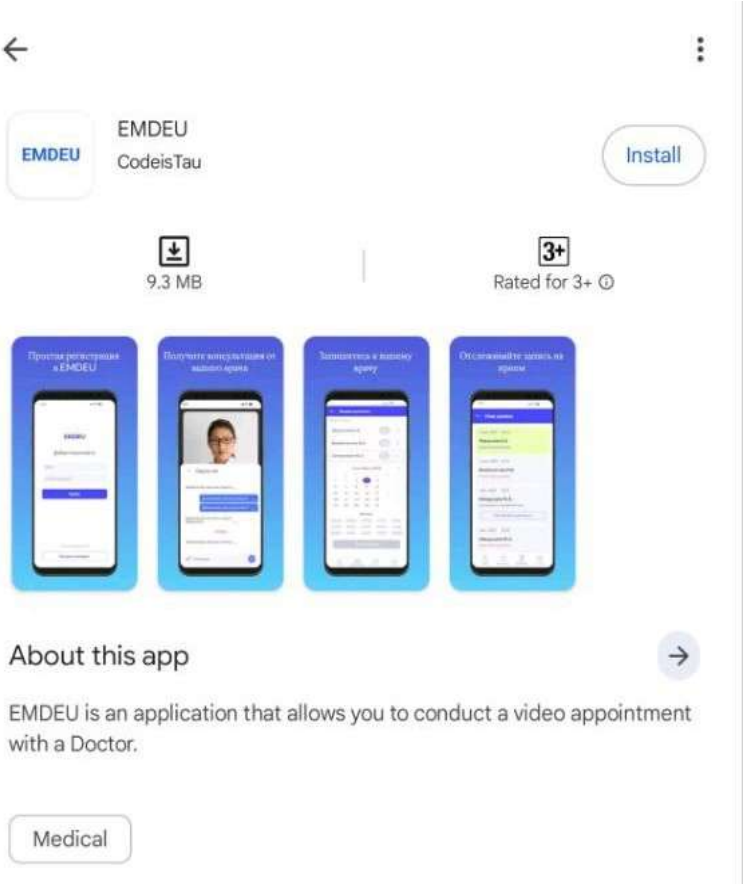


Рисунок. Приложение в Google Play Market

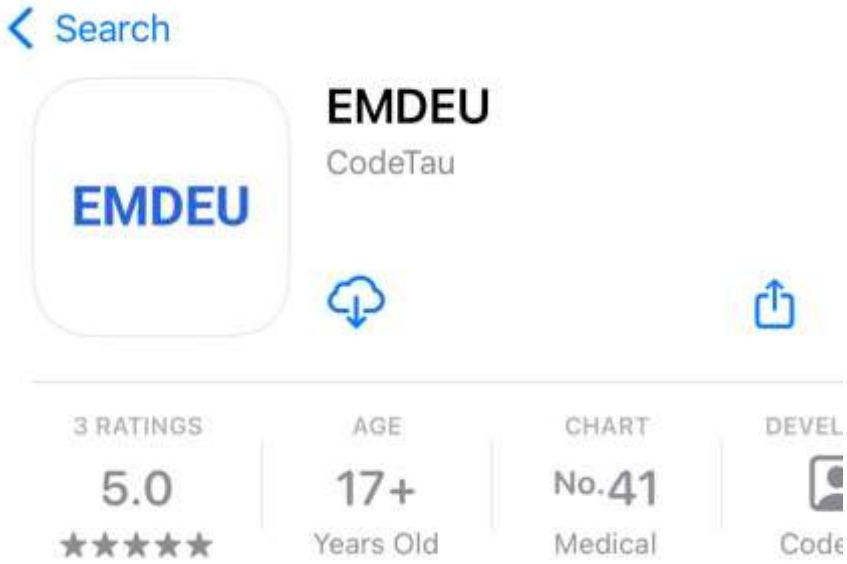


Рисунок. Приложение в AppStore

5) Сервис приглашений на скрининги:

Согласно пункту 2 подпункту 2.1. настроен сервис для приглашений на скрининги, проведения опросов по качеству медицинских услуг, а также подтверждения, напоминания и переноса записи на телемедицинские консультации с помощью виртуальных голосовых консультантов (голосовые и текстовые роботы с искусственным интеллектом). Сервис установлен в поликлиниках города Алматы с возможностью обеспечения не менее чем 20 000 (двадцати тысяч) контактов с пациентами в месяц.

С каждой ПМСП собраны анкетные данные для персонализации обзвонов, собраны акты передачи контактов для проведения скрининговых обзвонов. Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта запуска услуги.

Пример анкеты для скрининга представлен в **Приложении № 9** настоящего Отчета.

Согласно пункту 2 подпункту 2.2. Исполнитель предоставляет комплексную аналитическую и консультационную поддержку для медицинских организаций, в составе:

- обеспечение выполнения мероприятий, направленных на повышение эффективности мониторинга и управления системой здравоохранения г. Алматы;
- организация приема обращений, мониторинга работы ПМСП в отношении пациентов, к которым выезжала ССМП, контроля и обучения сотрудников ПМСП, выделенных для работы в ЕКЦ, и мониторинга пациентов по категориям беременных женщин, рожениц и детей до 1-го года.

4.2. Технологическое сопровождение

1) **Согласно пункту 3 подпункту 3.7.1.** выделены вычислительные ресурсы, обеспечивается резервирование данных, мониторинг работоспособности, восстановление в случае сбоя. Ниже представлены скриншоты с хостинговой панели о наличии серверов:

195.49.214.130:

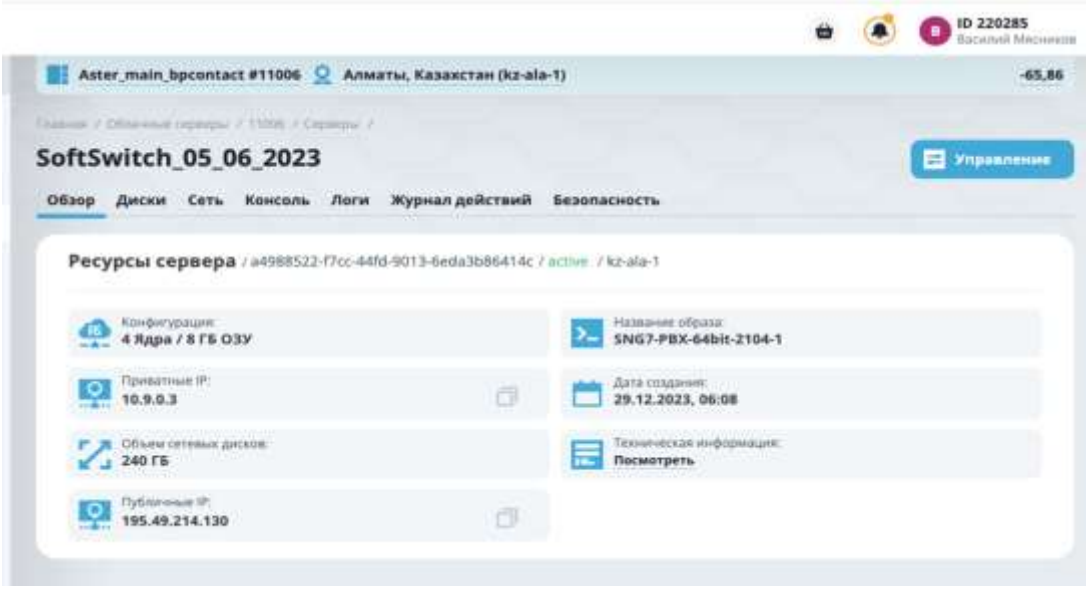


Рисунок. Параметры сервера

87.255.196.7:

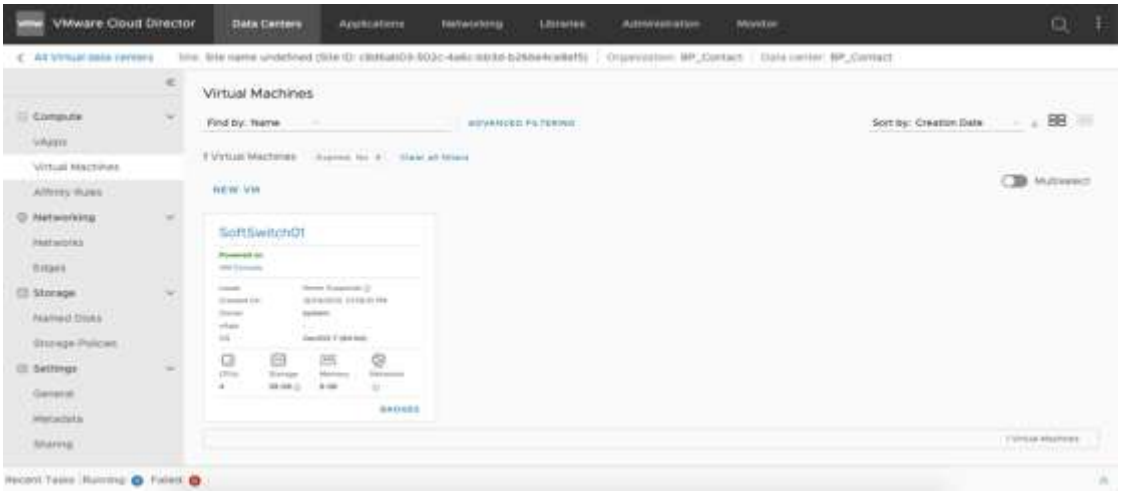


Рисунок. Параметры сервера

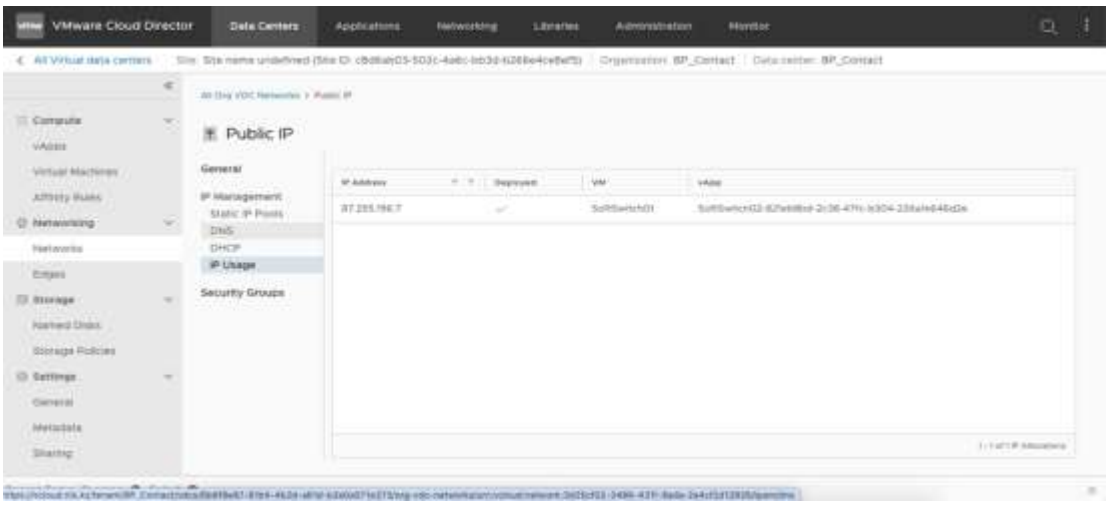


Рисунок. Панель администрирования

2) **Согласно пункту 3 подпункту 3.7.2.** организована регулировка трафика, маршрутизация и обработка входящих/исходящих звонков ЕКЦ в сетях операторов телекоммуникаций (наземных и сотовых) для абонентов г. Алматы через короткий номер 1312 (предоставляемый Заказчиком услуги) и предоставлен IP-номерного плана, а также обеспечение пропуска трафика для исходящего обзвона голосовыми роботами для поликлиник города Алматы. Все звонки, поступающие в ЕКЦ и пациентам бесплатны.

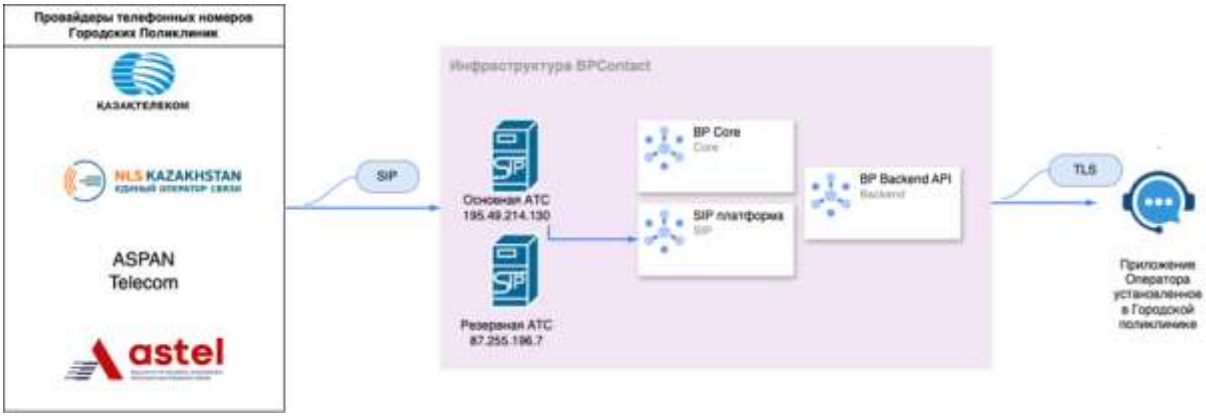


Рисунок. Логическая схема подключения номеров городских поликлиник к платформе

3) **Согласно пункту 3 подпункту 3.7.3.** обеспечивается техническая возможность подключения и интеграции IP-номеров в 8 (восьми) поликлиниках города к системе маршрутизации ЕКЦ, для задач автоматического перенаправления входящих звонков на короткий номер 1312 и обратно.

4) **Согласно пункту 3 подпункту 3.7.4.** платформа Исполнителя имеет API для возможности интеграции с информационными системами по согласованию с Заказчиком.

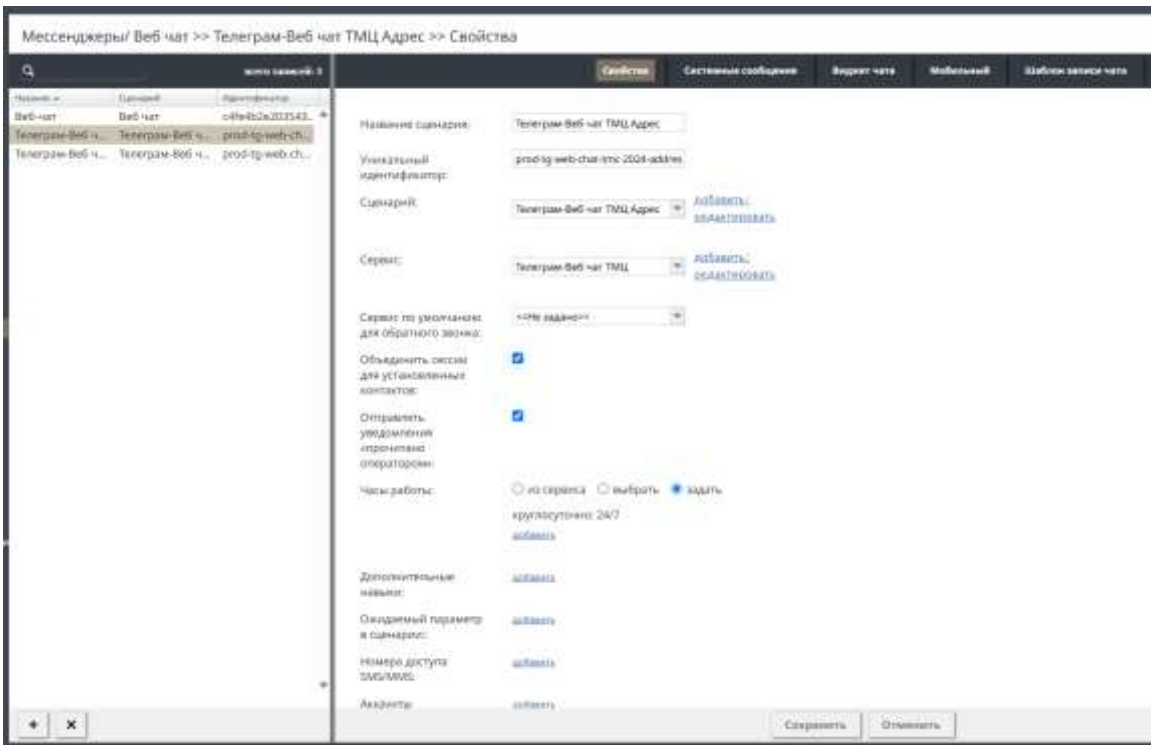


Рисунок. Интерфейс интеграции с мессенджерами

5) **Согласно пункту 3 подпункту 3.4.4** проведены обучения по работе с Платформой ответственных сотрудников сети государственных поликлиник города Алматы и заинтересованных лиц, по согласованию с Заказчиком (см. Фотоотчеты обучения).

Протокол обучения и предоставление доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизирован операторами-консультантами и ответственными сотрудниками Исполнителя.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету и служит подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

6) **Согласно пункту 2 подпункту 2.3.** организованы запись и хранение всех аудио-, текстовых-, видео- контактов с пациентами на период действия Договора, а также передача указанной информации по требованию Заказчика, в течение 1 (одного) года, по истечению Договора

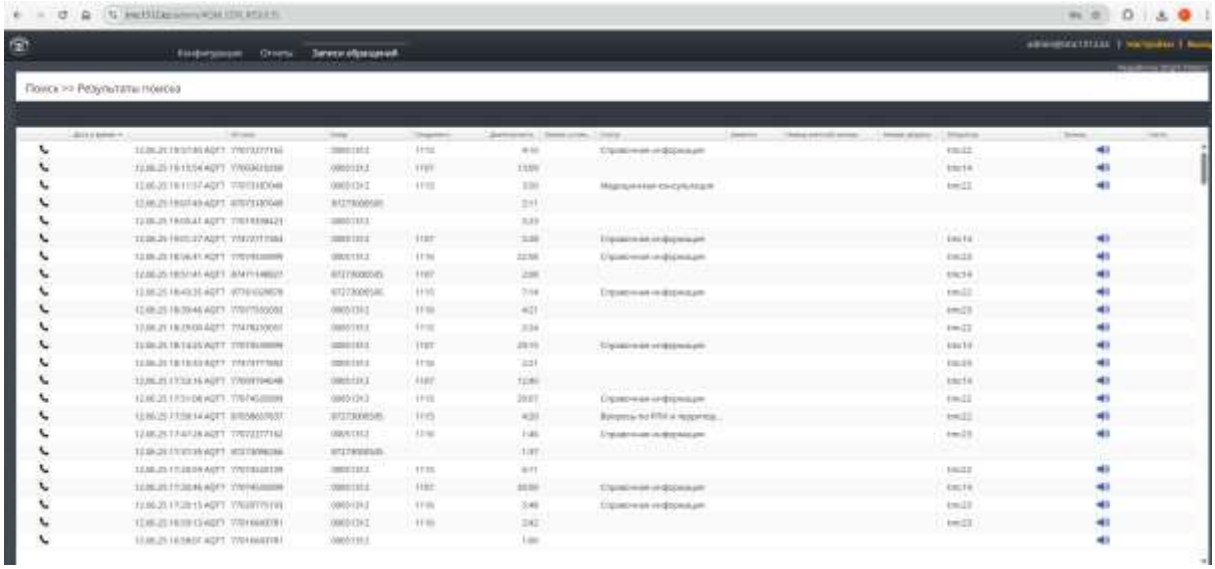


Рисунок. Интерфейс записи и хранения аудио-, видео-, текстовых контактов с пациентами

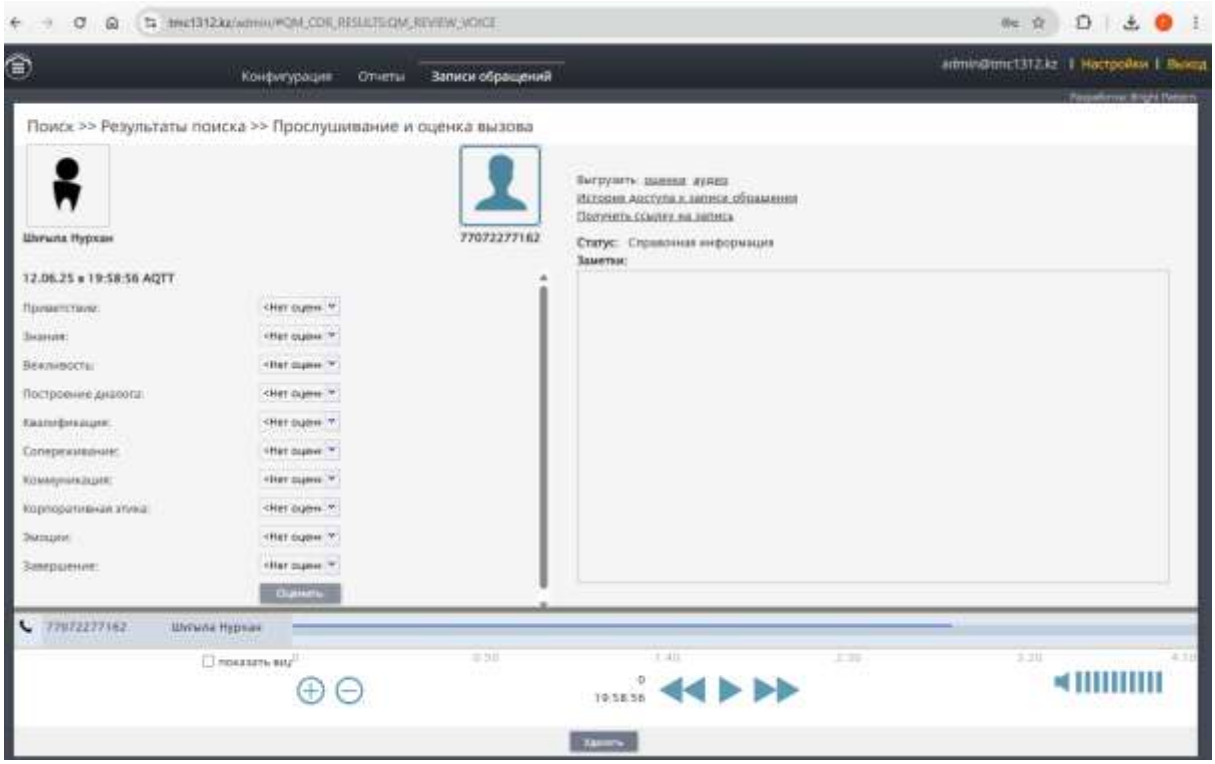


Рисунок. Интерфейс записи и хранения аудио-, видео-, текстовых контактов с пациентами

4.3. Подтверждение Платформы, предоставляемой в рамках оказания Услуги

4.3.1. Требования к сервису «Единый контактный центр»

Сервис «Единый контактный центр» развернут на территории Исполнителя услуг, включает в себя 12 (двенадцать) АРМ для операторов-консультантов (центральная линия), в 8 (восьми) поликлиниках с предоставлением 30 (тридцати) учётных записей для операторов (локальные контакт-центры).

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.1. развернута АОТС и необходимые функциональные возможности АОТС, представленные в **Приложении № 1** настоящего Отчета**.**

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.2 развернут единый интерфейс операторов центральной линии ЕКЦ, отображающий все текущие сессии, историю взаимодействий, с возможностью переключения между каналами с сохранением контекста общения.

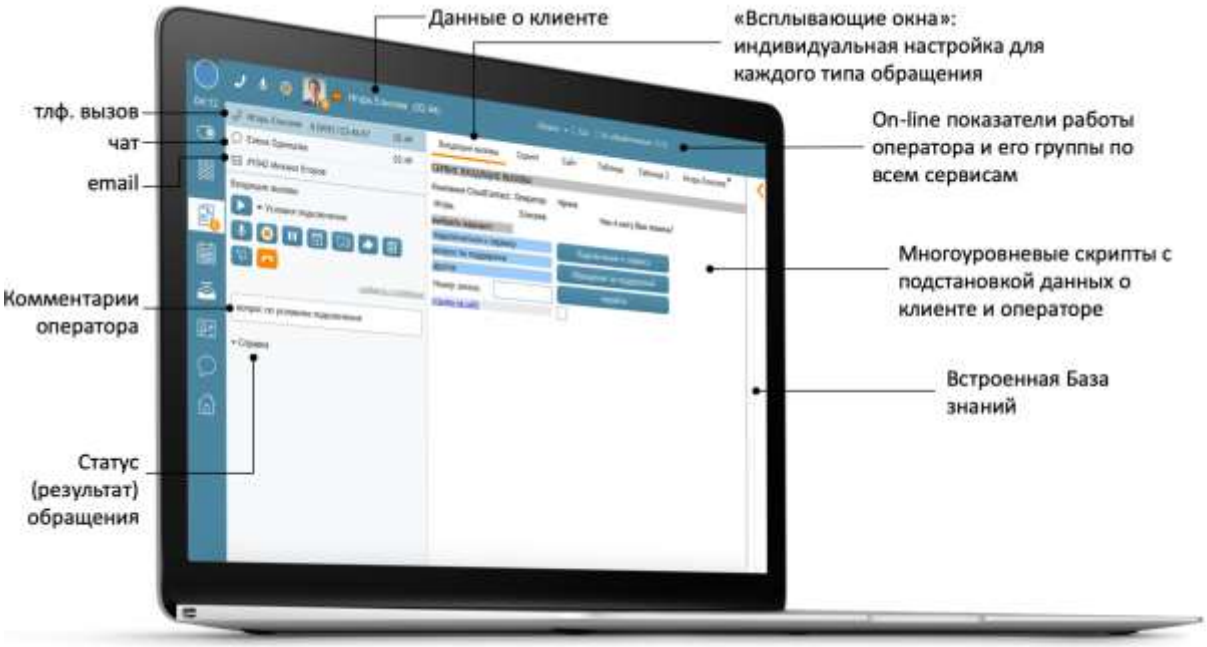


Рисунок. Описание интерфейса операторов с возможностью переключения между каналами с сохранением контекста

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.3. развернут интерфейс локальных КЦ без омниканальности. Интерфейс дублирует интерфейс операторов с возможностью переключения между каналами за исключением обработки чатов и email, см. Рисунок. Описание интерфейса операторов с возможностью переключения между каналами с сохранением контекста.

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.4. развернуто АРМ оператора — согласно требованиям по **Приложению № 2** Технической спецификации. В рамках настройки программного обеспечения реализованы функции, подтверждающие готовность к полноценной эксплуатации (**Приложение № 2** настоящего Отчета).

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.5. развернуто управление всеми типами коммуникаций в едином интерфейсе рабочего места оператора и супервизора.

Старший врач (супервизор) может наблюдать в режиме реального времени за показателями работы сотрудников и сервисов, обслуживаемых группой/группами операторов, подчиненных ему. Показатели реального времени обновляются каждые несколько секунд. По умолчанию, у старшего врача имеются следующие права:

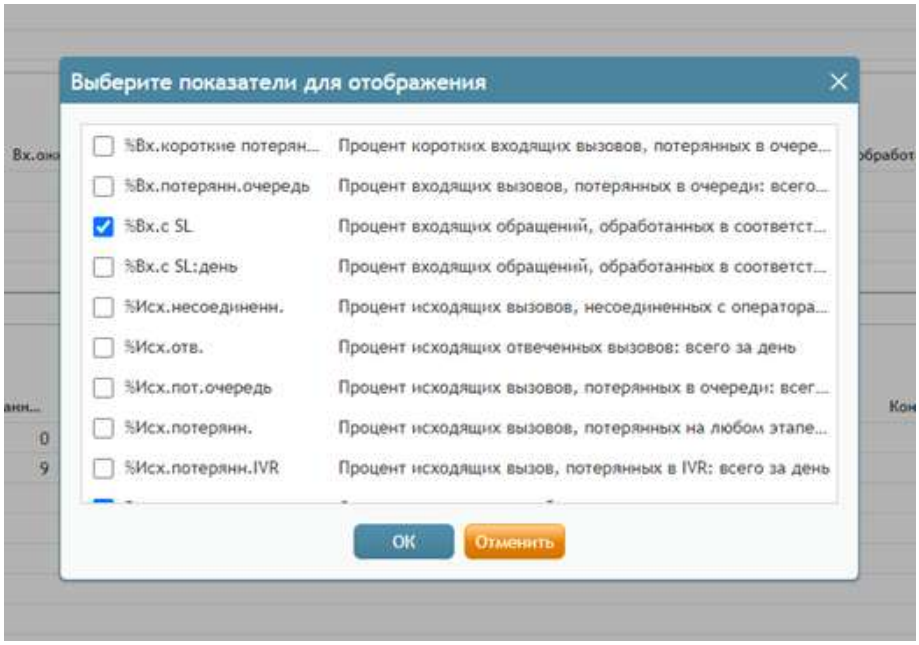


Рисунок. Онлайн контроль разговоров и чатов

Рисунок. Изменение настройки оповещения

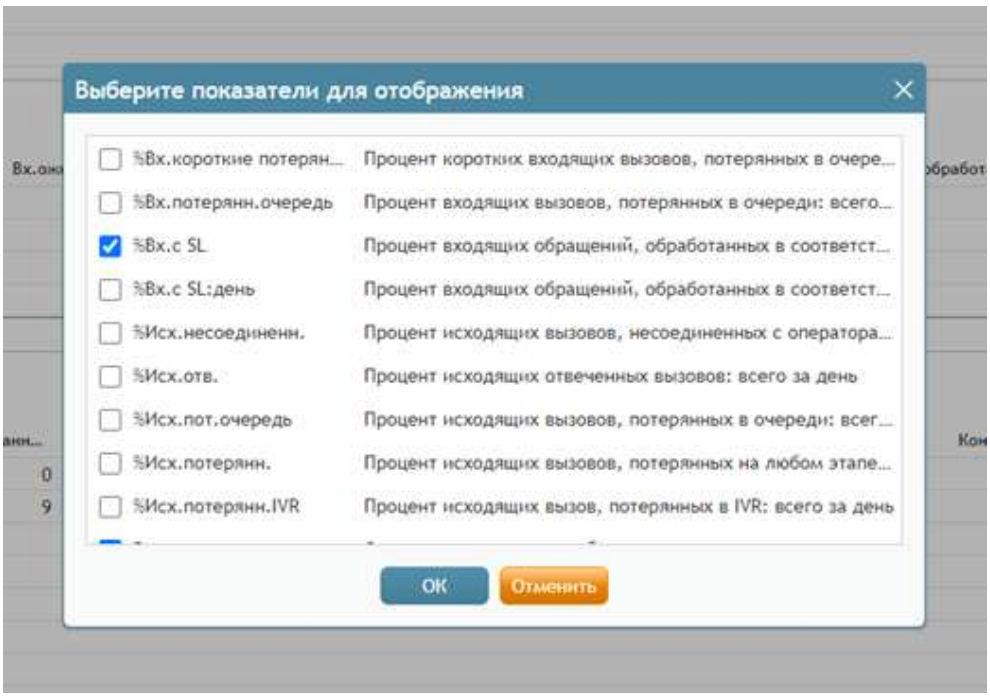


Рисунок. Настройка отображения онлайн статистик

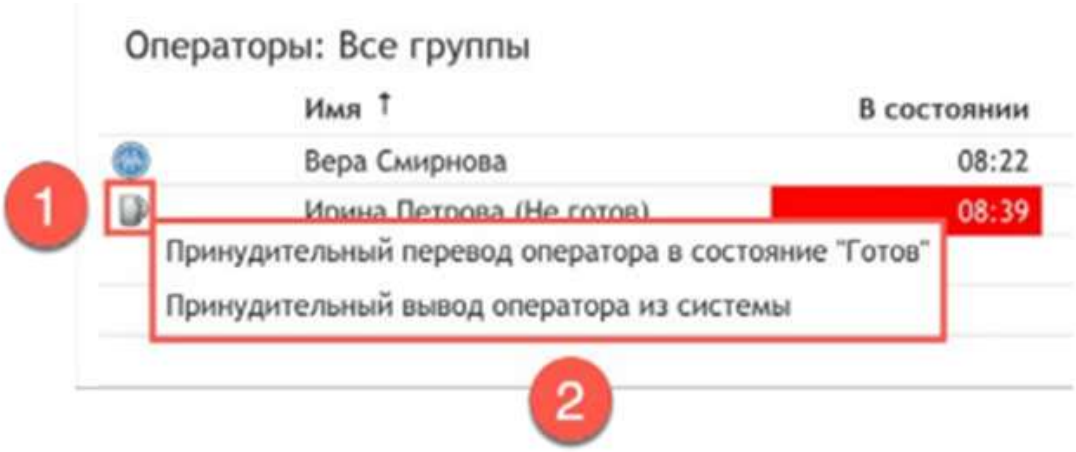


Рисунок. Принудительное изменение состояния оператора

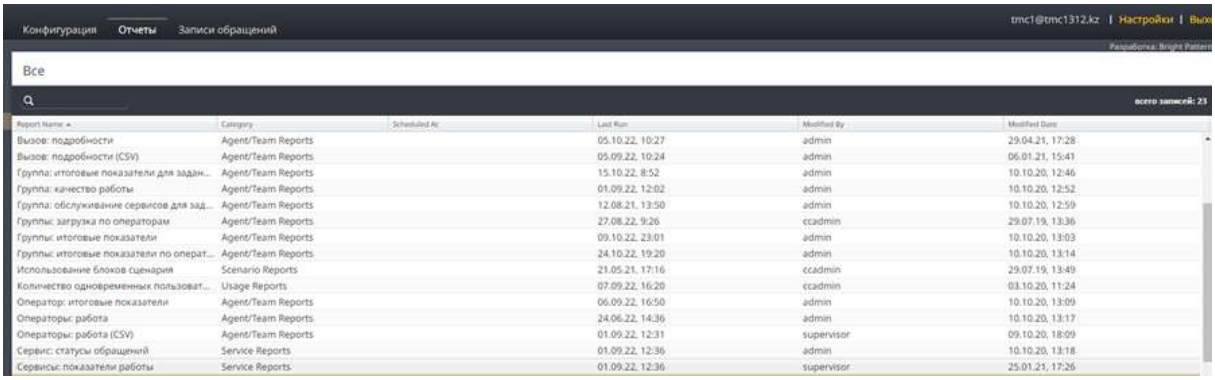


Рисунок. Просмотр онлайн статистик по операторам/сервисам

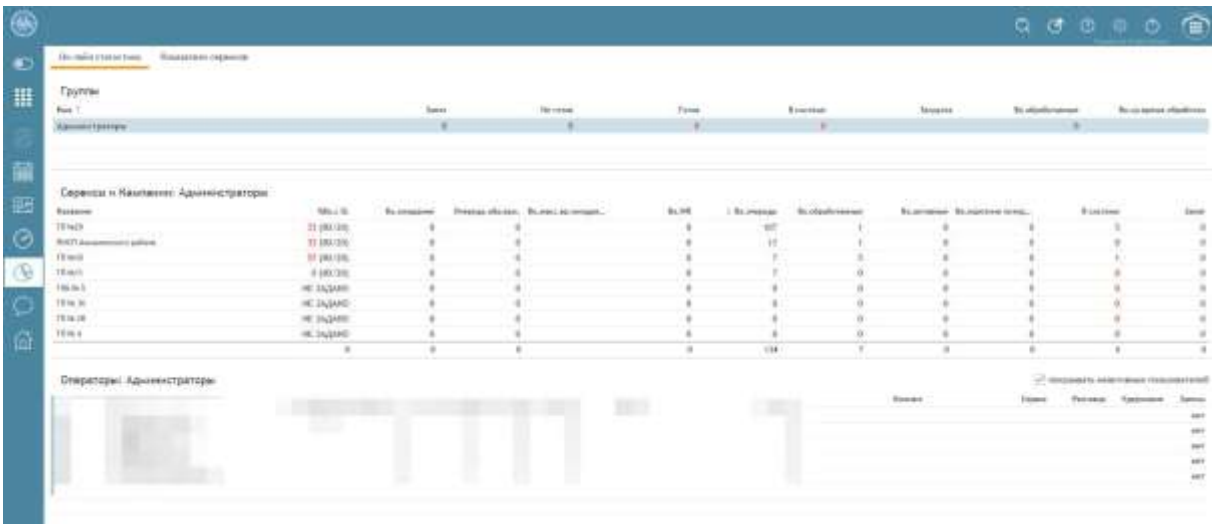


Рисунок. Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)

редактировать/контролировать подгруппы операторов;

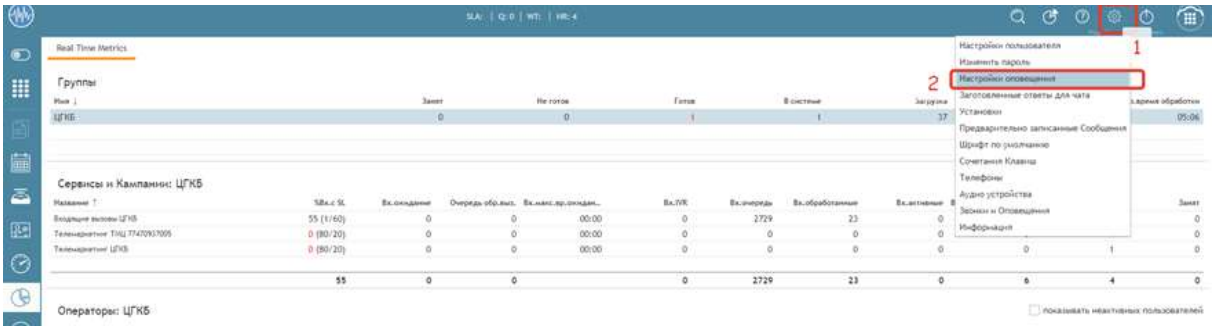


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

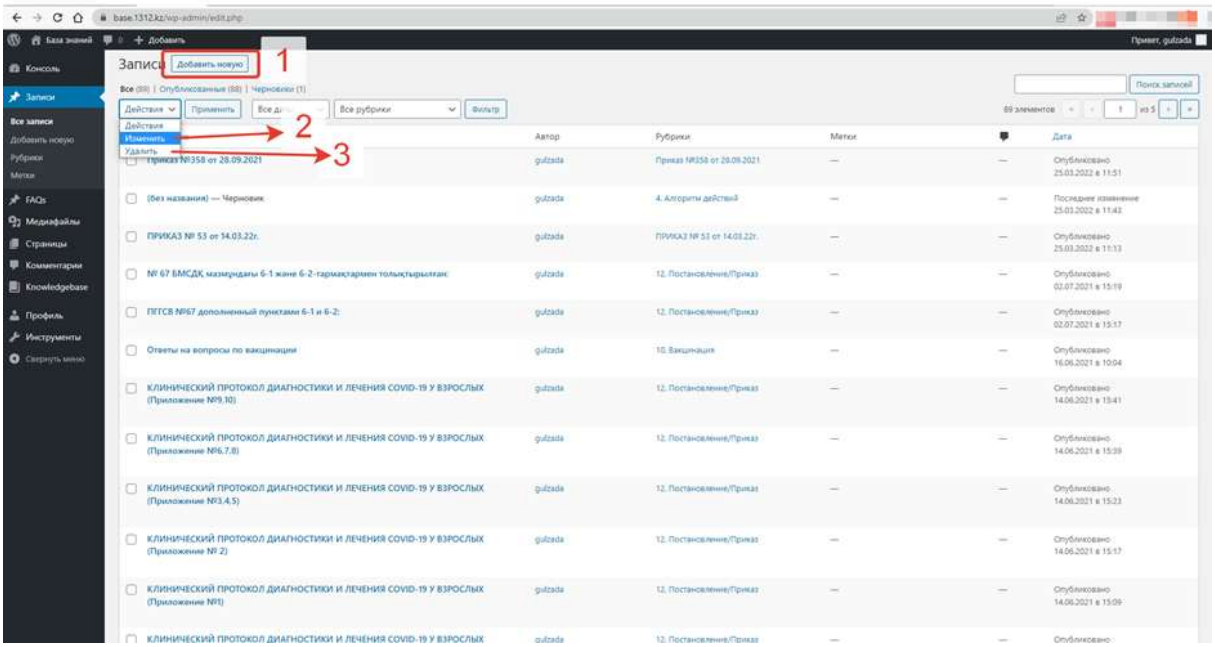


Рисунок. Возможность создания (1), редактирования (2), удаления статей (3) в Базе Знаний

выгрузка записей разговоров и чатов;

Рисунок. Выбор канала обращения (1), задания критериев поиска (2), кнопка Поиск (3)

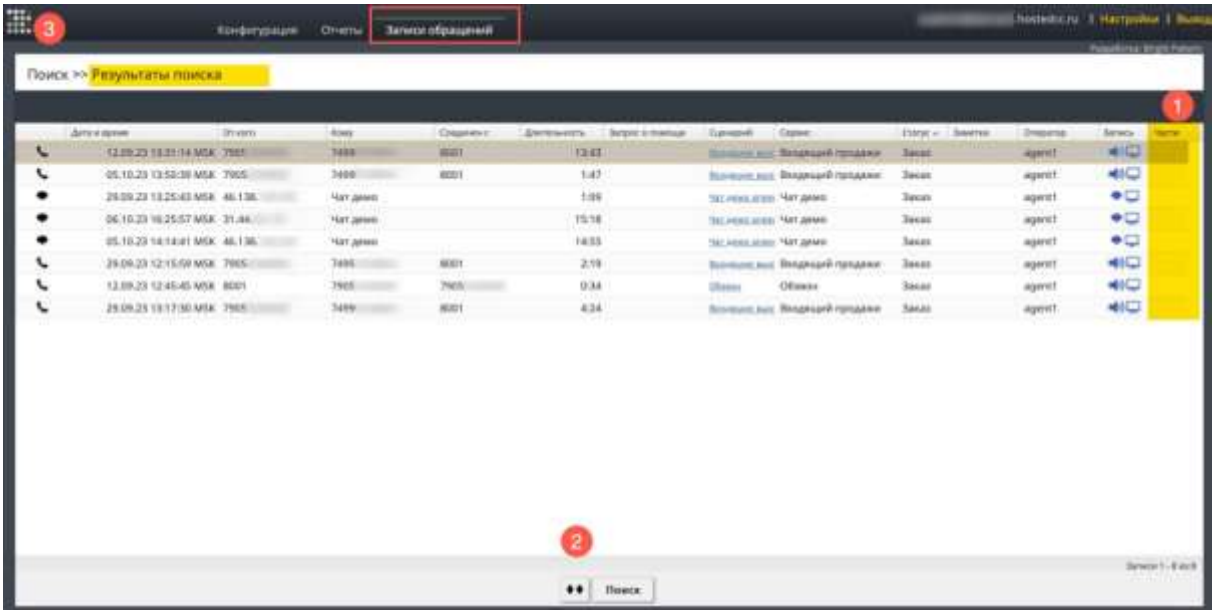


Рисунок. Сведения об обработке обращения в каждой части (1), Экспорт (2)

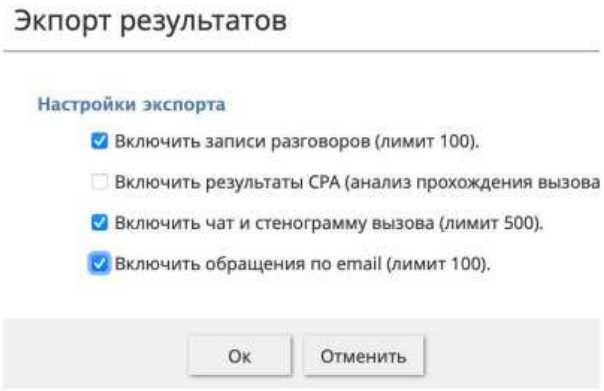


Рисунок. Выгрузка записей и чатов

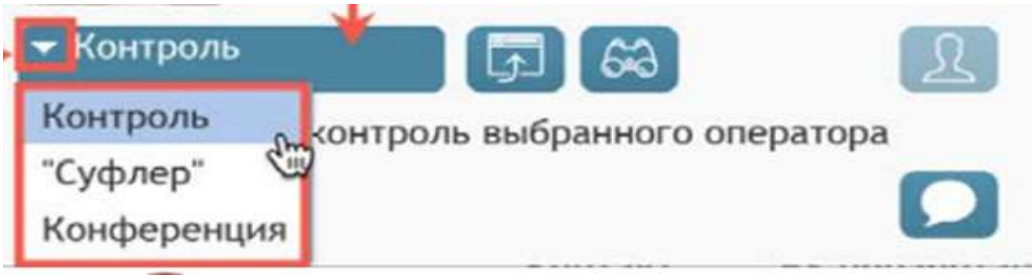


Рисунок. Доступ к записям всех разговоров и чатов

доступ к API онлайн статистики;

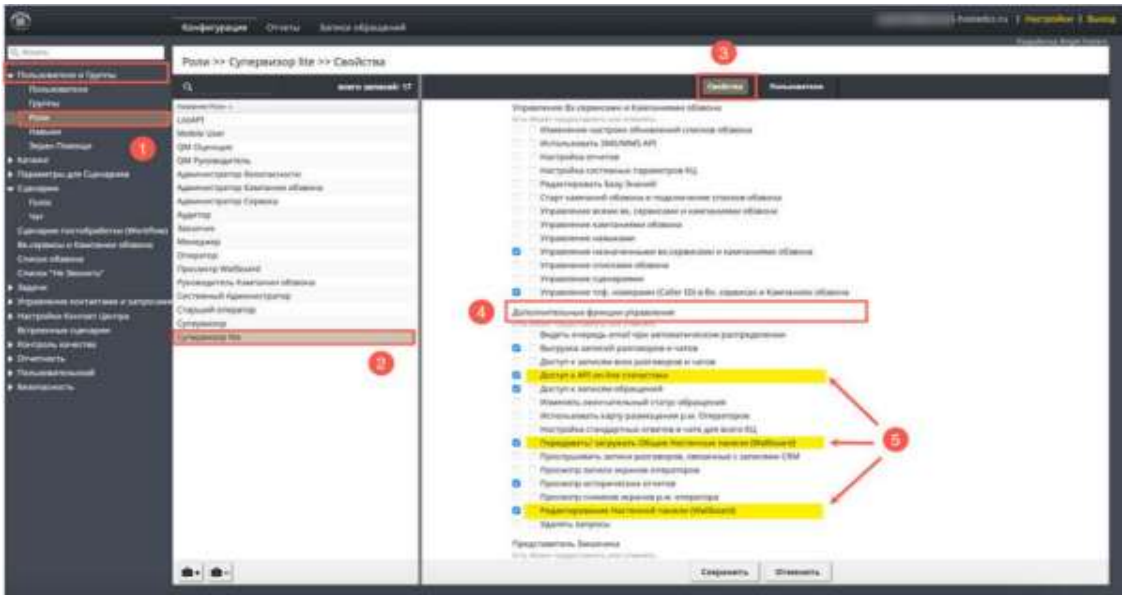


Рисунок. Пользователи и группы/ Роли (1), Название роли (2), Свойства (3), Раздел Дополнительные функции управления (4). Доступ к API онлайн статистики (5)

изменять окончательный статус обращения;

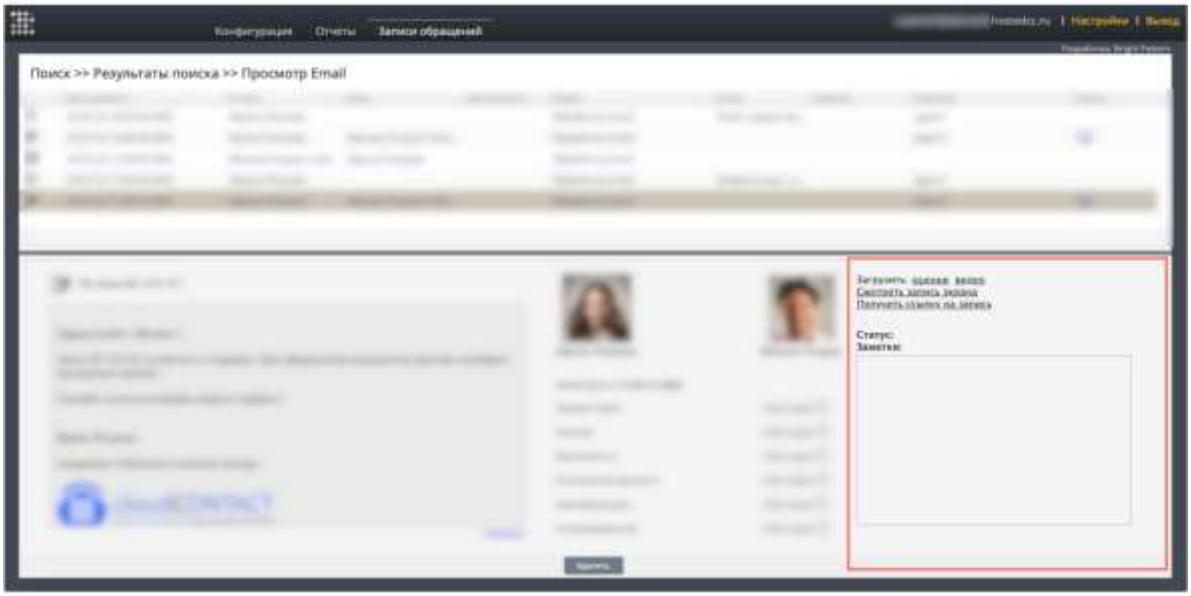


Рисунок. Изменять окончательный статус обращения

передавать/загружать общие настенные панели (Wallboard);

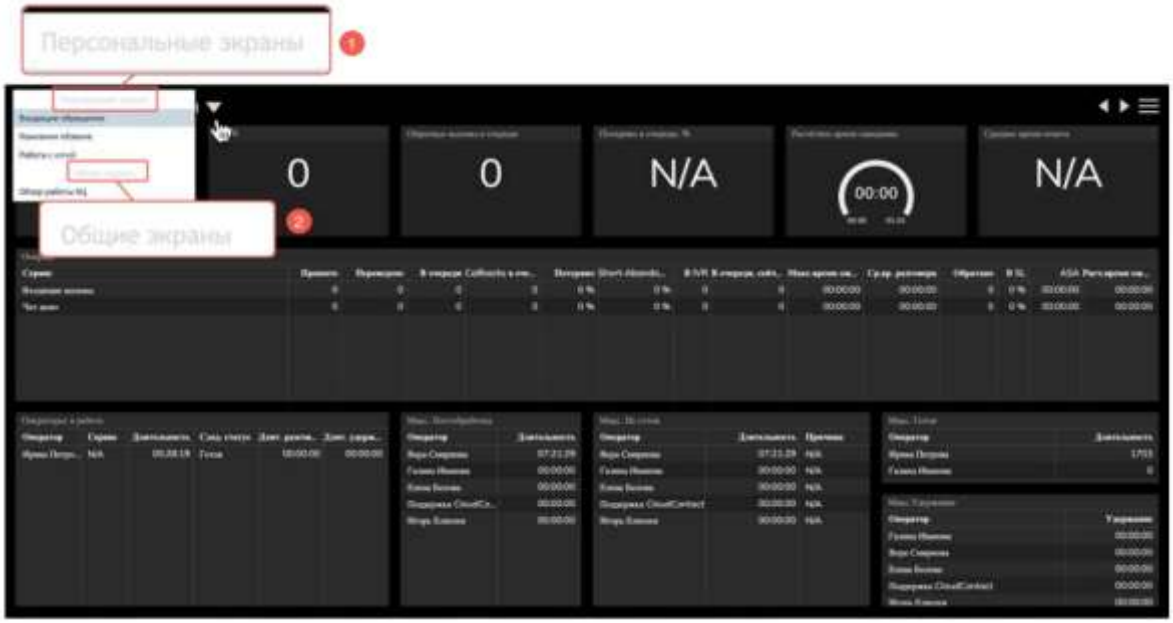


Рисунок. Персональные экраны (1), Общие экраны (2)

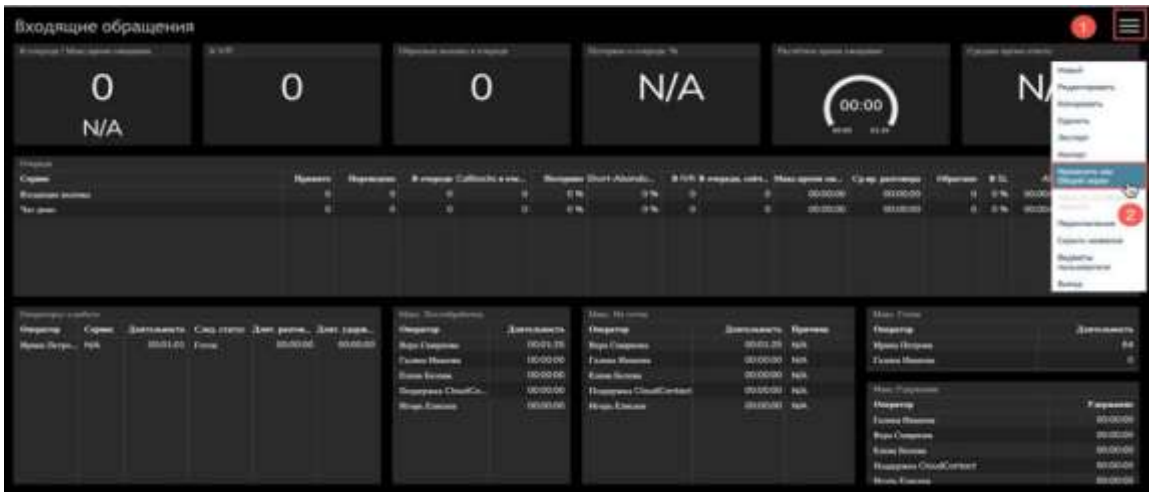


Рисунок. Меню (1) Назначить как Общий экран (2)

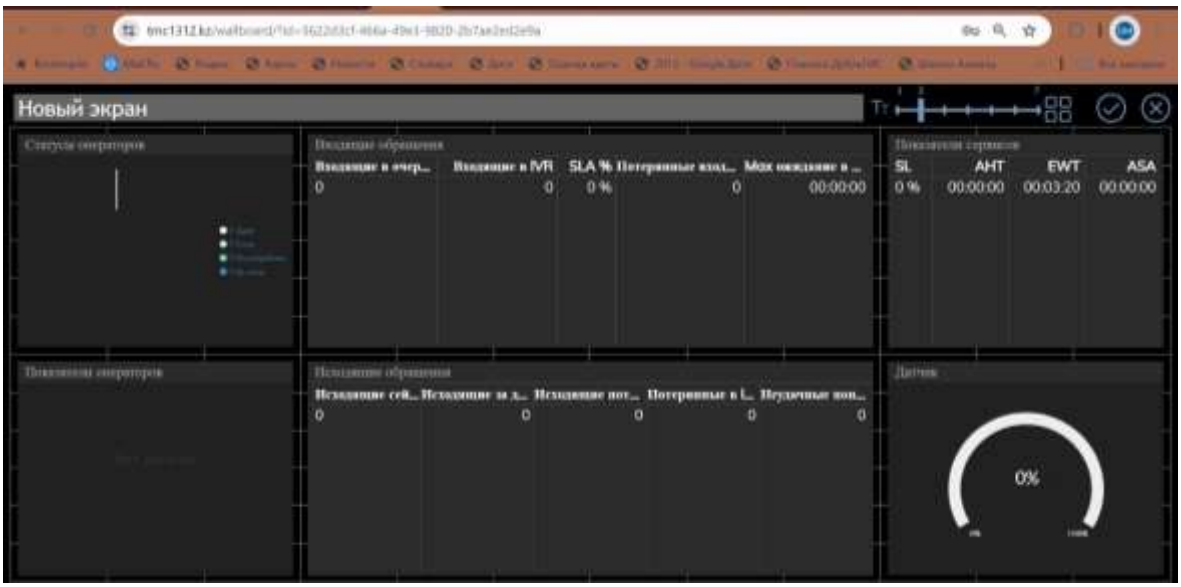


Рисунок. Дашборды

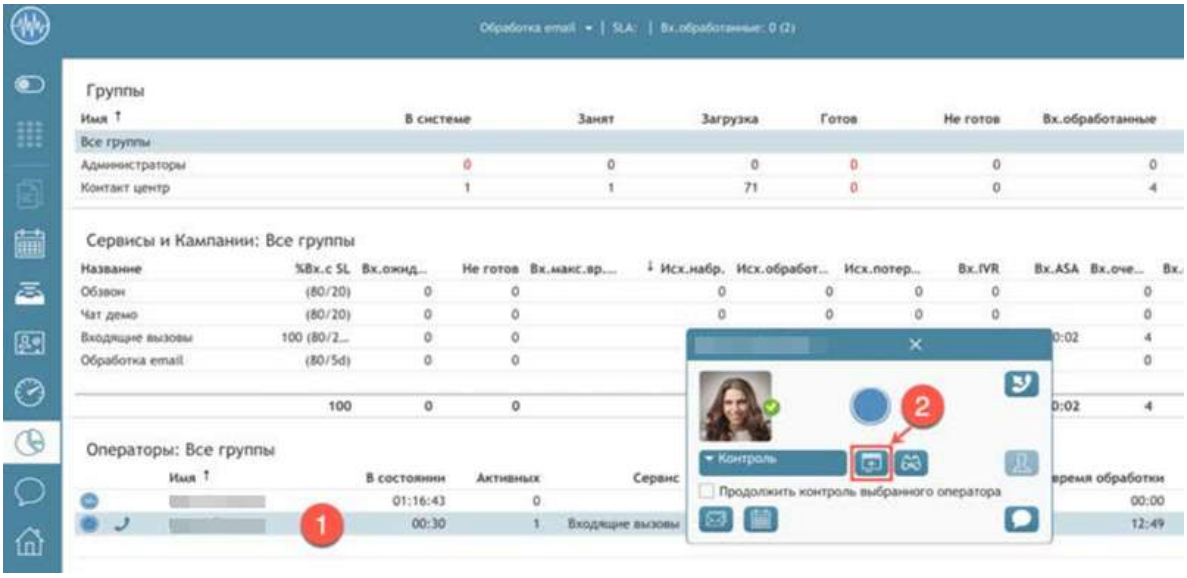


Рисунок. Просмотр онлайн экрана оператора

Рисунок. Прослушивание записи разговоров

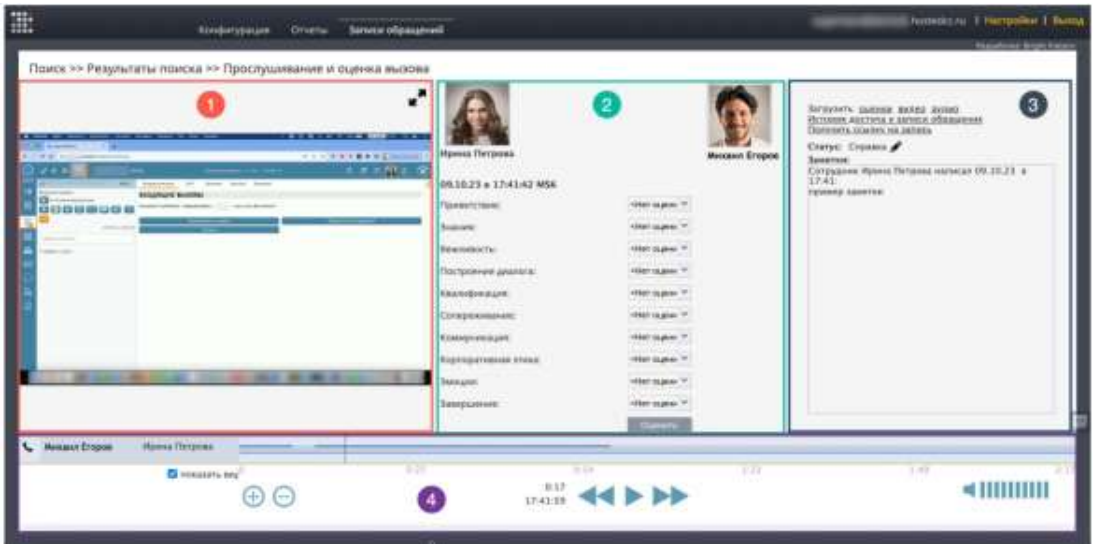


Рисунок. Просмотр записи экрана оператора (1), Область оценки качества работы (2), Область служебных действий (3), Область воспроизведения записи (4)

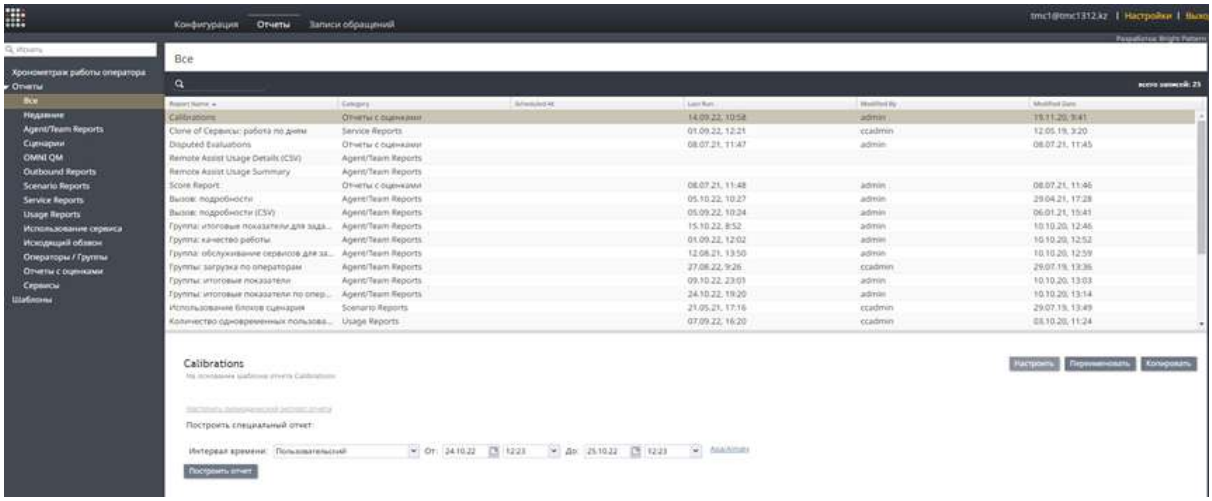


Рисунок. Просмотр исторических отчетов

редактирование настенной панели (Wallboard)

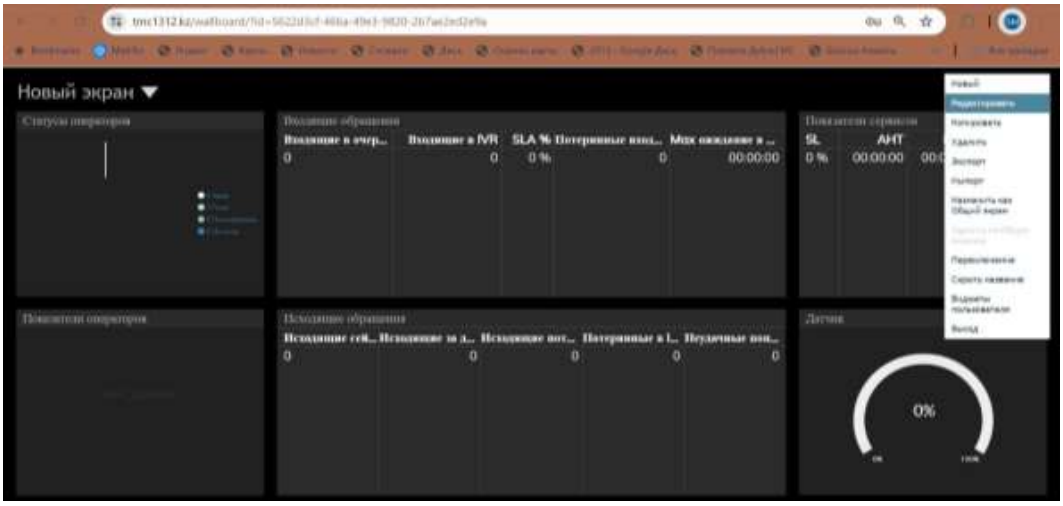


Рисунок. Редактирование дашбордов

создать и редактировать шаблоны быстрых ответов для операторов;

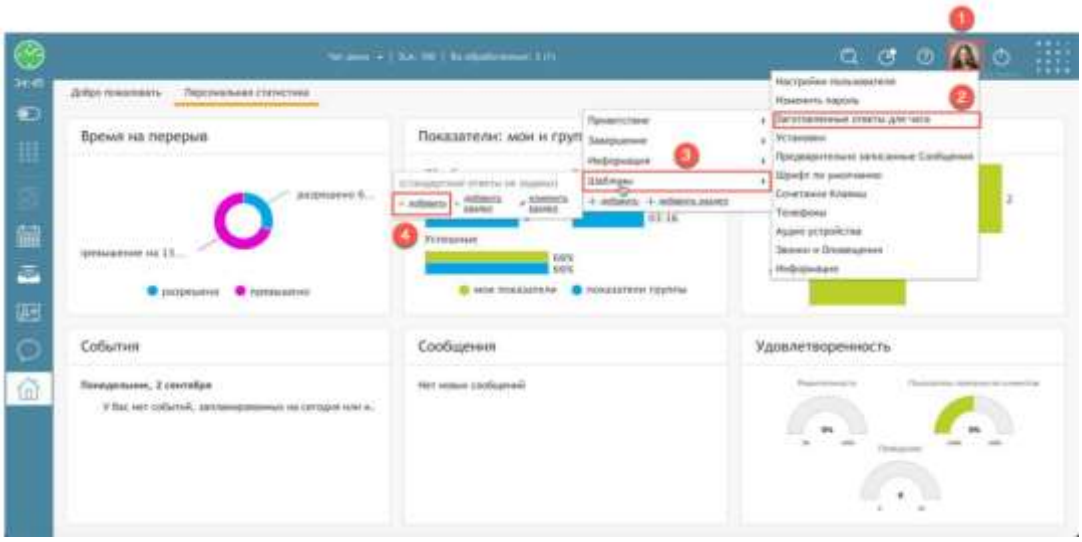


Рисунок. Настройки (1), заготовленные ответы для чата (2), добавить шаблон (3) добавить вложение/текст (4)

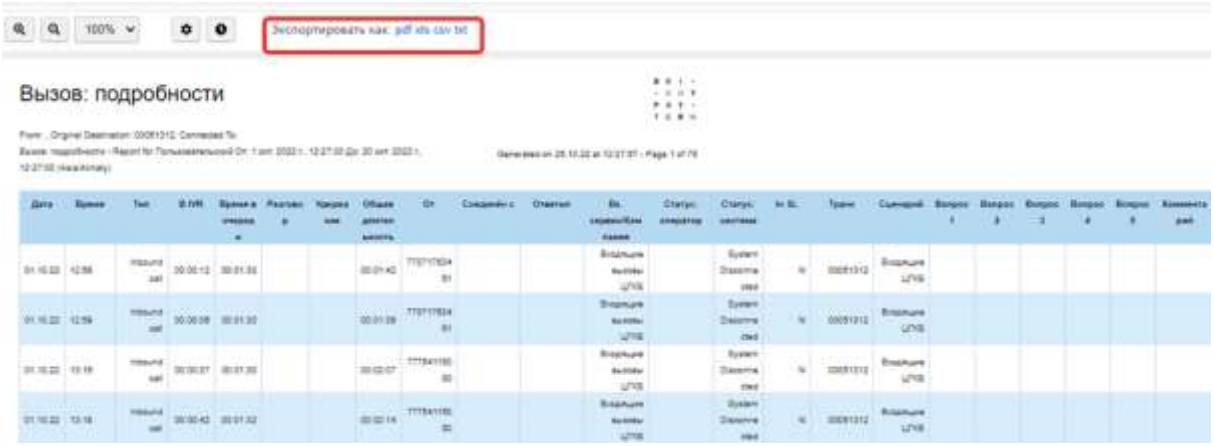


Рисунок. Скачивание отчетов по статистическим данным

просмотр статистических данных;

отслеживание диалогов операторов в режиме реального времени.

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.6. предоставлен доступ супервизорам ПМСП только к своей группе.

Акты передачи доступов к программному обеспечению оформлены надлежащим образом, завизированы ответственными сотрудниками районных медицинских организаций:

- КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы;
- КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы;
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы;
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4";

- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта предоставления доступов.

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.7. предоставлен доступ супервизорам ЕКЦ к данным всех операторов.

Протокол обучения и предоставление доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизирован операторами-консультантами и ответственными сотрудниками Исполнителя.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету и служит подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.8. настроен АРМ супервизора — согласно требованиям по Приложению № 3 Технической спецификации (подробнее в Приложении № 3 настоящего Отчета).

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.9. супервизорам предоставлен доступ к историческим данным ЕКЦ.

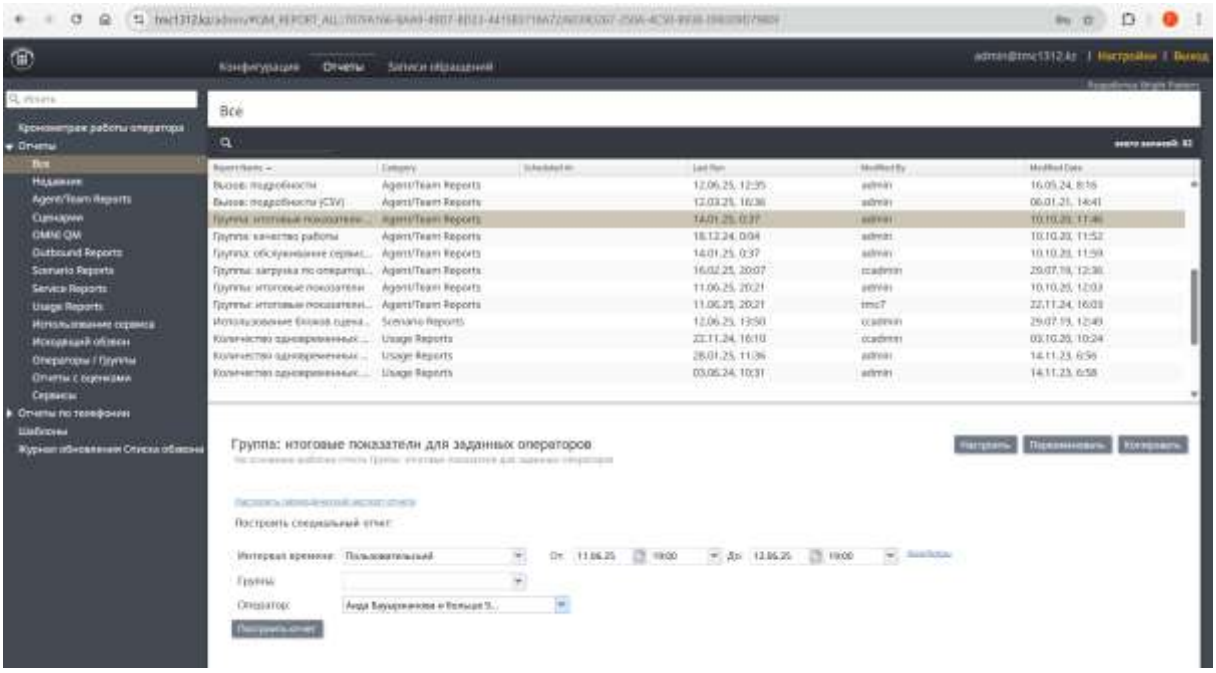


Рисунок. Интерфейс исторической отчетности

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.10. супервизорам предоставлен доступ к историческим данным ПМСП — доступ только к своей группе сотрудников.

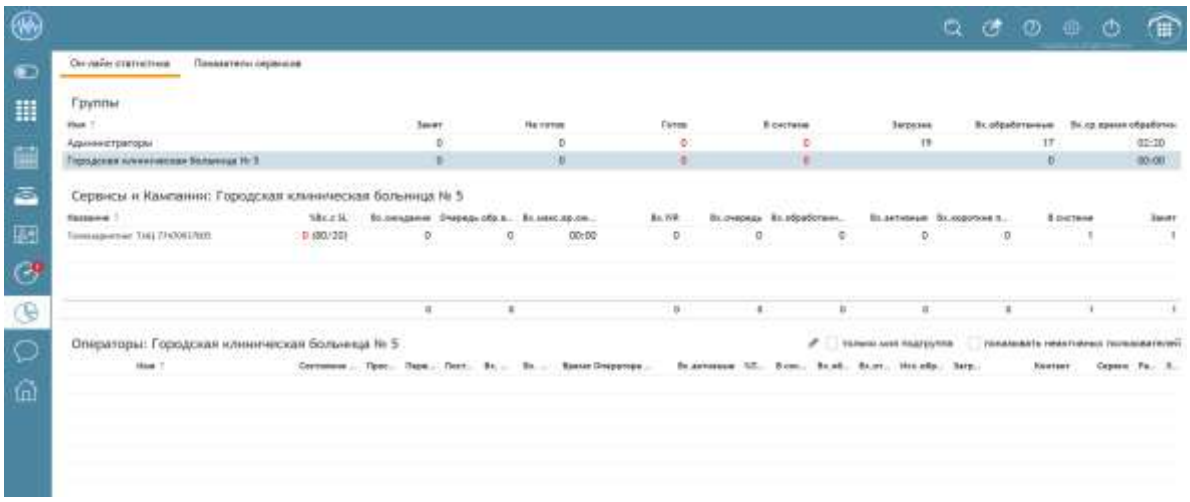


Рисунок. Интерфейс супервизора - доступ супервизора только к своей группе

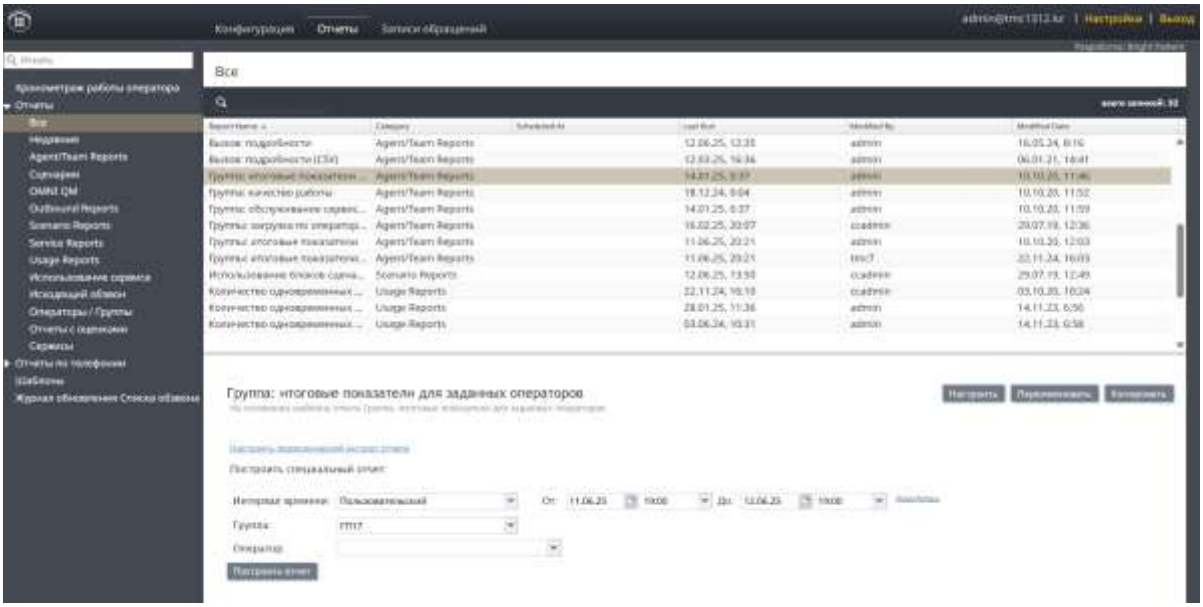


Рисунок. Интерфейс супервизора доступ к историческим данным ПМСП - доступ супервизора только к своей группе

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.11. Предоставлен доступ к настенным панели (Wallboard) — согласно требованиям по Приложению № 4 Технической спецификации.

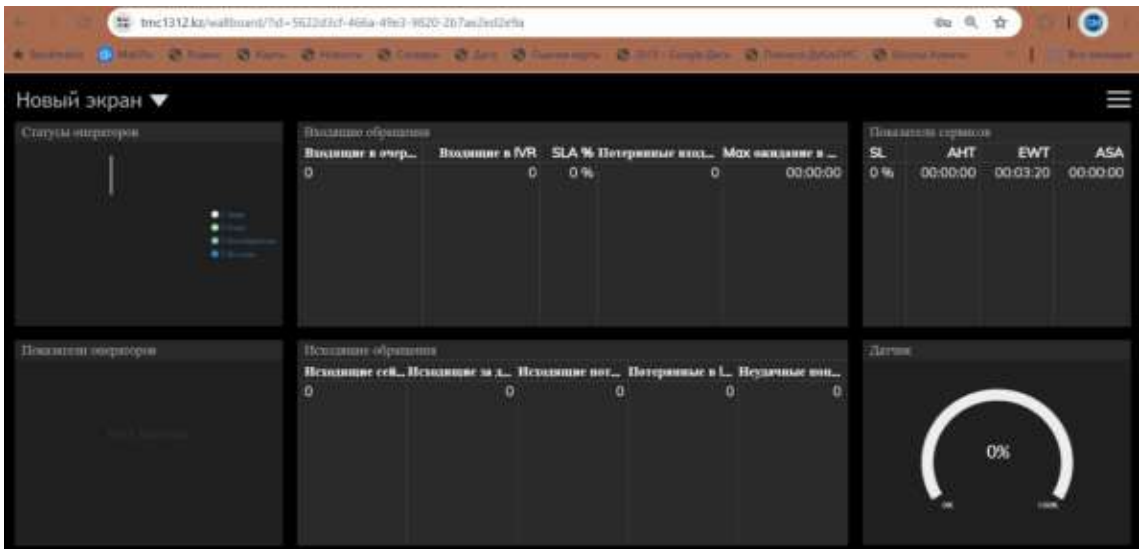


Рисунок. Дашборд

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.12. Отчетная информация предоставляется в табличном виде и имеет возможность экспорта в Excel файл.

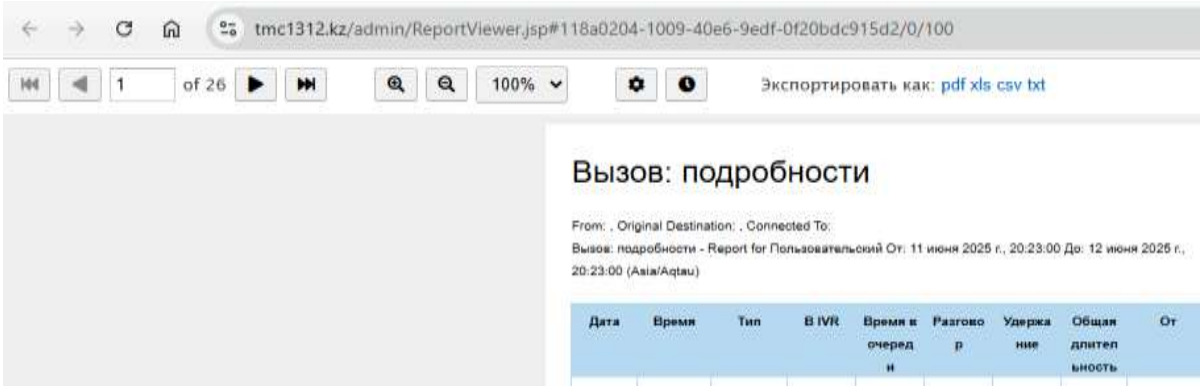


Рисунок. Интерфейс экспорта отчетов

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.13. Разработана структура отчетов согласно Приложению № 5 Технической спецификации.

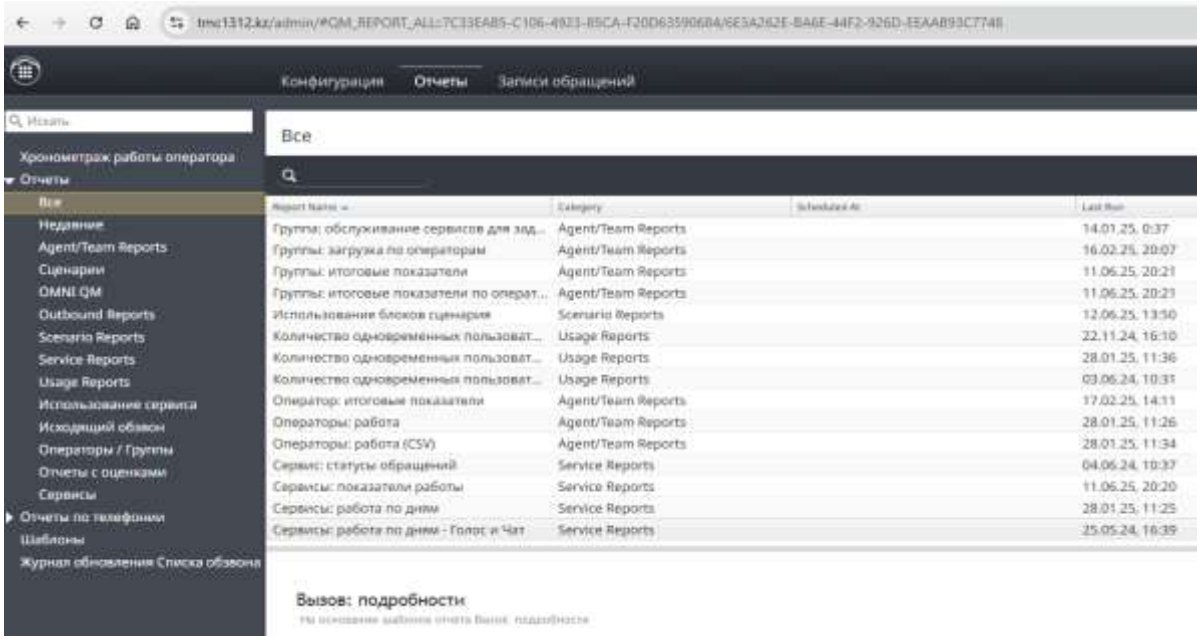


Рисунок. Структура отчетов

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.14. Разработана подсистема Интерактивного голосового меню (IVR) с возможностью настройки автоматического распределения вызовов посредством интерактивного голосового меню с тональным набором согласно Приложению № 6 Технической спецификации.

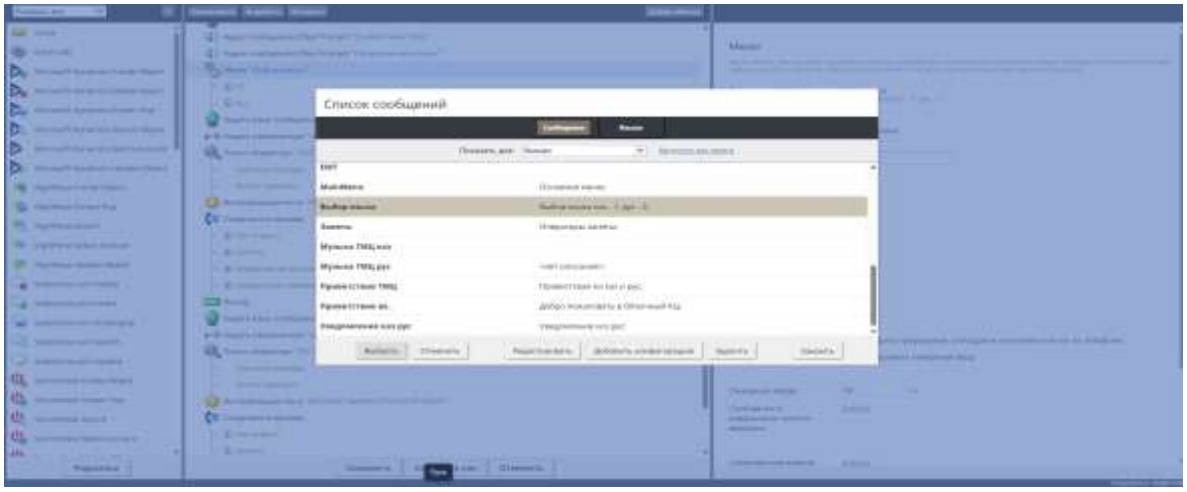


Рисунок. Интерфейс настройки Интерактивного голосового меню (IVR)

Было выпущено обновление подсистемы «AI-Ticket Management System». Обновлённая версия включает расширенные функции регистрации, маршрутизации и анализа обращений. Ниже приведены примеры интерфейсов и ключевых функциональных возможностей системы.

На главной странице отображаются сводные показатели работы: «Обращения», «Отчет по обращениям», «Пользователи», «Контакты», «Настройки».

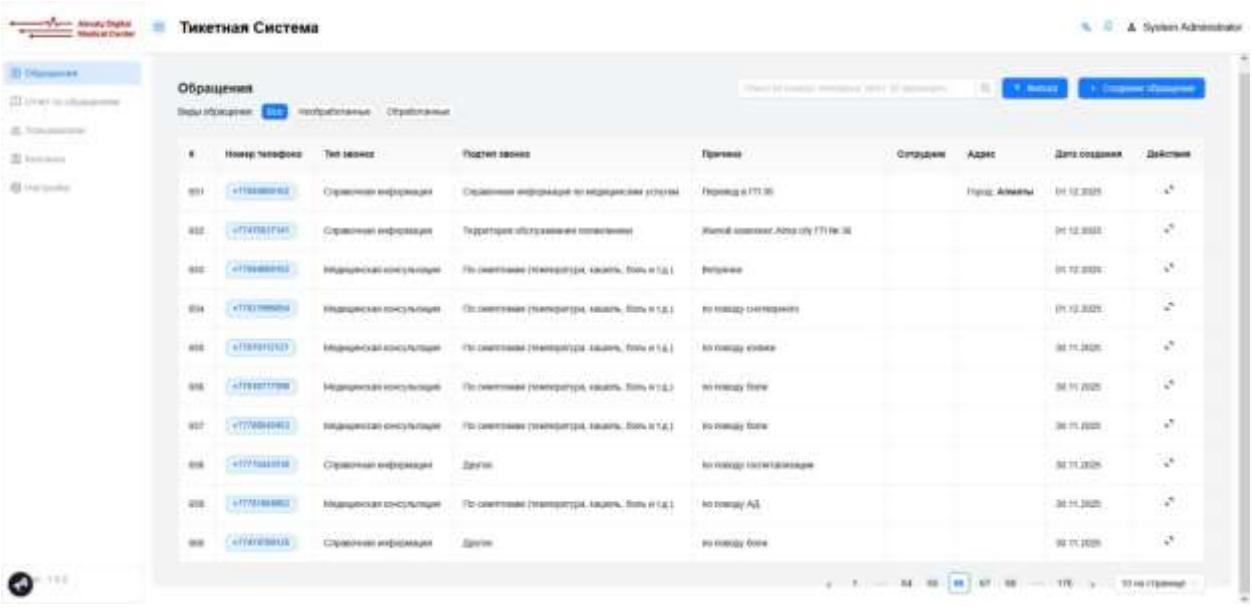


Рисунок. Главный экран тикетной системы: показатели и быстрые действия.

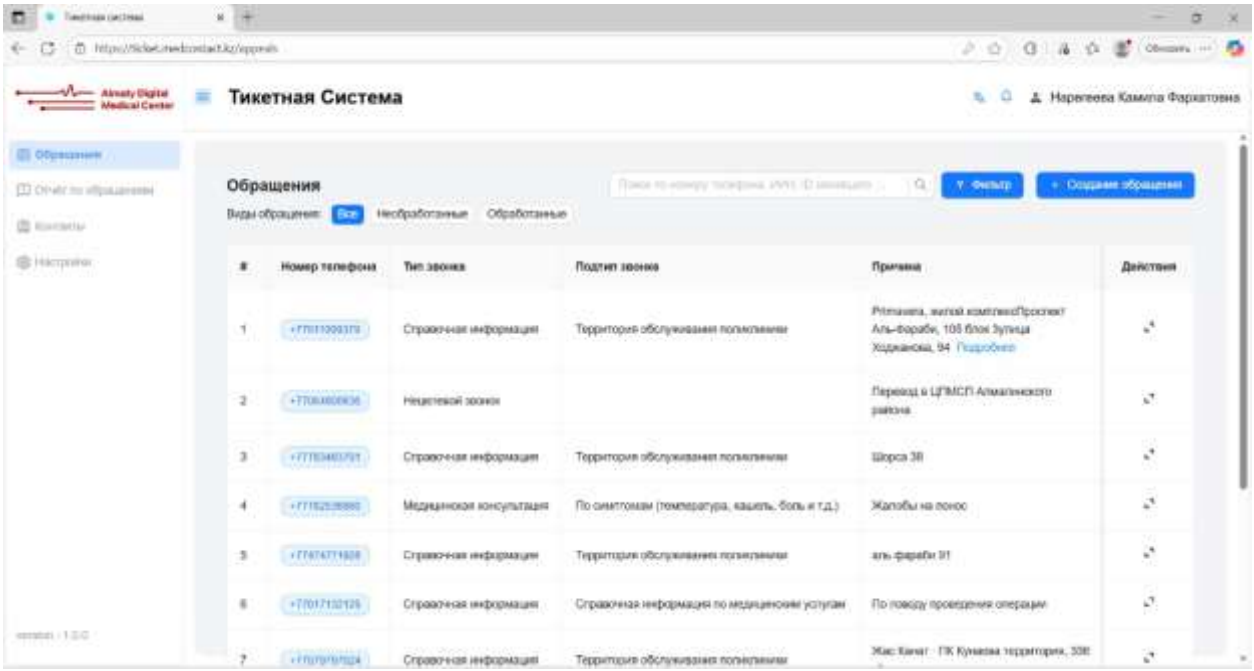


Рисунок. Экран тикетной системы раздела «Обращения»

Модуль настройки классификации обращений отвечает за детализацию и классификацию всех обращений, поступающих в тикетную систему. Правильная настройка справочников позволяет структурировать входящие запросы, обеспечивать их корректное распределение между ответственными исполнителями и формировать аналитическую отчетность.

На скриншоте представлен раздел, где администратор задаёт основные детали обращений (дата создания, сотрудник, причина, жалоба от:).

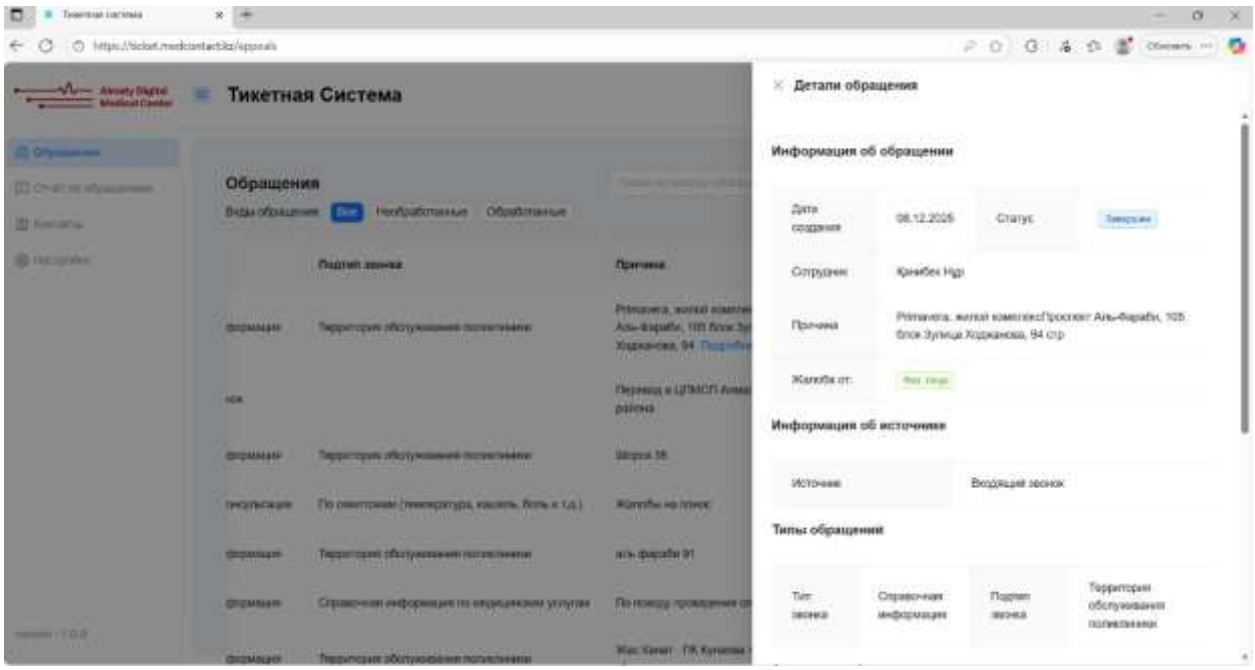


Рисунок. Детали обращения

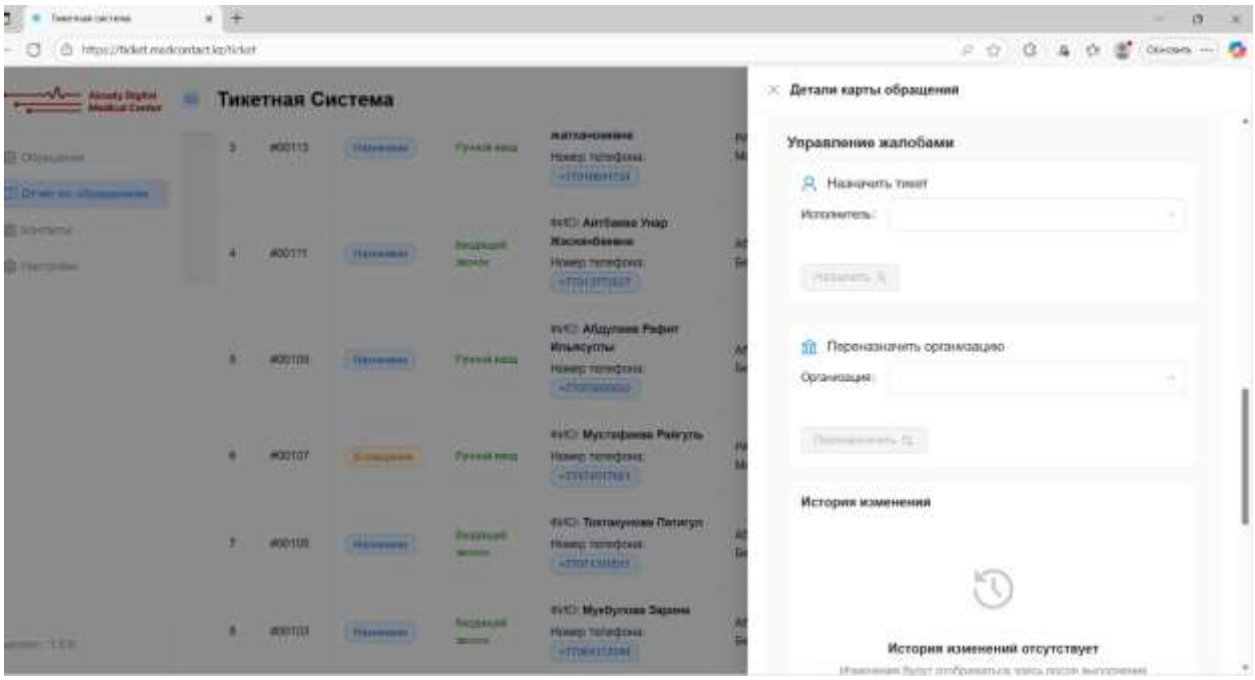


Рисунок. Детали карты обращений

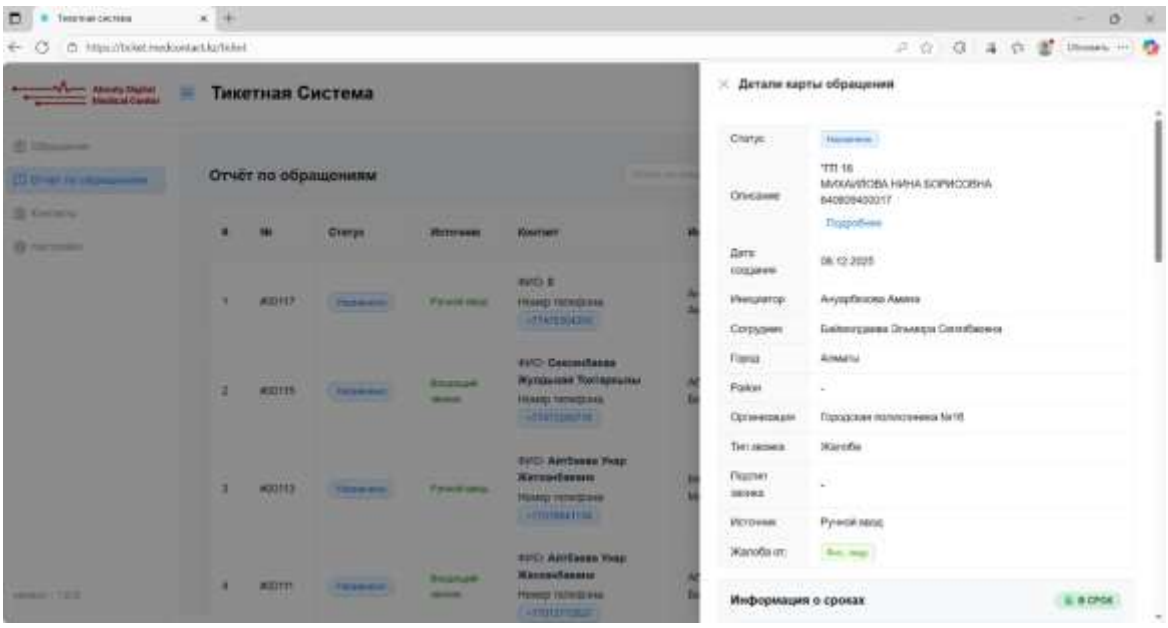


Рисунок. Детали карты обращений

Имеется возможность предоставления отчетности за конкретный период.

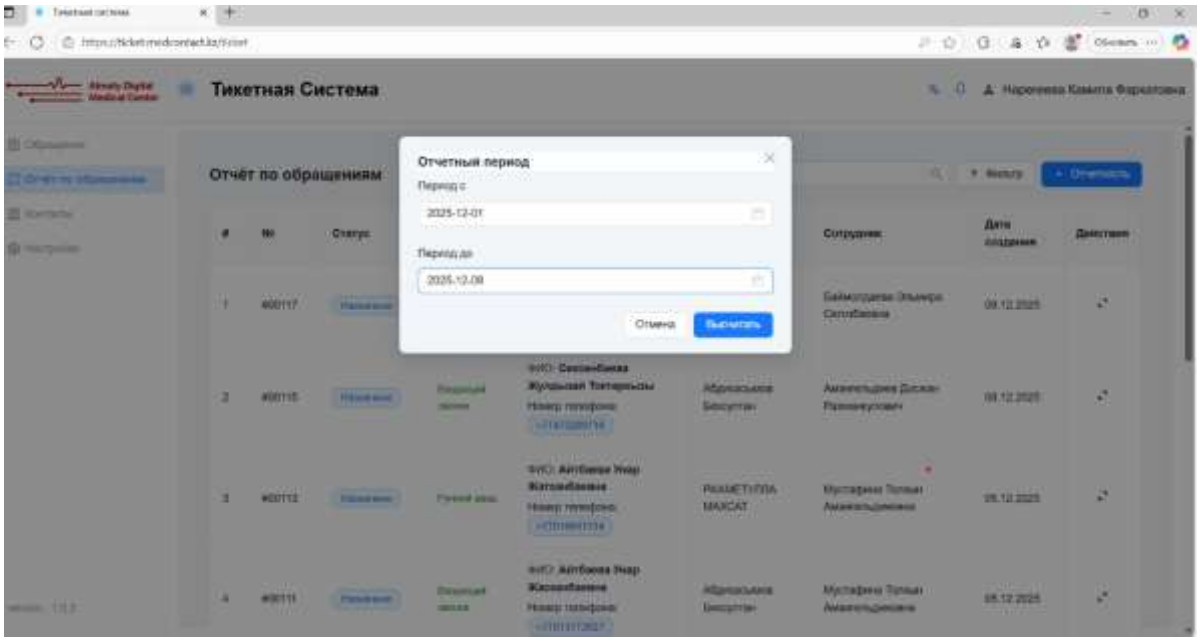
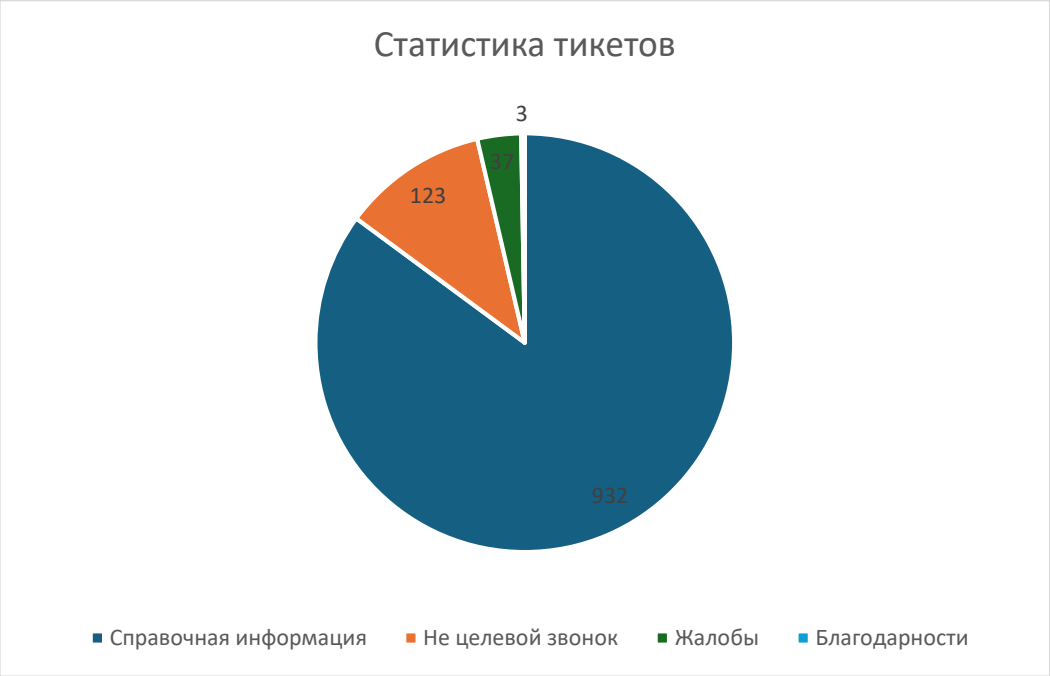


Рисунок. Экран запроса отчетности за определенный период

За период 01.11.2025 – 30.11.2025 в Тикетной системе, запущенной на ограниченное количество МО, было зарегистрировано свыше 1000 обращений. Из которых можно выделить 4 основных сегмента.

Тип	**Количество консультаций**	**%**
Справочная информация	932	85
Не целевой звонок	123	11
Жалобы	37	3
Благодарности	3	>1

Диаграмма № 51. Статистика тикетов



Исходя из данной статистики на данный момент можно определить, что запросы по «справочной информации», являются основной нагрузкой колл-центра.

Анализ детализации типов жалоб, показывает следующие проблемы, на которые жалуются люди:

Проблема	**Количество консультаций**	**%**
Качество медицинской помощи	20	56
Организационно-административные	5	13
Финансовые и фармацевтические вопросы	3	8
Экстренная и неотложная помощь	4	10
Этика и поведение персонала	4	10
Юридические и правовые вопросы	1	3

Диаграмма № 52. Статистика жалоб

Исходя из вышеприведенной статистики видно, что наибольший сегмент жалоб в Тикетной системе приходится на качество медицинской помощи.

4.3.2. Требования к сервису дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.1. развернута центральная группа мониторинга на стороне Исполнителя.

Протокол обучения и предоставление доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизирован операторами-консультантами и ответственными сотрудниками Исполнителя.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету и служит подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.1 /2.1. развернут сервис в 8 поликлиниках с предоставлением не менее 25 учетных записей для медицинских работников.

Протоколы обучения и акты передачи доступов к программному обеспечению оформлены надлежащим образом, завизированы ответственными сотрудниками районных медицинских организаций:

- КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г.;
- КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы;
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы;
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29";

— КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4";
— КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10";
— КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.2. организована поддержка связи между пациентом и медсестрой посредством различных каналов коммуникации, включая аудиоканал.

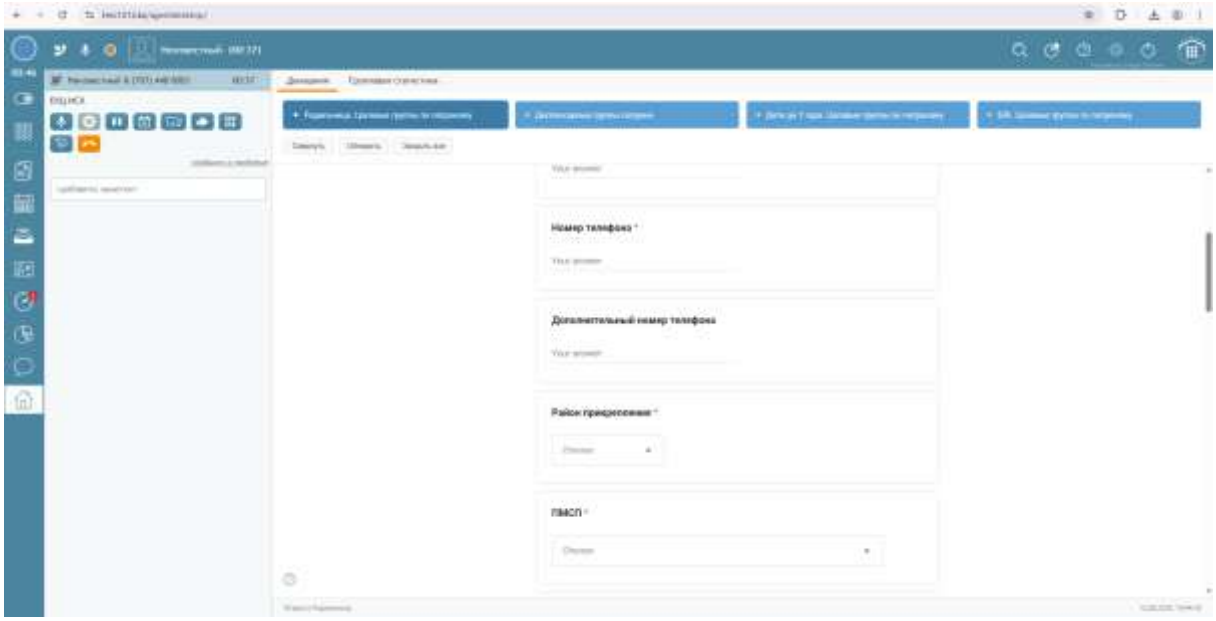


Рисунок. Интерфейс режим исходящего звонка путем аудиосвязи

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.3. организован мониторинг состояния пациентов в рамках программ управления хроническими неинфекционными заболеваниями ПУЗ: фиксация индивидуальных планов действий, самоменеджмент, график приёма лекарств, рекомендации по физической активности и диете.

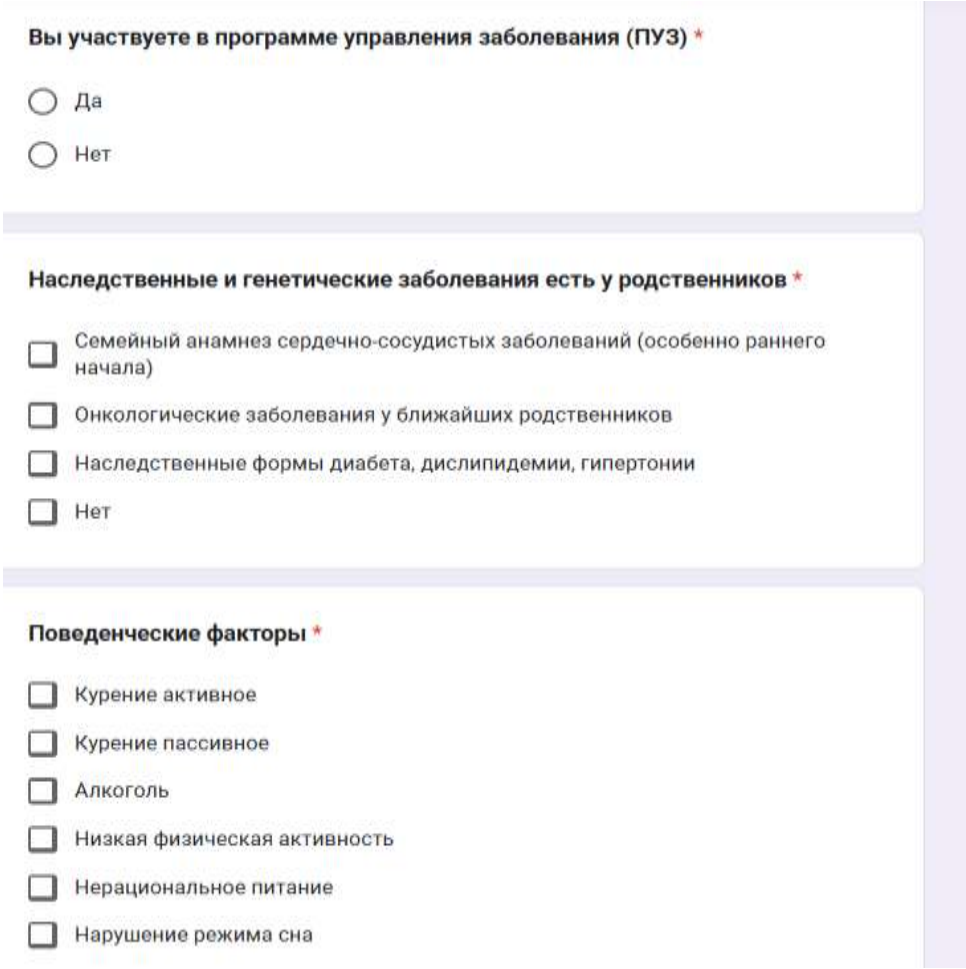


Рисунок. Интерфейс мониторинга данных пациента

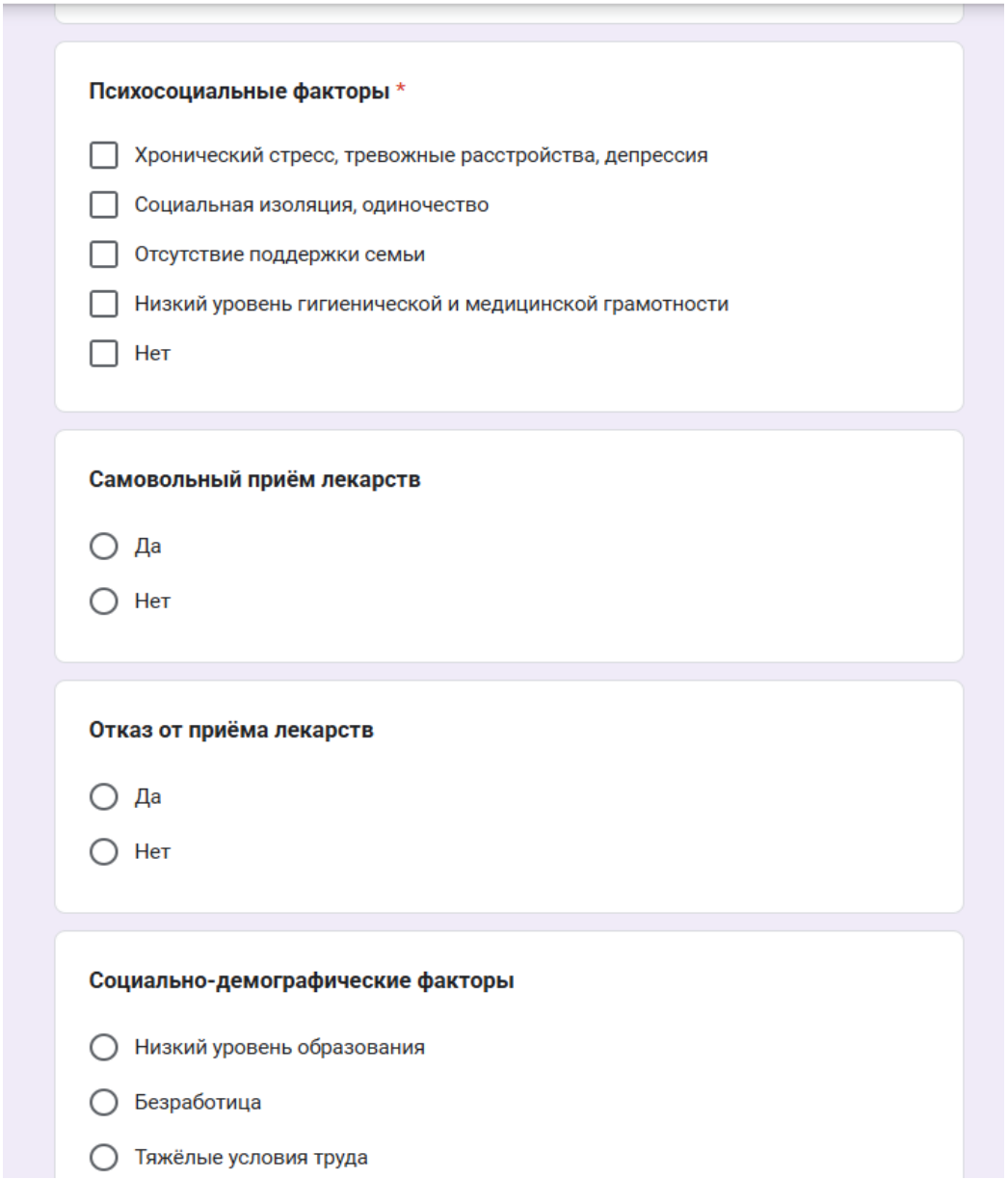


Рисунок. Интерфейс мониторинга данных пациента

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.4. предоставлена возможность устанавливать приоритеты мониторинга для различных групп пациентов по эпидемиологическим и демографическим особенностям.

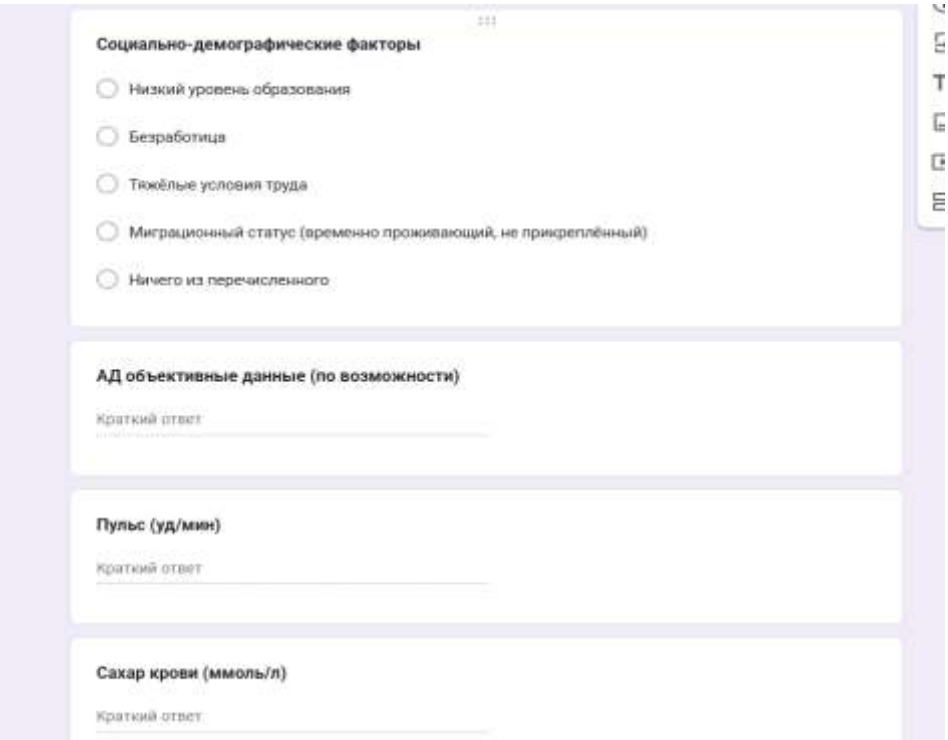


Рисунок. Интерфейс мониторинга данных пациента

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.5. обеспечены инструменты для проактивного подхода мониторинга различных групп риска: выделение пациентов с высоким риском осложнений, формирование индивидуальных планов наблюдения и профилактики данных пациентов.

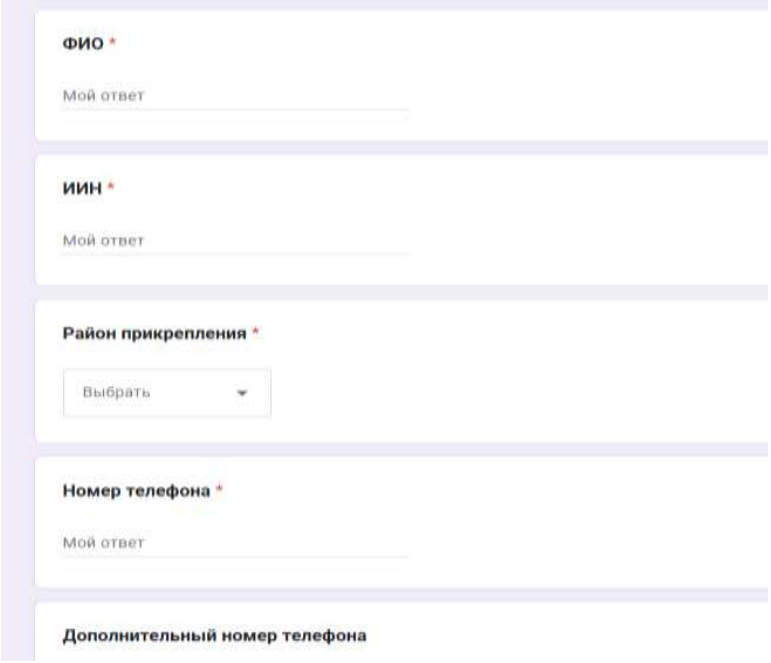


Рисунок. Интерфейс анкетных данных пациента

Исполнение требований, представленных в **Приложении № 7** Технической спецификации, подробно расписано в Приложении № 7 настоящего Отчета.

4.3.3. Требования к патронажу беременных и детей

Доступ к сервису осуществляется через защищённый веб-интерфейс. Для входа требуется авторизация по логину и паролю. На рисунке представлен стартовый экран системы. Авторизация позволяет разграничить права доступа между администраторами, врачами и патронажными сёстрами:

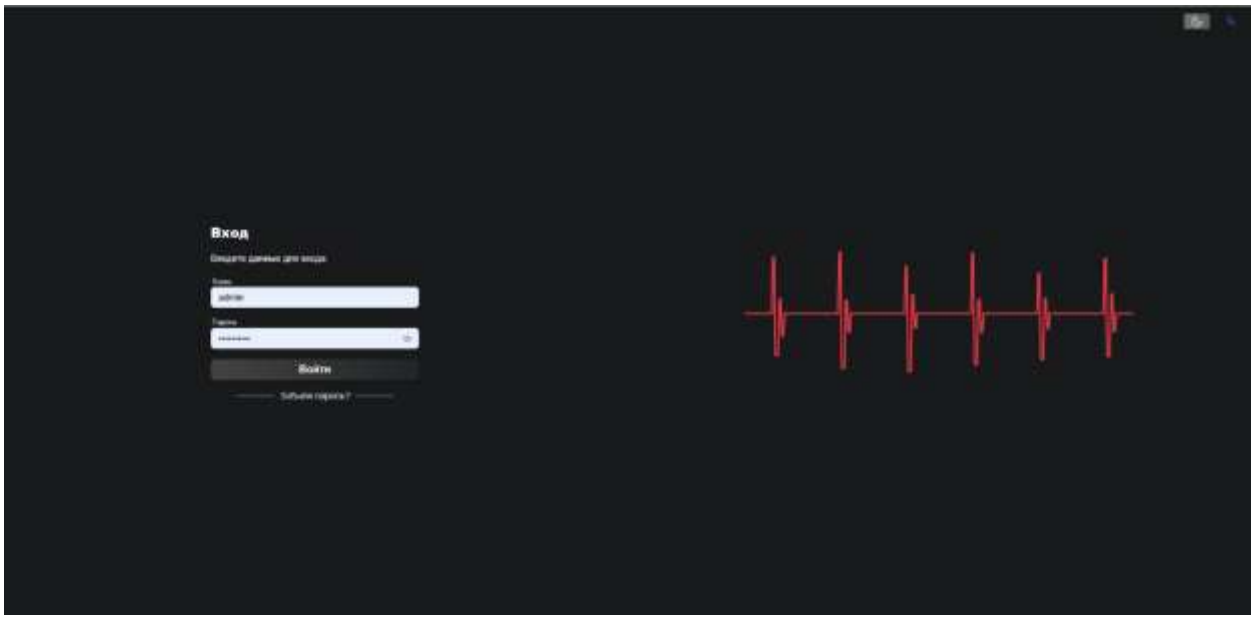


Рисунок. Экран авторизации в системе дистанционного мониторинга.

В системе ведётся полный список детей, находящихся под патронажем. Для каждого ребёнка указываются персональные данные (ФИО, ИИН, дата рождения, пол, адрес), организация наблюдения и возраст. В таблице предусмотрены функции поиска, фильтрации, экспорта данных в Excel, а также редактирования или удаления записей:

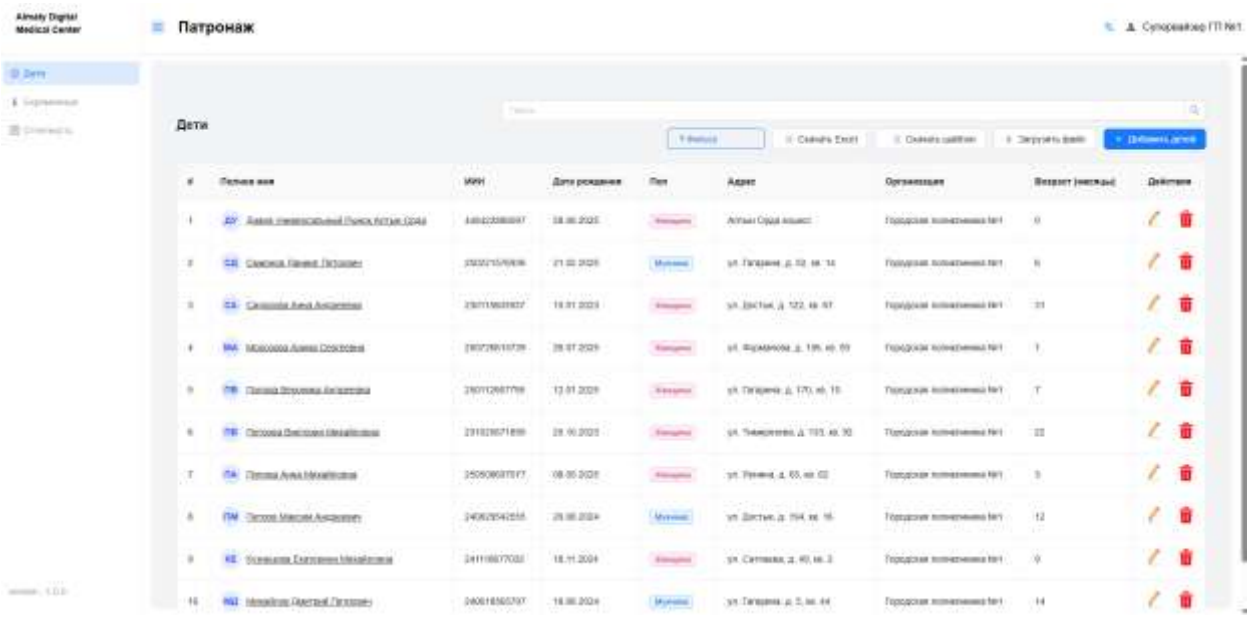


Рисунок. Список детей, находящихся на патронаже.

В системе ведётся индивидуальная карта ребёнка. Отображаются поля: «Полное имя», «ИИН», «Дата рождения», «Пол», «Возраст (месяцы)», «Адрес», «Организация», «Уровень риска», «Дата создания», «Дата обновления». Отдельный блок содержит список анкет, каждая из которых оценивается по балльной системе с автоматическим присвоением уровня риска. Реализованы функции добавления новой анкеты, редактирования и удаления записей:

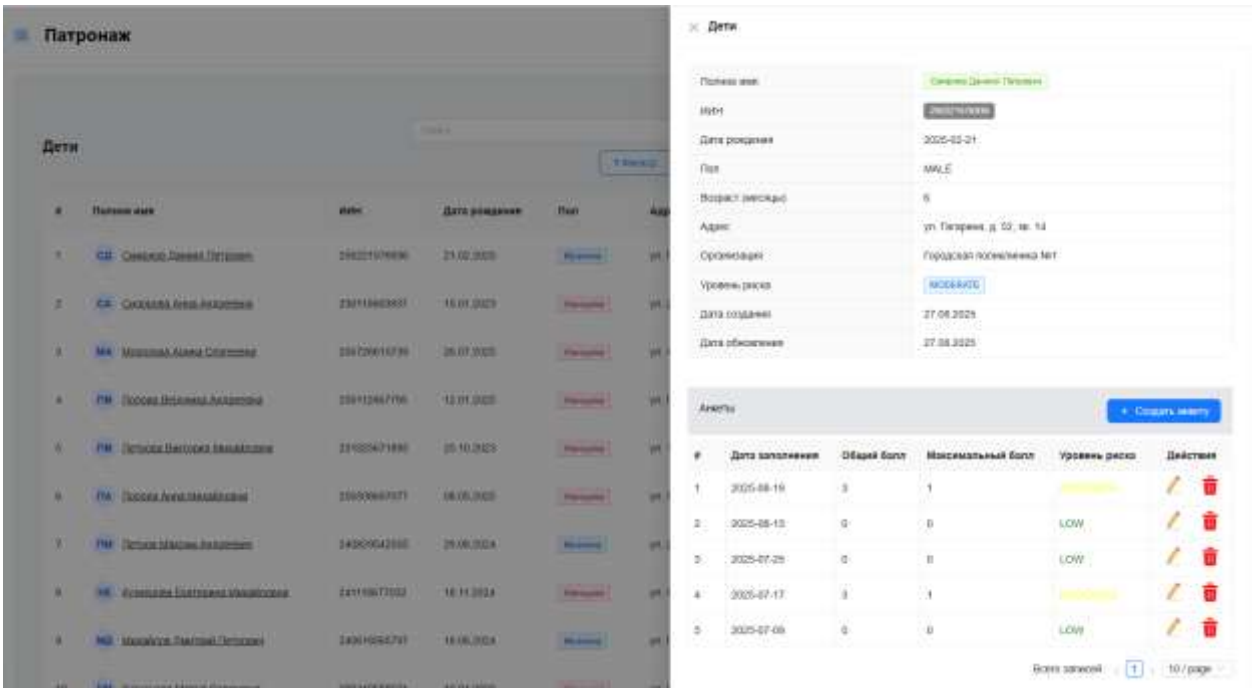


Рисунок. Карточка ребенка и список анкет.

Форма «Создать новое обследование здоровья для ребенка» позволяет внести результаты обследования ребенка. Для каждой анкеты предусмотрены поля: грудное вскармливание, дополнительное питание, привязанность ребёнка, участие отца, стимулирующая среда, депрессия у родителей, безопасность и благополучие, медицинские и социальные риски, развитие речи и моторики. Внизу формы система автоматически подсчитывает общий балл, максимальный балл и присваивает уровень риска (Low, Moderate, High):

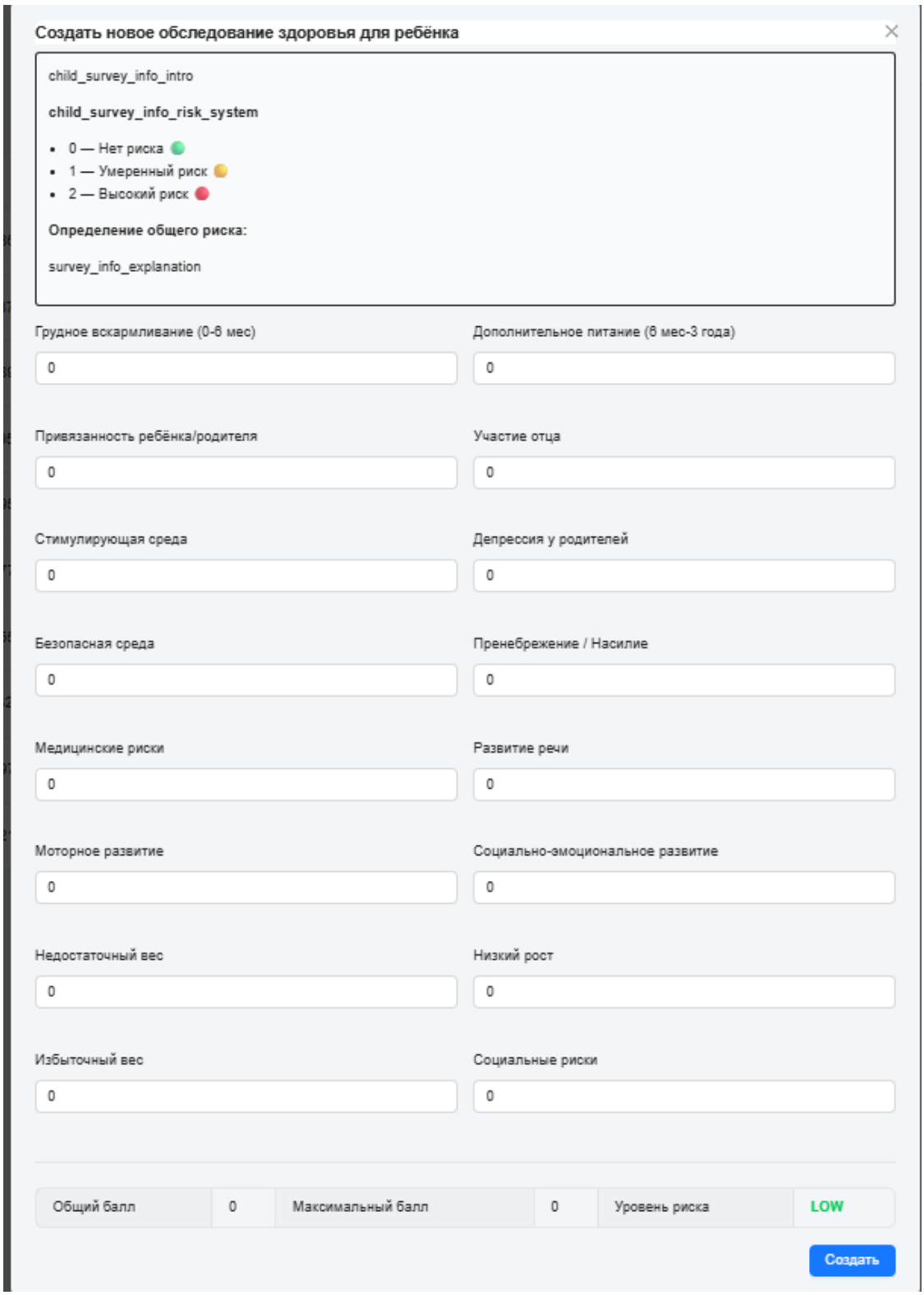


Рисунок. Форма создания новой анкеты обследования ребёнка.

Система ведёт полный список беременных женщин, находящихся на патронаже. Для каждой пациентки фиксируются ФИО, ИИН, дата рождения, срок беременности (в неделях), адрес и дата визита. Доступна фильтрация по параметрам и экспорт данных в Excel. Реализована возможность добавления новых записей и редактирования существующих:

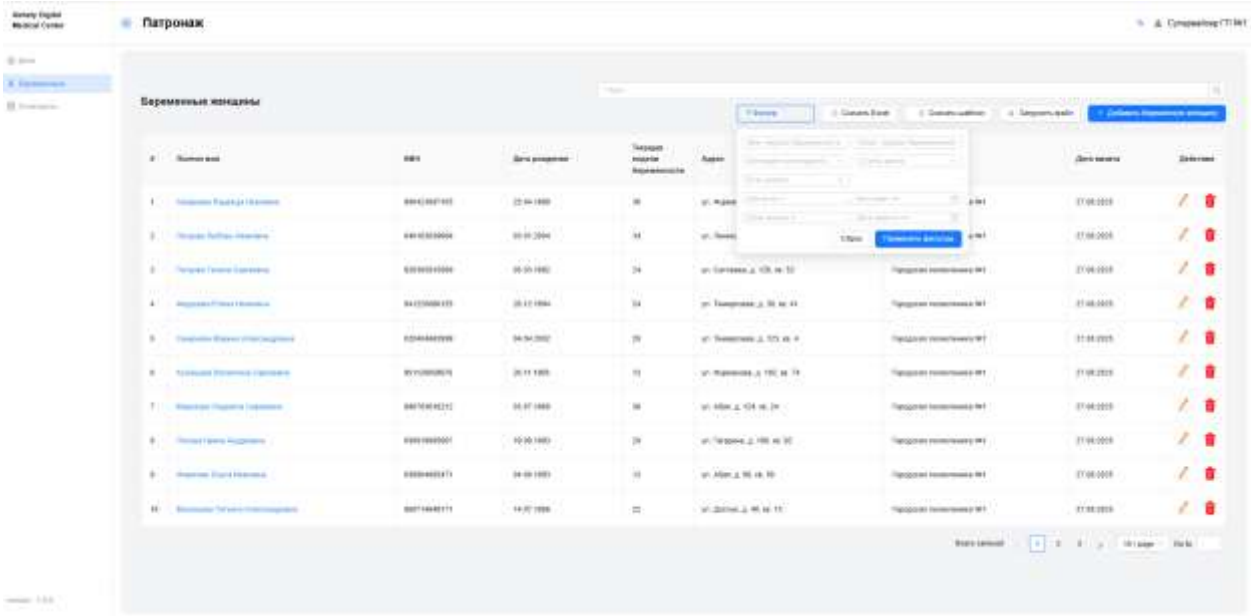


Рисунок. Список беременных женщин в системе патронажа

Для постановки женщины на патронаж используется форма добавления. Вносятся персональные данные, ИИН, даты рождения и визита, а также срок беременности и адрес проживания. После сохранения пациентка автоматически попадает в общий список беременных для дальнейшего наблюдения:

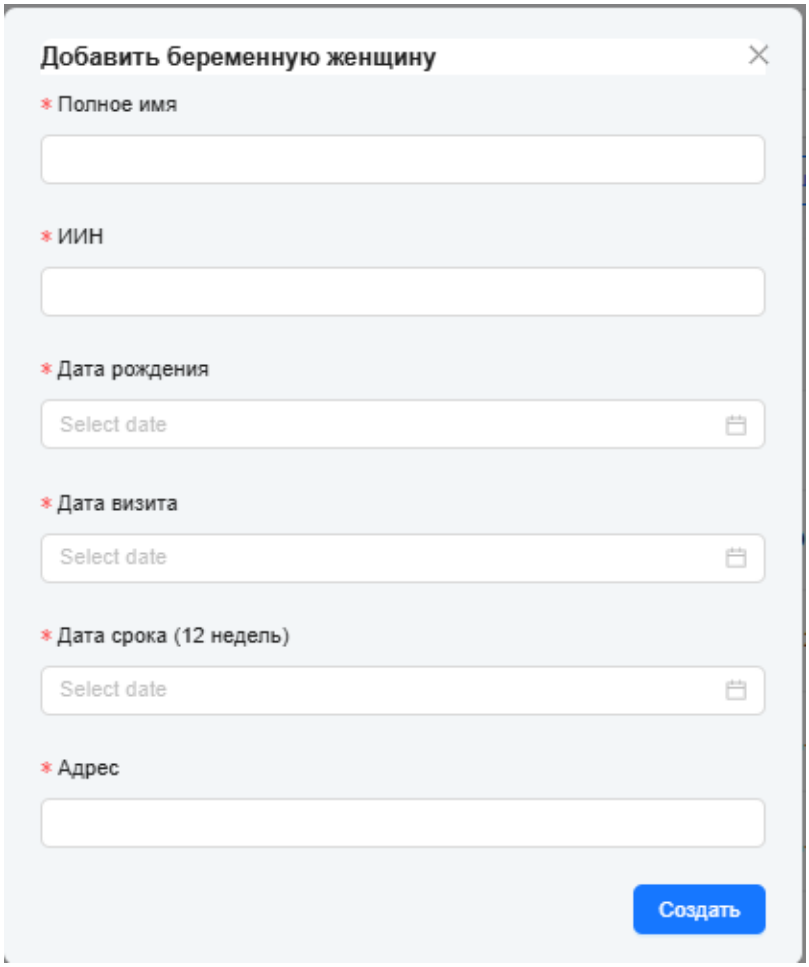


Рисунок. Форма добавления беременной женщины

Система формирует индивидуальную карту беременной женщины с указанием персональных данных, сроков беременности и параметров мониторинга. Отдельный блок содержит список анкет, каждая из которых оценивается по балльной системе с автоматическим присвоением уровня риска. Реализованы функции добавления новой анкеты, редактирования и удаления записей:

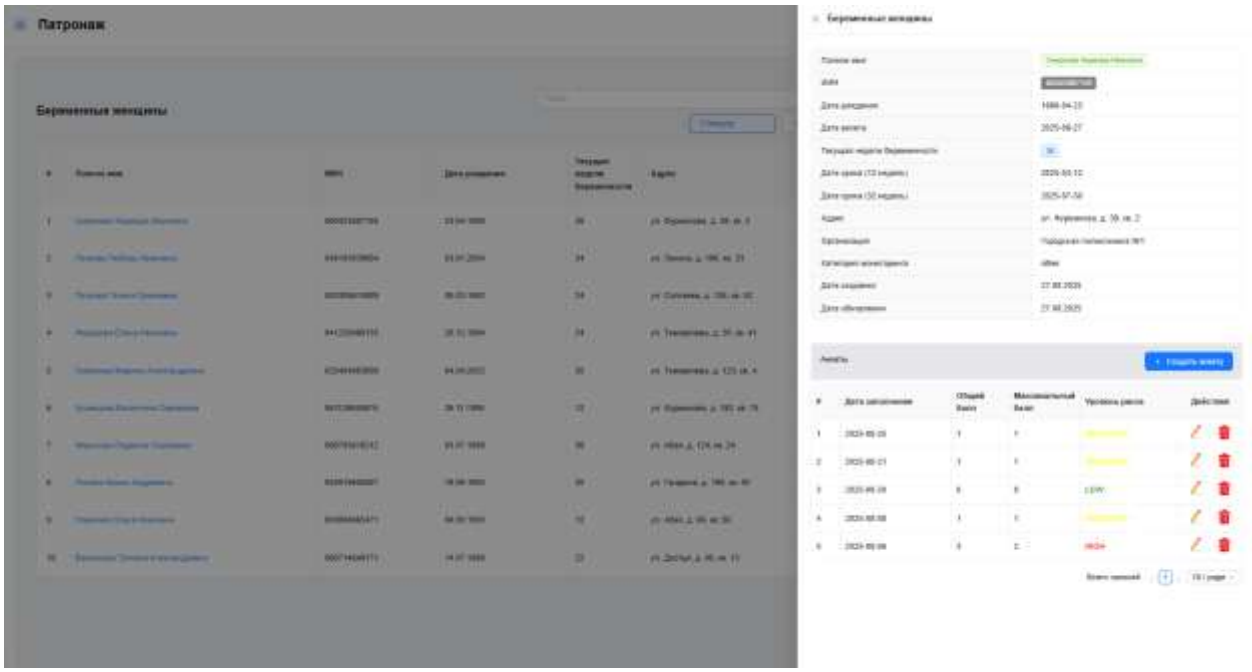


Рисунок. Карточка беременной женщины

Система позволяет формировать и выгружать три типа отчётов: «Прогрессивный пакет», «Универсальный пакет» и «Ежедневник патронажной сестры». Для пользователей предусмотрен выбор периода наблюдения (по месяцу или диапазону дат), что обеспечивает гибкость анализа данных и контроль выполнения плана патронажа:

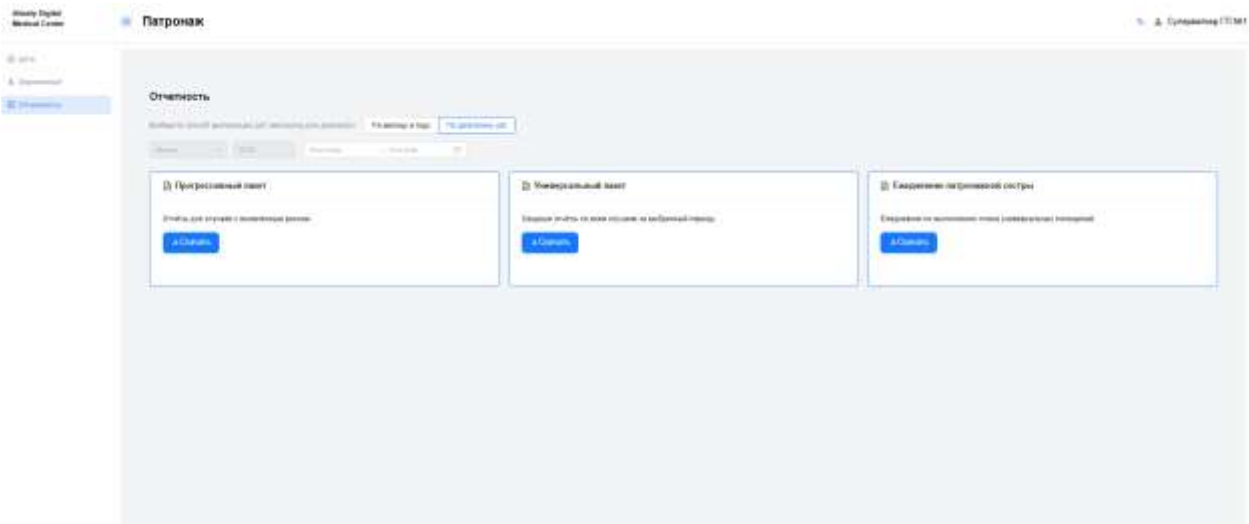
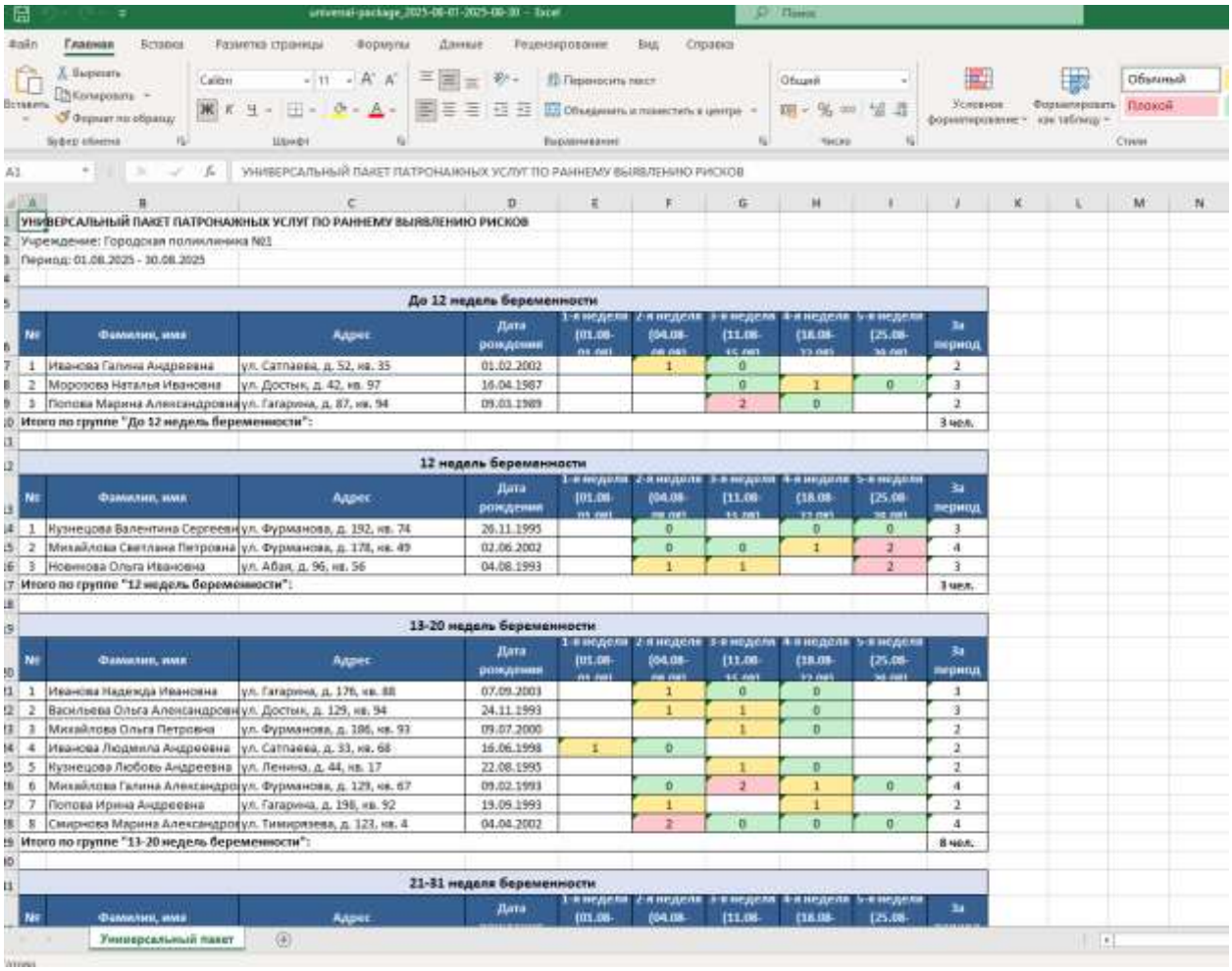


Рисунок. Интерфейс формирования и скачивания отчётности.

Отчёт «Универсальный пакет» формируется системой для анализа наблюдения беременных женщин. Данные структурированы по срокам беременности (до 12 недель, 12 недель, 13–20 недель, 21–31 неделя). В таблице указываются ФИО, адрес, дата рождения, а также

результаты еженедельных визитов. Цветовая индикация отражает уровень риска: зелёный — отсутствует, жёлтый — умеренный, красный — высокий. Итоги подсчитываются по каждой группе:



УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ПАКЕТ ПАТРОНАЖНЫХ УСЛУГ ПО РАННЕМУ ВЫЯВЛЕНИЮ РИСКОВ

Учреждение: Городская поликлиника №1

Период: 01.08.2025 - 30.08.2025

До 12 недель беременности

№	Фамилия, имя	Адрес	Дата рождения	1-я неделя (01.08-03.08)	2-я неделя (04.08-08.08)	3-я неделя (11.08-15.08)	4-я неделя (18.08-22.08)	5-я неделя (25.08-30.08)	За период
1	Иванова Галина Андреевна	ул. Сатпаева, д. 52, кв. 35	01.02.2002		1	0			2
2	Морозова Наталья Ивановна	ул. Достык, д. 42, кв. 97	16.04.1987			0	1	0	3
3	Попова Марина Александровна	ул. Гагарина, д. 87, кв. 94	09.03.1989			2	0		2
Итого по группе "До 12 недель беременности":									3 чел.

12 недель беременности

№	Фамилия, имя	Адрес	Дата рождения	1-я неделя (01.08-03.08)	2-я неделя (04.08-08.08)	3-я неделя (11.08-15.08)	4-я неделя (18.08-22.08)	5-я неделя (25.08-30.08)	За период
1	Кузнецова Валентина Сергеевн	ул. Фурманова, д. 192, кв. 74	26.11.1995		0		0	0	3
2	Михайлова Светлана Петровна	ул. Фурманова, д. 178, кв. 49	02.06.2002		0	0	1	2	4
3	Новикова Ольга Ивановна	ул. Абая, д. 96, кв. 56	04.08.1993		1	1		2	3
Итого по группе "12 недель беременности":									3 чел.

13-20 недель беременности

№	Фамилия, имя	Адрес	Дата рождения	1-я неделя (01.08-03.08)	2-я неделя (04.08-08.08)	3-я неделя (11.08-15.08)	4-я неделя (18.08-22.08)	5-я неделя (25.08-30.08)	За период
1	Иванова Надежда Ивановна	ул. Гагарина, д. 176, кв. 88	07.09.2003		1	0	0		3
2	Васильева Ольга Александровн	ул. Достык, д. 129, кв. 94	24.11.1993		1	1	0		3
3	Михайлова Ольга Петровна	ул. Фурманова, д. 186, кв. 93	09.07.2000			1	0		2
4	Иванова Людмила Андреевна	ул. Сатпаева, д. 33, кв. 68	16.06.1998	1	0				2
5	Кузнецова Любовь Андреевна	ул. Ленина, д. 44, кв. 17	22.08.1995			1	0		2
6	Михайлова Галина Александро	ул. Фурманова, д. 129, кв. 67	09.02.1993		0	2	1	0	4
7	Попова Ирина Андреевна	ул. Гагарина, д. 198, кв. 92	19.09.1993		1		1		2
8	Смирнова Марина Александро	ул. Тимирязева, д. 123, кв. 4	04.04.2002		2	0	0	0	4
Итого по группе "13-20 недель беременности":									8 чел.

21-31 неделя беременности

№	Фамилия, имя	Адрес	Дата	1-я неделя (01.08-	2-я неделя (04.08-	3-я неделя (11.08-	4-я неделя (18.08-	5-я неделя (25.08-	За

Рисунок. Отчёт «Универсальный пакет патронажных услуг по раннему выявлению рисков».

Отчёт «Прогрессивный пакет» формируется для детей, у которых на момент постановки на патронаж выявлены риски развития. В таблице фиксируются персональные данные ребёнка (ФИО, возраст, адрес), причина постановки на учёт и дата регистрации. Каждая неделя месяца отображается в отдельной колонке, где с использованием цветовой индикации фиксируется уровень риска: зелёный — риск отсутствует, жёлтый — умеренный, красный — высокий. Такой формат позволяет наглядно отслеживать динамику состояния детей и своевременно реагировать на изменения:

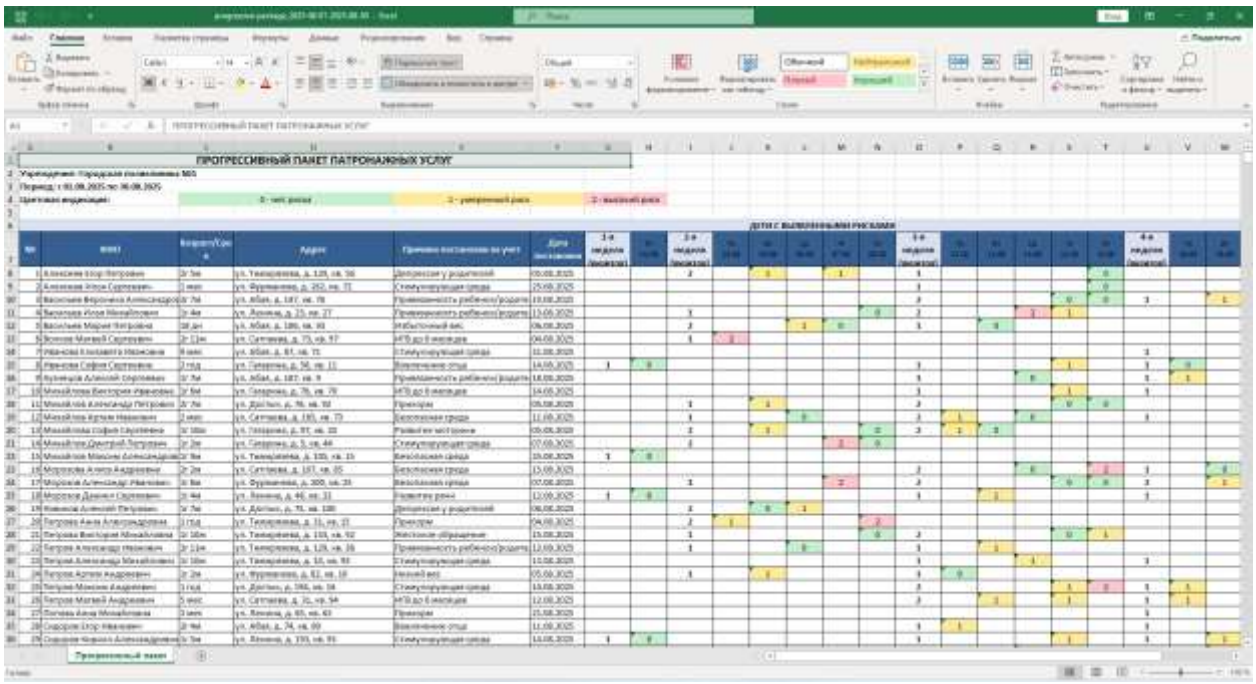


Рисунок. Отчёт «Прогрессивный пакет патронажных услуг».

Отчёт «Ежедневник патронажной сестры» предназначен для контроля выполнения плана универсальных патронажных посещений детей от 0 до 3 лет. В нём отражаются данные о каждом визите: ФИО ребёнка, дата рождения, возраст, адрес, а также полный набор индикаторов состояния здоровья и условий развития. Цветовая индикация позволяет быстро выявить уровень риска: зелёный — отсутствует, жёлтый — умеренный, красный — высокий. Такой формат обеспечивает системный контроль качества патронажной работы и своевременное выявление проблемных ситуаций:

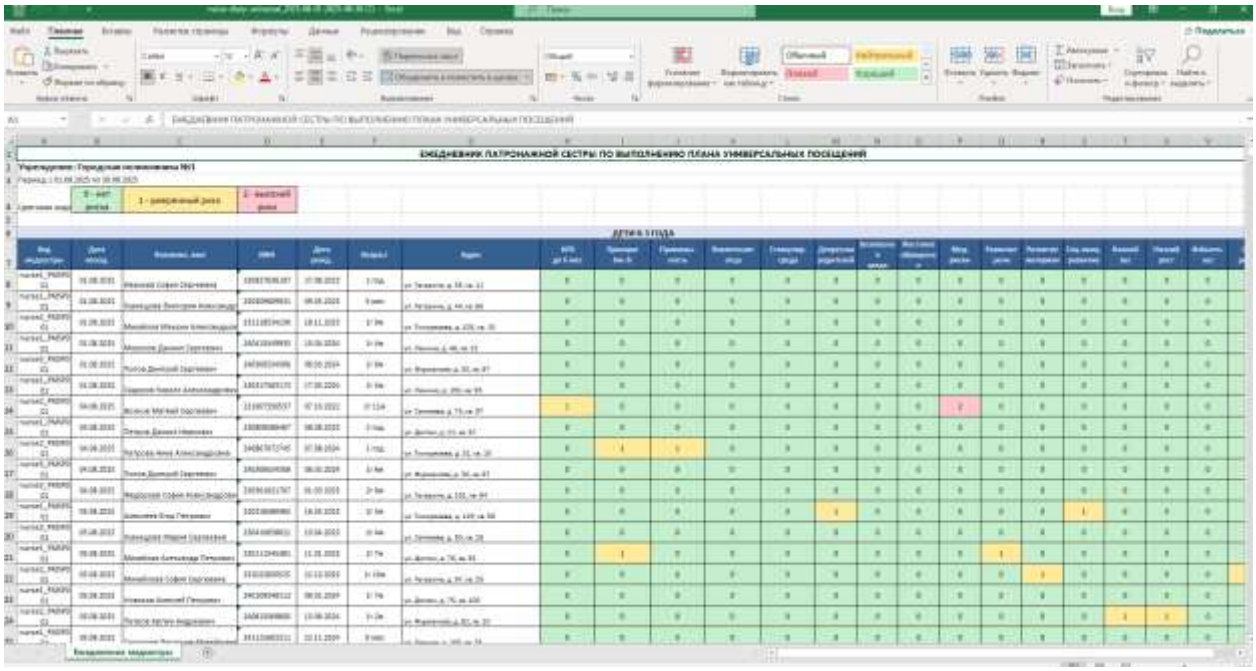


Рисунок. Отчёт «Ежедневник патронажной сестры».

4.3.4. Требования к телемедицинскому сервису:

Согласно пункту 3 подпункту 3.3 предоставлен телепатронаж через мобильное приложение.

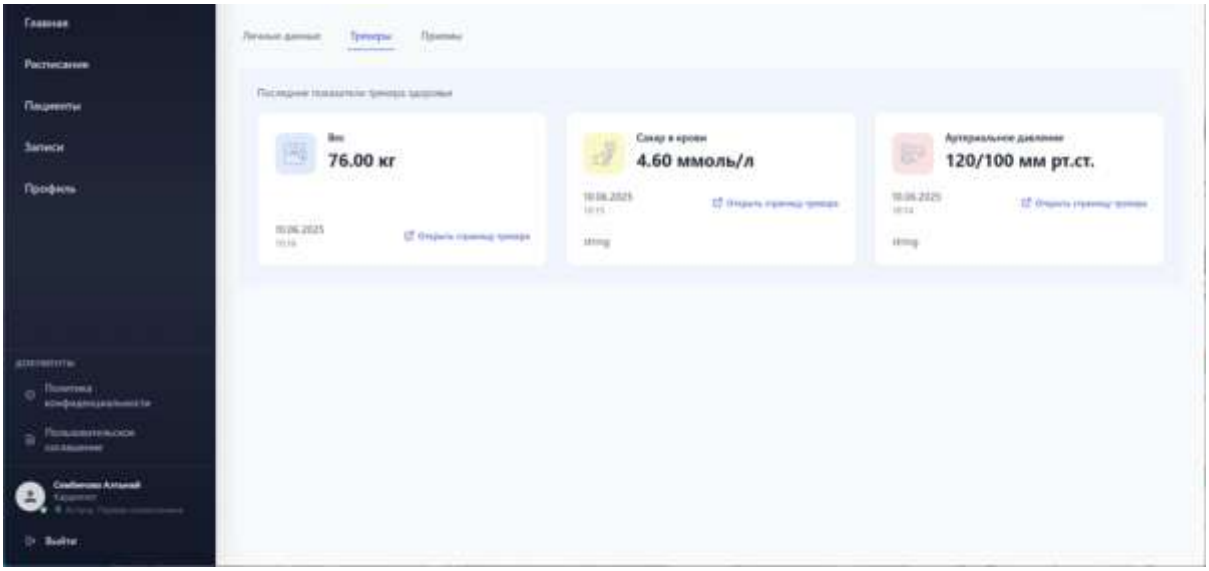


Рисунок. Просмотр данных трекеров

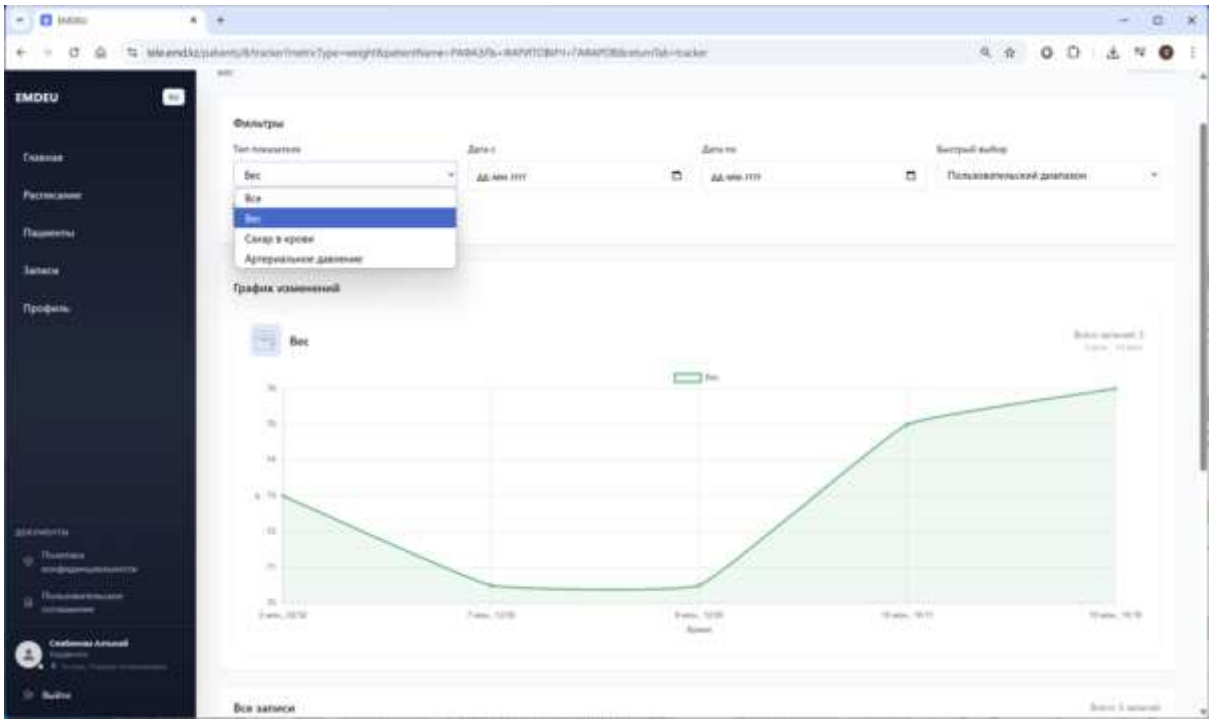


Рисунок. Просмотр динамики показателей каждого трекера в отдельности

Число трекеров не ограничено. Управление осуществляется в системе администрирования и управления.

Согласно пункту 3 подпункту 3.3 обеспечена возможность проведения опросов пациентов по качеству оказанных медицинских услуг.

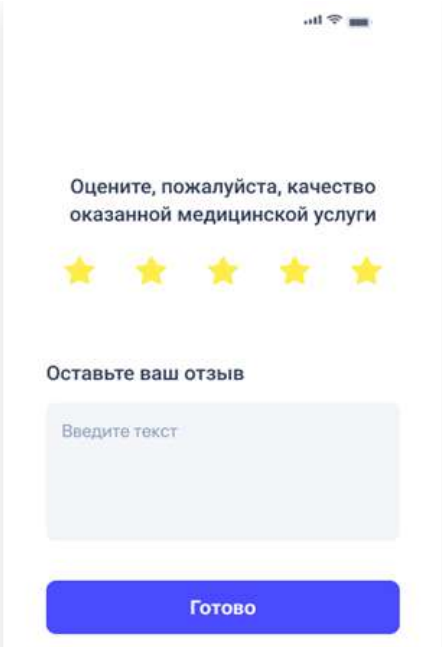
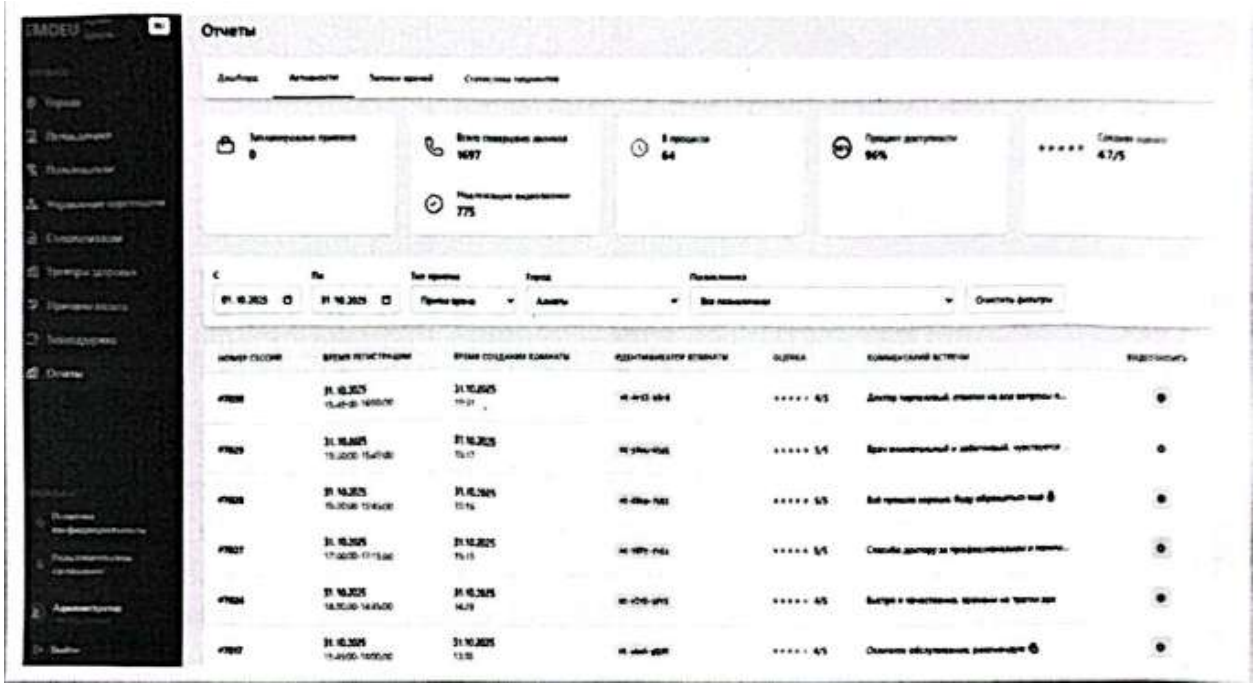


Рисунок. По окончанию видеозвонка, на стороне Пациента, имеется возможность оценить качество оказанной услуги

Согласно пункту 3 подпункту 3.3 разработана форма предоставления отчетности по телемедуслугам.



3.12. Согласно пункту 3 уточнение к подпункту 3.3.2 обеспечена возможность ведения аудиопротоколов и записи видеосвязи при необходимости.

Согласно пункту 3 подпункту 3.3.1 / 2.1 развернут телемедицинский сервис в 8 поликлиниках.

Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы

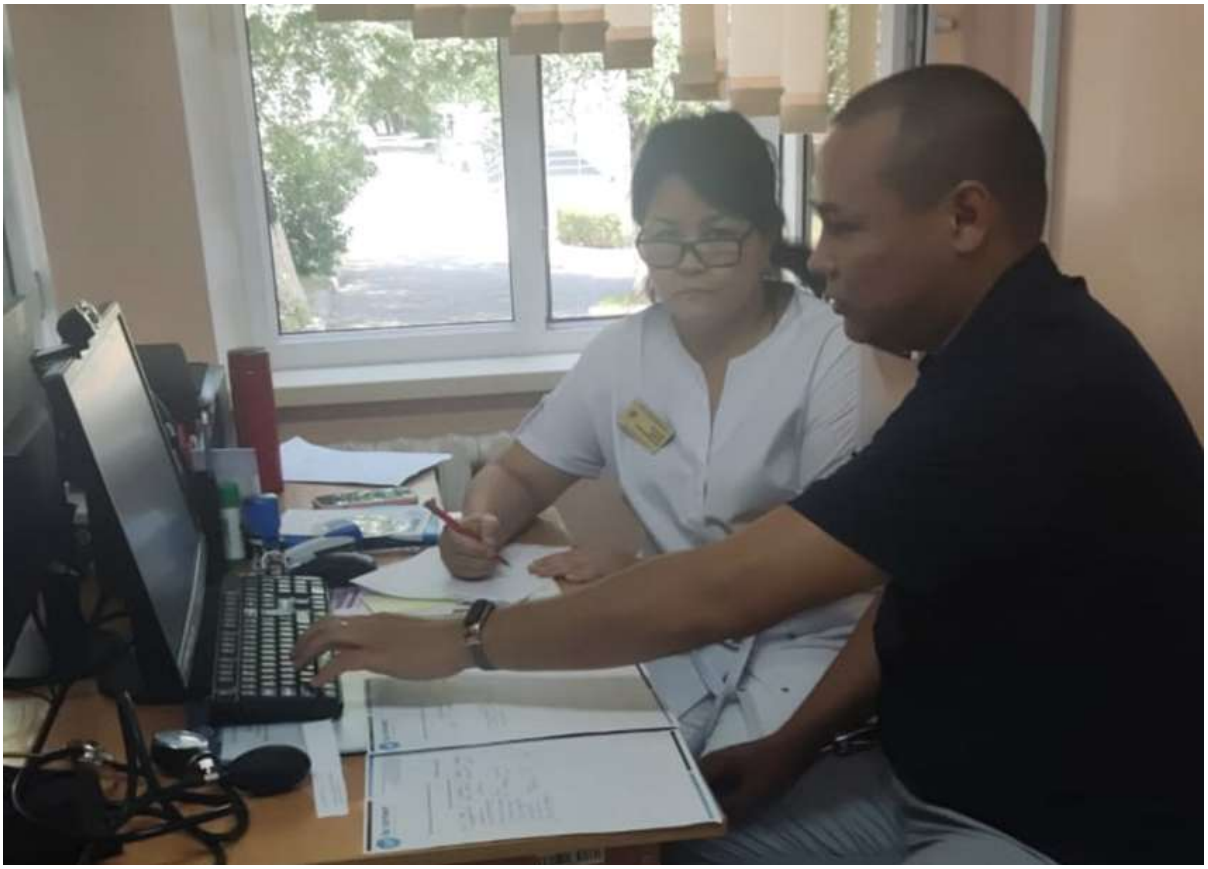


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы

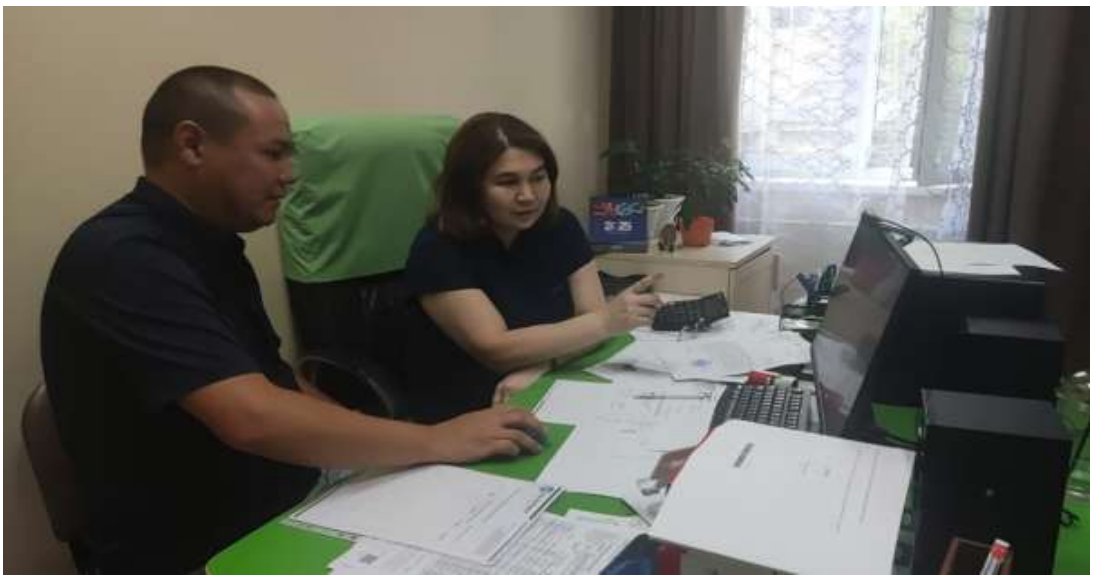


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы

Согласно пункту 3 подпункту 3.3.1 / 2.1 предоставлены не менее 100 учетных записей для врачей.

Сотрудникам проведено обучение, протокол обучения и акт приема-передачи доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизированы ответственными сотрудниками ПМСП.

Скан-копия указанного документа прилагаются к настоящему отчету.
Согласно списку, предоставлены доступы в 8 (восемь) медицинских учреждений. Дополнительно созданы резервные учетные записи. Всего создано 212 учетных записей, обеспечивающих доступ к Телемедицинскому видеозвонку.

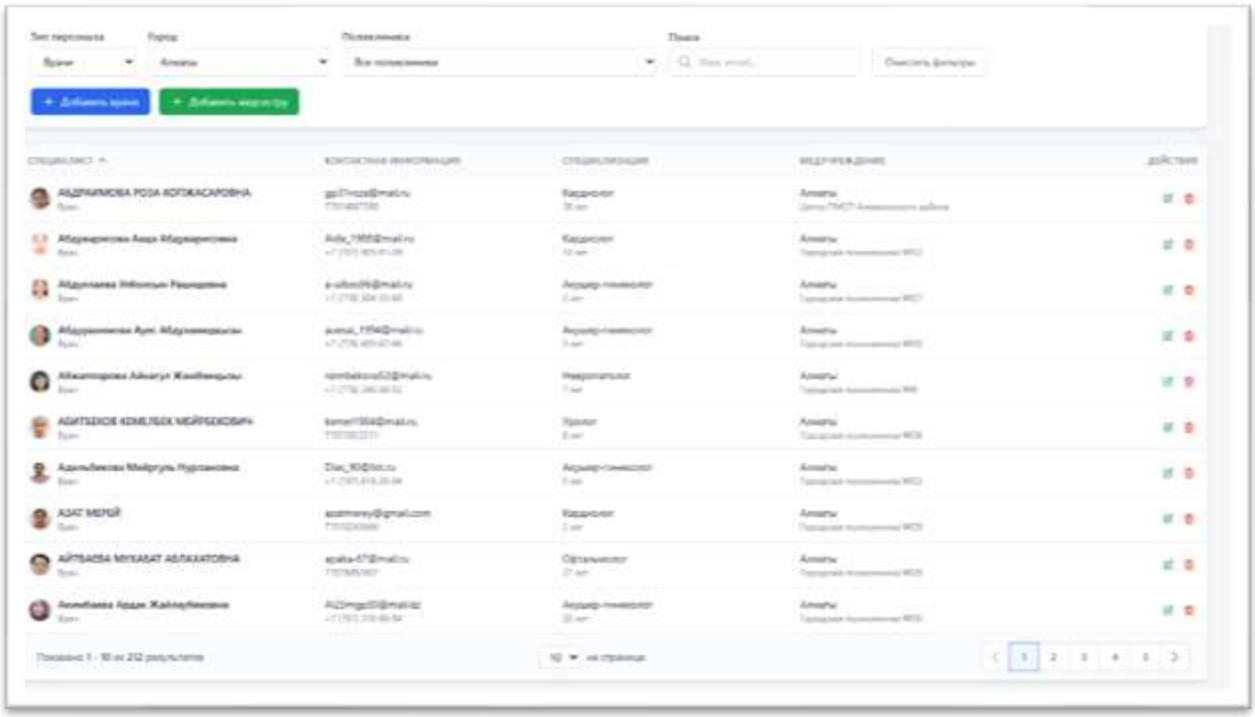


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

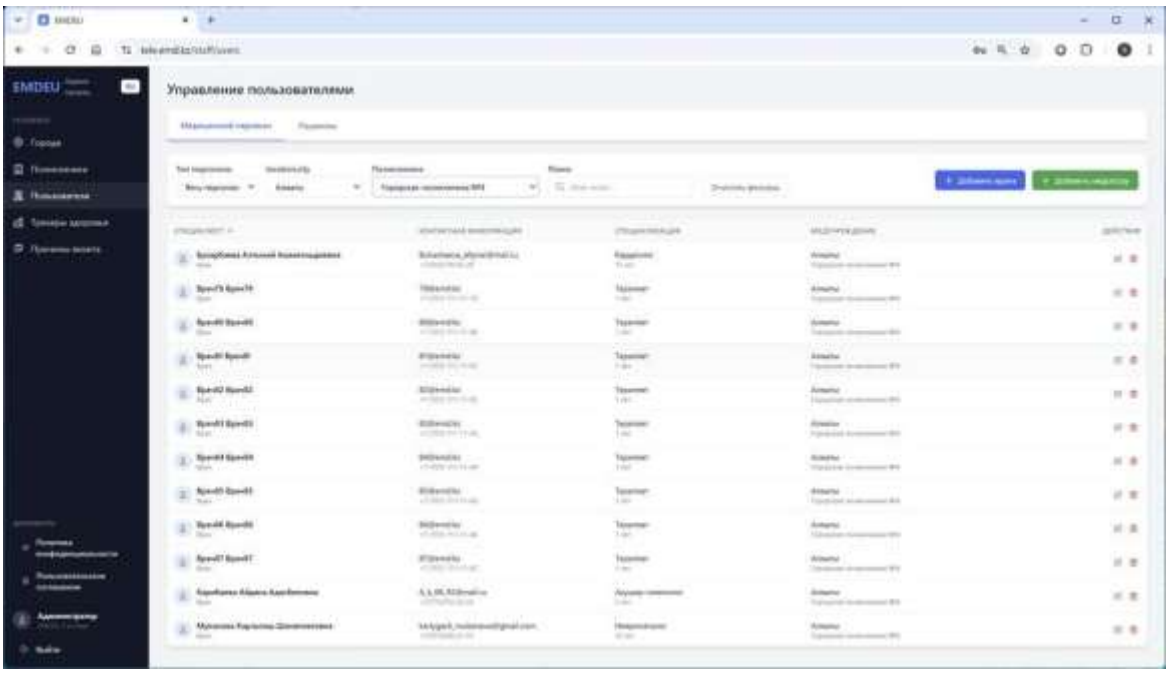


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

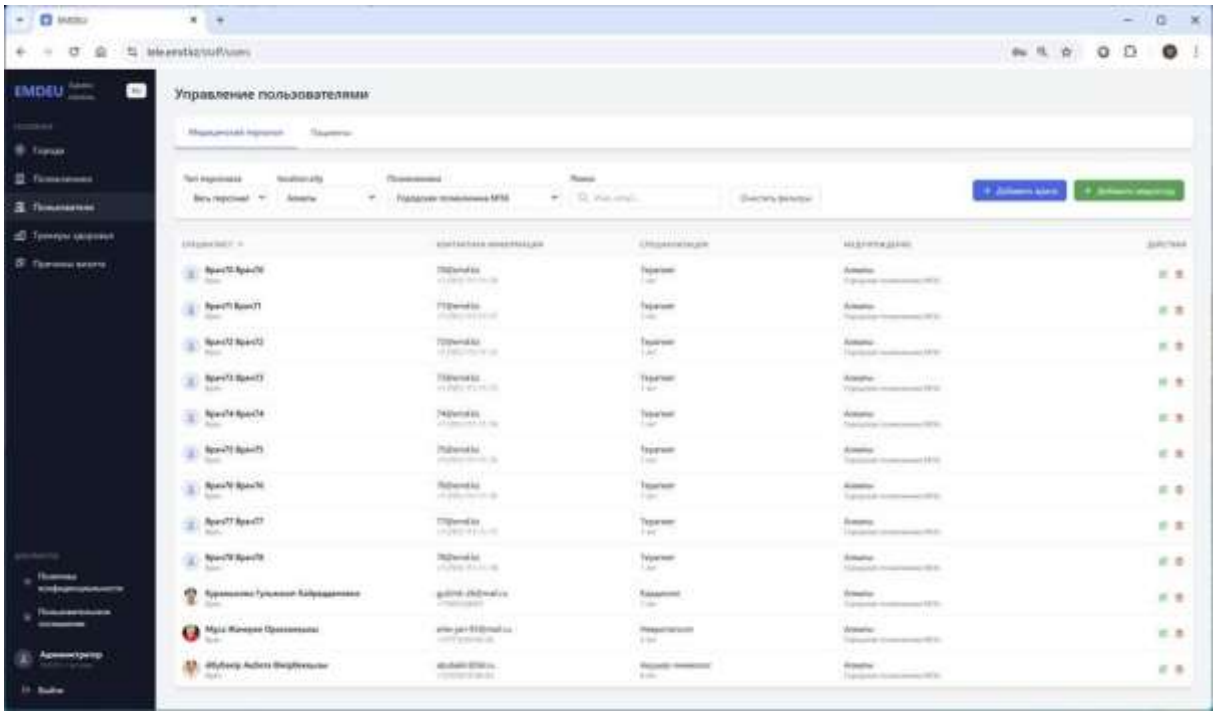


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

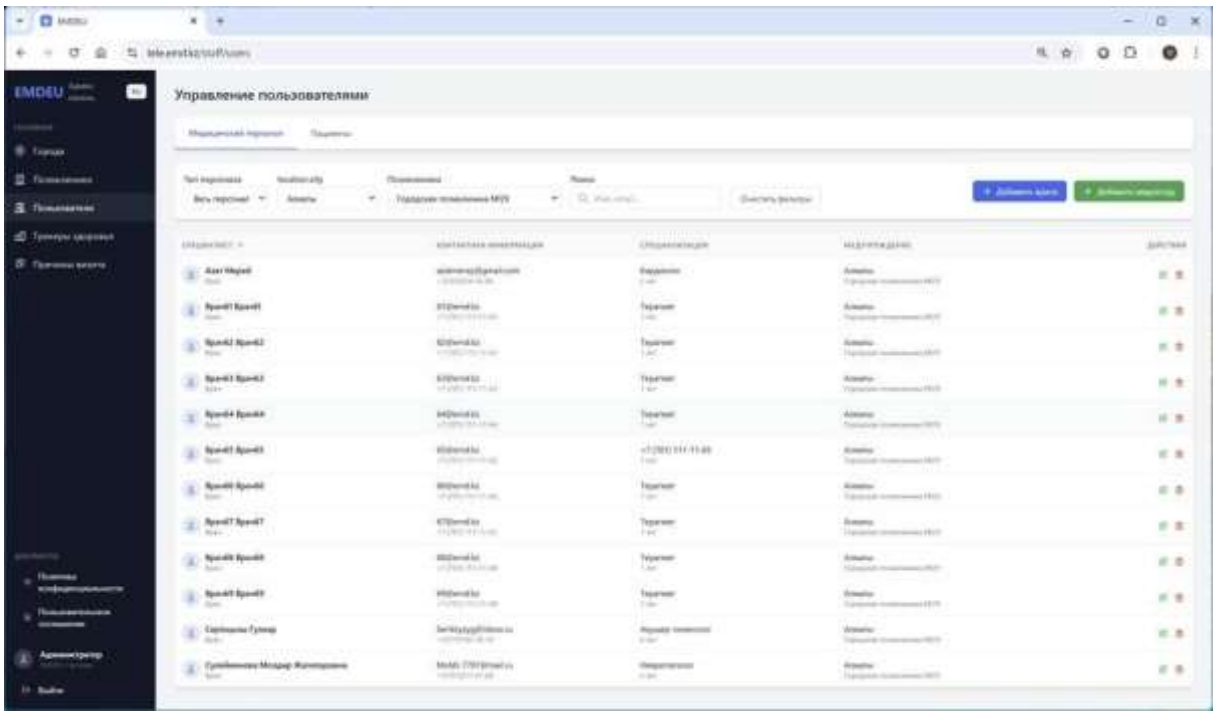


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

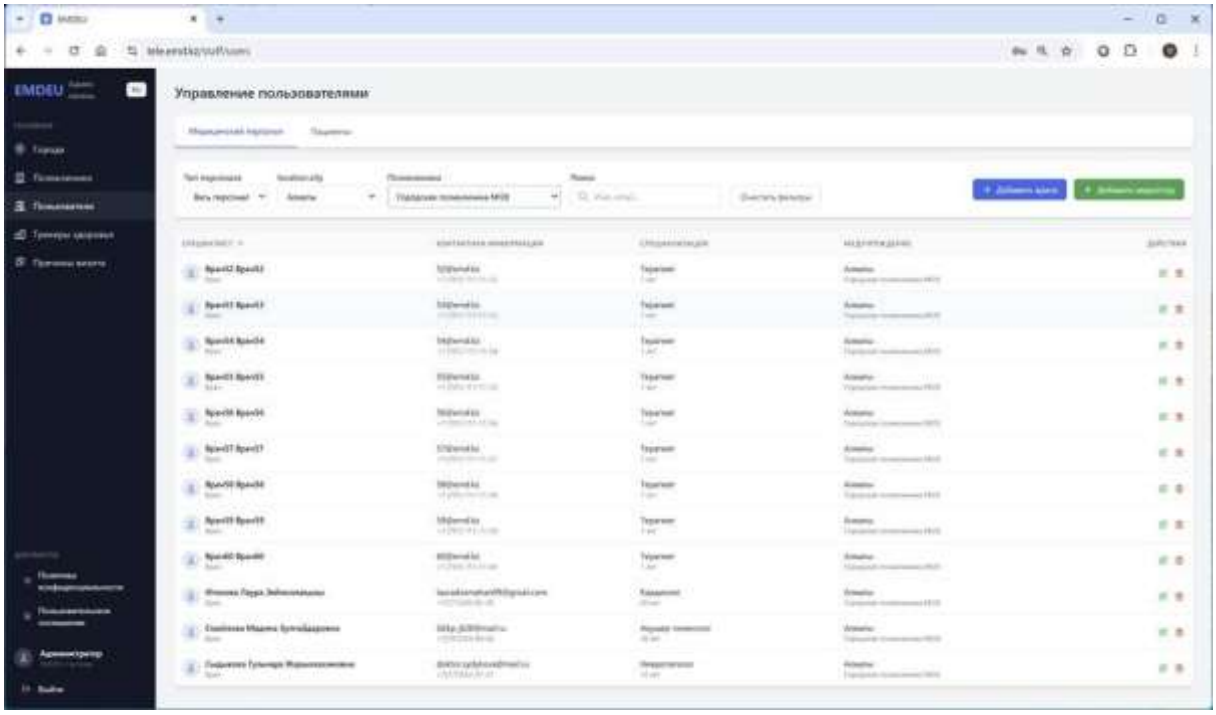


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

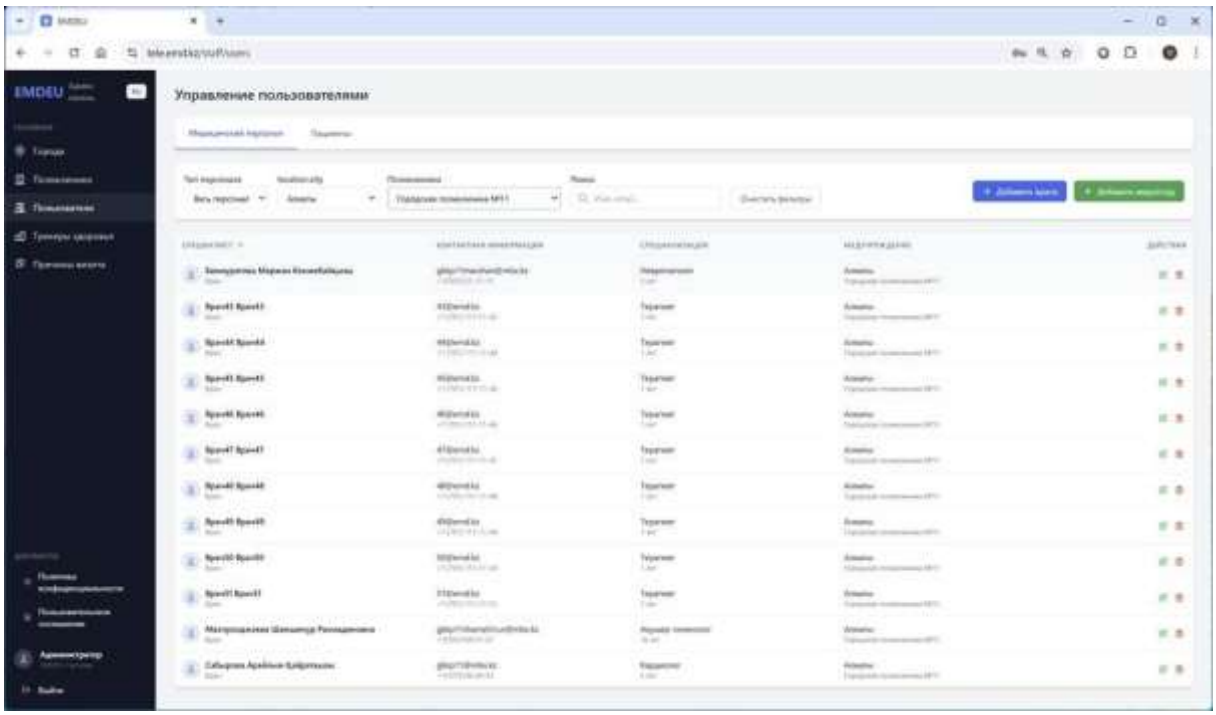


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

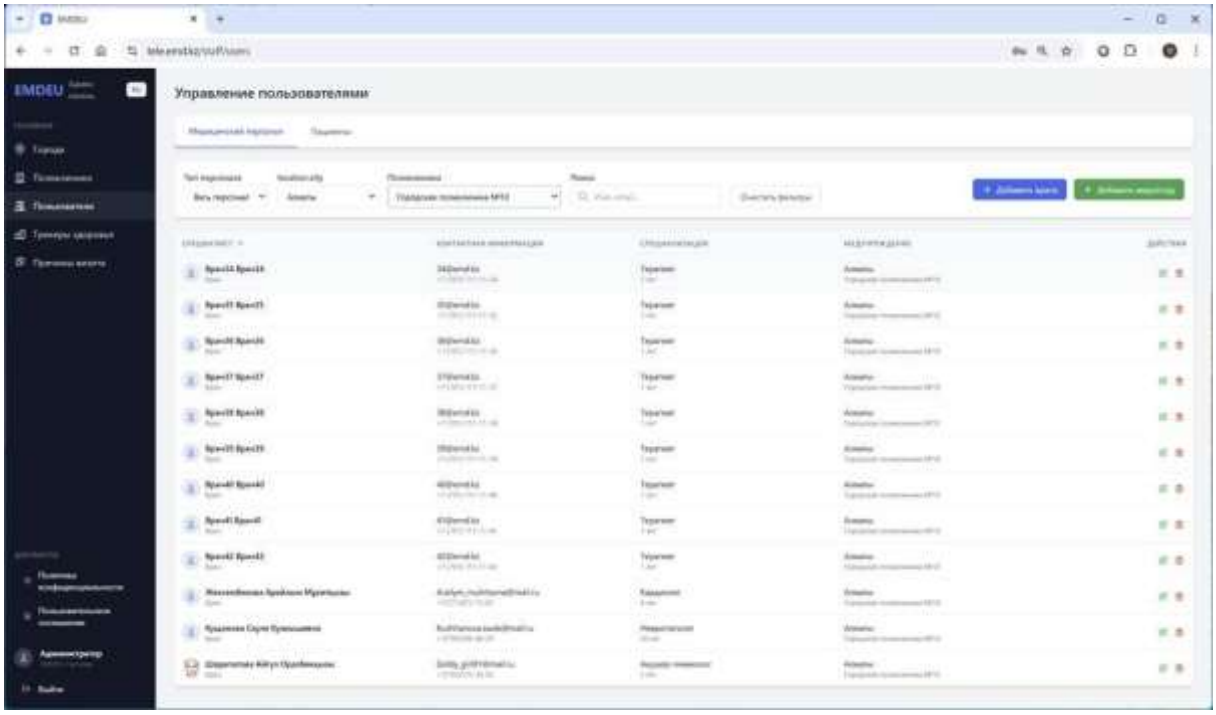


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

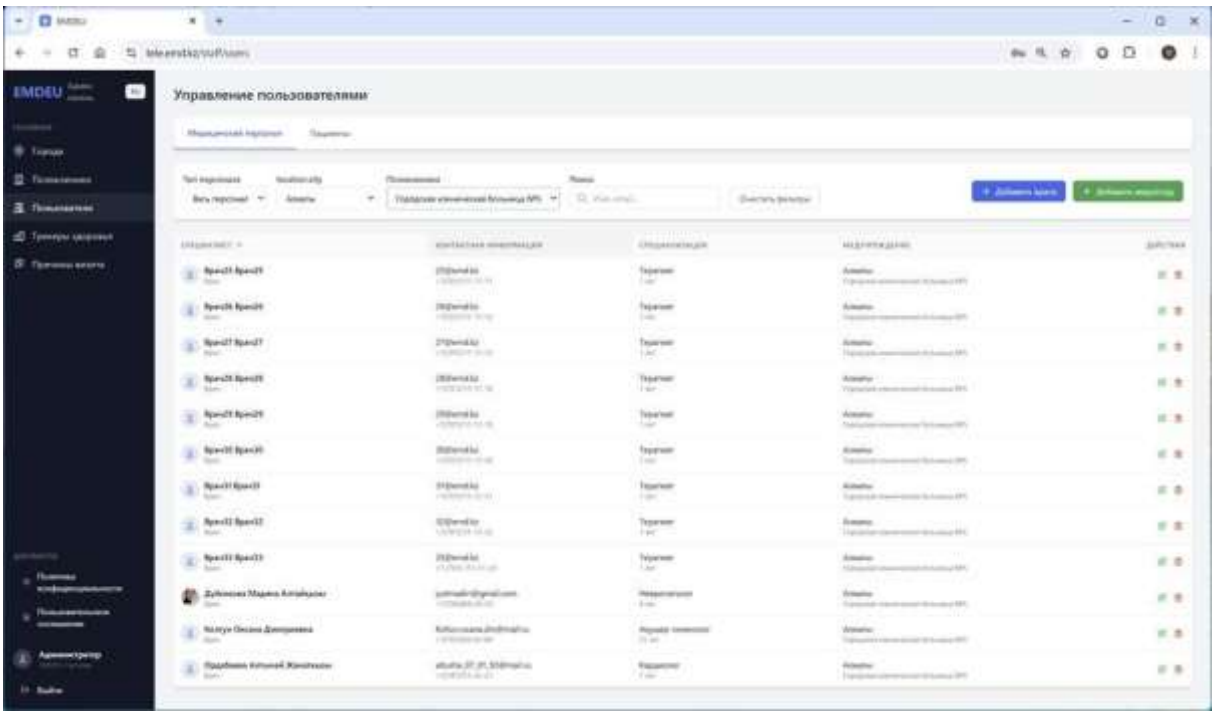


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

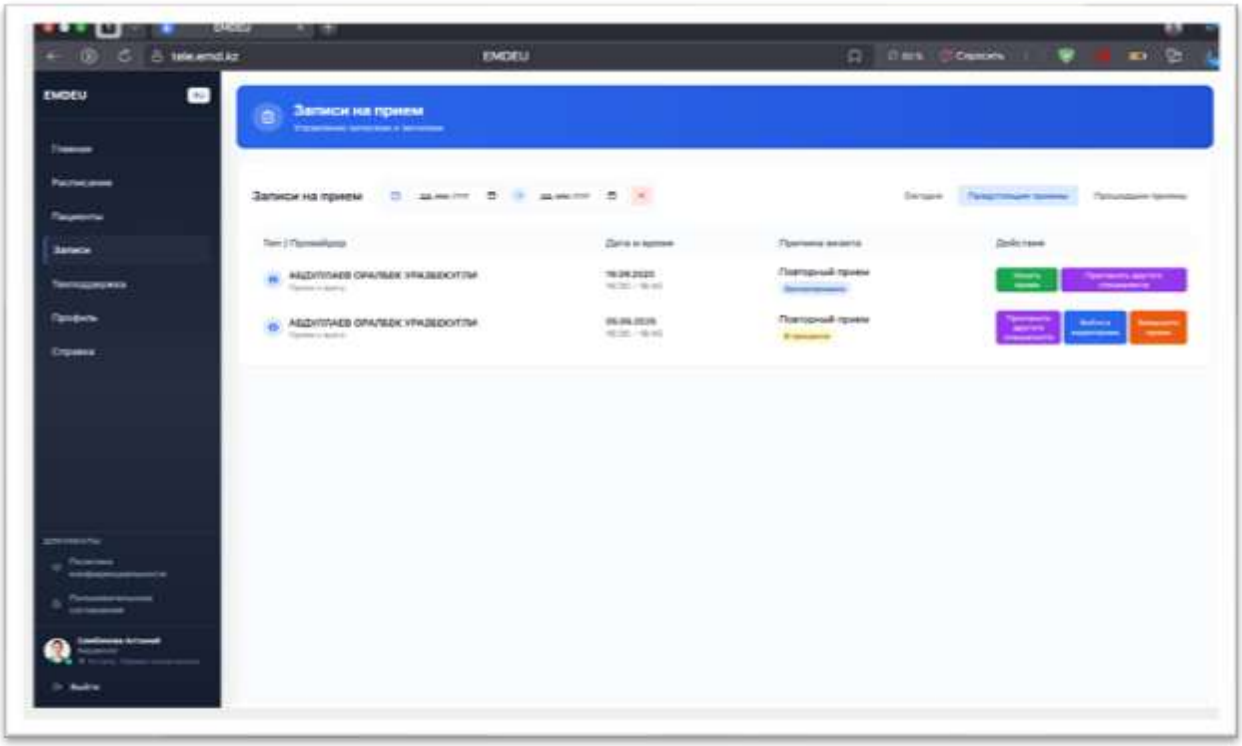
Согласно пункту 3 подпункту 3.3.1 предоставлены веб-камеры для обеспечения видеосвязи.

В ПМСП переданы веб-камеры, акты приема-передачи оформлены надлежащим образом, завизированы ответственными сотрудниками ПМСП.

Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету.

Согласно пункту 3 подпункту 3.3.2 разработан интерфейс для врачей, включающий в себя:

- панель управления врача: прием, завершение, отклонение видеозвонков;



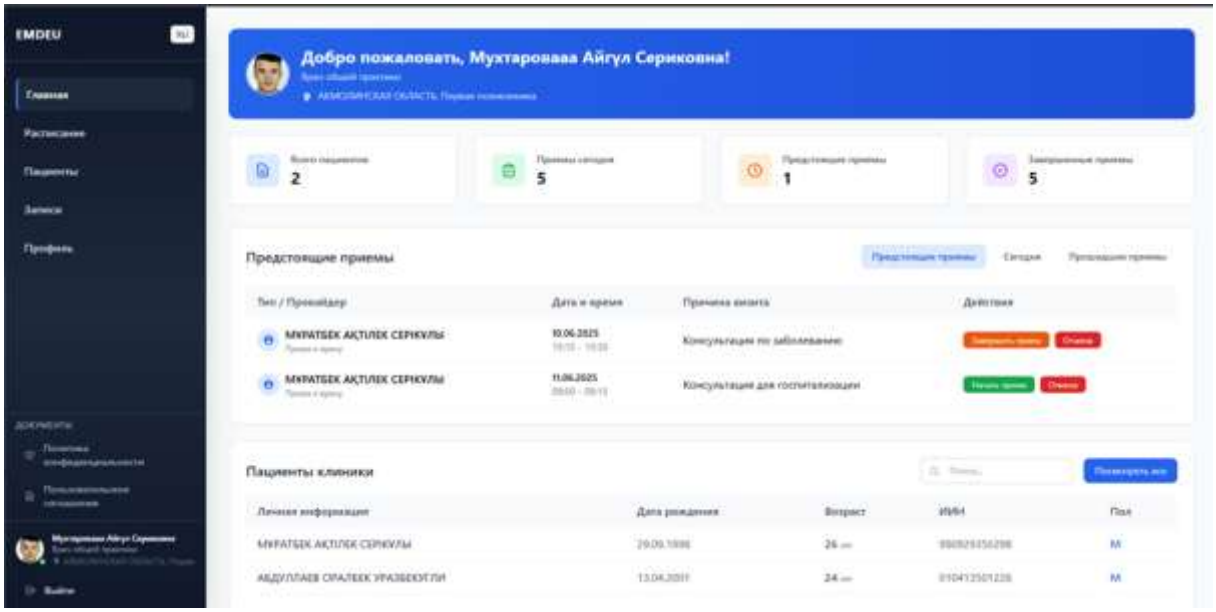


Рисунок. Форма ожидания звонка

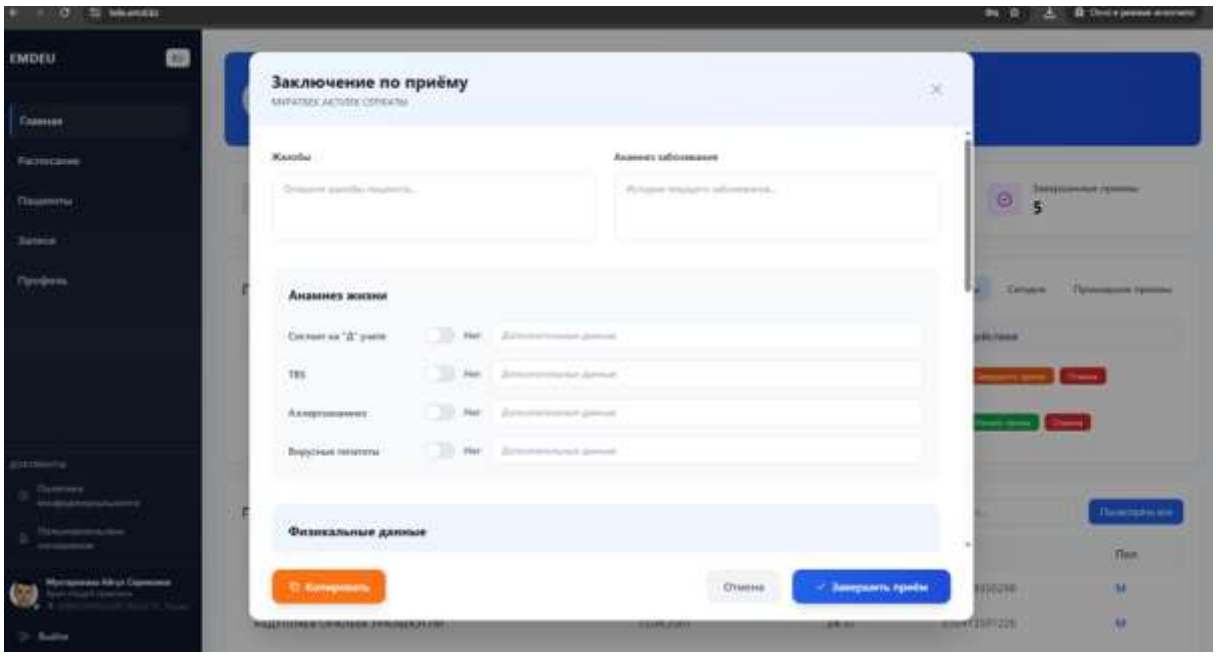


Рисунок. Форма завершения видеозвонка

- календарь встреч для планирования видеоконференций с пациентами;

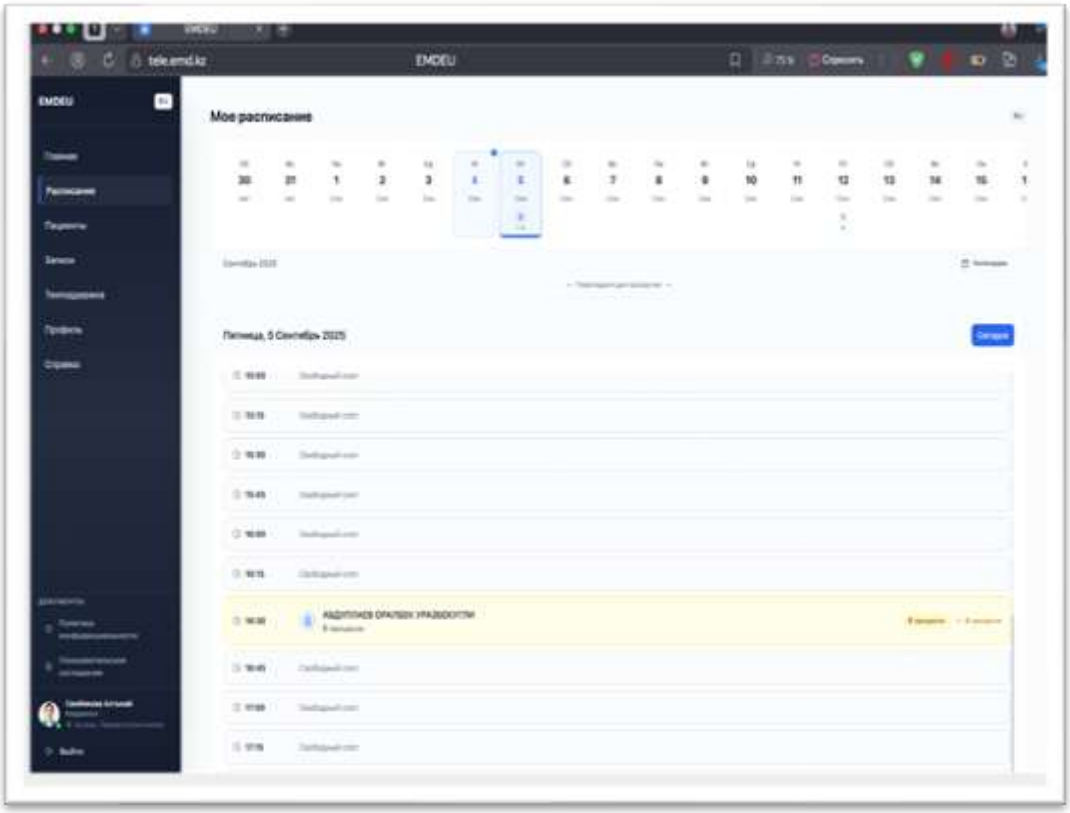


Рисунок. Просмотр доступных консультаций и запись на прием к врачу

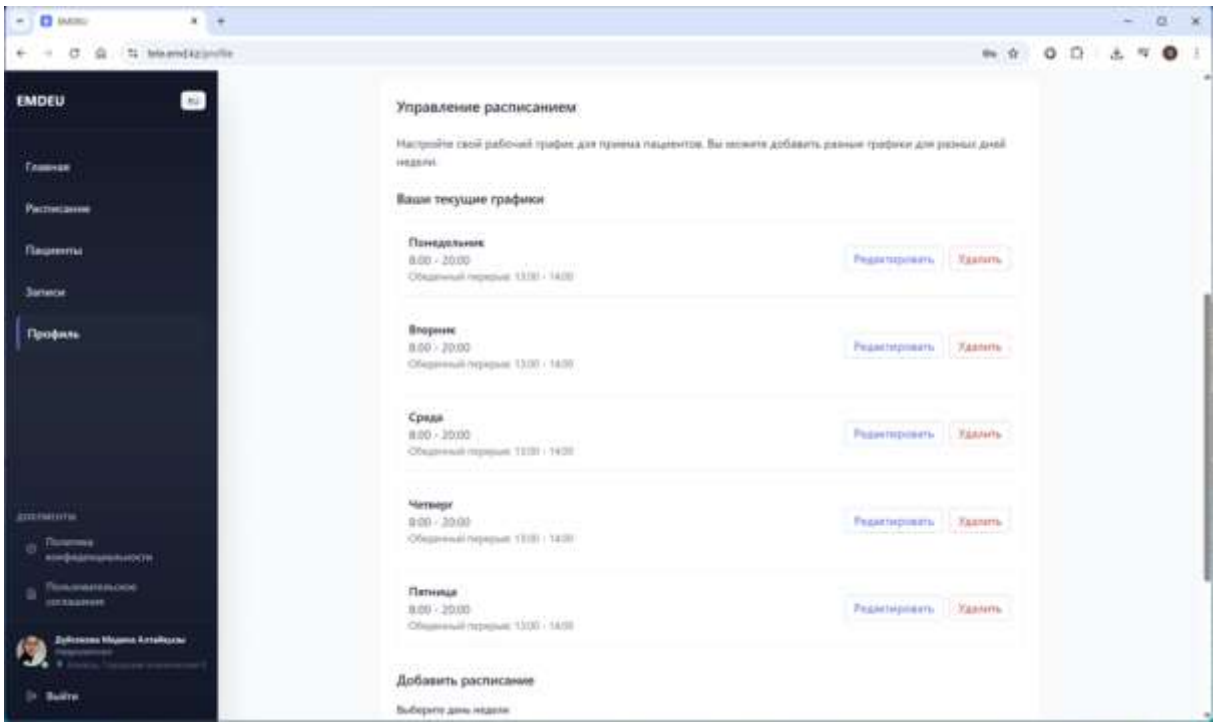


Рисунок. Управление и контроль рабочим расписанием Врача

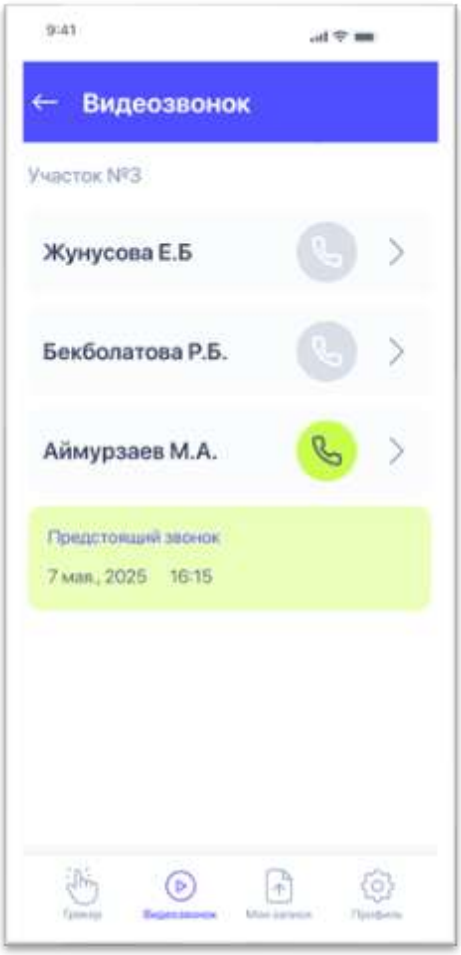


Рисунок. Взаимодействие пациент/врач, просмотр доступных консультаций и запись на прием к врачу

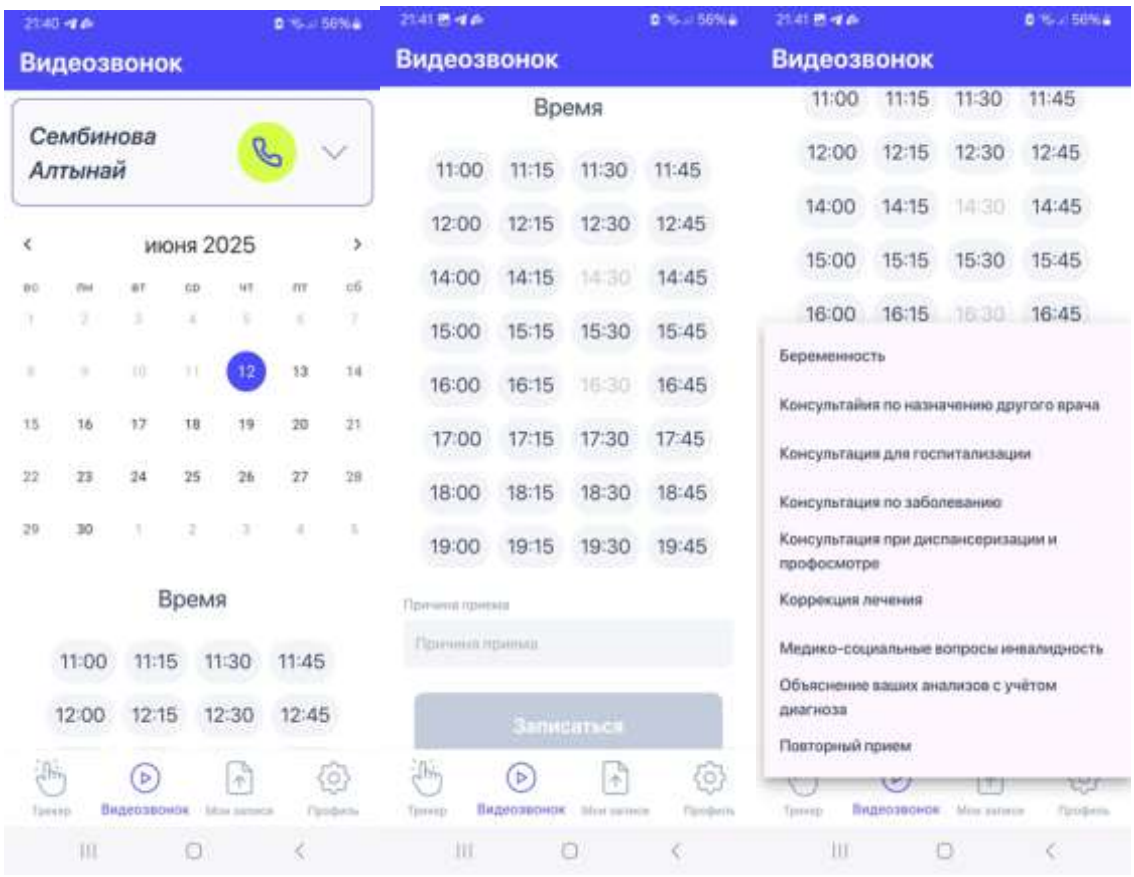


Рисунок. В мобильном приложении Пациента синхронизируется рабочий календарь Врача

- обеспечена возможность сохранения истории взаимодействий с пациентами, включая запись предыдущих консультаций и файлообмен;

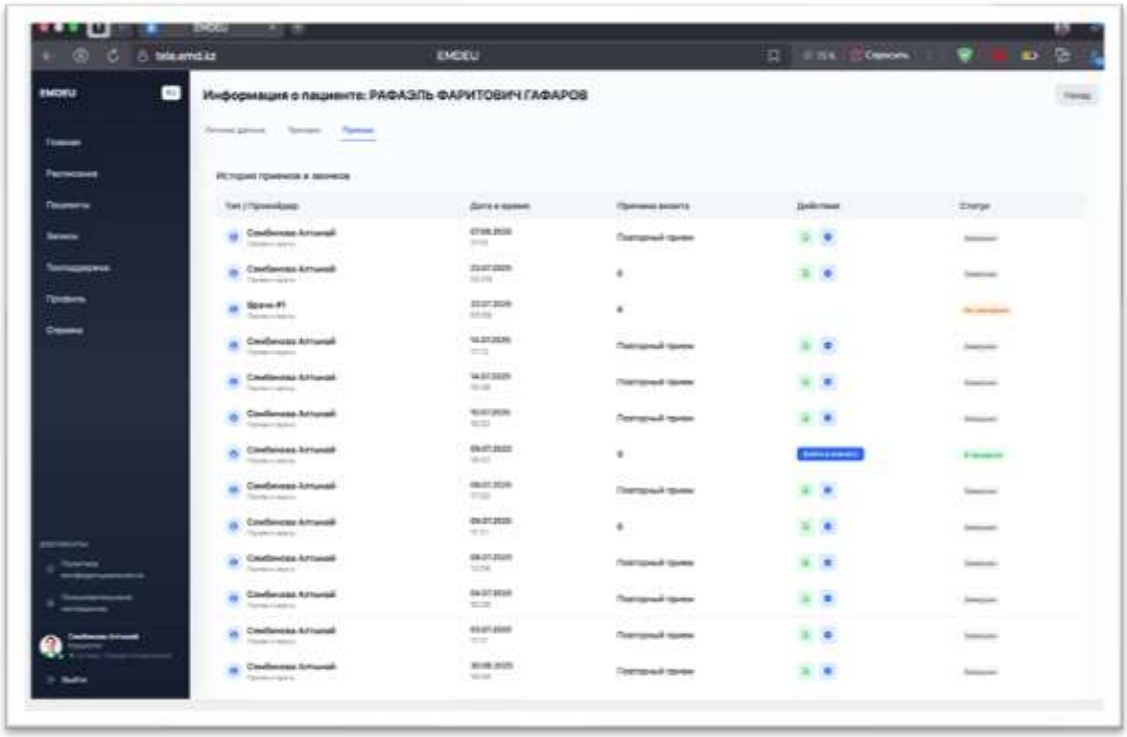


Рисунок. Архив истории взаимодействия

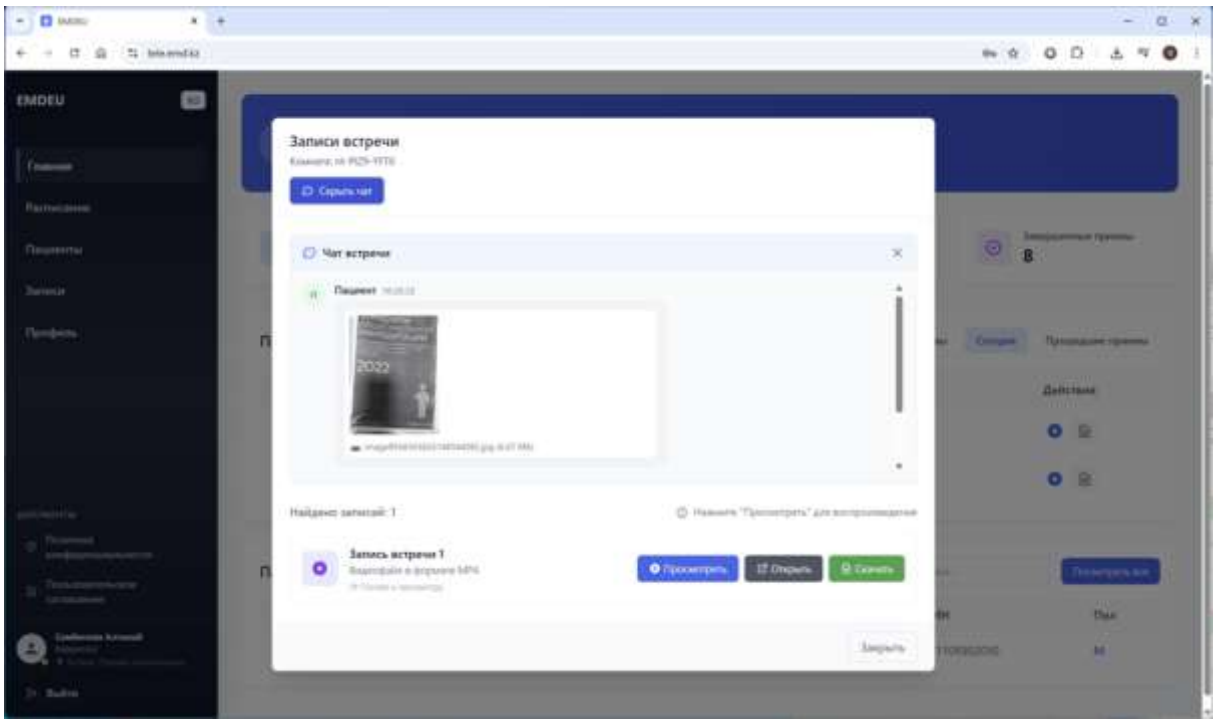


Рисунок. Просмотр данных файлового обмена

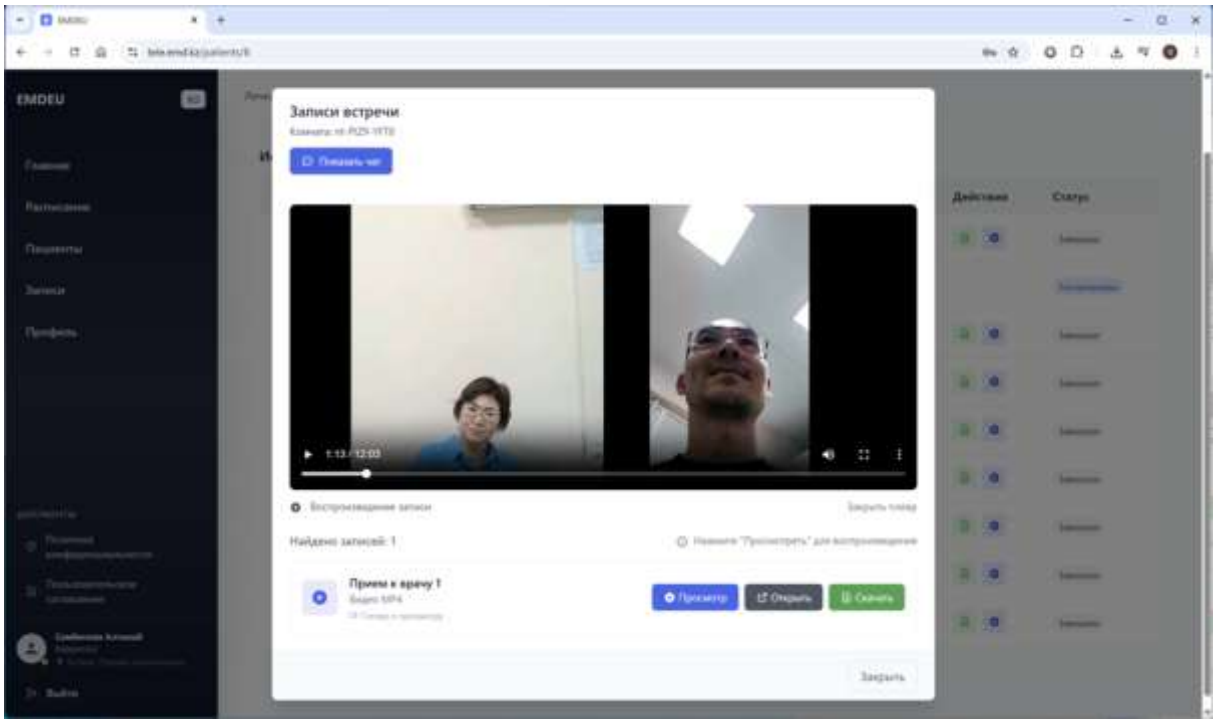


Рисунок. Просмотр данных прошедшего видеозвонка

- обеспечена возможность подключения к консилиумам: инициирование видеоконференций для группы врачей и/или пациентов с возможностью обмена информацией в режиме реального времени;

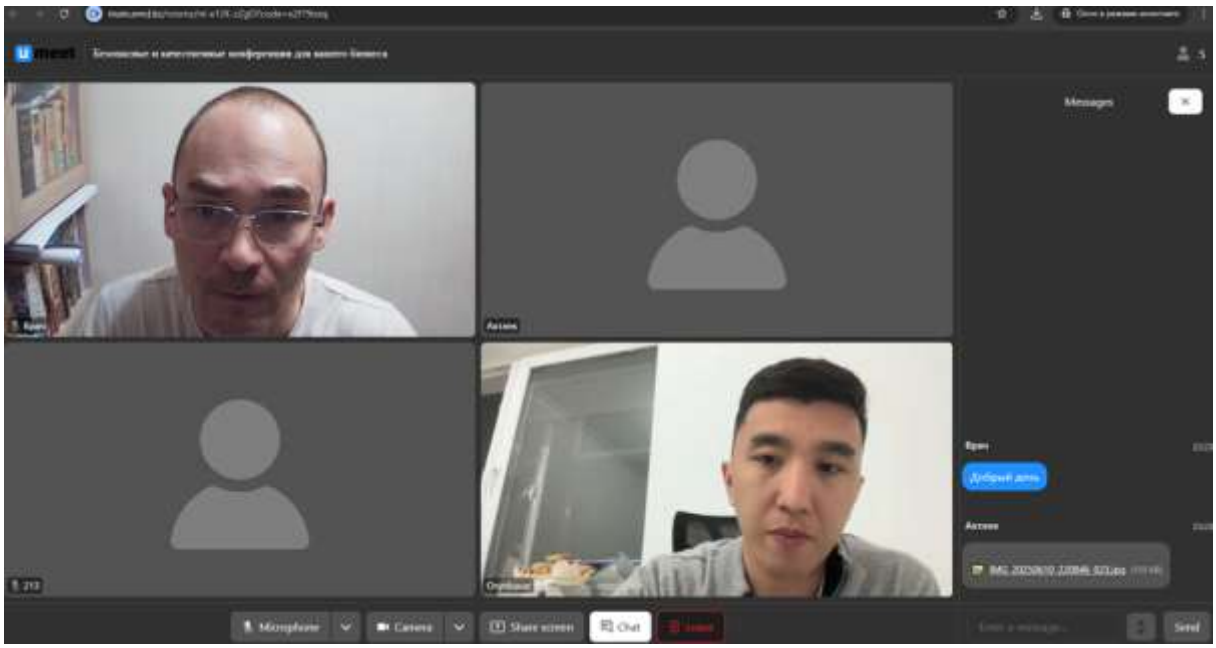


Рисунок. Организация консилиума (множественное подключение пользователей)

- обеспечена поддержка видео- и аудио для проведения видеоконференций с автоматической настройкой для обеспечения стабильной связи в условиях переменной пропускной способности интернета;

Рисунок. Поддержка видео и аудио для проведения видеоконференций

- Для осуществления видеозвонка используются современные облачные технологии, где развернуты 11 серверов, базирующиеся в специализированной гермозоне ЦОДа г.Астаны.

Аудиозвонки реализованы на базе видеозвонка с отключенным видео.

4.3.5. Требования к Мобильному приложению пациента:

Согласно пункту 3 подпункту 3.4.1. обеспечен оперативный доступ пациента к личным медицинским данным и функциям самоконтроля заболевания.

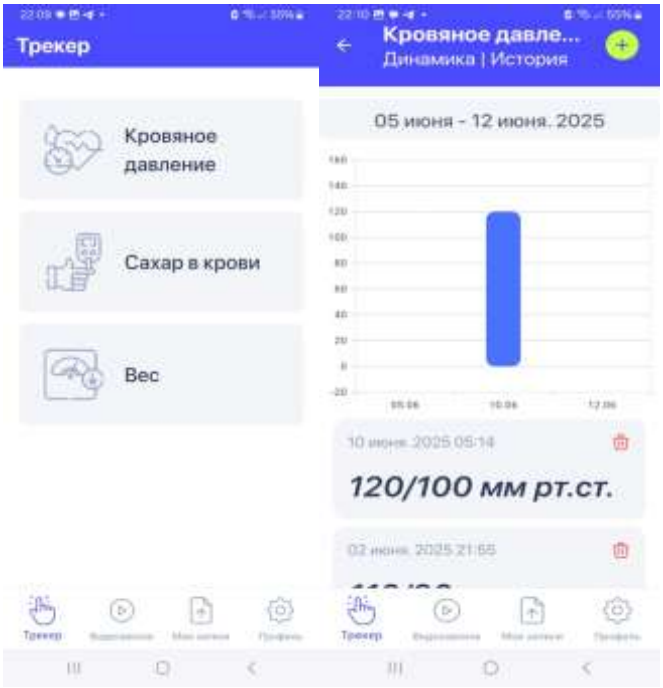


Рисунок. Просмотр трекеров на экране пациента

Дополнены трекеры здоровья.

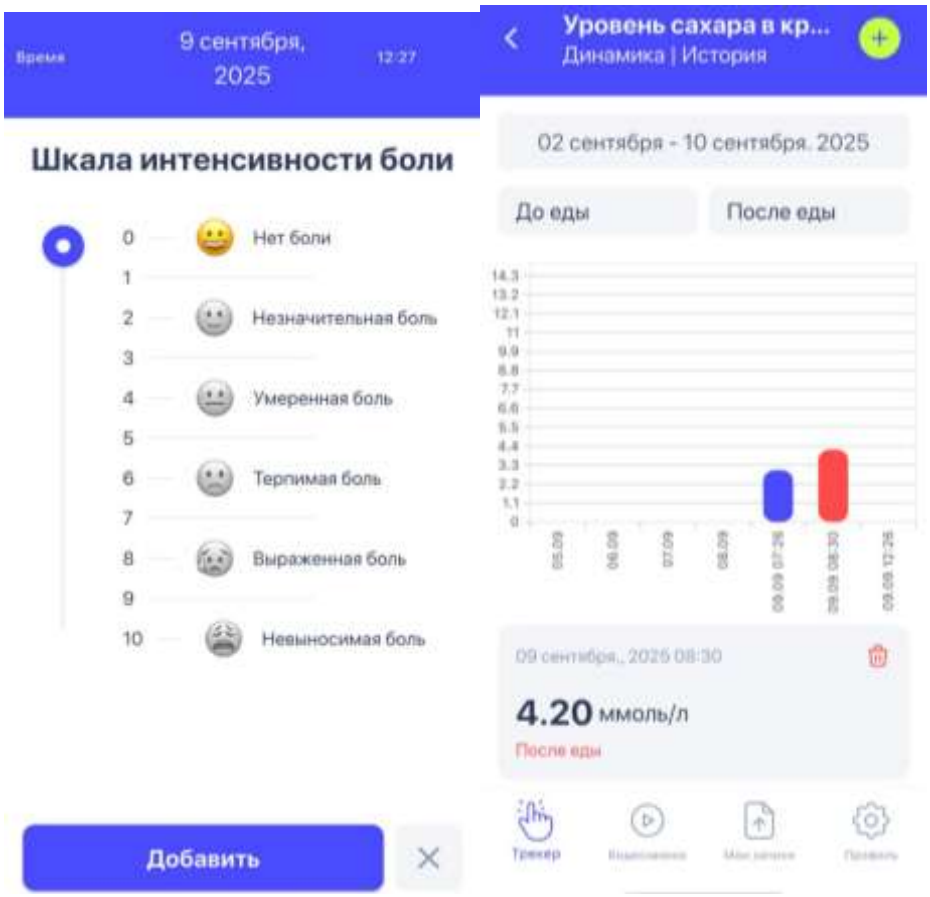


Рисунок. Ввод показателя и просмотр трекера на экране Пациента

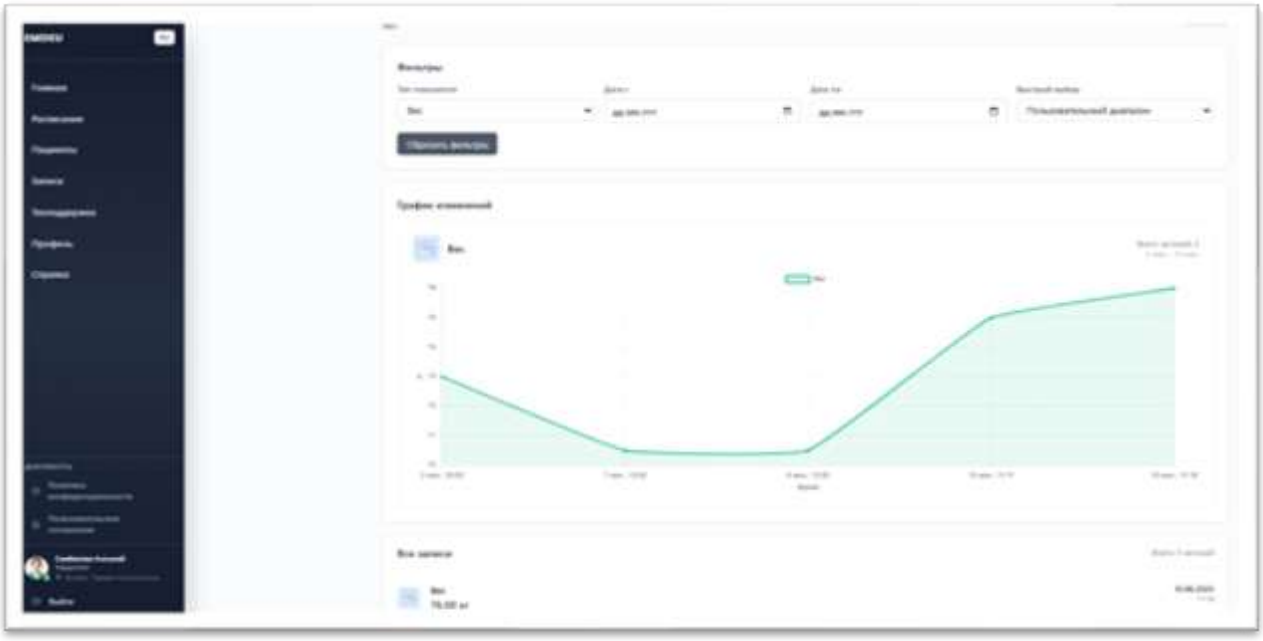


Рисунок. Скриншот «Кабинета врача», где просматривается динамика показателя Вес пациента

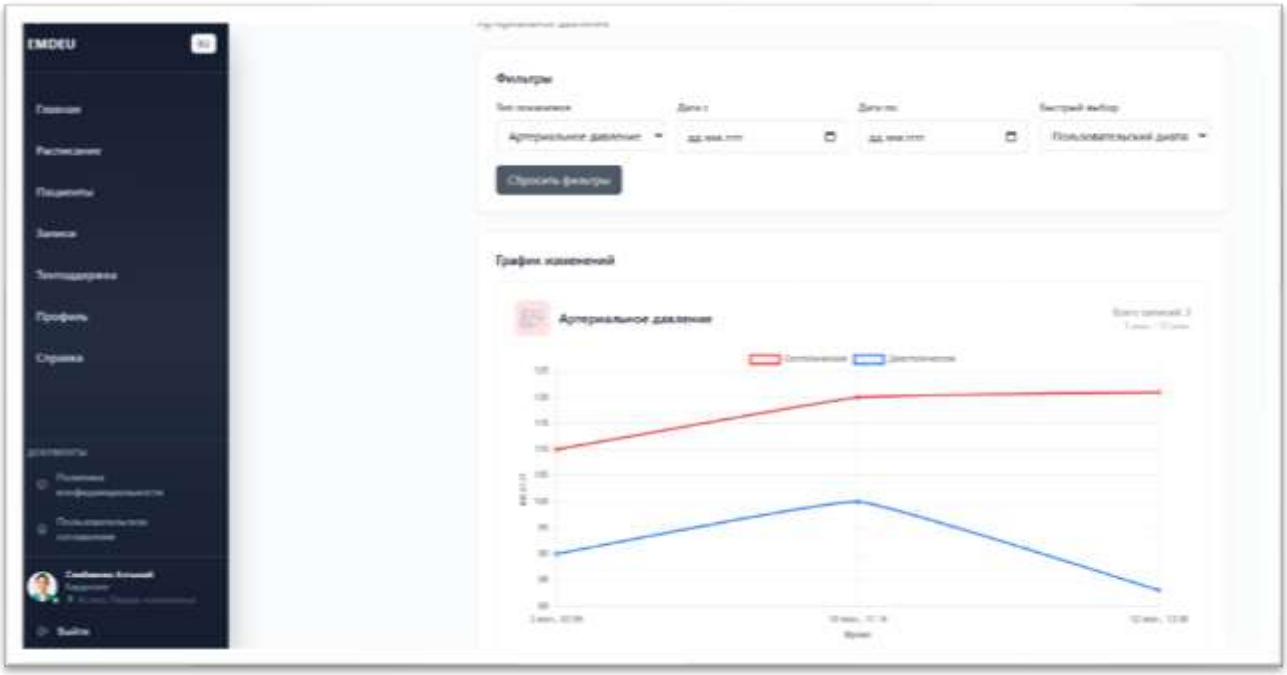


Рисунок. Скриншот «Кабинета врача», где просматривается динамика показателя «Артериальное давление» пациента

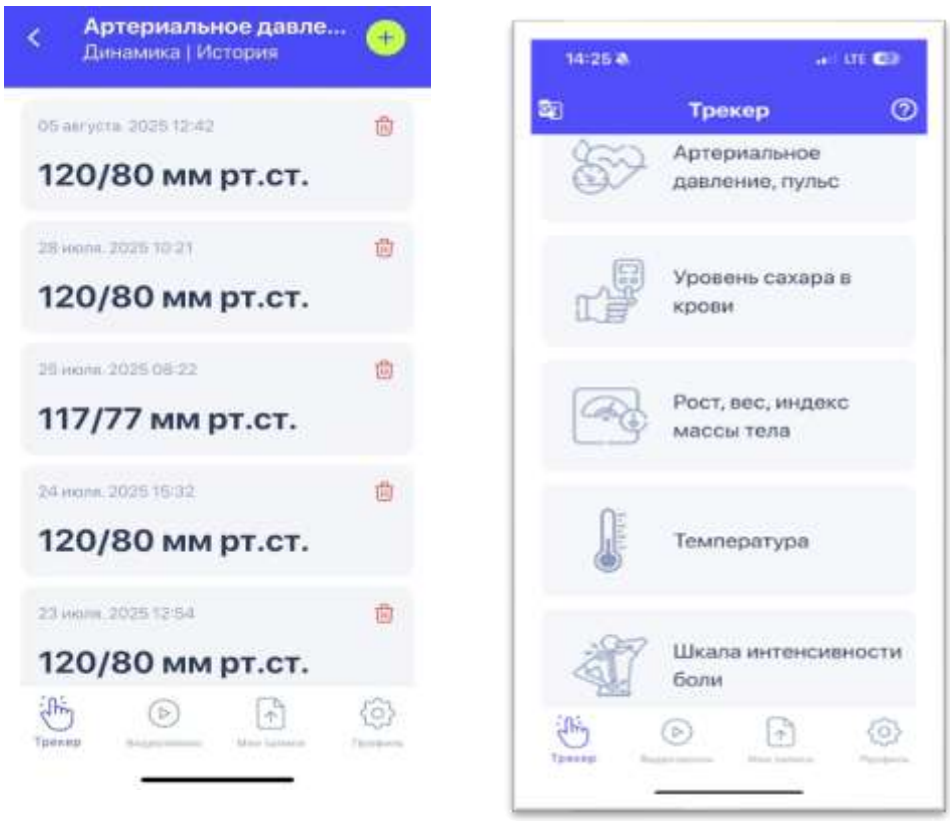
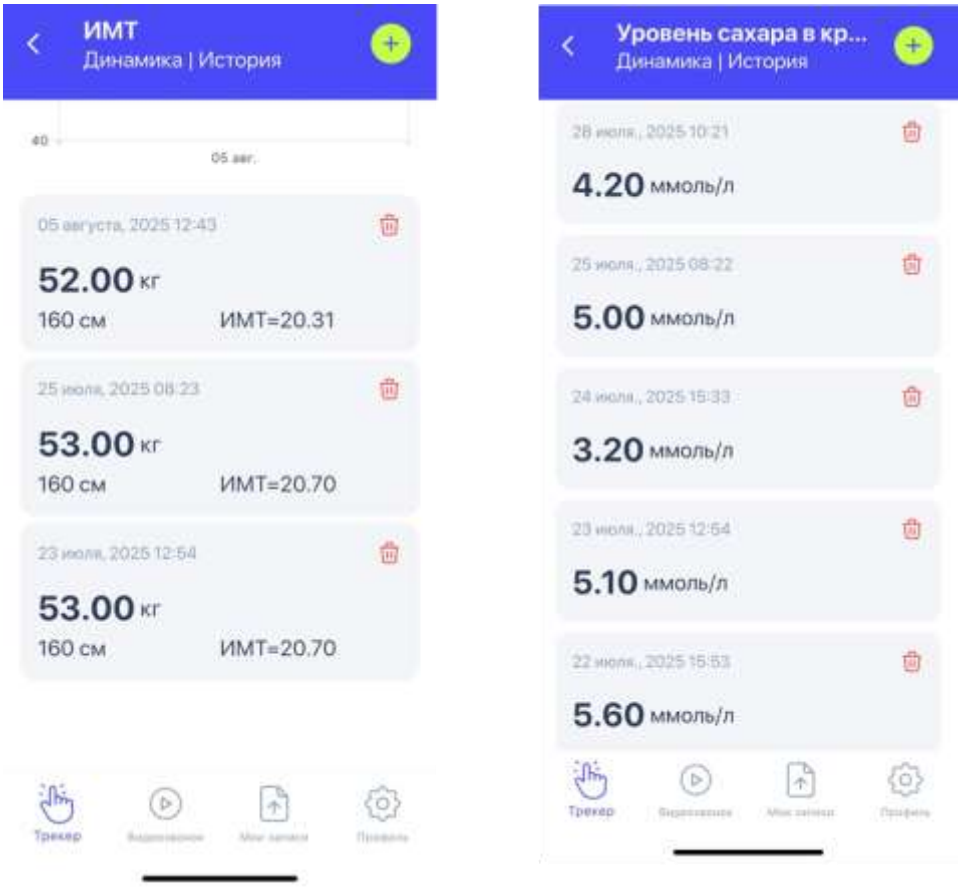


Рисунок. Трекеры здоровья



Согласно пункту 3 подпункту 3.4.2 / 2.1. обеспечена поддержка платформ iOS и Android, размещение в App Store и Google Play.

Мобильное приложение опубликовано на платформе Google Play Market и Apple App Store.

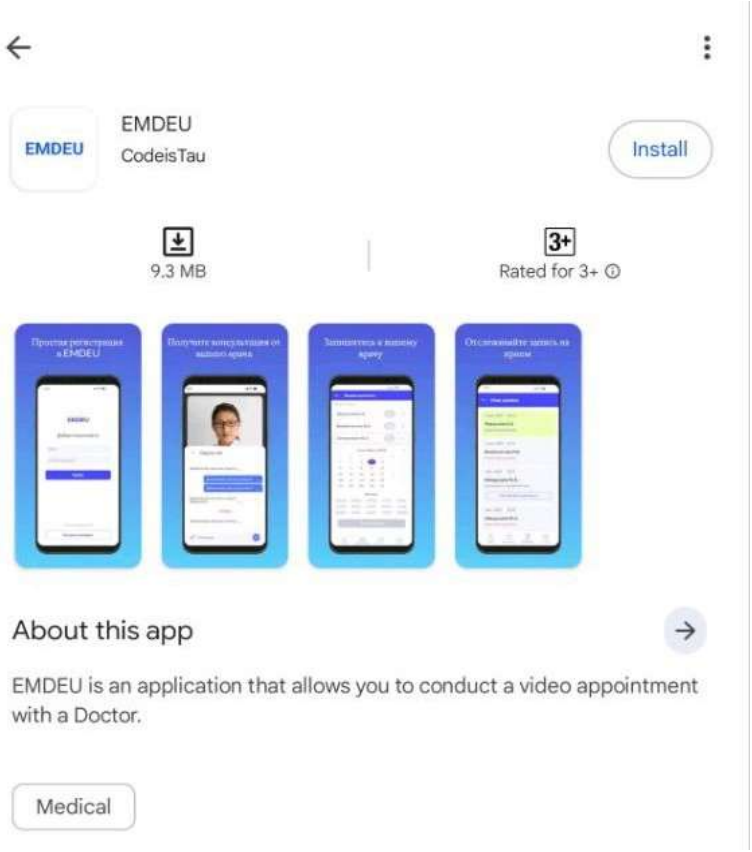


Рисунок. Приложение в Google Play Market

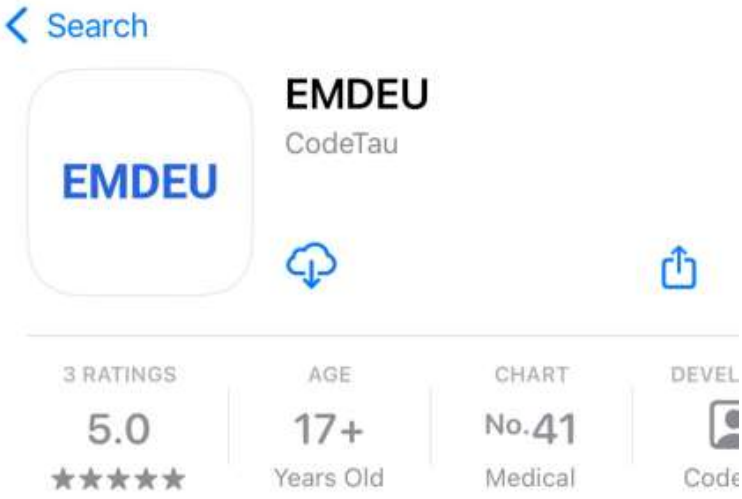


Рисунок. Приложение в AppStore

Обеспечены следующие функциональные возможности:

- просмотр доступных консультаций, запись на прием к врачу через приложение;

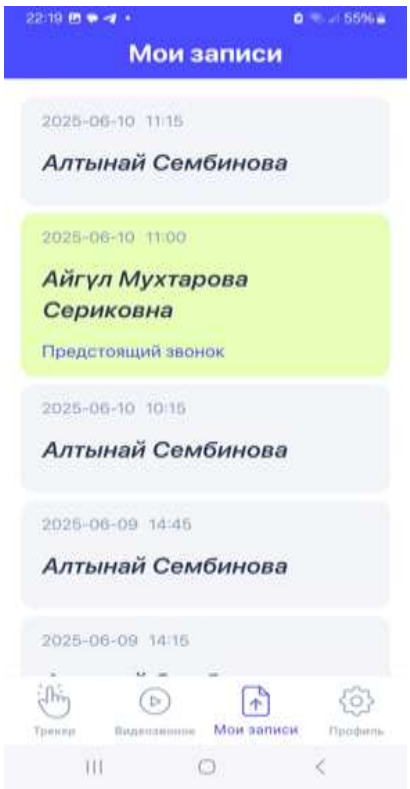


Рисунок. Просмотр консультаций (текущих и прошедших) на экране Пациента

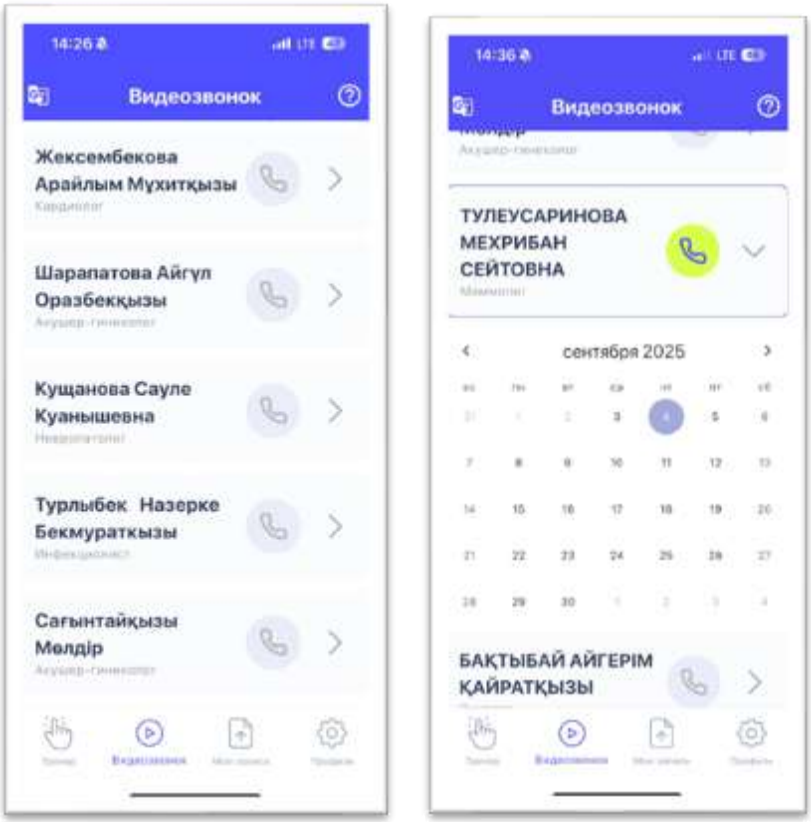


Рисунок. Записи к врачам в мобильном приложении пациента

- возможность приема видеозвонков и общения в чате с врачом;

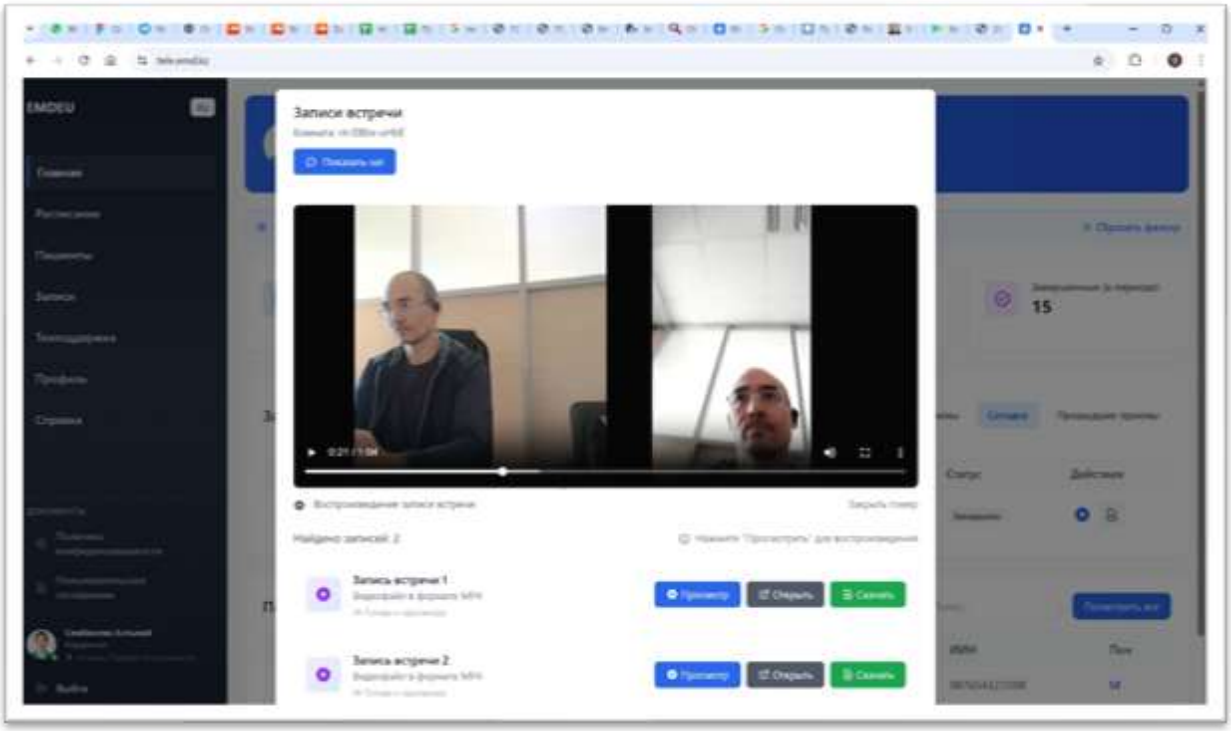


Рисунок. Экран Врача, где просматривается чат, имеющий, как пересылаемые файлы, так и саму переписку

Рисунок. Скрин экрана приложения пациента, демонстрирующий возможность обмена файлами/изображениями

- возможность подключения к консилиуму врачей для удаленного обсуждения диагноза или назначения лечения;

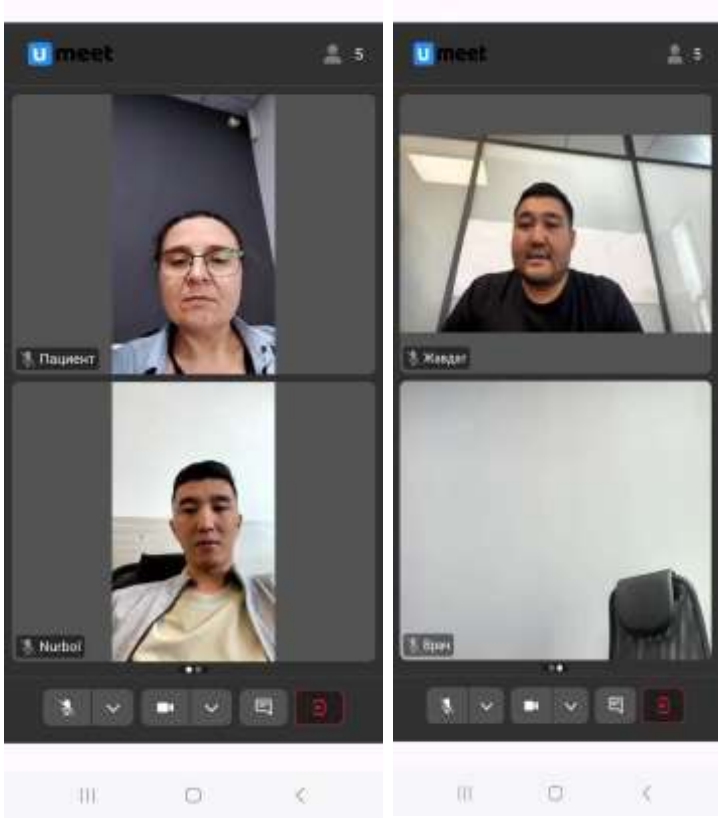


Рисунок. Постраничный вывод: подключенный консилиум, где возможно неограниченное число подключений

- возможность оставить отзыв о качестве консультаций и оценка качества обслуживания;

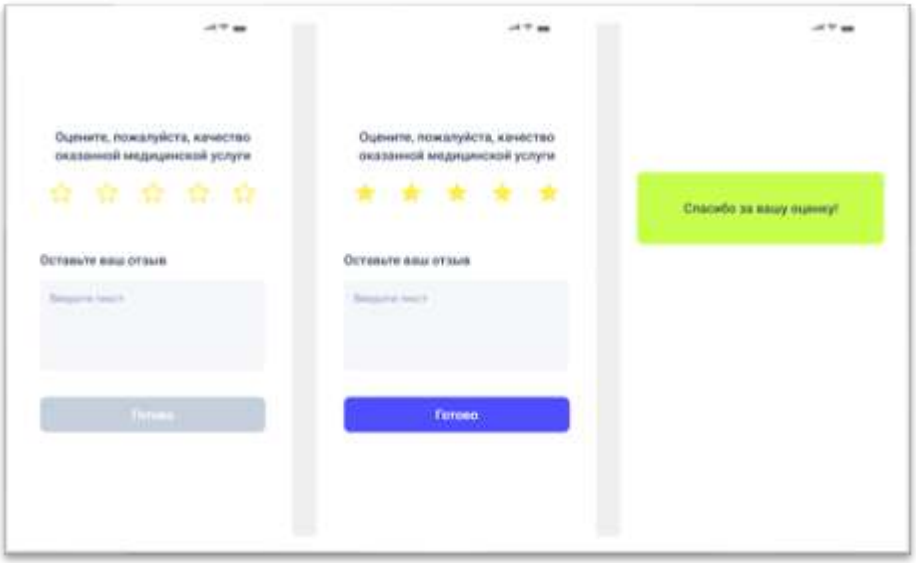


Рисунок. По окончании видеозвонка на стороне Пациента имеется возможность оценить качество оказанной услуги

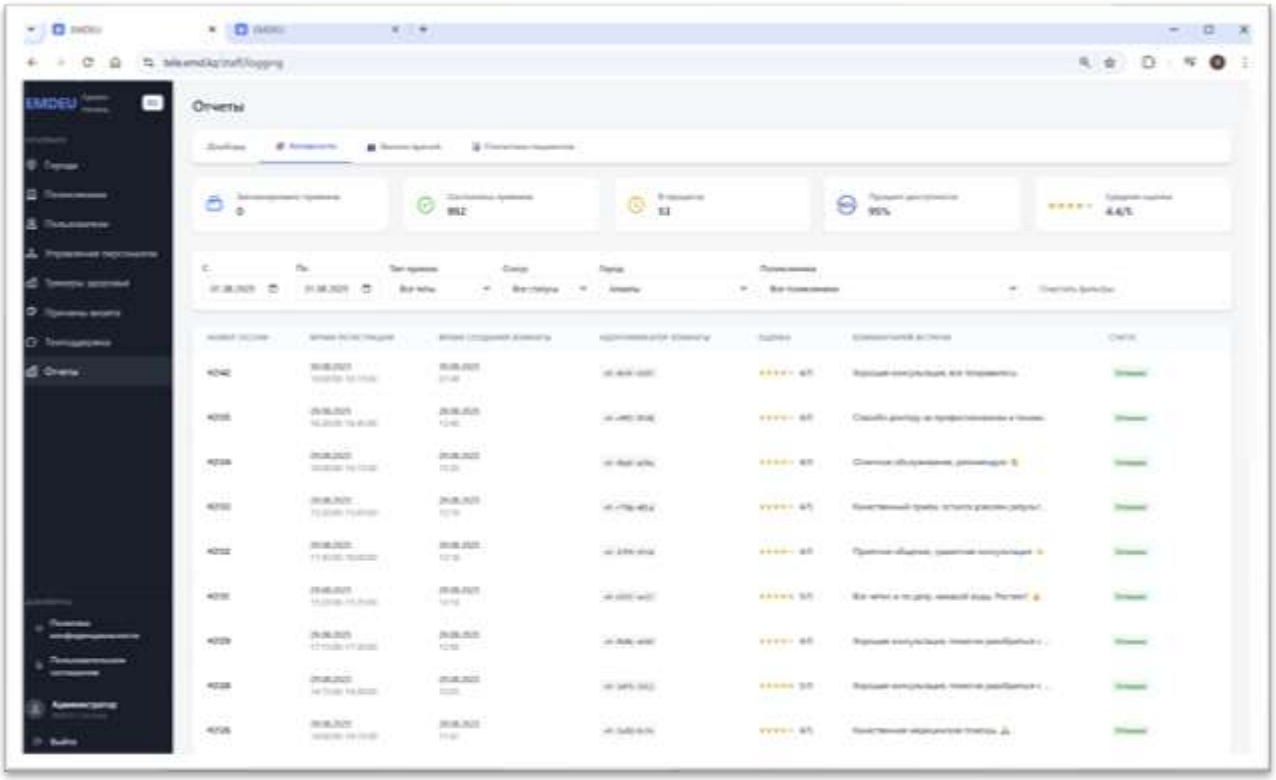


Рисунок. Отзывы пользователей

Согласно пункту 3 подпункту 3.4.3. внедрена интеграция через стандартизированные API.

Разработан многоцелевой API-функционал интеграции, позволяющий интегрироваться с любой системой (https://tele.emd.kz/swagger).

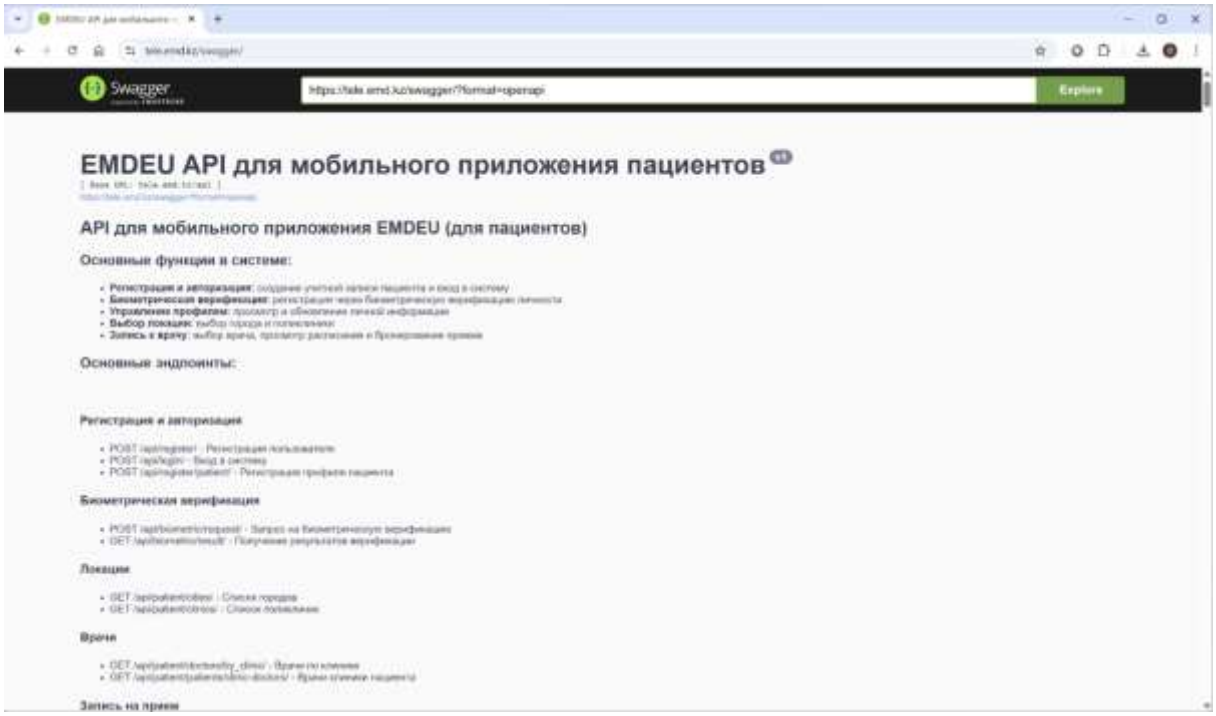


Рисунок. Описание структуры API для интеграции

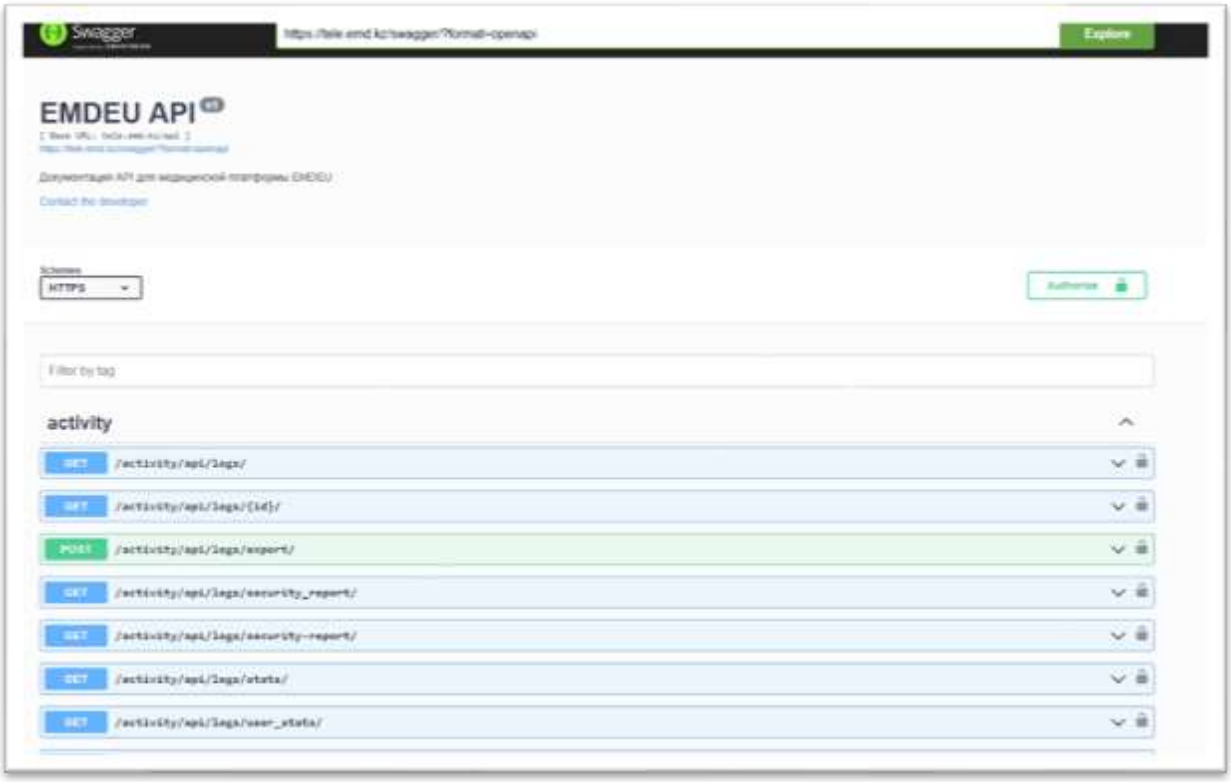


Рисунок. Описание структуры API для интеграции

Согласно пункту 3 подпункту 3.4.4. обеспечена возможность круглосуточного мониторинга, диагностики и технической поддержки приложения.

Круглосуточный мониторинг, диагностика, и техническая поддержка организованы. Сформирована группа сотрудников из 2 человек. Приказ о формировании группы и протокол обучения прилагаются к настоящему отчету.

Рисунок. Форма технической поддержки

Согласно пункту 3 подпункту 3.4.4. обеспечена возможность администрирования, предоставления и настройки доступа пользователей.

Имеется система администрирования и управления всего Телемедицинского сервиса в целом, где осуществляется:

- предоставления доступов;

- добавление медицинских учреждений;

- добавление и управление трекерами.

Имеется руководство пользователя на русском и казахском языках.

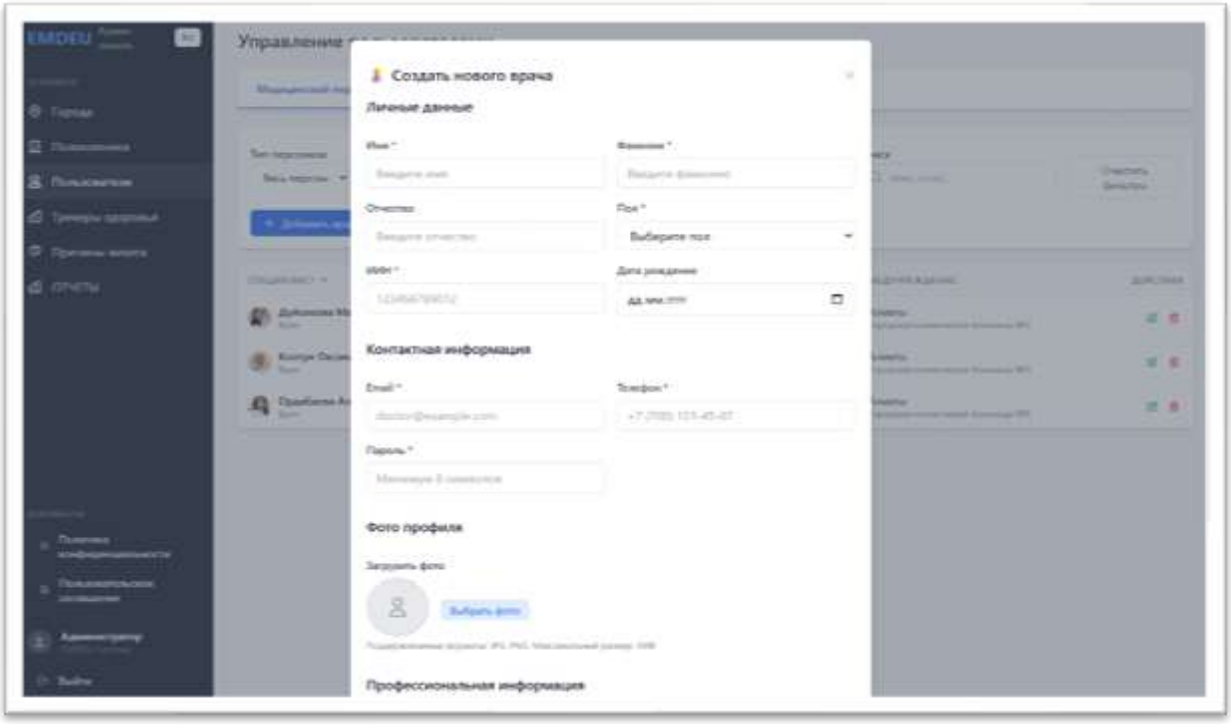


Рисунок. Администрирование, предоставление и настройка доступа для пользователей

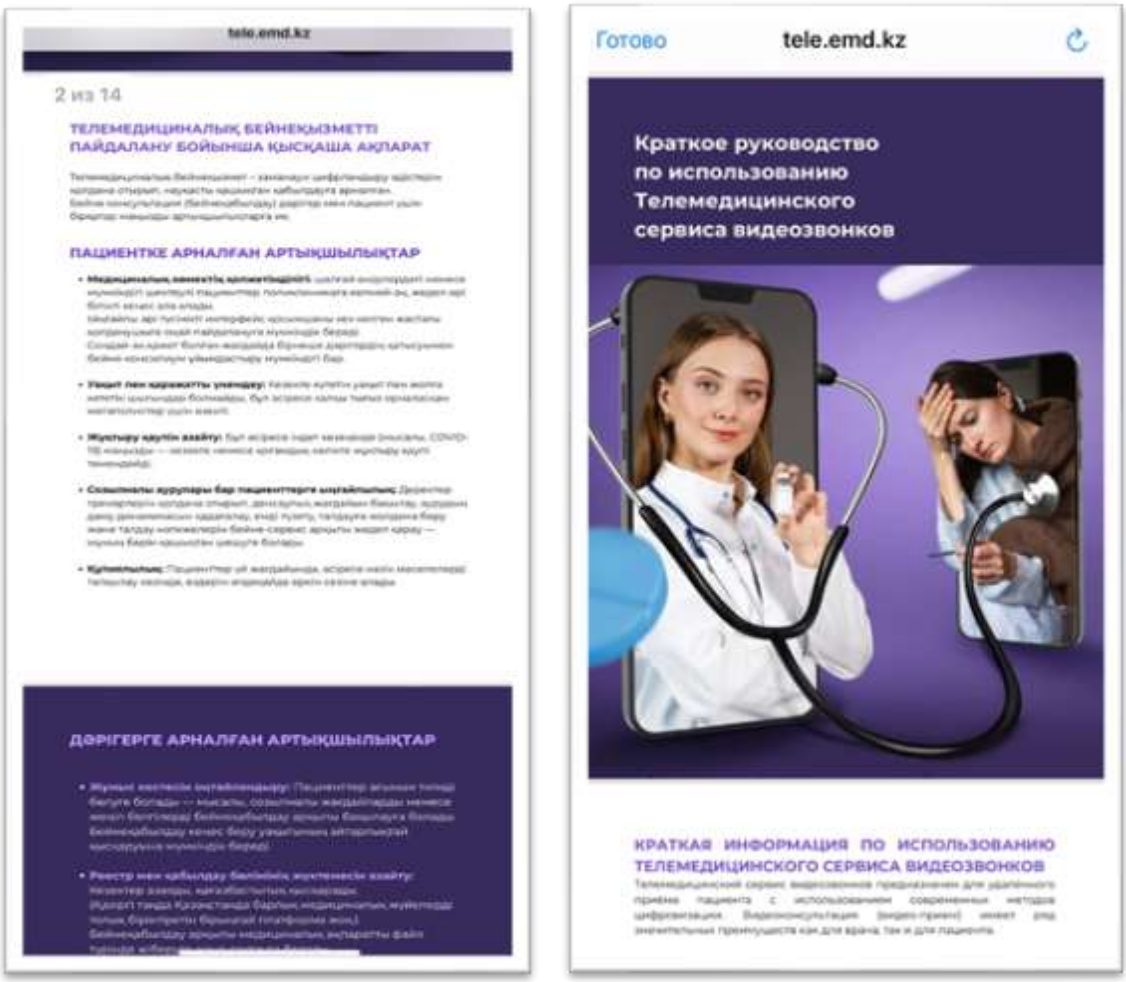
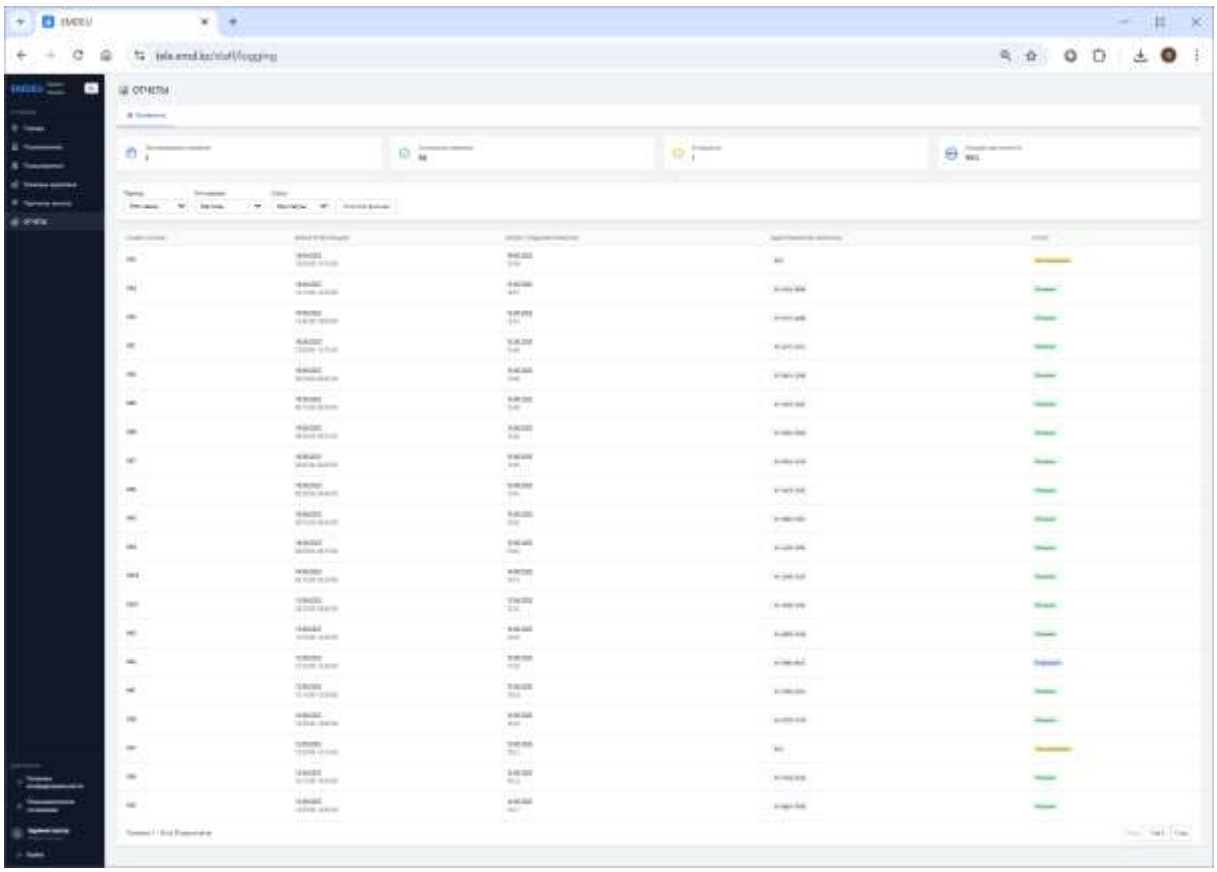
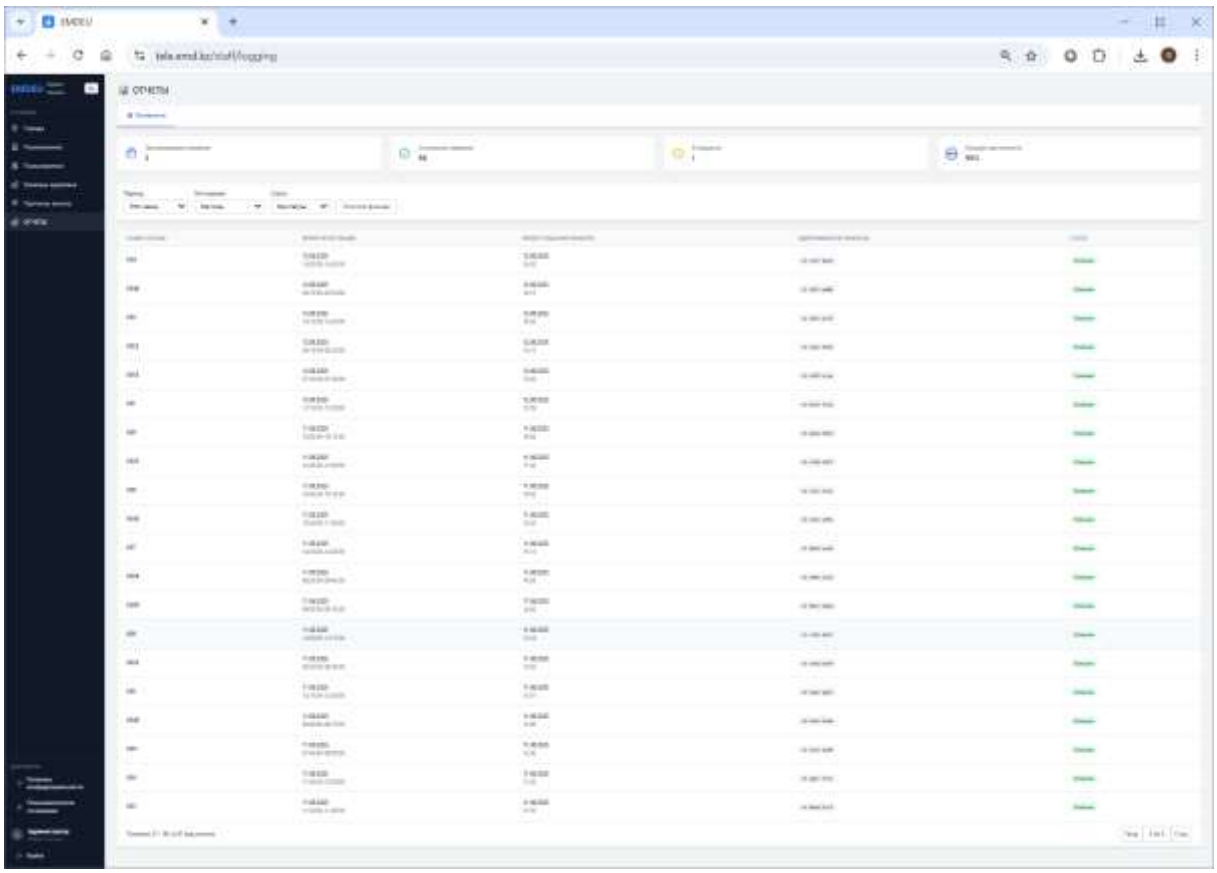


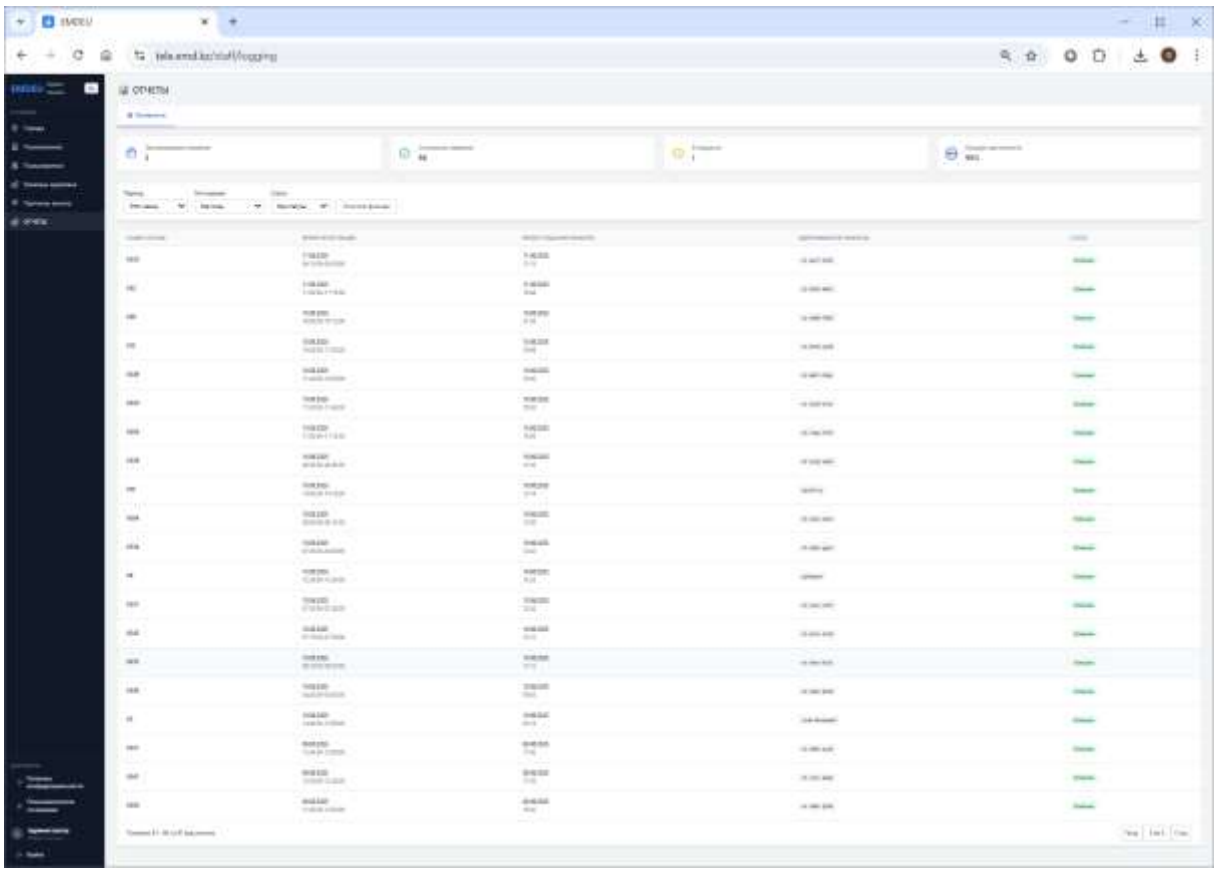
Рисунок. Руководство пользователя на казахском и русском языках

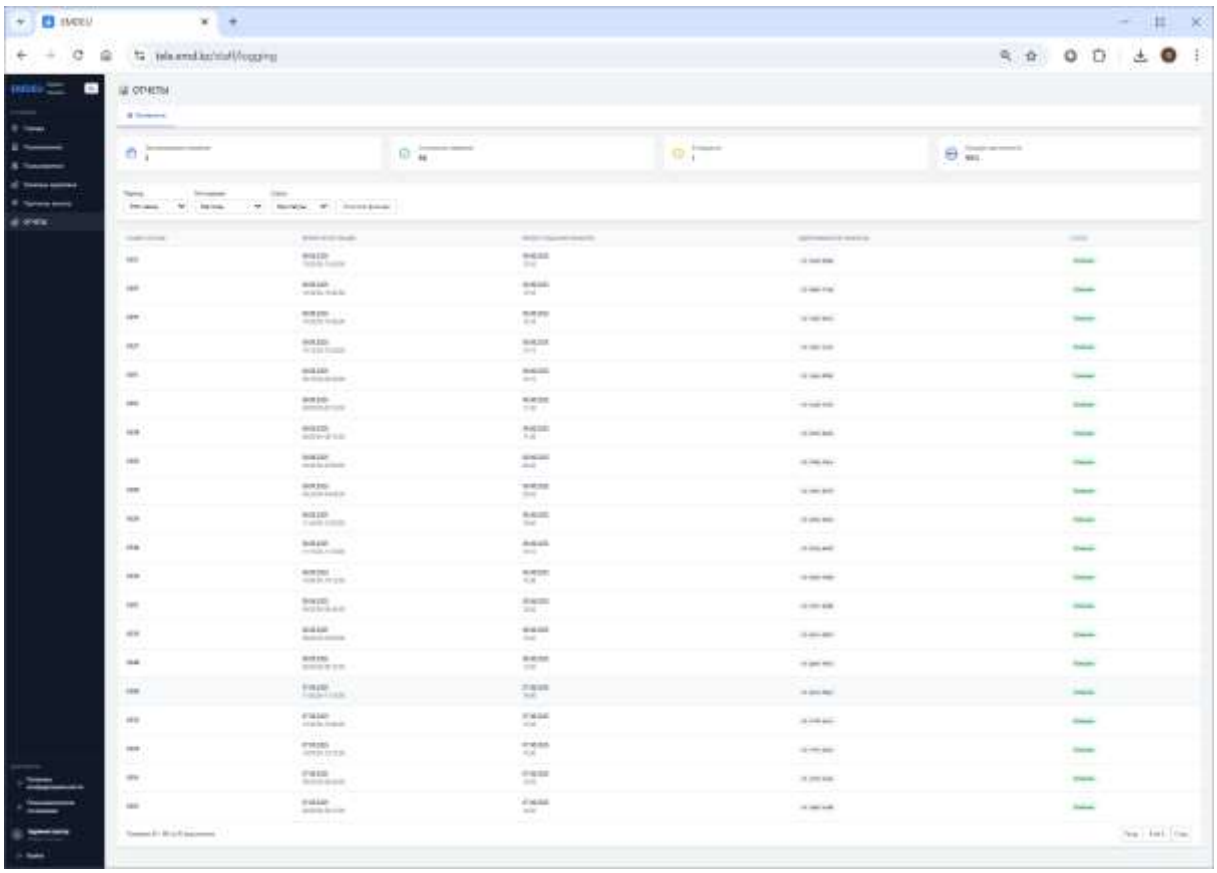
Согласно пункту 3 подпункту 3.4.4. обеспечена доступность на уровне не менее 95% на весь срок предоставления Услуги.

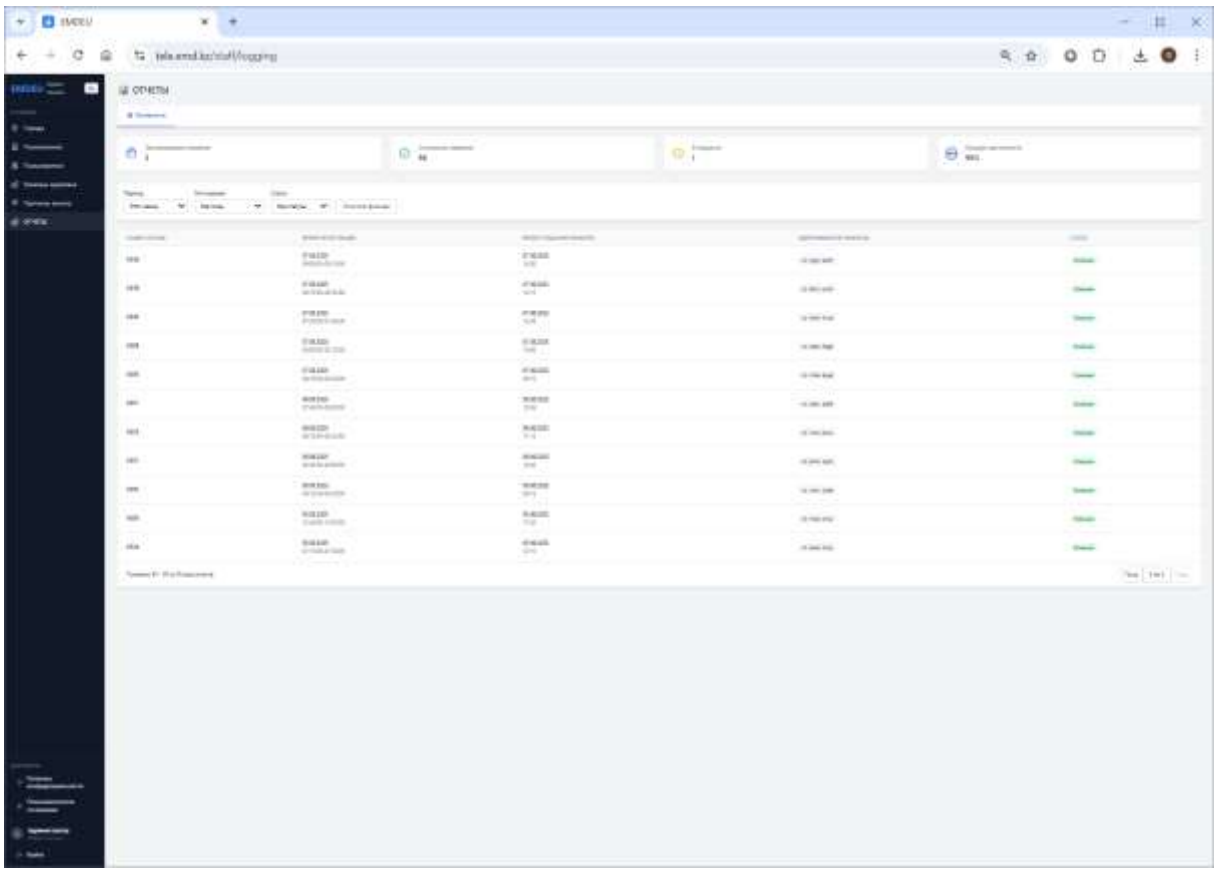
Сервис доступен на уровне не менее 95%, с учетом того, что пользовательский состав имеет доступ к Интернету.











4.13. Согласно пункту 3 подпункту 3.4.4. проведено обучение по использованию приложения ответственных сотрудников сети государственных поликлиник г. Алматы.

Сотрудникам проведено обучение, протокола обучения завизированы ответственными сотрудниками ПМСП.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету.

4.3.6. Требования к сервису приглашения на скрининги:

Согласно пункту 3 подпункту 3.5.1 /2.1. обеспечена коммуникация с пациентами в голосовом режиме с использованием технологий синтеза и распознавания речи, а также предзаписанных сообщений, голосовыми роботами с целью приглашения на скрининговые исследования, профосмотры, прививки и вакцинации, опросы по качеству оказания медицинских услуг для целевых групп пациентов, указанных в Приложении № 8 к Технической спецификации.

Ниже представлены скриншоты панели администрирования с настроенными сценариями:

1. Взрослый скрининг

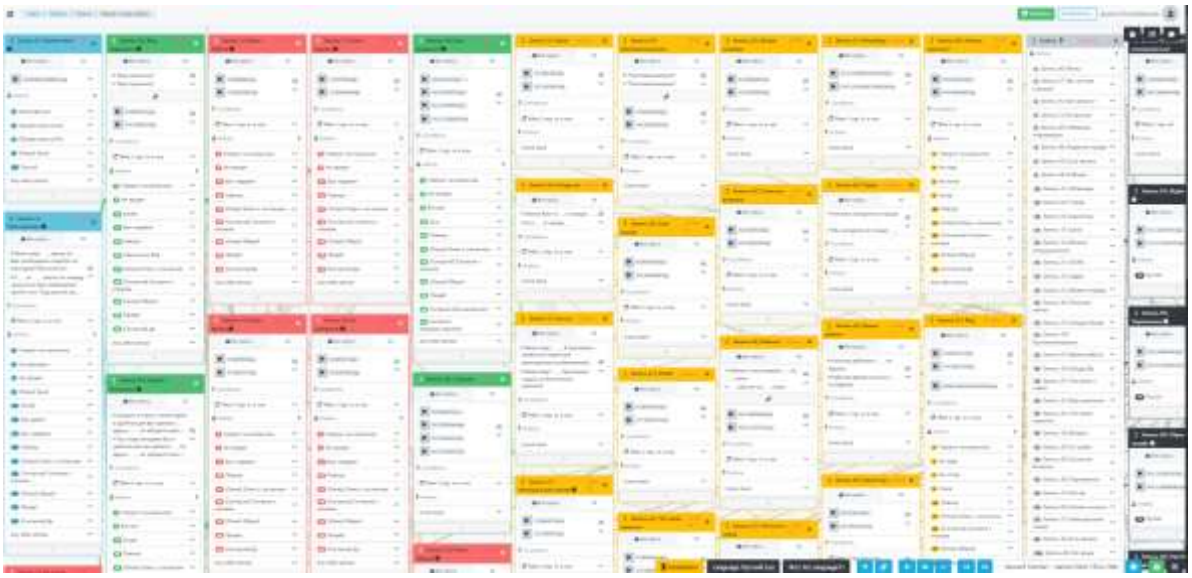


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на взрослый скрининг

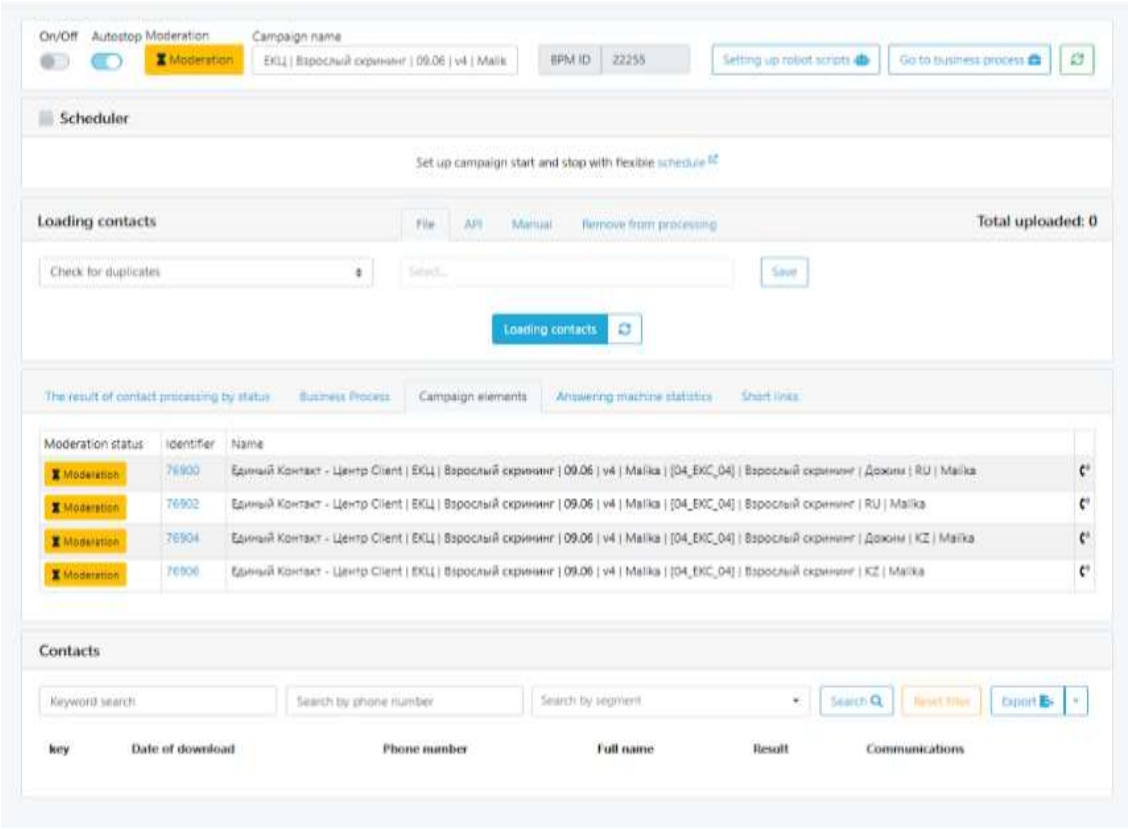
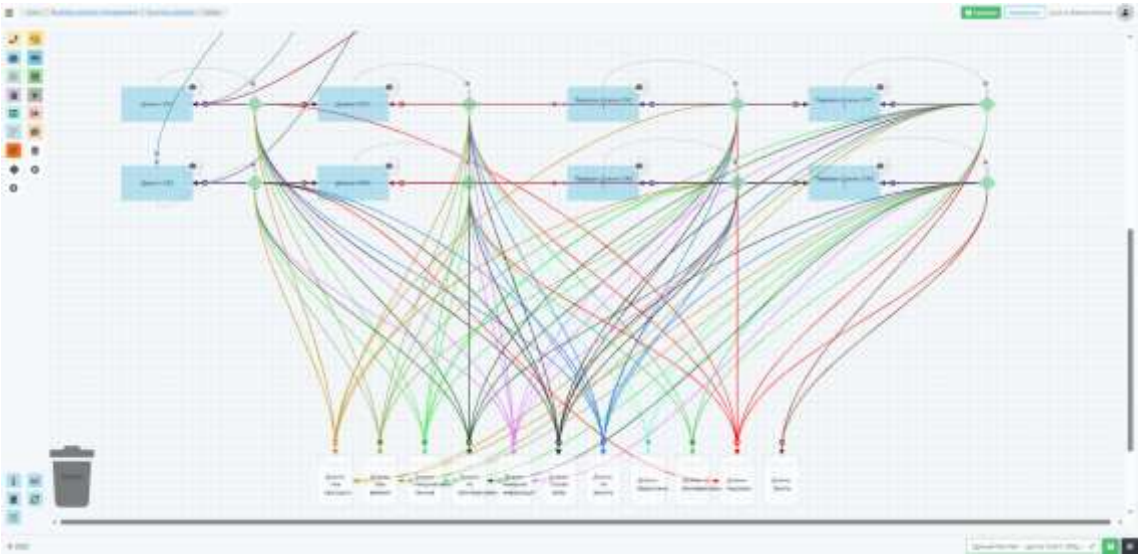


Рисунок. Кампания взрослого скрининга



Conditional audio recording

Start type

When you go to the screen When returning to the screen

When to run a replica

Take turns

The default replica is as follows

Replica

Directory

EKC_Screen_2025_1_ru

The directory where the records are located

Transcript

Меня зовут ___, звоню из ___. Вам необходимо подойти на ежегодный бесплатный скрининг, скажите, в этом году уже были на скрининге?

Audio text description

The field from the order

{info.gp}

Select from the list of available fields

select type

The field from the order that will be voiced

Delete replica

Replica

Directory

EKC_Screen_2025_1_1_ru

The directory where the records are located

Transcript

Я ___ из ____, звоню по поводу скрининга. Вам необходимо пройти его. Подскажите, вы были в этом году на скрининге?

Audio text description

The field from the order

{info.gp}

Select from the list of available fields

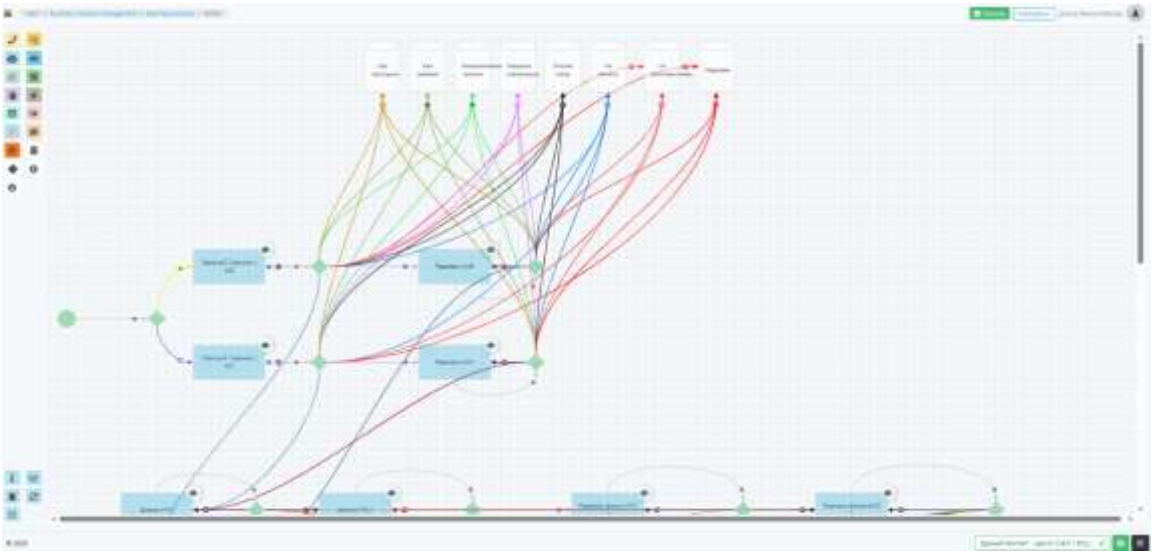
select type

The field from the order that will be voiced

Delete replica

+ Add replica option

Cancel Save



2. Флюорография

Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на флюорографию

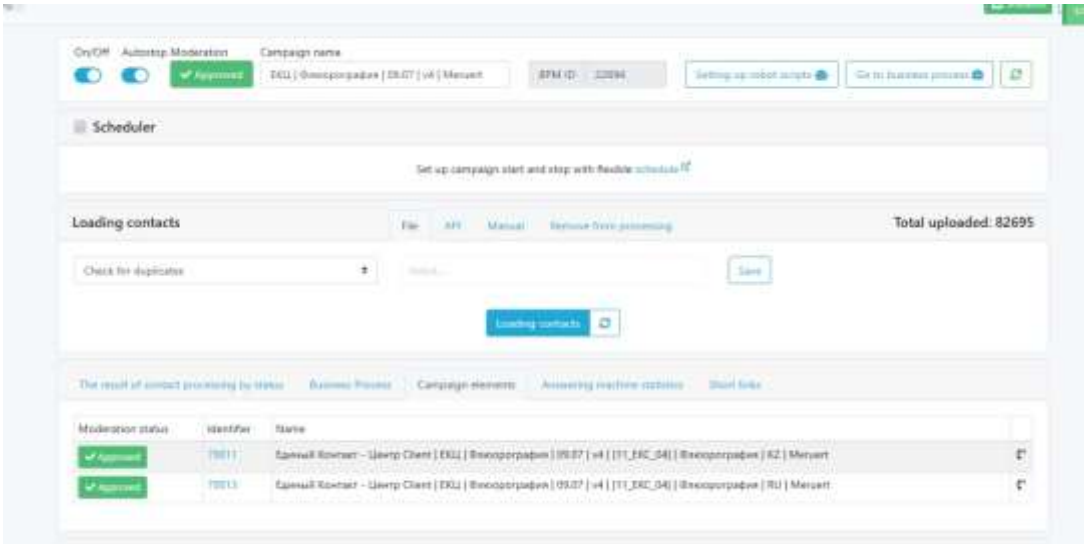


Рисунок. Кампания флюорографии

Рисунок. Переключение между языками

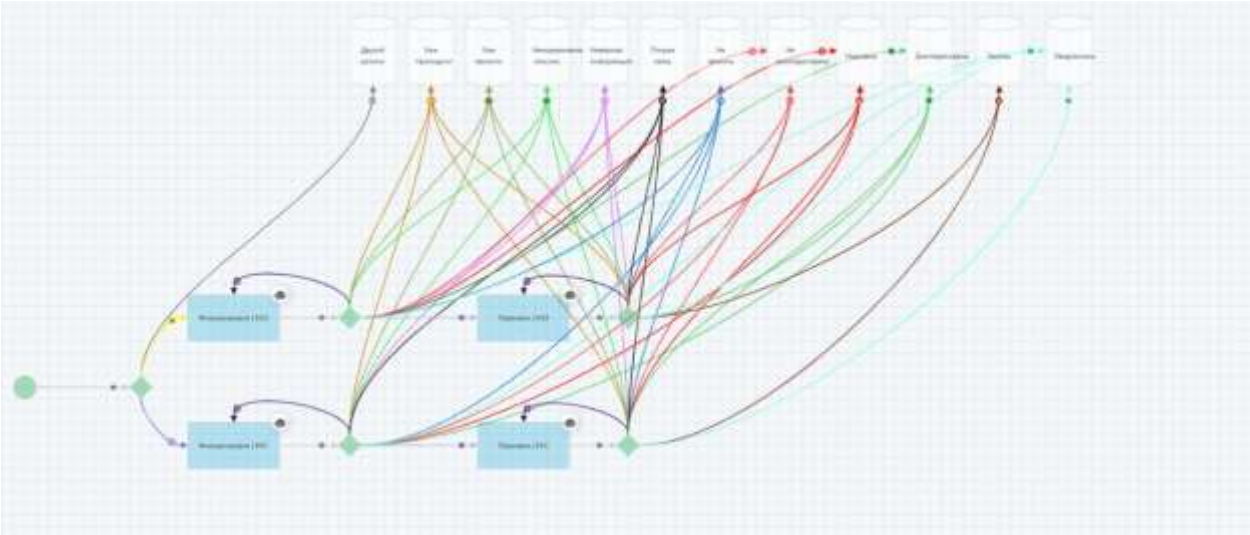


Рисунок. Настроенная логика прозвона по флюорографии

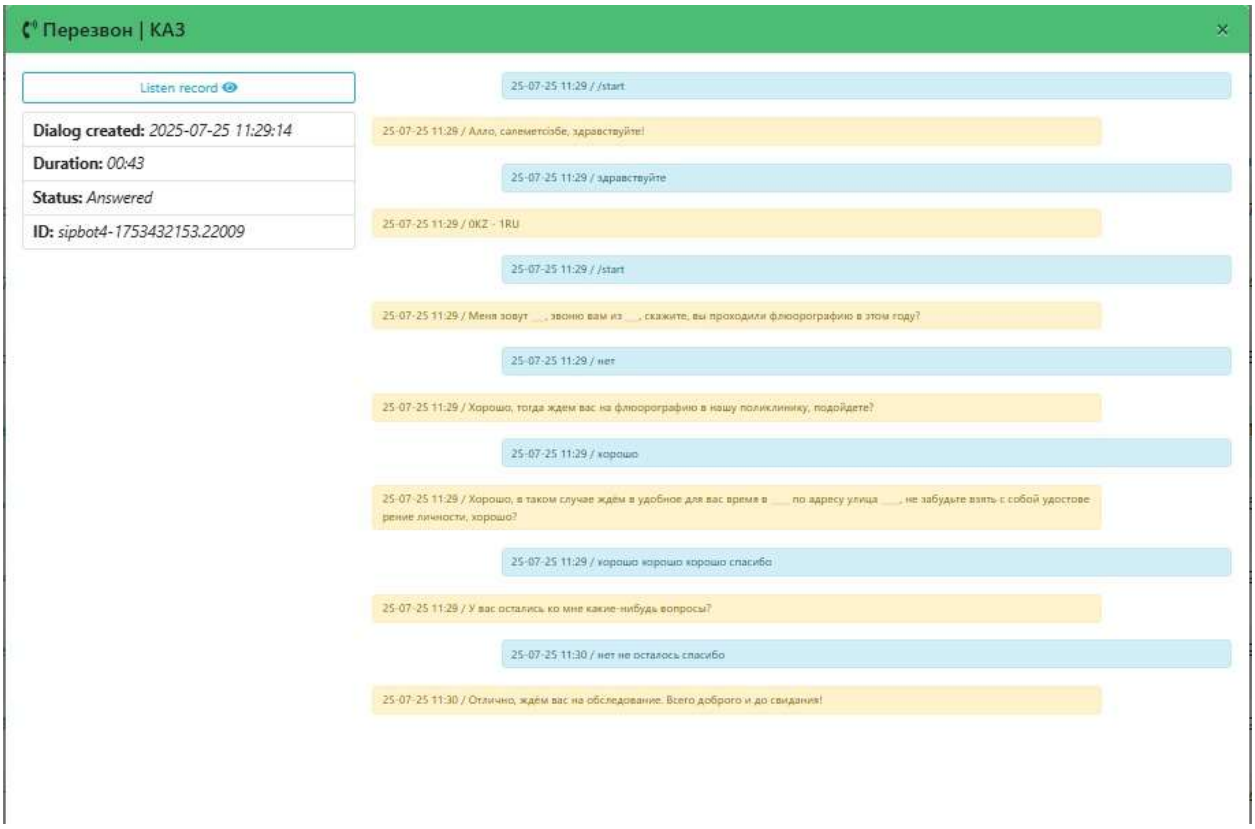


Рисунок. Пример разговора приглашения на флюорографию

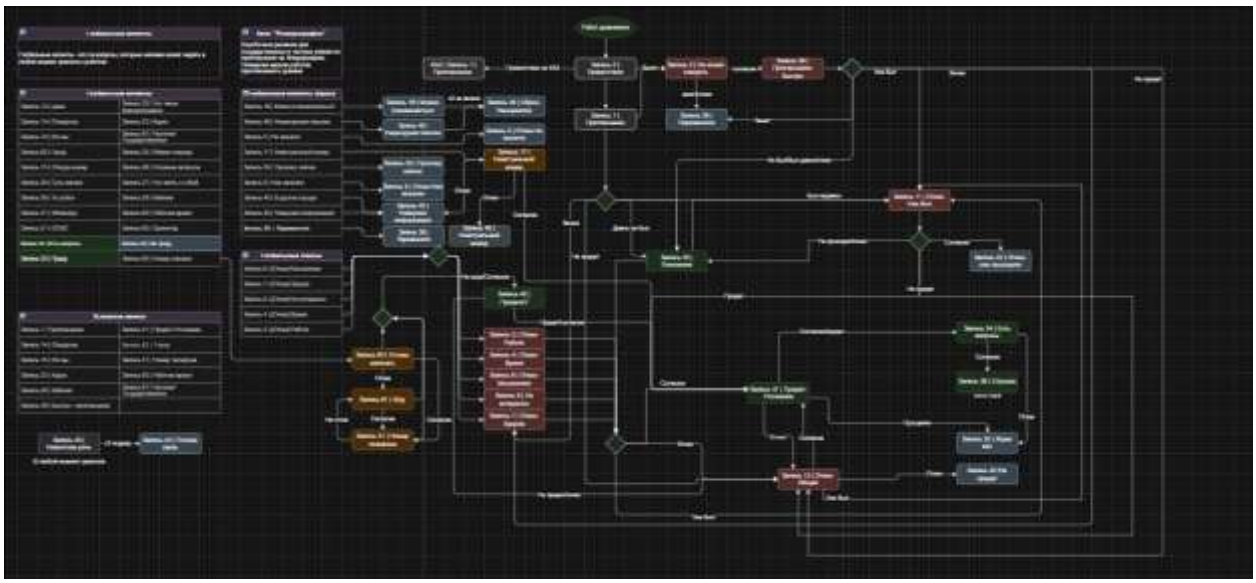


Рисунок. Логика робота приглашения на флюорографию

3. Детский скрининг

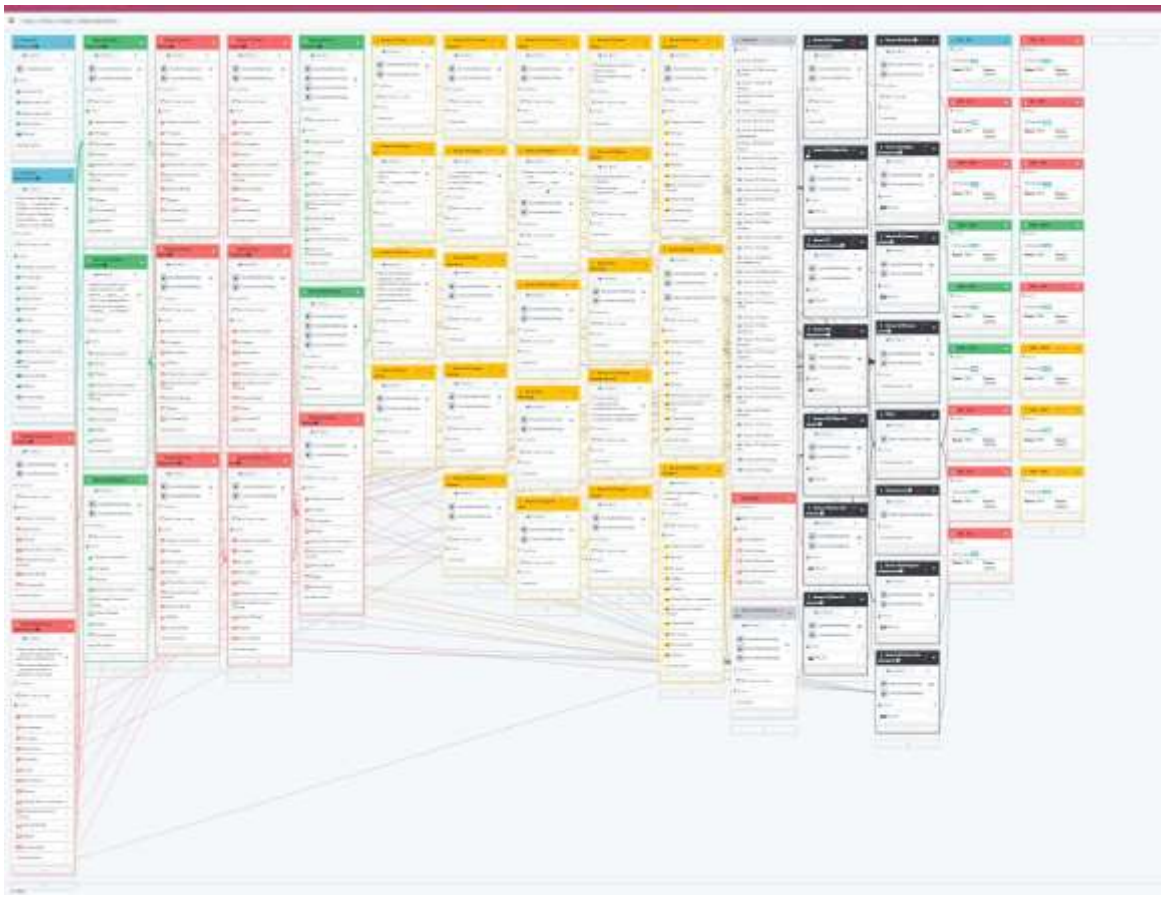


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на детский скрининг

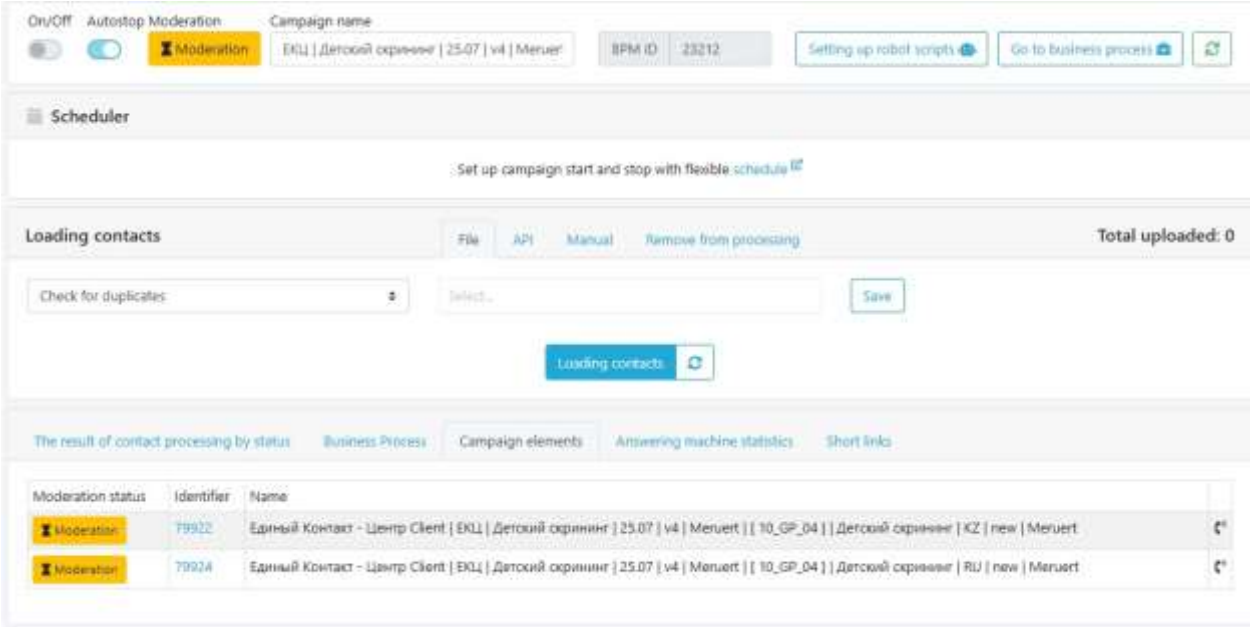


Рисунок. Кампания детского скрининга

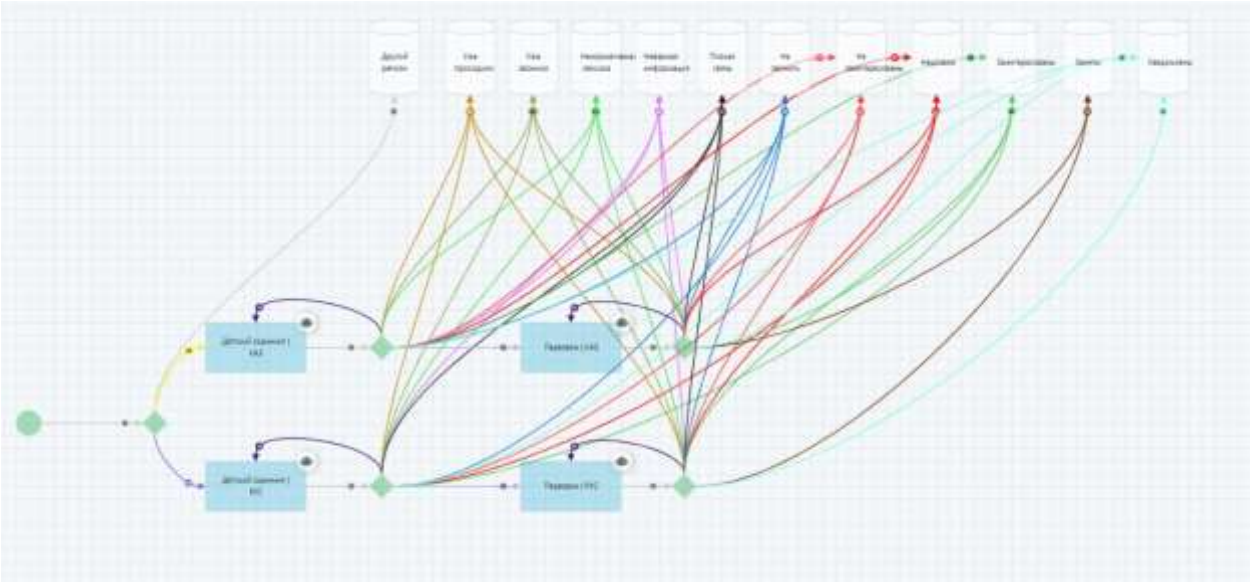


Рисунок. Настроенная логика прозвона по детскому скринингу

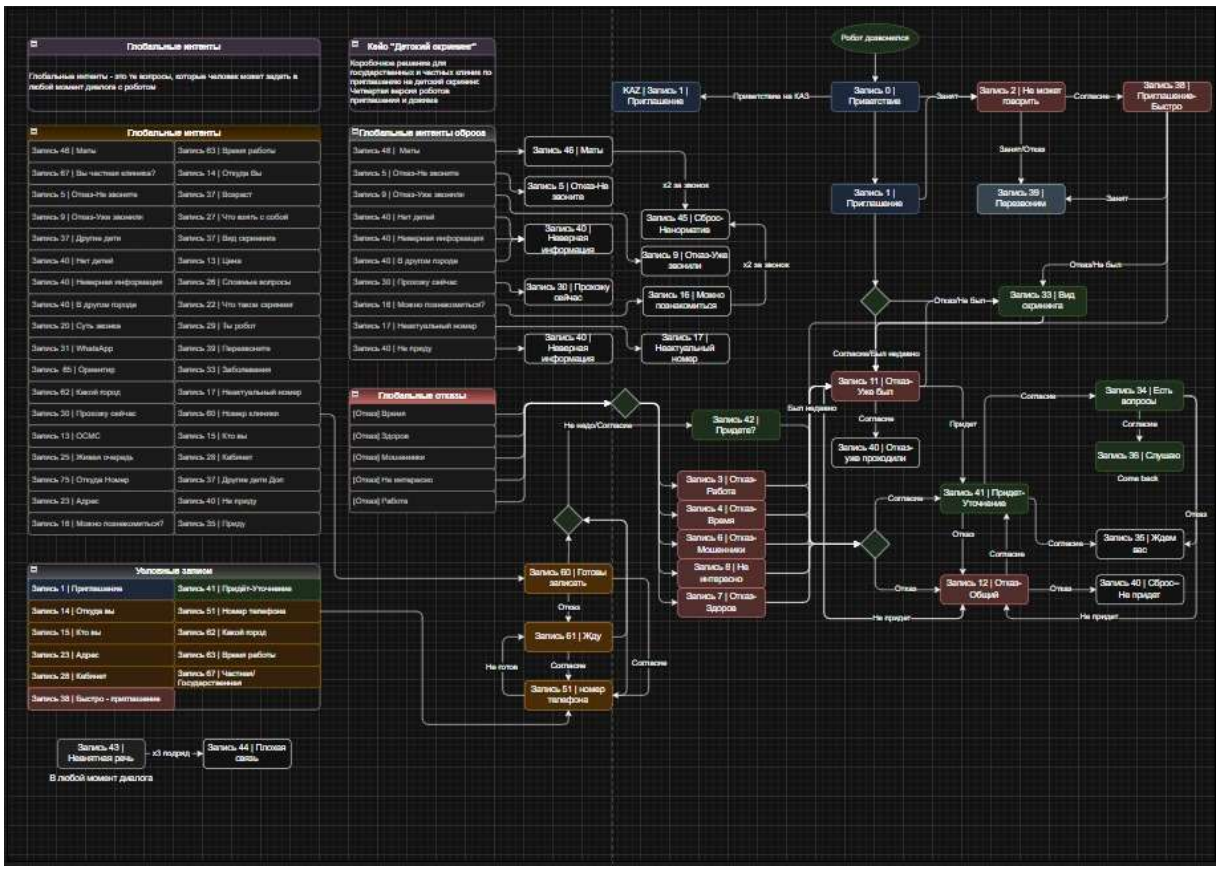


Рисунок. Логика робота детского скрининга

4. Вакцинация

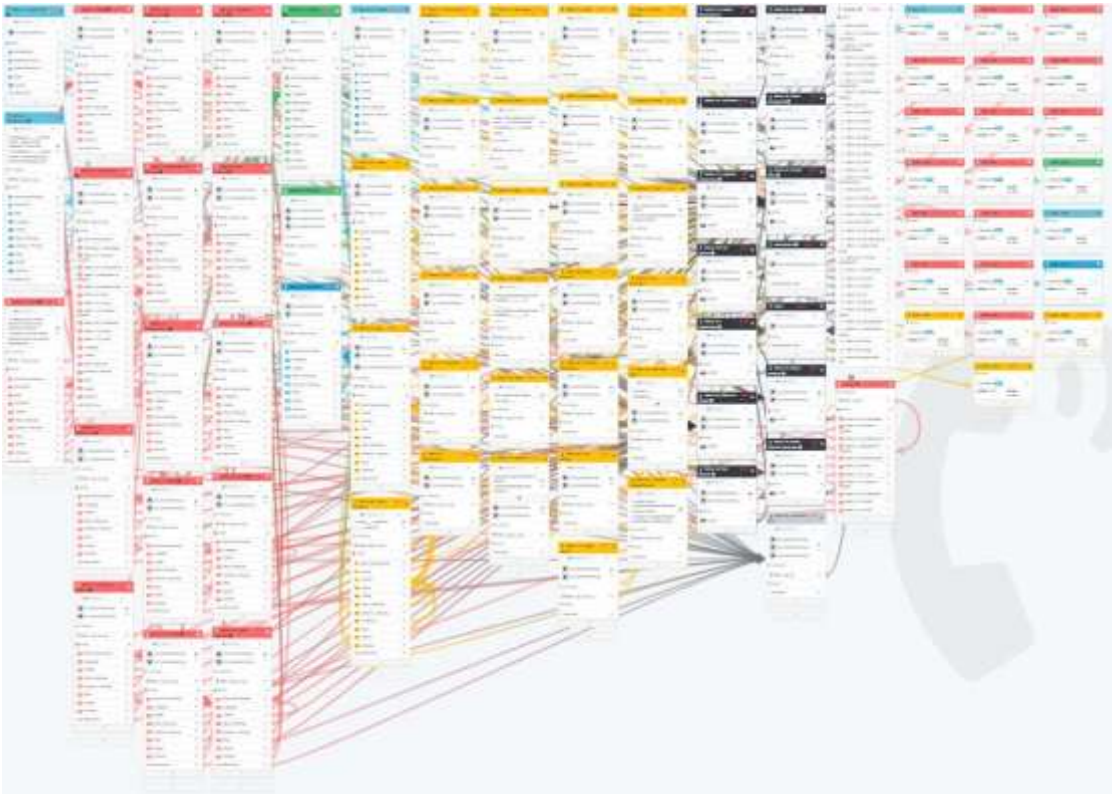


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на вакцинацию

On/Off Autostop Moderation Campaign name

Moderation | ЕКЦ | Детская вакцинация | 28.07 | v4 | Mer | BPM ID 23215 | Setting up robot scripts | Go to business process

Scheduler

Set up campaign start and stop with flexible schedule

Loading contacts | File | API | Manual | Remove from processing | Total uploaded: 0

Check for duplicates | Select... | Save

Loading contacts

The result of contact processing by status | Business Process | Campaign elements | Answering machine statistics | Short links

Moderation status	Identifier	Name
Moderation	79937	Единый Контакт - Центр Client | ЕКЦ | Детская вакцинация | 28.07 | v4 | Meruert | [12_EKC_04] | Вакцинация | KZ | Meruet
Moderation	79939	Единый Контакт - Центр Client | ЕКЦ | Детская вакцинация | 28.07 | v4 | Meruert | [12_EKC_04] | Вакцинация | RU | Meruet

Contacts

Keyword search | Search by phone number | Search by segment | Search | Reset filter | Export

key	Date of download	Phone number	Full name	Result	Communications

Рисунок. Кампания приглашения на вакцинацию

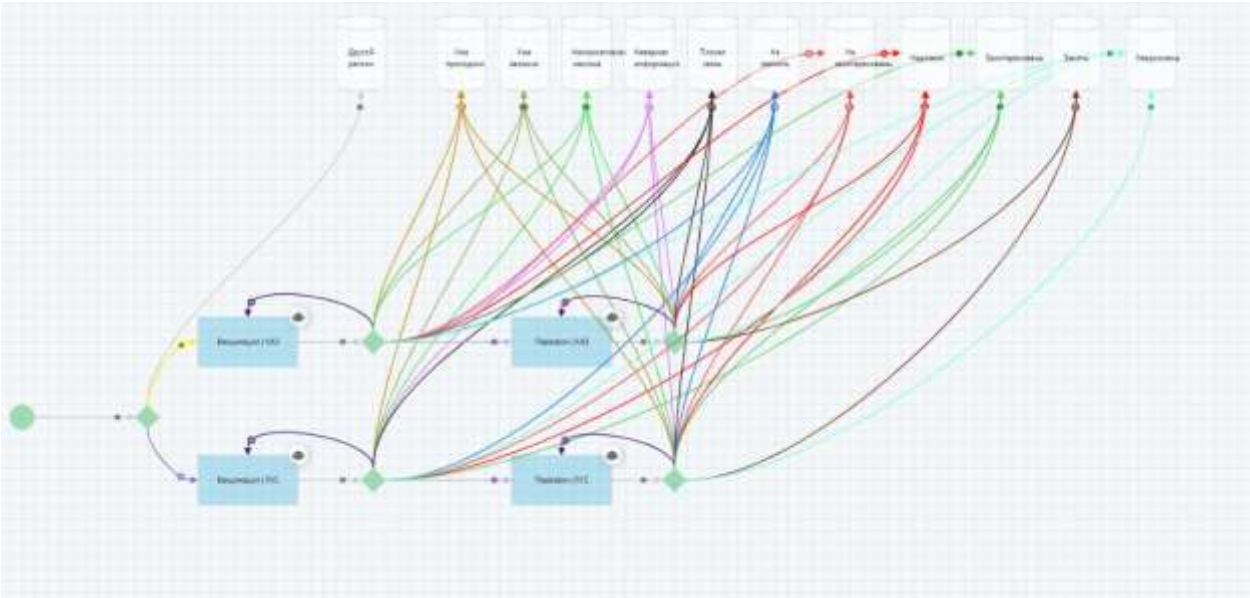


Рисунок. Настроенная логика прозвона по вакцинации

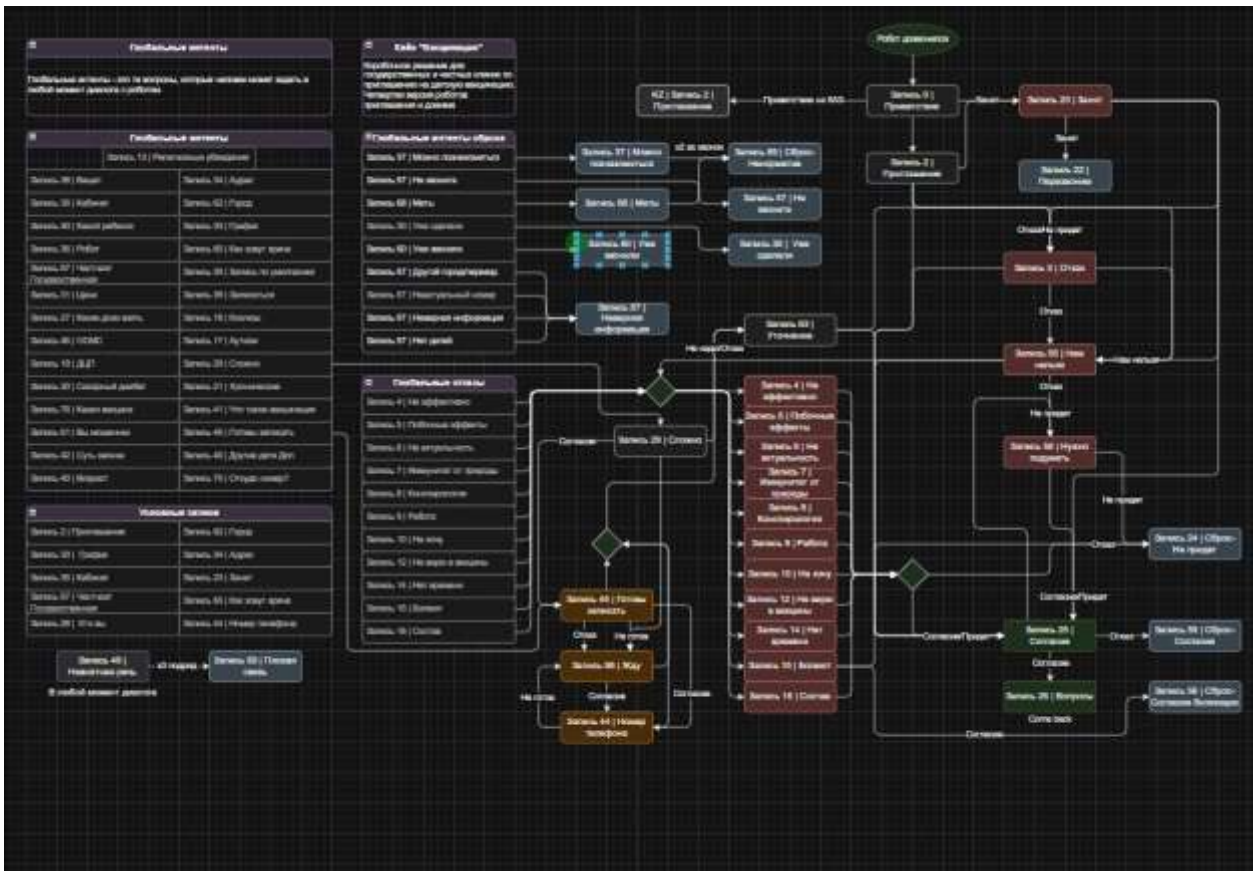


Рисунок. Логика робота по приглашению на вакцинацию

5. ОСМС

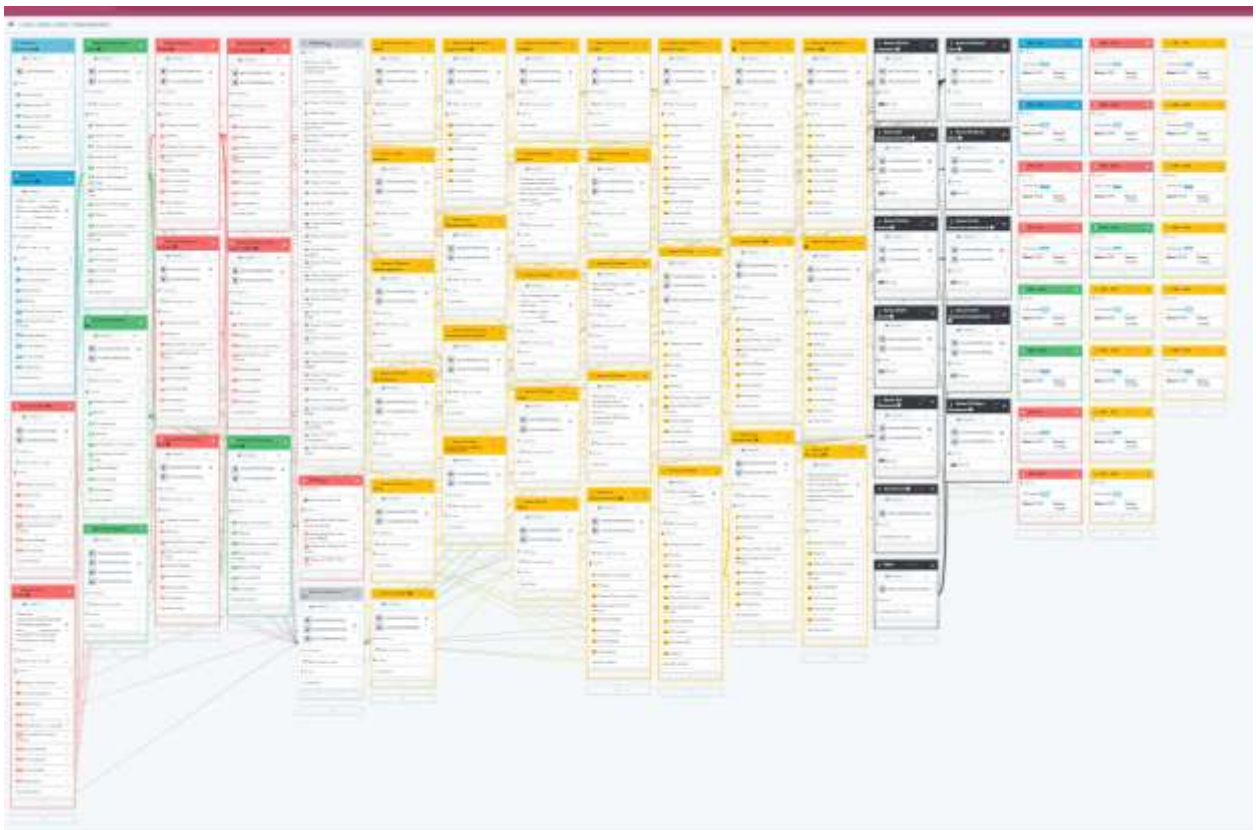


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на ОСМС

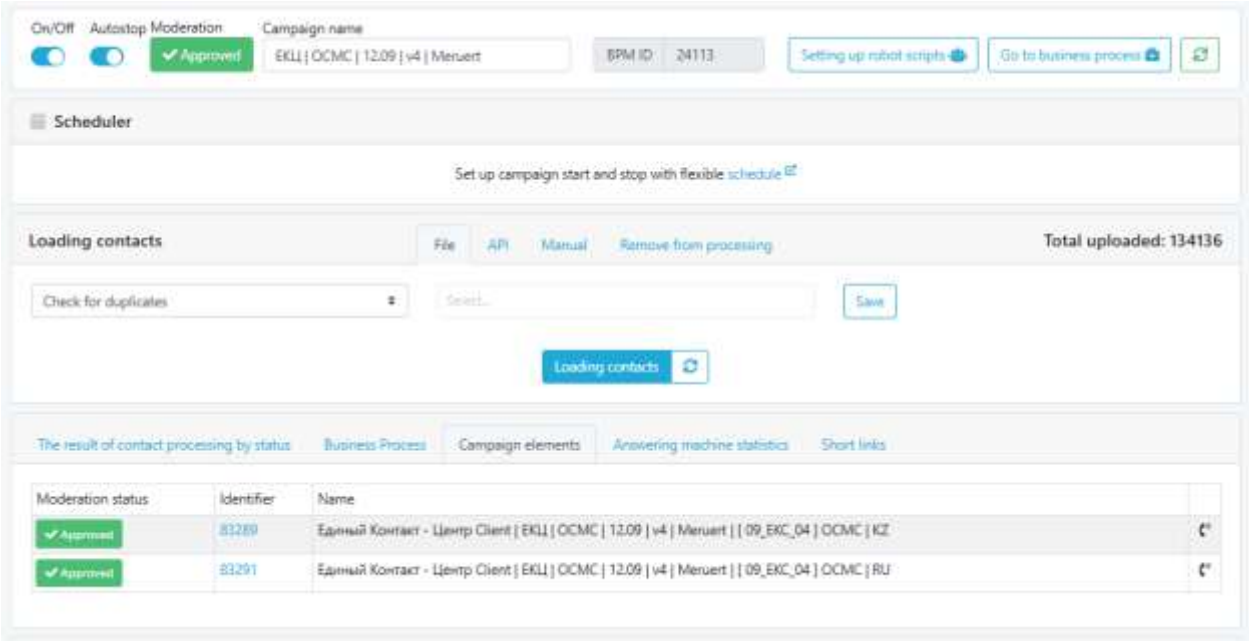


Рисунок. Кампания приглашения на ОСМС

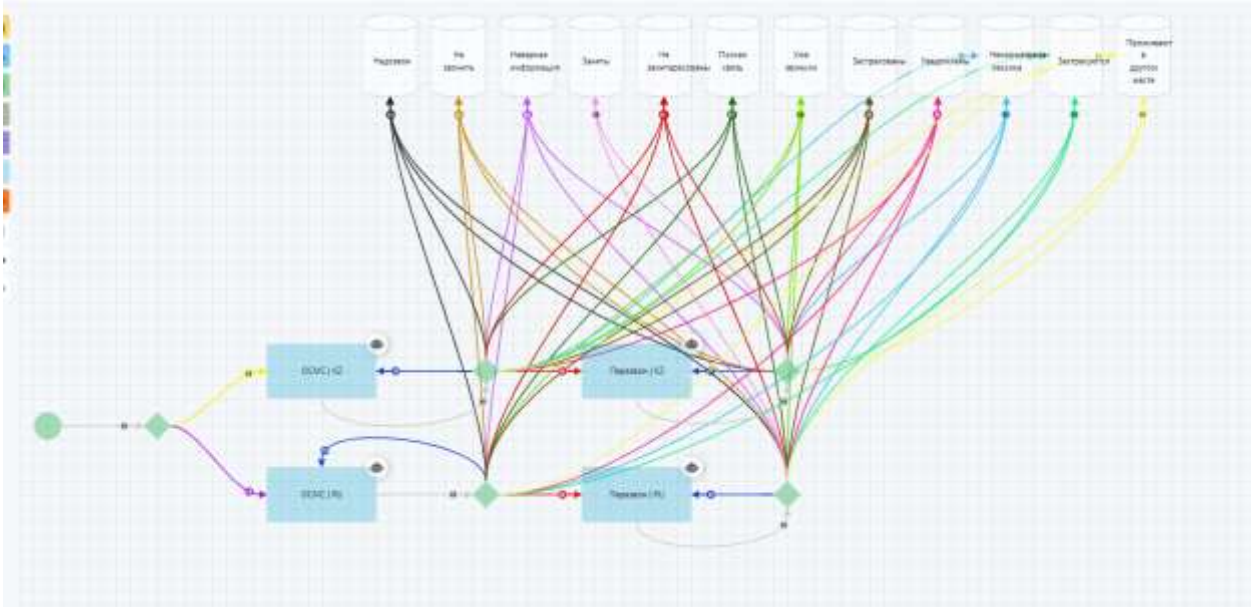


Рисунок. Настроенная логика прозвона приглашения на ОСМС

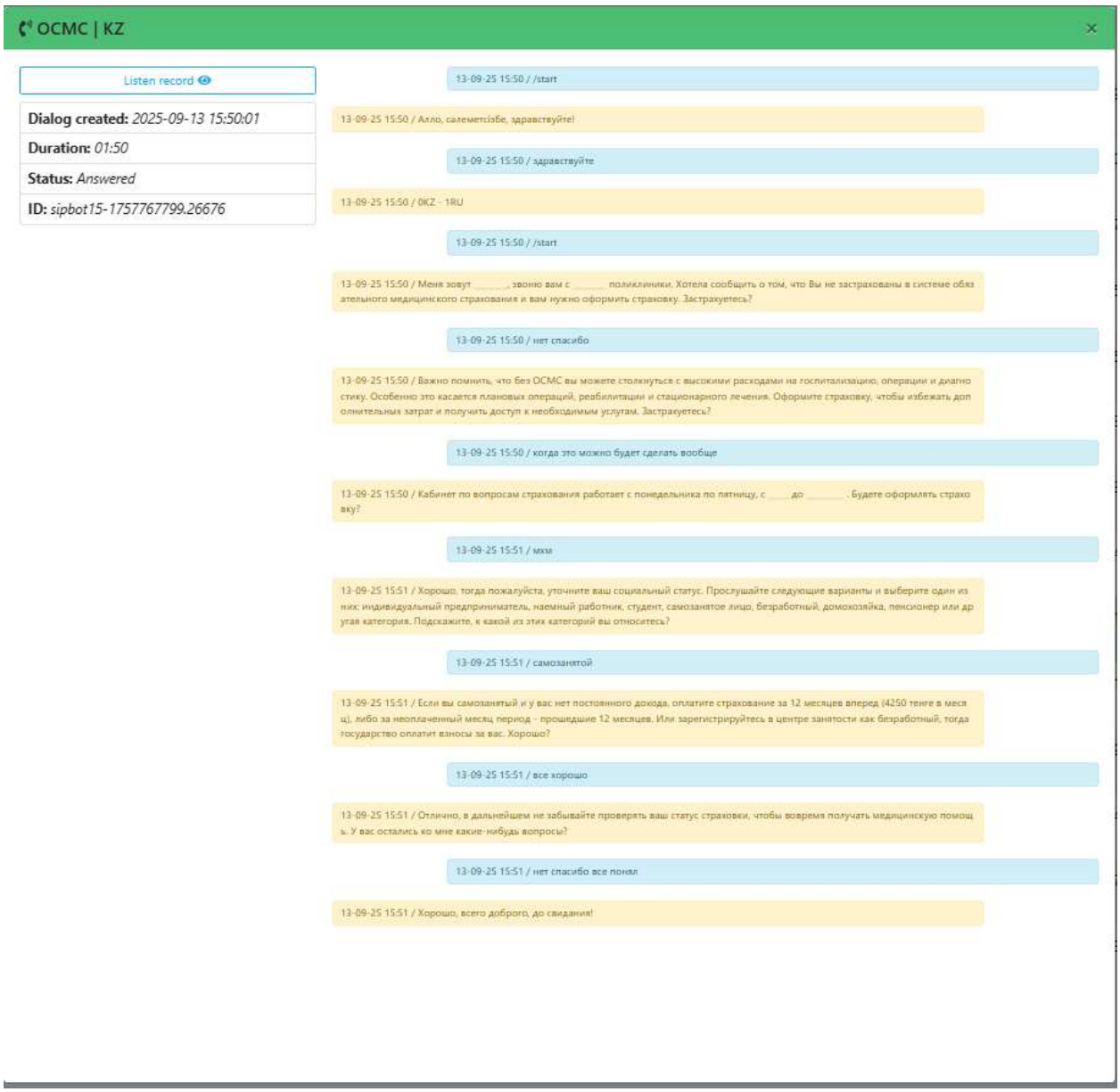


Рисунок. Пример разговора приглашения на ОСМС

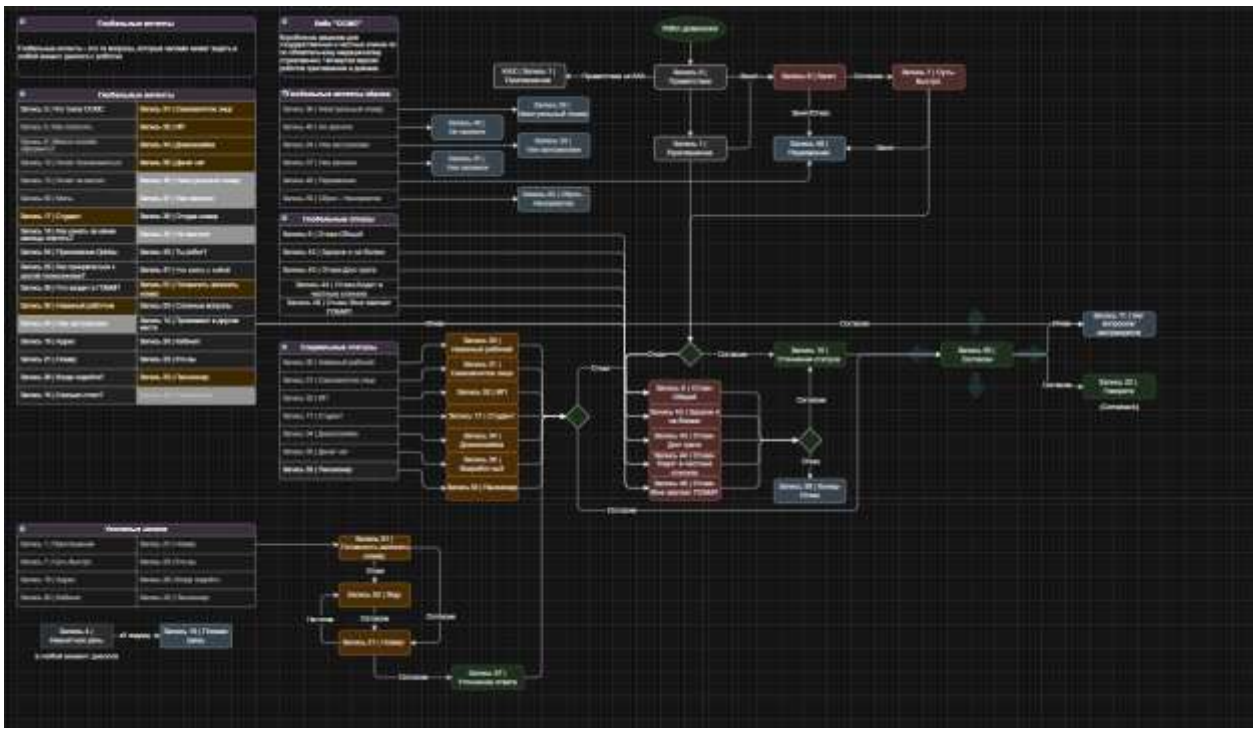


Рисунок. Логика робота по приглашению на ОСМС

6. ТМЦ

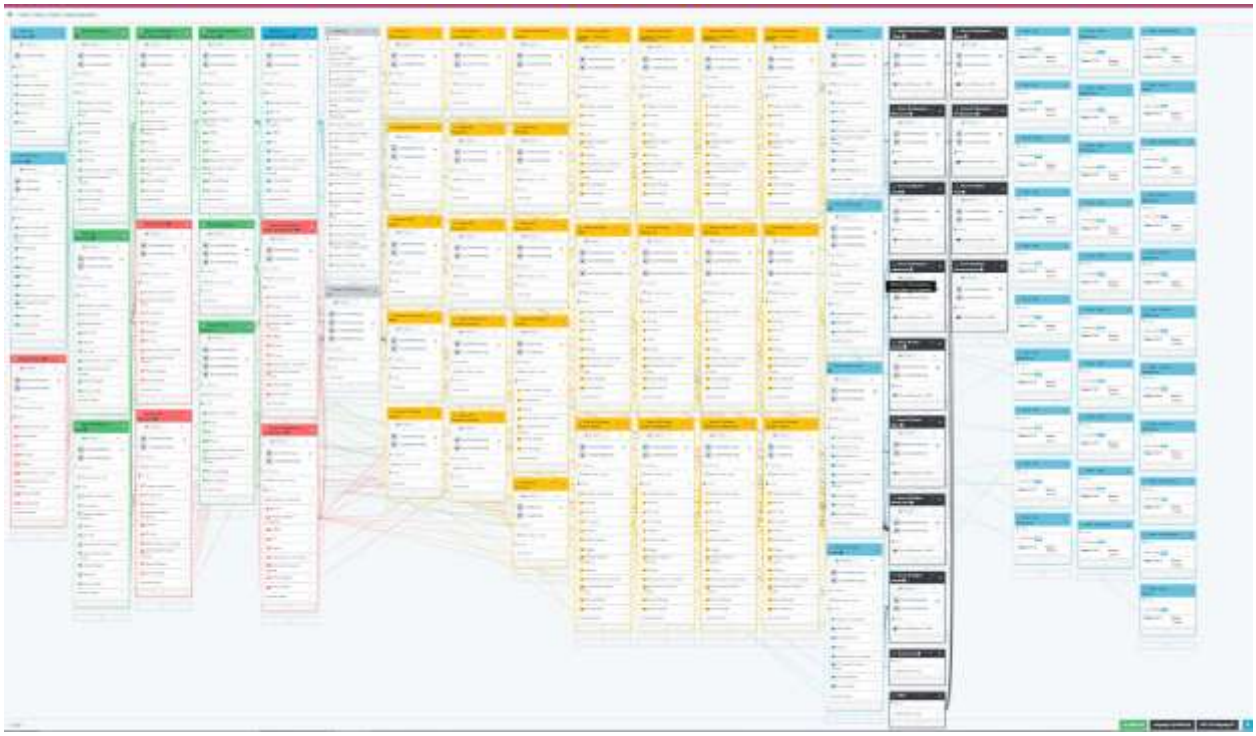


Рисунок. Настроенные сценарии обзвона по ТМЦ

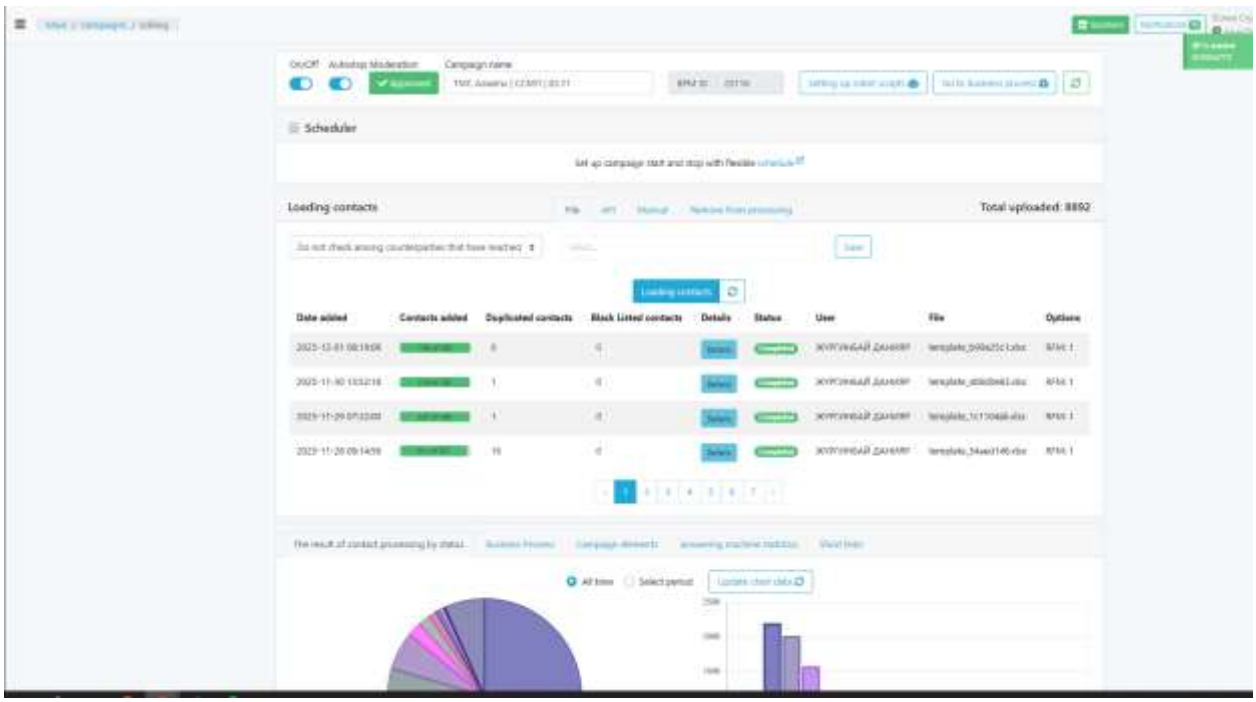


Рисунок. Кампания обзвонов по ТМЦ

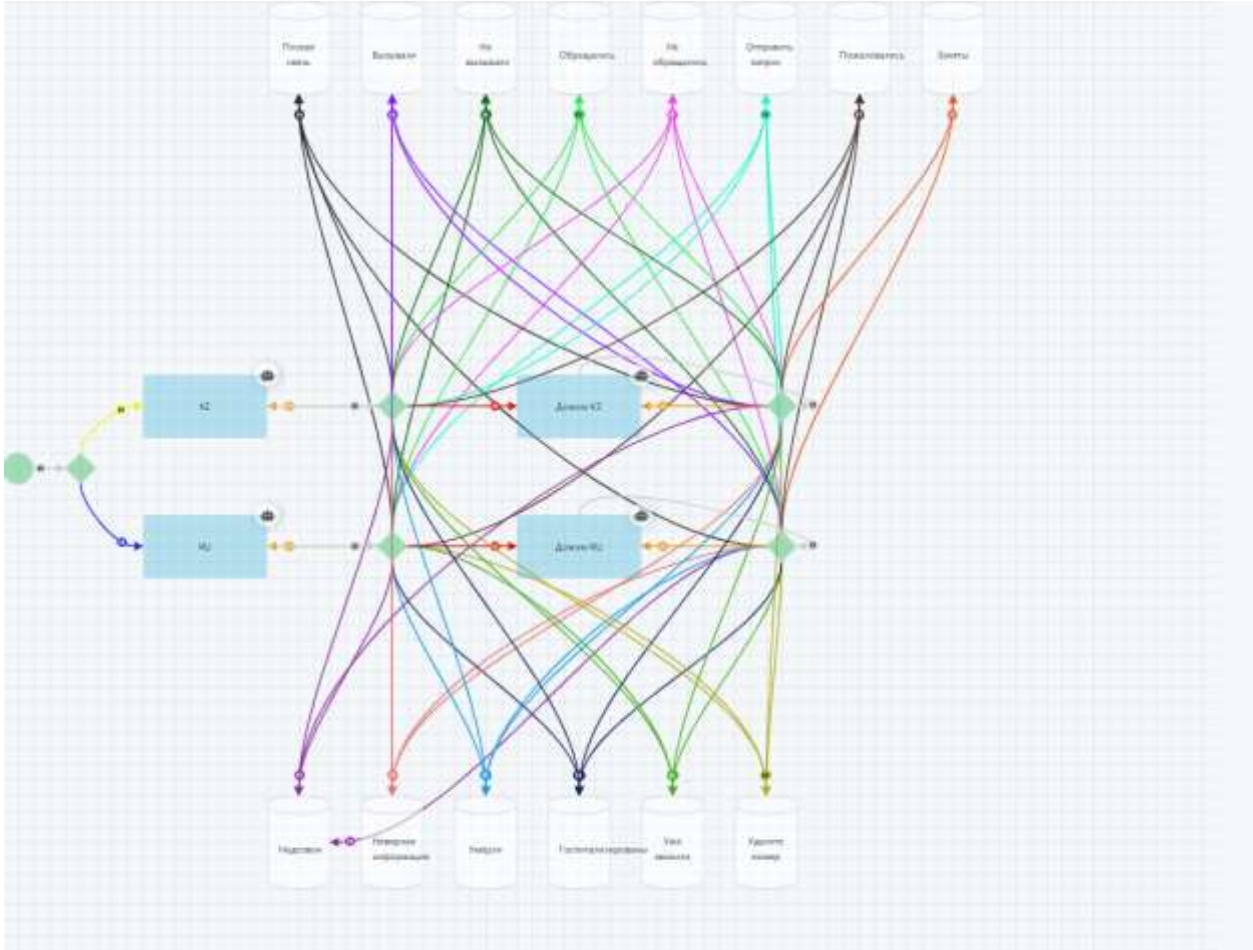


Рисунок. Настроенная логика обзвонов по ТМЦ

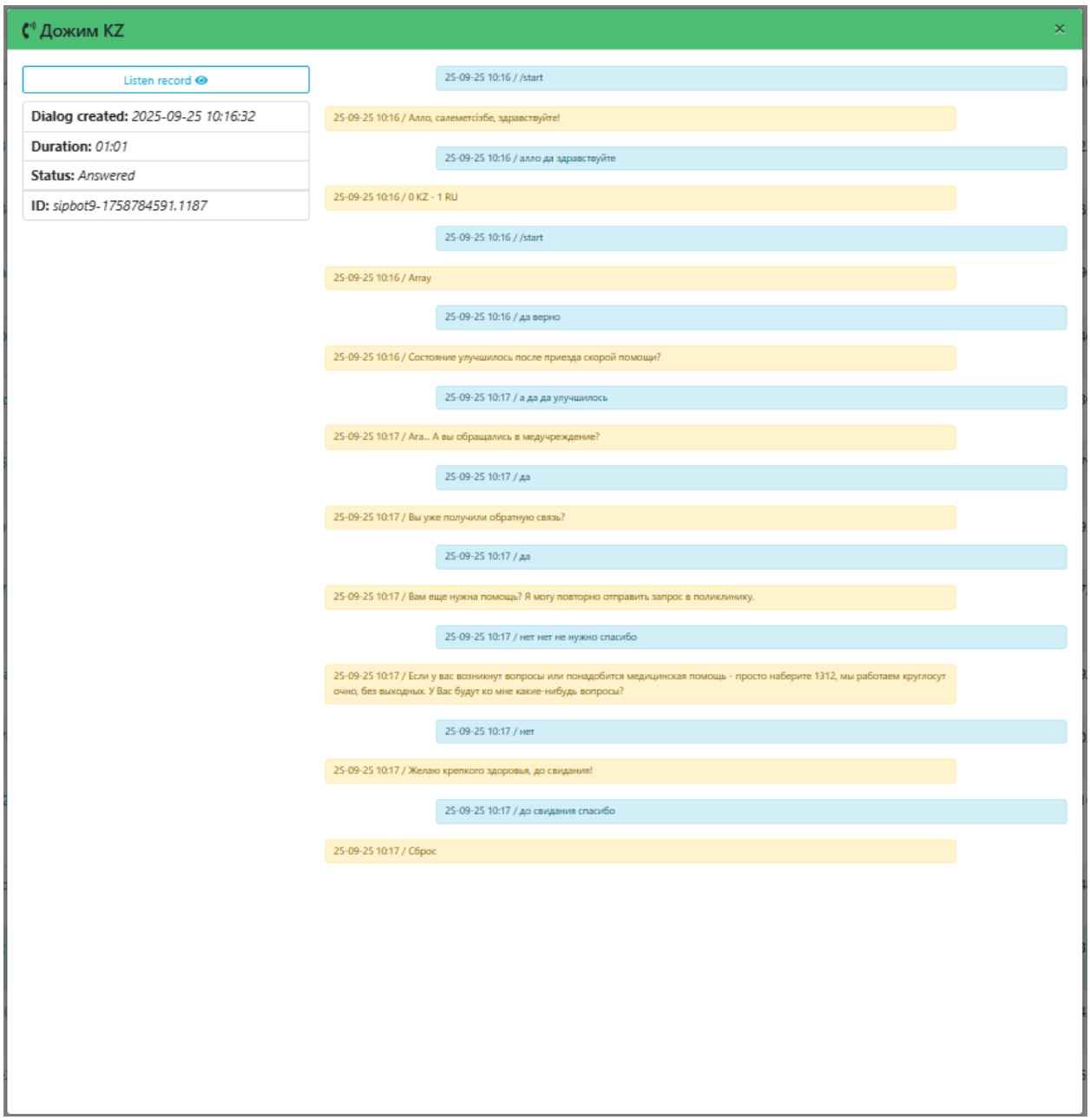


Рисунок. Пример разговора обзвона по ТМЦ

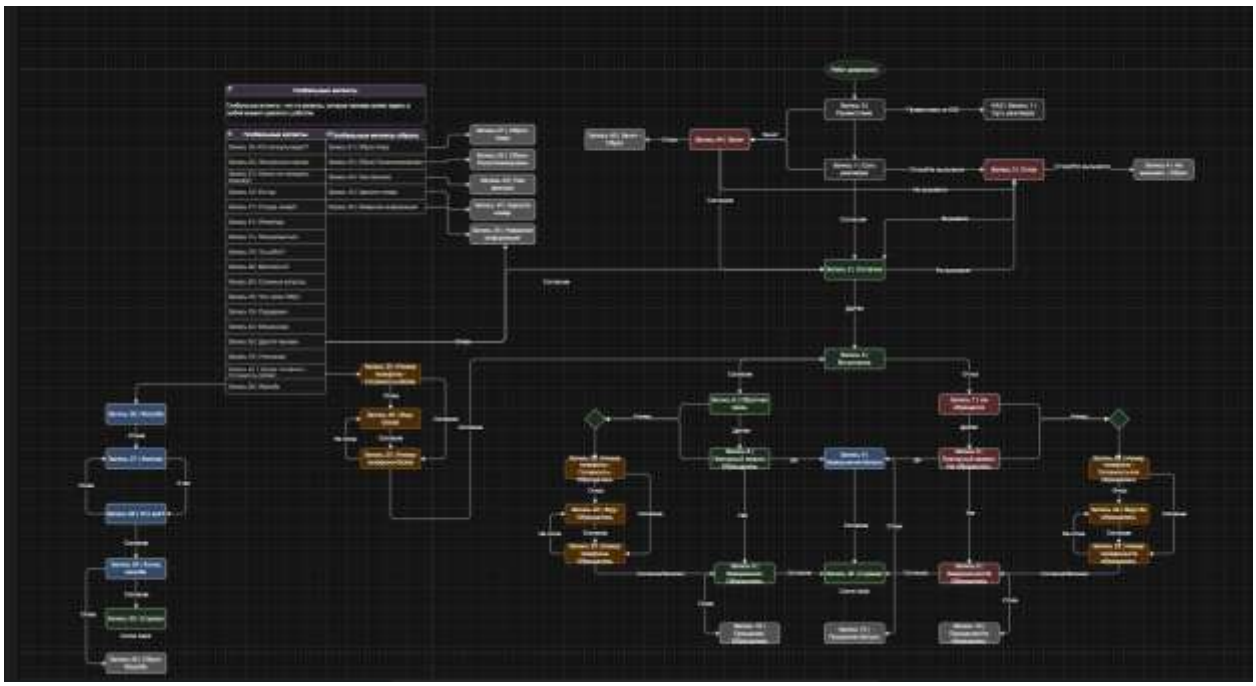


Рисунок. Логика робота обзвона по ТМЦ

7. Оценка без интеграции

Рисунок. Настроенные сценарии обзвона по Оценке без интеграции

On/Off Autostop Moderation Campaign name

Moderation | ЕКЦ Алматы | Оценка | 03.11 | v4 | Meruert | BPM ID 25123 | Setting up robot scripts | Go to business process

Scheduler

Set up campaign start and stop with flexible schedule

Loading contacts | File | API | Manual | Filter | Remove from processing | Total uploaded: 0

Check for duplicates | Select... | Save

Loading contacts

The result of contact processing by status | Business Process | Campaign elements | Answering machine statistics | Short links

Moderation status	Identifier	Name
Moderation	88464	Единый Контакт - Центр Client | ЕКЦ Алматы | Оценка | 03.11 | v4 | Meruert | [12_EKC_04] | Оценка услуг | RU | Меруерт
Moderation	88466	Единый Контакт - Центр Client | ЕКЦ Алматы | Оценка | 03.11 | v4 | Meruert | [12_EKC_04] | Оценка услуг | KZ | Меруерт

Рисунок. Кампания обзвонов по Оценке без интеграции

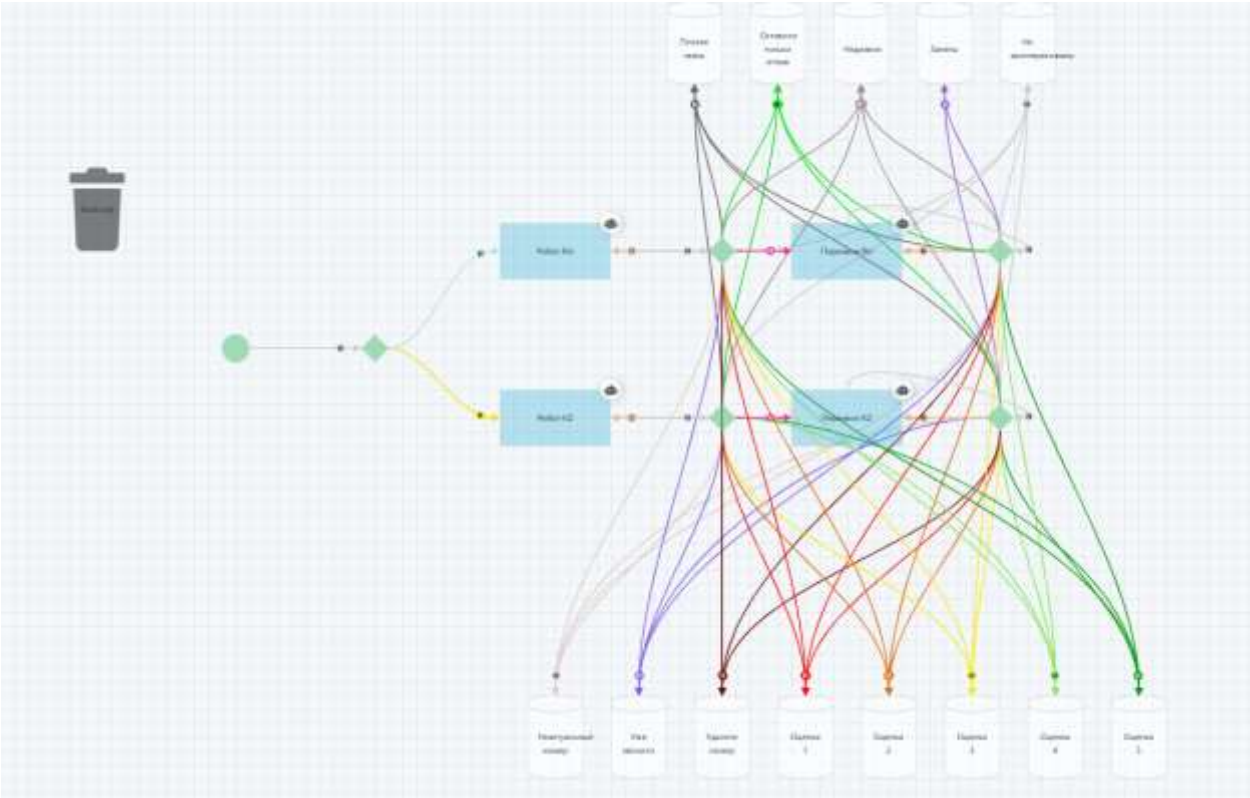


Рисунок. Настроенная логика обзвонов по Оценке без интеграции

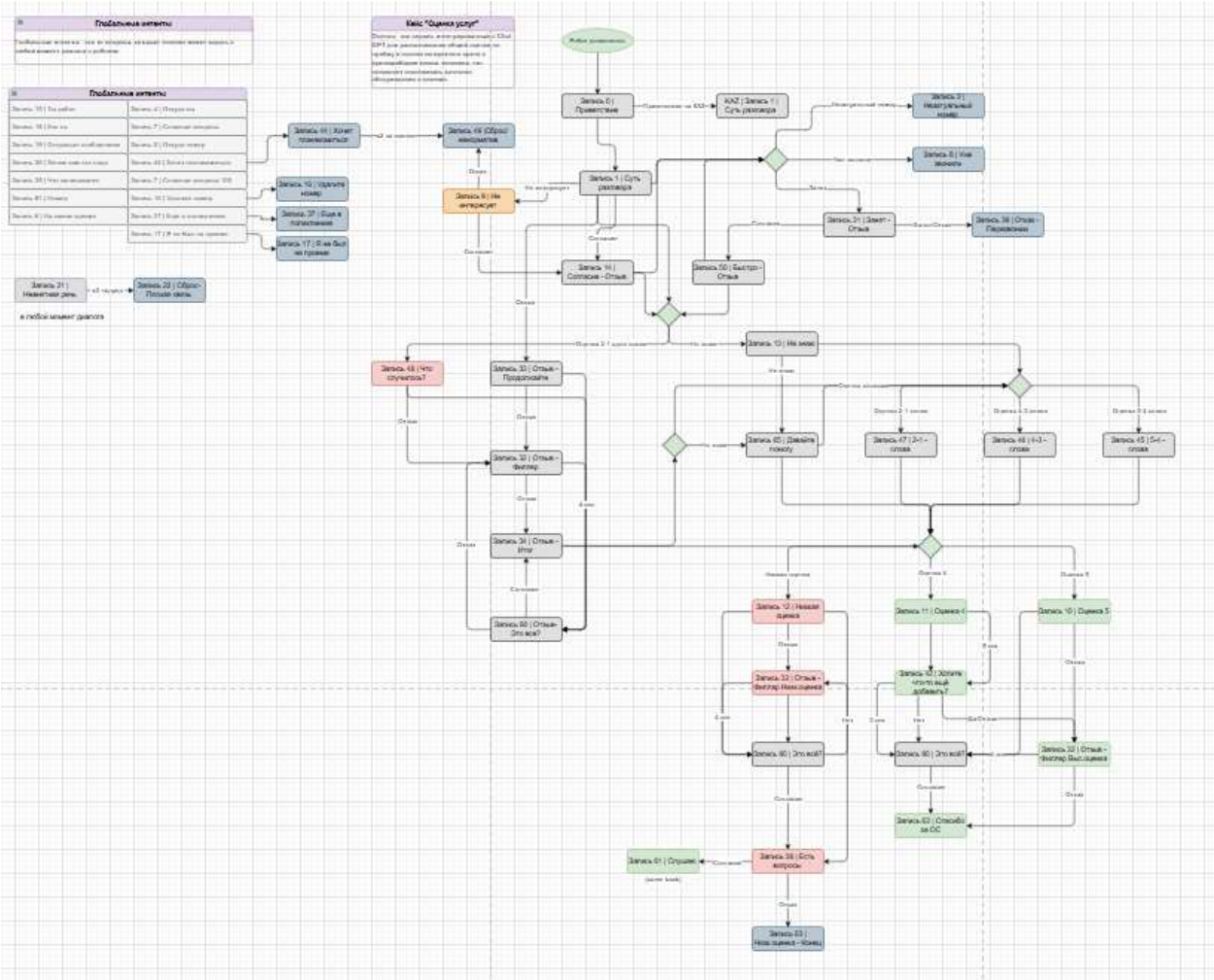


Рисунок. Логика робота по Оценке без интеграции

8. Прегравидарная подготовка

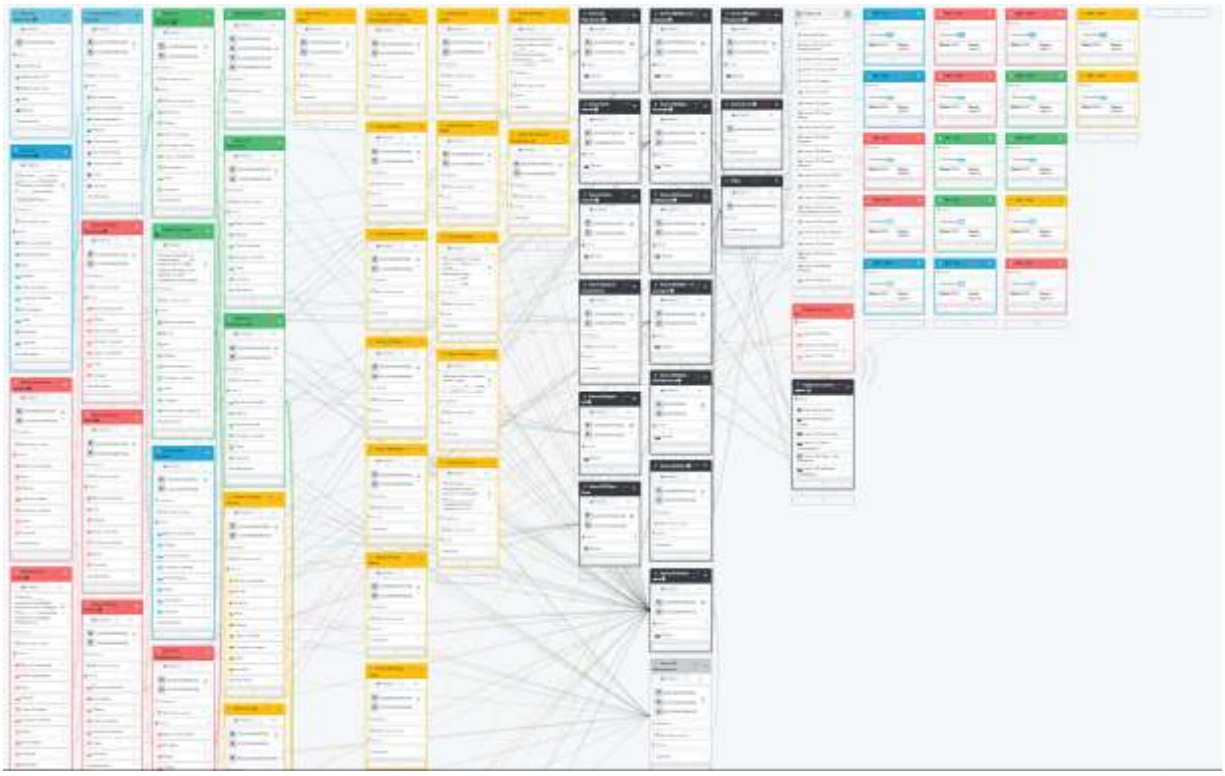


Рисунок. Настроенные сценарии обзвона по Прегравидарной подготовке

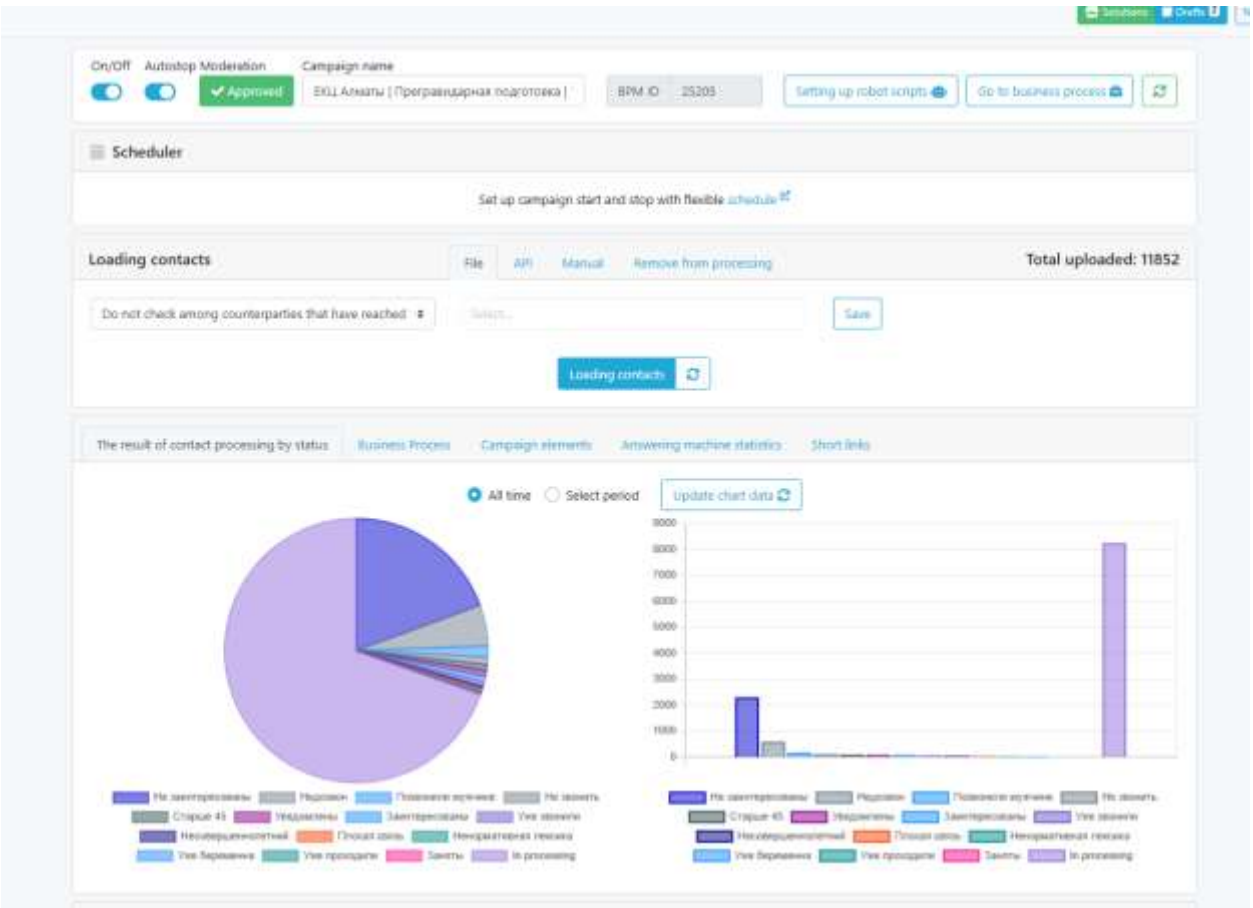


Рисунок. Кампания обзвонов по Прегравидарной подготовке

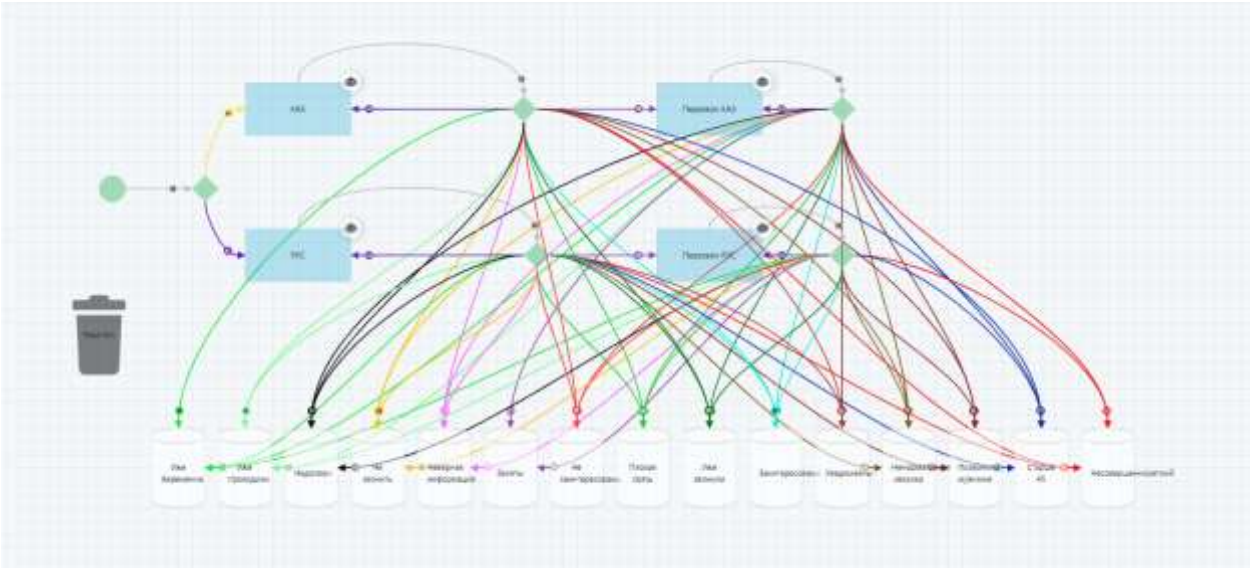


Рисунок. Настроенная логика обзвонов по Прегравидарной подготовке

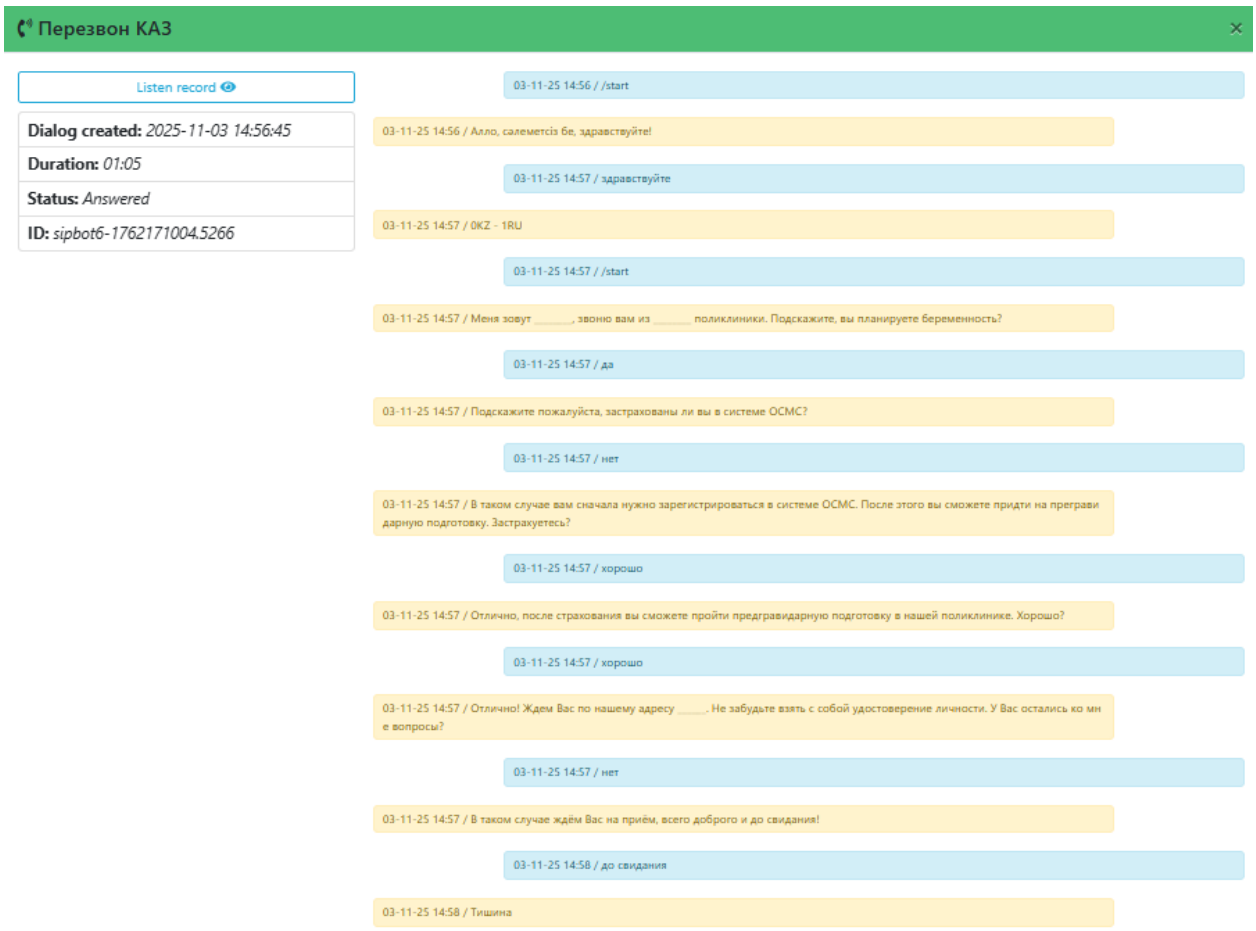


Рисунок. Пример разговора обзвона по Прегравидарной подготовке

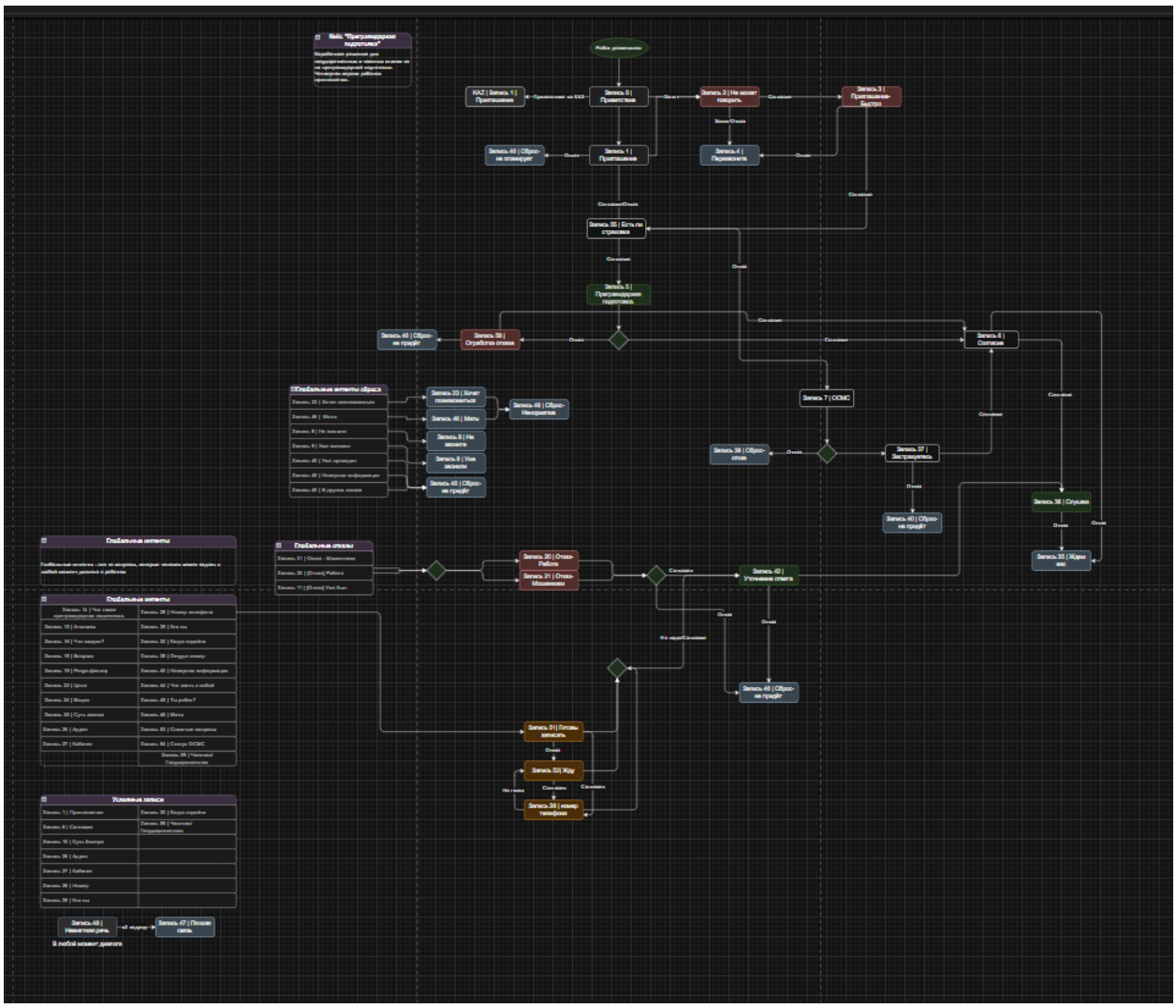


Рисунок. Логика робота по Прегравидарной подготовке

Согласно пункту 3 подпункту 3.5.2. ПМСП предоставлены возможности самостоятельного выбора групп пациентов для обзвона.

При формировании списков контактных данных ответственные сотрудники ПМСП самостоятельно определяют целевые группы пациентов, подлежащих включению в скрининговый обзвон, исходя из локальных потребностей и приоритетов.

Согласно пункту 3 подпункту 3.5.3. предоставлена возможность использования чат-ботов для автоматизации рутинных задач и самообслуживания пациентов.

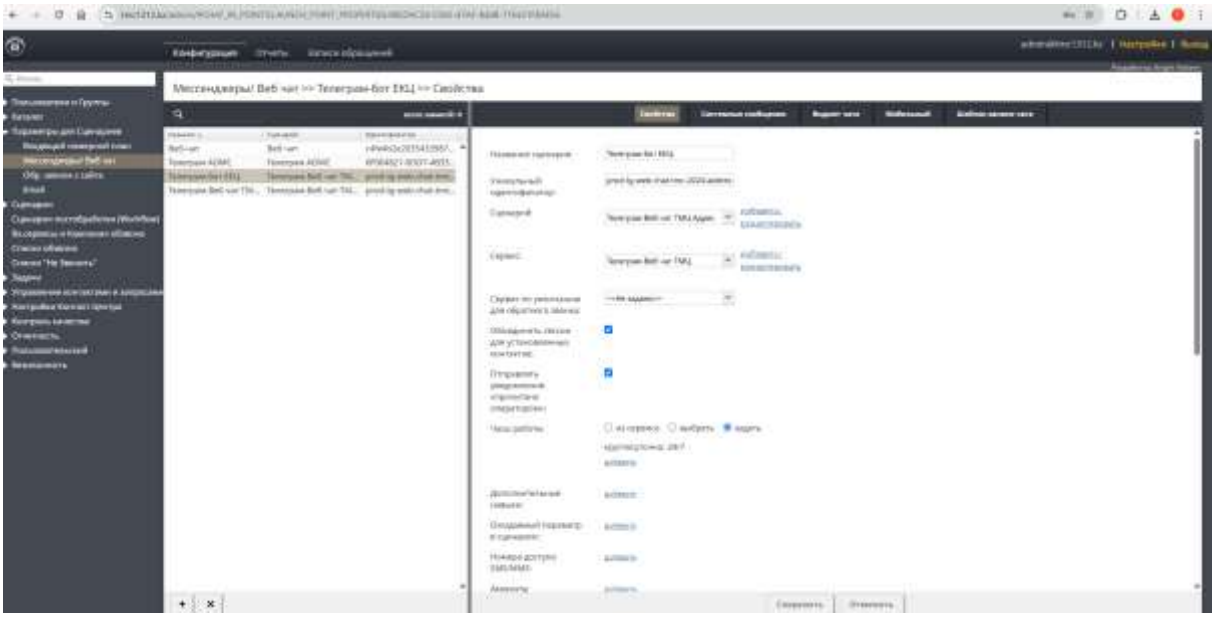


Рисунок. Скриншот админ панели с настроенным ботом

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации реплики и ответы чат-робота согласованы в период эксплуатации.

Согласно пункту 3 подпункту 3.5.4. предоставлена возможность автоматического анкетирования пациентов перед приемом у врача общей практики через голосовые и чат-роботы.

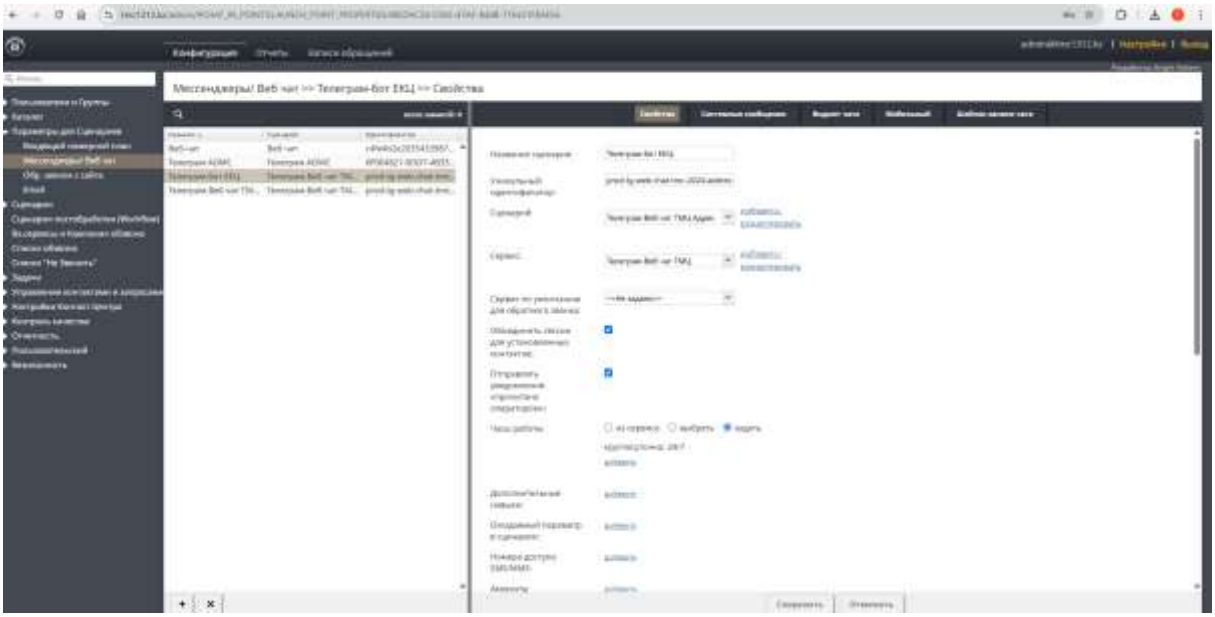


Рисунок. Скриншот админ панели с настроенным ботом

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации реплики и ответы чат-робота согласованы в период эксплуатации.

Согласно Приложению № 8 Технической спецификации сформированы целевые группы пациентов для приглашения на скрининговые исследования.

С каждой ПМСП собраны акты передачи контактов для проведения скрининговых обзвонов. Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта запуска услуги.

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации сформирован сценарий исходящих обзвонов для приглашения с возможностью записи на скрининг-обследования пациентов посредством голосового робота

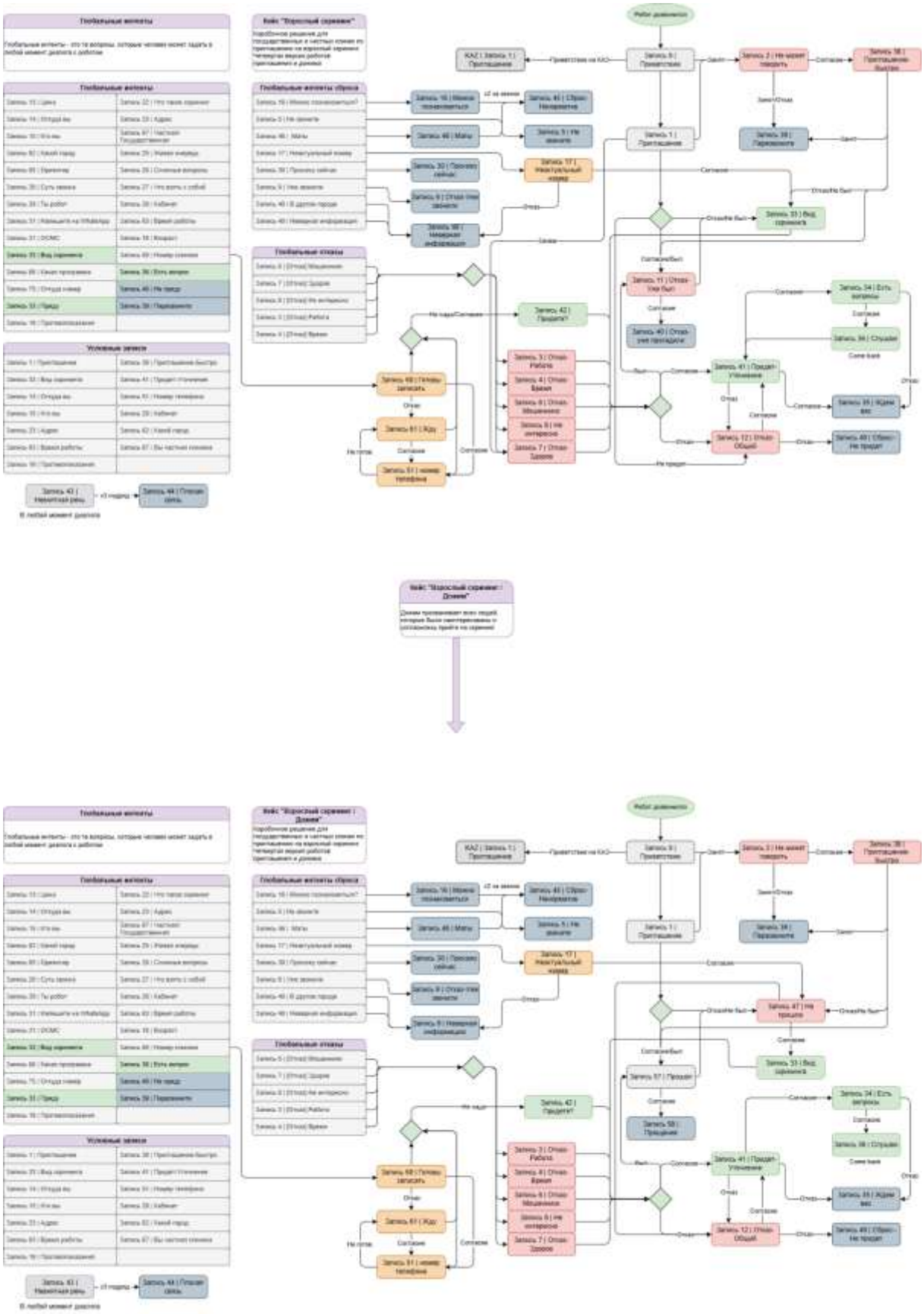


Рисунок. Сценарий исходящих обзвонов

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации разработан голосовой робот с естественной речью, выбором голосов, управлением ходом диалога и реакцией на речь.

Ссылки на примеры работы голосовых роботов представлены в Приложении № настоящего Отчета.

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации обеспечена возможность мультиязычности: казахский и русский, автоматическое определение языка, переключение.

Голосовой робот с естественной речью и выбором голоса разработан, сценарии настроены, ссылки на примеры работы голосовых роботов представлены в **Приложении № 9** настоящего Отчета.

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации предоставлен доступ в Личный кабинет ответственному сотруднику Заказчика для контроля формирования списков пациентов и получения отчетной информации о ходе обзвона.

Ответственному сотруднику от Заказчика передан доступ в личный кабинет, проведено обучение по функционалу. Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта проведения обучения и предоставления доступов.

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации реализовано формирование отчетов: таблично, графически, экспорт в Excel.

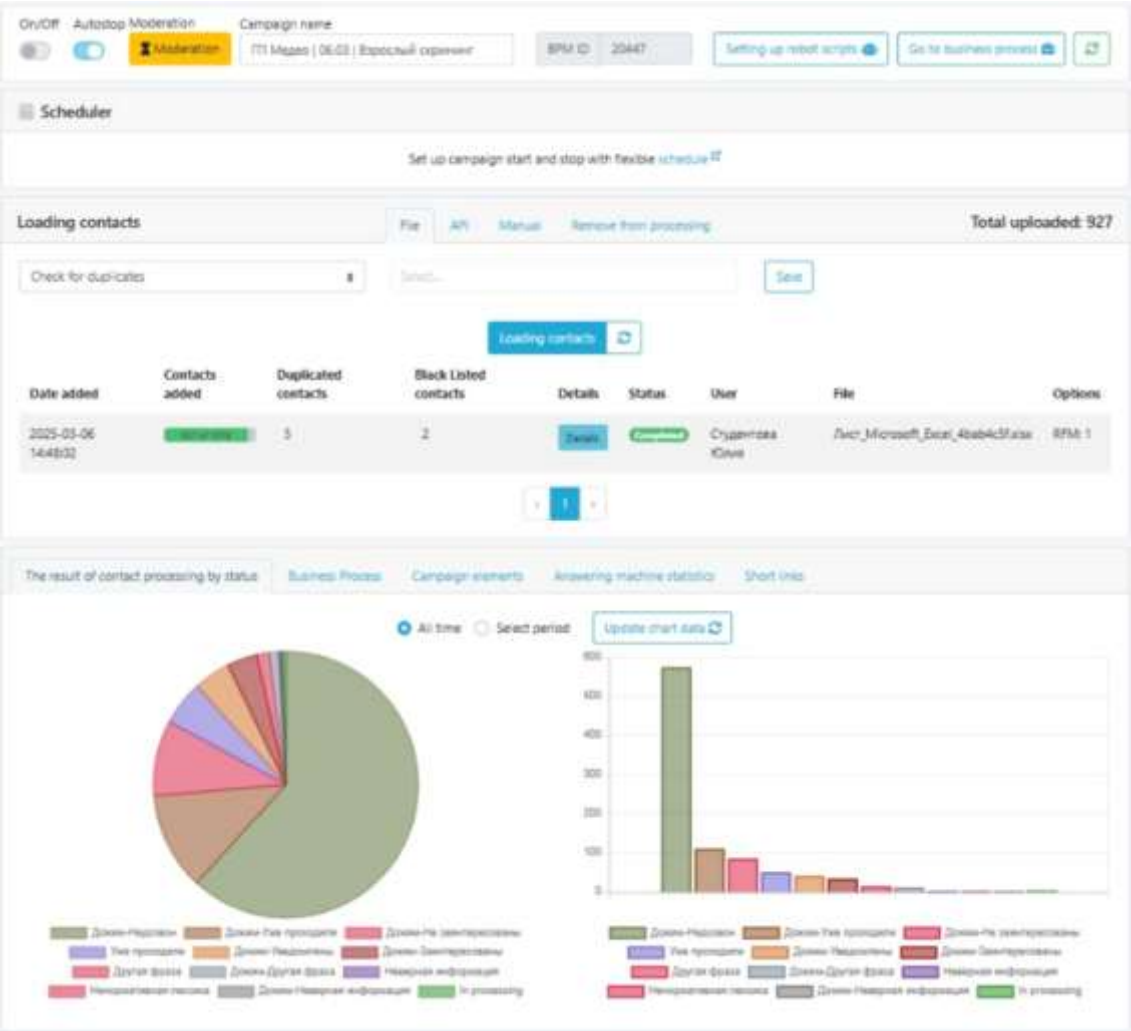
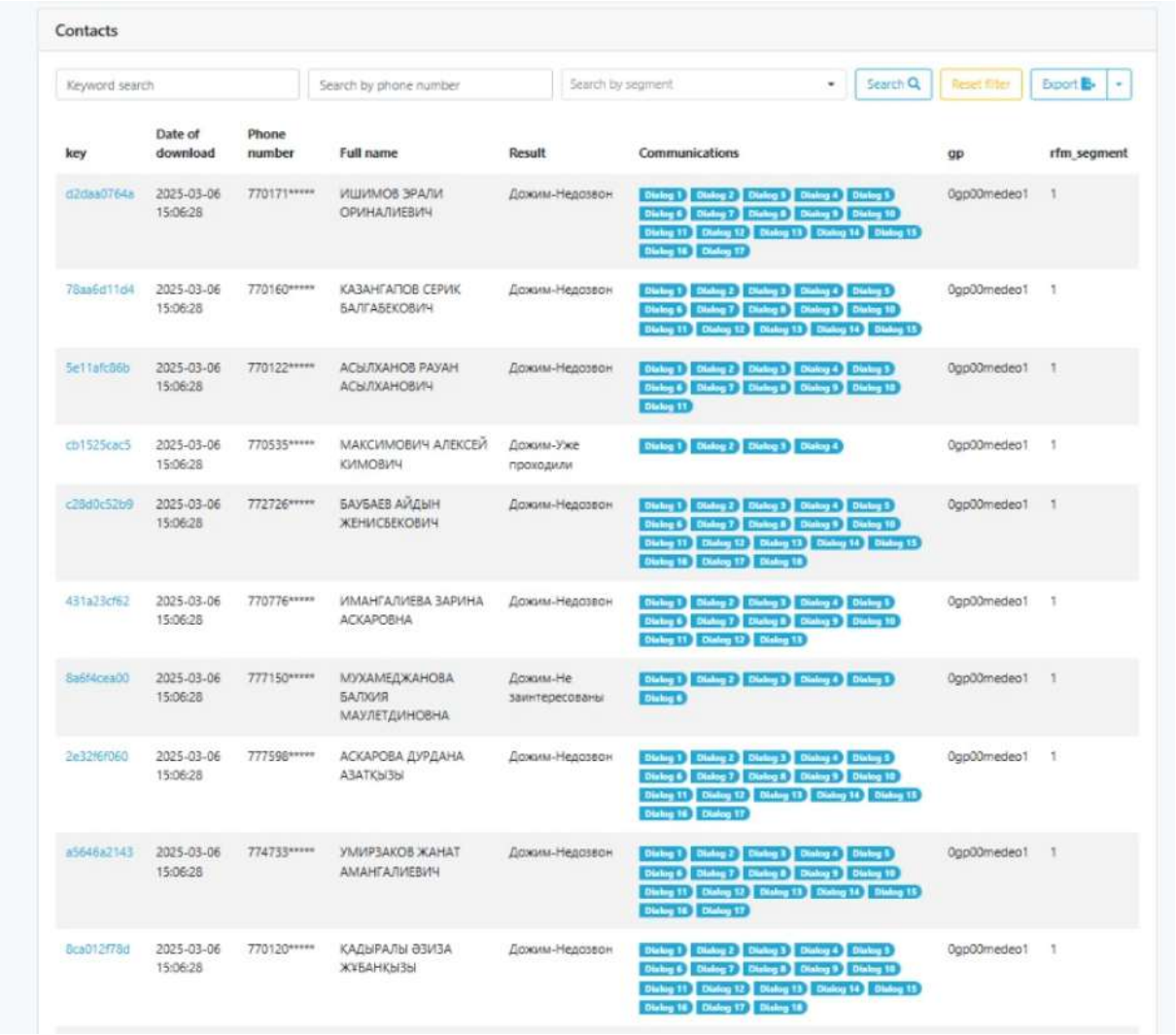


Рисунок. Формирование отчетов



Contacts

Keyword search | Search by phone number | Search by segment | Search | Reset filter | Export

key	Date of download	Phone number	Full name	Result	Communications	gp	rfm_segment
d2daa0764a	2025-03-06 15:06:28	770171*****	ИШИМОВ ЗРАЛИ ОРИНАЛИЕВИЧ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13 Dialog 14 Dialog 15 Dialog 16 Dialog 17	0gp00medeo1	1
78aa6d11d4	2025-03-06 15:06:28	770160*****	КАЗАНГАПОВ СЕРИК БАЛГАБЕКОВИЧ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13 Dialog 14 Dialog 15	0gp00medeo1	1
5e11afc86b	2025-03-06 15:06:28	770122*****	АСЫЛХАНОВ РАУАН АСЫЛХАНОВИЧ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11	0gp00medeo1	1
cb1525cac5	2025-03-06 15:06:28	770535*****	МАКСИМОВИЧ АЛЕКСЕЙ КИМОВИЧ	Дожим-Уже проходили	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4	0gp00medeo1	1
c28d0c52b9	2025-03-06 15:06:28	772726*****	БАУБАЕВ АЙДЫН ЖЕНИСБЕКОВИЧ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13 Dialog 14 Dialog 15 Dialog 16 Dialog 17 Dialog 18	0gp00medeo1	1
431a23cf62	2025-03-06 15:06:28	770776*****	ИМАНГАЛИЕВА ЗАРИНА АСКАРОВНА	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13	0gp00medeo1	1
8a6f4cea00	2025-03-06 15:06:28	777150*****	МУХАМЕДЖАНОВА БАЛХИЯ МАУЛЕТДИНОВНА	Дожим-Не заинтересованы	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6	0gp00medeo1	1
2e32f6f060	2025-03-06 15:06:28	777598*****	АСКАРОВА ДУРДАНА АЗАТКЫЗЫ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13 Dialog 14 Dialog 15 Dialog 16 Dialog 17	0gp00medeo1	1
a5646a2143	2025-03-06 15:06:28	774733*****	УМИРЗАКОВ ЖАНАТ АМАНГАЛИЕВИЧ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13 Dialog 14 Dialog 15 Dialog 16 Dialog 17	0gp00medeo1	1
8ca012f78d	2025-03-06 15:06:28	770120*****	ҚАДЫРАЛЫ ӘЗИЗА ЖҰБАНҚЫЗЫ	Дожим-Недозвон	Dialog 1 Dialog 2 Dialog 3 Dialog 4 Dialog 5 Dialog 6 Dialog 7 Dialog 8 Dialog 9 Dialog 10 Dialog 11 Dialog 12 Dialog 13 Dialog 14 Dialog 15 Dialog 16 Dialog 17 Dialog 18	0gp00medeo1	1

Рисунок. Формирование отчетов

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации обеспечена возможность записи и транскрибации звонков, отчетов по параметрам: ФИО, возраст, телефон, согласие, длительность и результат.

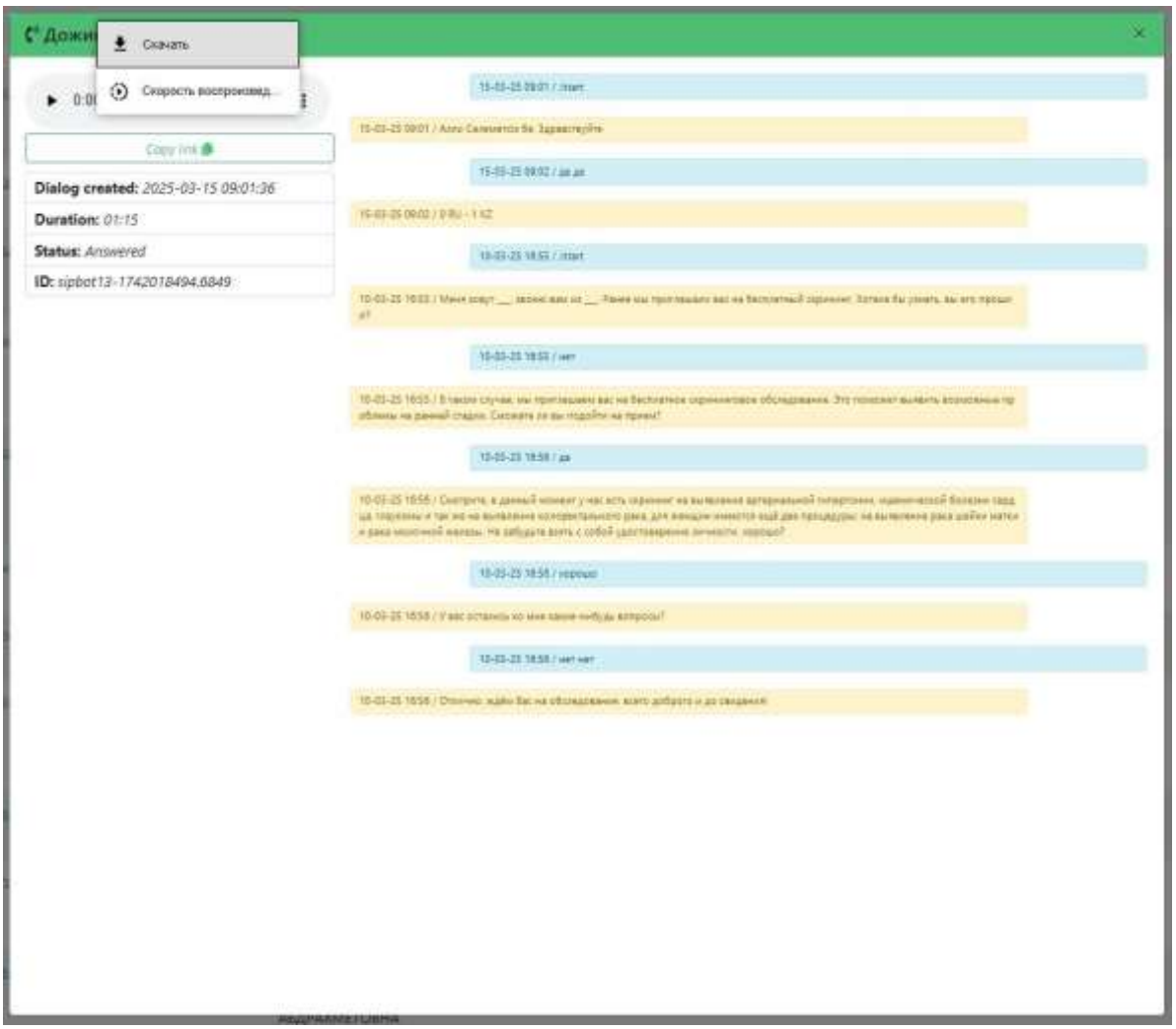


Рисунок. Транскрибация звонков

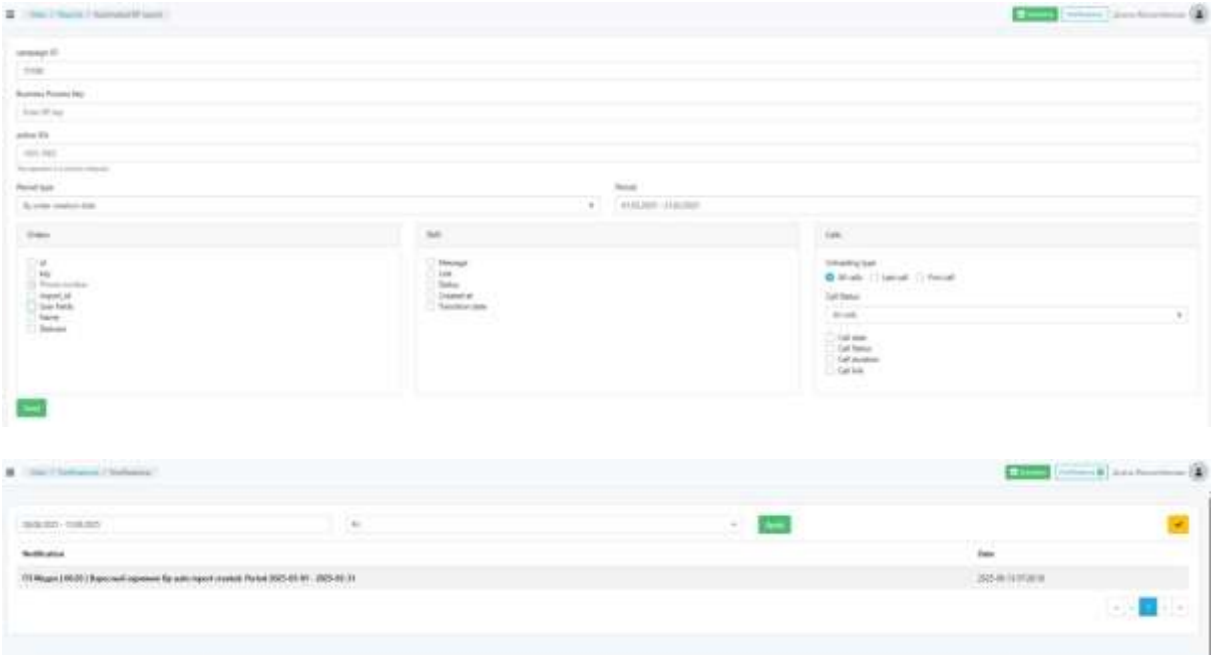


Рисунок. Формирование выгрузок

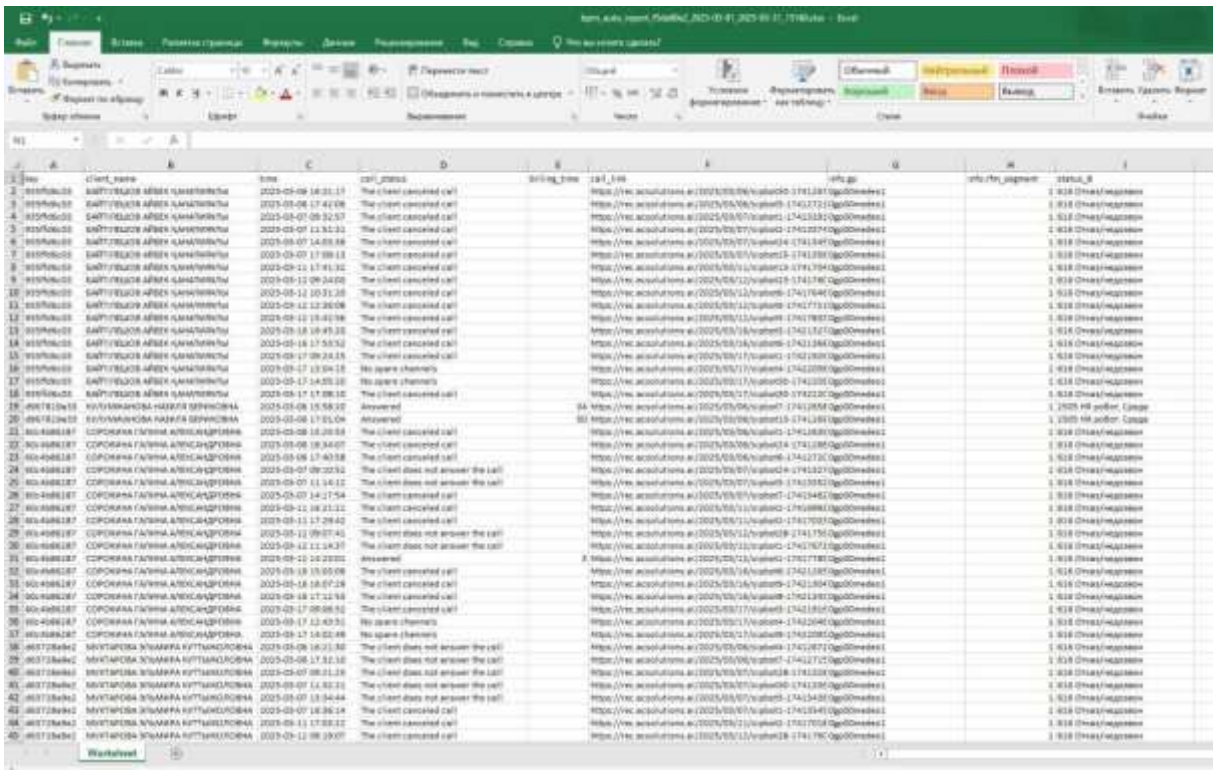


Рисунок. Пример выгрузки

Согласно Приложению № 9 Технической спецификации разработан чат-бот с ИИ и NLU, поддержкой кнопок, текстов, интерактивного интерфейса.

Согласно **Приложению № 9** Технической спецификации реплики и ответы чат-робота согласованы в период эксплуатации.

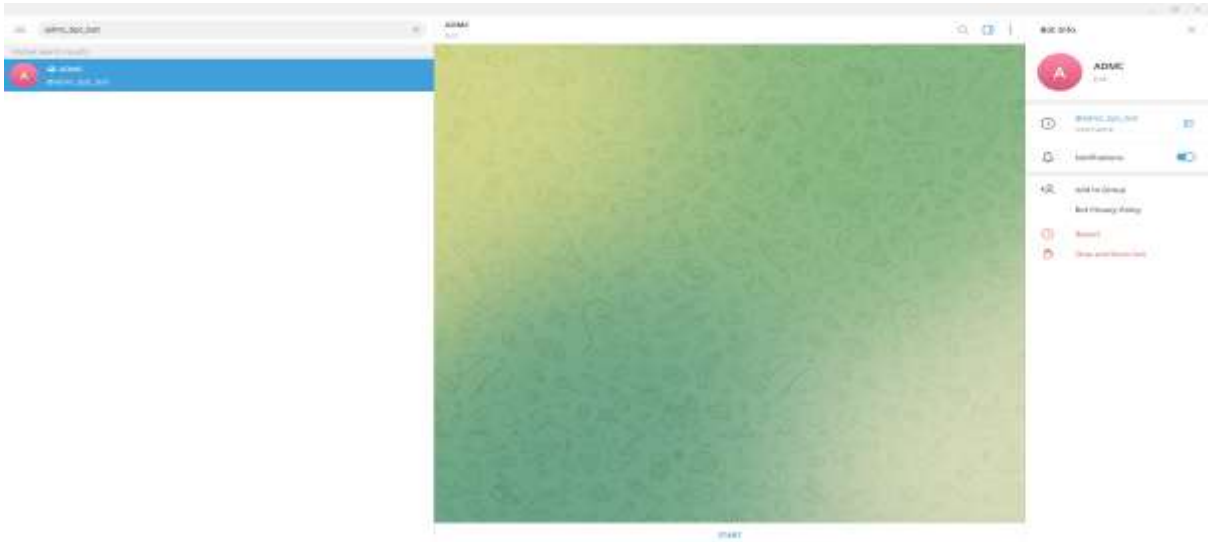


Рисунок. Чат бот

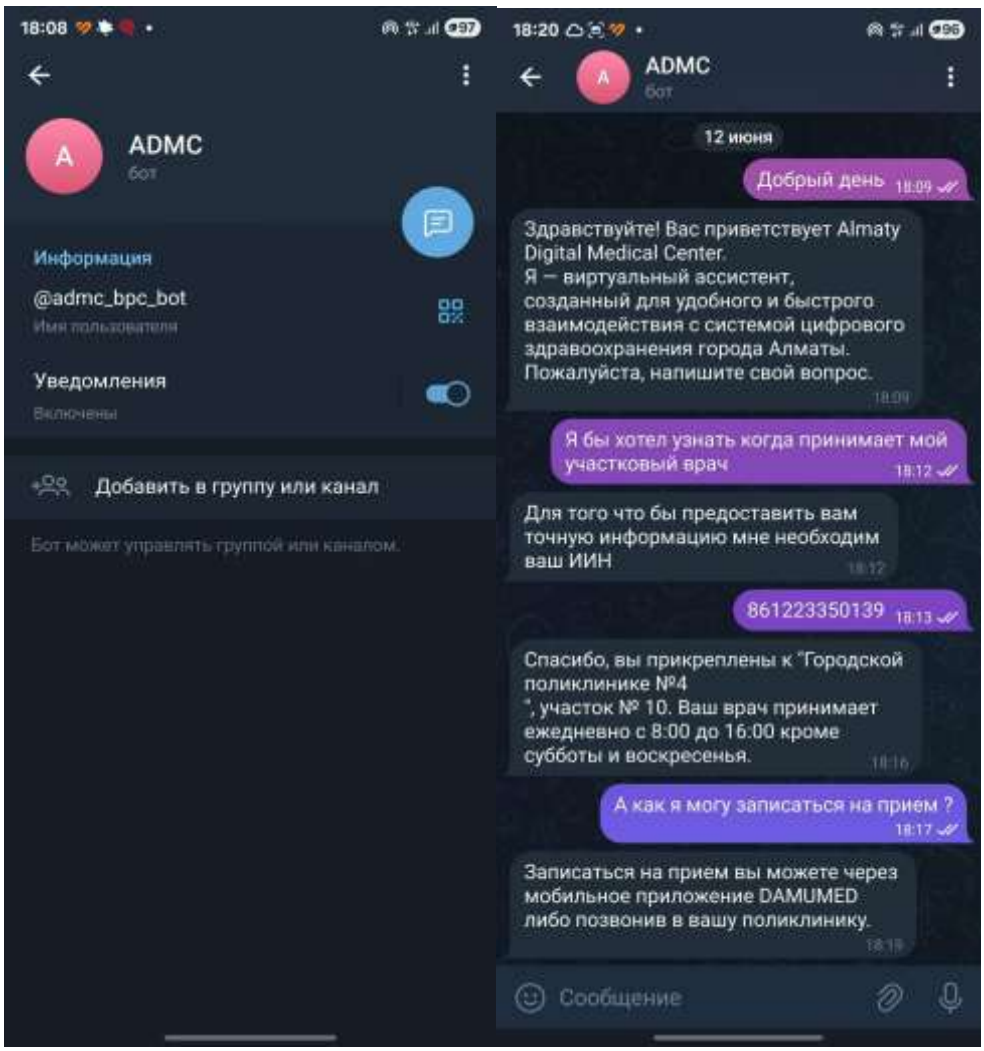


Рисунок. Чат бот.

3. Требования к Услуге

Согласно пункту 3.6 подпункту 3.6.1. организована комплексная аналитическая поддержка для медицинских организаций.

1) Обучение сотрудников первичной медико-санитарной помощи (ПМСП):

- Организация и проведение многоуровневых обучающих мероприятий для сотрудников ПМСП по формированию, обработке и интерпретации отчетной документации.
- Обеспечение консультативной поддержки сотрудников ПМСП.

2) Консультативная поддержка медицинских организаций:

- Организация технического сопровождения и консультативной помощи по работе с медицинской информационной системой, используемой в поликлиниках г. Алматы;
- Предоставление поддержки через многоканальные средства связи;

3) Ежедневный мониторинг и аналитика:

- Постоянная работа с сотрудниками ПМСП с целью повышения эффективности использования ключевых индикаторов;
- Подготовка регулярных аналитических материалов, по требованию Заказчика;

4) Мониторинг ключевых показателей:

- Мониторинг жалоб через мобильное приложение, анализ первопричин и передача результатов по требованию Заказчику;

5) Поддержка информационных систем:

- Разработка технической документации и материалов;
- Обработка дефектов;

6) Отслеживание основных индикаторов для мониторинга и анализа;

7) Организация отчетности и взаимодействие с Заказчиком:

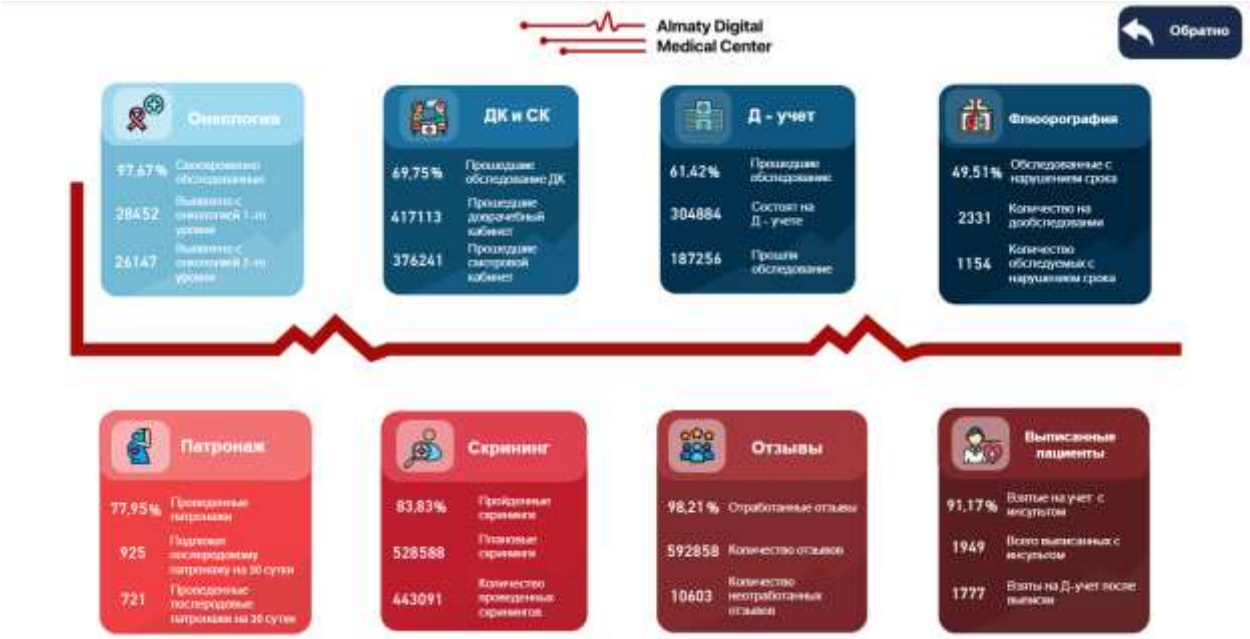
- Участие в еженедельных совещаниях, подготовка аналитических материалов, протоколов и контроль исполнения решений;
- Обеспечение систематической отчетности с использованием цифровых платформ для обмена данными между медицинскими организациями и Управлением здравоохранения;

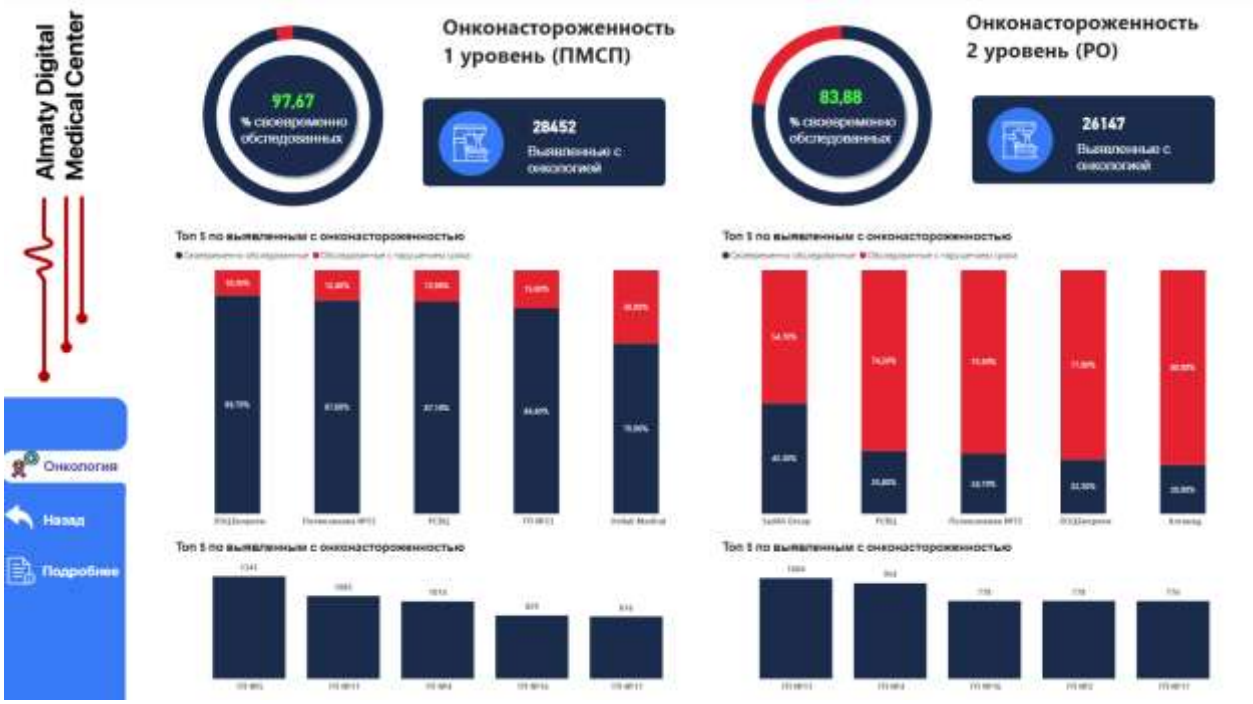
8) Исполнитель применяет BI-систему для разработки и совершенствования визуальных дашбордов на основе обезличенных данных по согласованию Заказчика.

Требования к сопровождению представлены в **Приложении № 10** Технической спецификации.

Сформирована группа сотрудников из 10 человек. Приказ о формировании группы и протокол обучения прилагаются к настоящему отчету.

Ниже прилага.тся дашбордs по еженедельному и ежемесячному мониторингу ключевых показателей здравоохранения.




Almaty Digital Medical Center
Онконастороженность 1 уровень (ПМСП)
97,67
% своевременно обследованных
28452
Выявленные с онкологией
Онконастороженность 2 уровень (РО)
83,88
% своевременно обследованных
26147
Выявленные с онкологией
Топ 5 по выявленным с онконастороженностью
Топ 5 по выявленным с онконастороженностью
Топ 5 по выявленным с онконастороженностью
Топ 5 по выявленным с онконастороженностью
Онкология
Назад
Подробнее

Онконастороженность 1 уровень (ПМСП)
Онконастороженность 2 уровень (РО)
28452
Выявленные с онкологией 1 уровень (ПМСП)
26147
Выявленные с онкологией 2 уровень (РО)
от 0 до 10,9%
от 11 до 50,9%
от 51 до 100%
Онкология
В меню
Обратно
МО
Количество выявленных
Своевременно обследованных
% обследованных с нарушением срока
Unilab Medical
ГП №23
РСБЦ
Поликлиника №55
ЛОЦ Шекерим
Поликлиника СУНКАР-Н
Аллаяр
НАО КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова
ЦДП города Алматы
DOCTOR HOUSE
Наш поликлиник МЦ ЧДП РК
Alatau Assistance
Open medical channel
ГП №21
ГП №26
ГП №28
ГП №11
ГП №9
ГКБ №8
SadAA Group
ГП №15
ГП №23
Керуен Медиса на Шарипова
МЦ - Реал
Almaty Clinic
ЛОЦ Арна Мед
РОБЦ
A CLINIC
Alatau Assistance
Almaty Clinic
DOCTOR HOUSE
Dr.Omaymbekov plus
KazMed Company
LS-clinic
Makset MedL
Med Lab экспресс
Nurlab medical clinic №11
Open medical channel
Qamqor Clinic Almaty
SadAA Group
Unilab Medical
Аллаяр
АСМЕД Мынбаева
АСМЕД Турсун Ошаев
ГБ Аксай
ГКБ №5
ГКБ №7
ГКБ №8
ГП №1
ГП №10
ГП №11
ГП №12
ГП №14
ГП №15
ГП №16
ГП №17

Рисунок. Дашборд здравоохранения

Согласно пункту 3.6 подпункту 3.6.2. организована консультационная поддержка.

Исполнитель в рамках оказания Услуги в части консультационной поддержки обеспечивает следующие мероприятия:

1. Организация общественной приемной (входящие обращения);
2. Контроль и обучение сотрудников ПМСП;
3. Контроль активов ССМП;
4. Патронаж, по категориям беременных женщин, рожениц и детей до 1-го года.

Требования к сопровождению представлены в **Приложении № 11** Технической спецификации.

Сформирована группа сотрудников из 35 человек в рамках договора субподряда с ГКП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" Управления общественного здравоохранения города Алматы (субподряд заявлен в рамках договора государственных закупок).

Сотрудникам проведено обучение, протокол обучения и предоставление доступов к программному обеспечению оформлен надлежащим образом, завизирован операторами-консультантами и ответственными сотрудниками Исполнителя.

Скан-копия указанного документа прилагается к настоящему отчету.

В августе 2025 года Исполнителем был запущен в эксплуатацию новый продукт – Bot Builder. Решение предназначено для управления чат-ботами в мессенджере Telegram, используемыми в рамках телемедицины.

Bot Builder позволяет:

- обновлять структуру и логику бота (экраны, меню, кнопки);
- редактировать базу знаний;
- управлять пользователями и администраторами;
- отслеживать действия в системе через встроенные журналы аудита.

Система развернута на домене **medcontact.kz** и интегрирована в действующую инфраструктуру заказчика.

На скриншоте ниже показана страница входа в Bot Builder. Функциональность включает:

- поля для ввода имени пользователя и пароля;
- кнопку входа «Войти»;
- блок приветствия с кратким описанием («Добро пожаловать! Войдите, чтобы продолжить»);
- информационный футер с политикой конфиденциальности и условиями использования.

Интерфейс стилизован под корпоративный дизайн: справа расположен иллюстративный блок с визуализацией аналитики (показатели пользователей и сообщений).

Доступ к системе имеют только уполномоченные сотрудники, что обеспечивает безопасность и контроль изменений в боте.

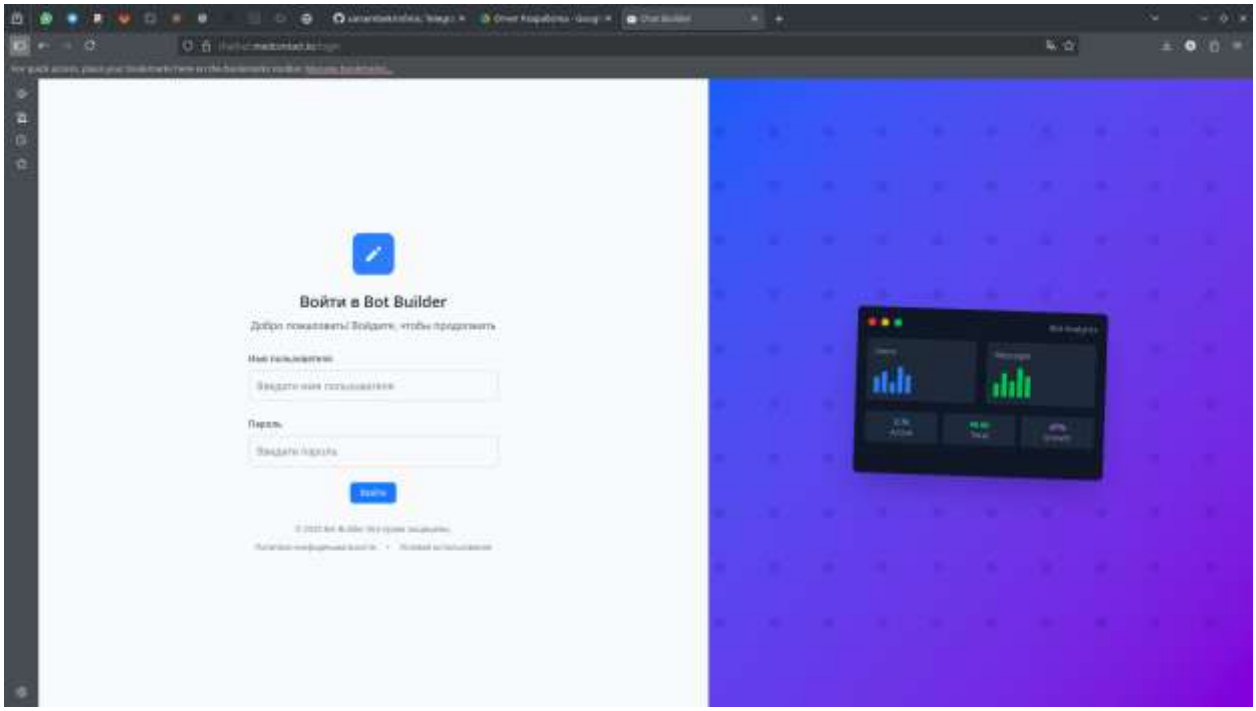


Рисунок. Стартовый экран Bot Builder (форма авторизации).

На следующем скриншоте представлена главная страница административной панели. Интерфейс разделён на несколько функциональных блоков:

- Projects – управление ключевыми объектами системы: администраторами, действиями пользователей, записями аудита, кнопками и экранами.
- Users – доступ к списку зарегистрированных пользователей.
- Пользователи и группы – настройка групп пользователей и распределение ролей.

- Последние действия (правый блок) – отображение последних событий в системе с фиксацией экрана, названия действия и времени.

Данный раздел обеспечивает централизованное администрирование, контроль за изменениями и мониторинг активности в системе:

Рисунок. Панель администрирования Bot Builder.

На следующем скриншоте представлен раздел панели, где отображаются все учётные записи администраторов системы. В таблице фиксируются:

- Имя пользователя (login),
- E-mail,
- Роли (например, Super Admin, Screen Admin, Content Manager),
- Статус активности (активен/заблокирован),
- Дата последнего входа.

Функционал позволяет добавлять новых администраторов, редактировать их роли и при необходимости блокировать или удалять учётные записи. Такой подход обеспечивает гибкое разграничение прав и безопасное управление доступом:

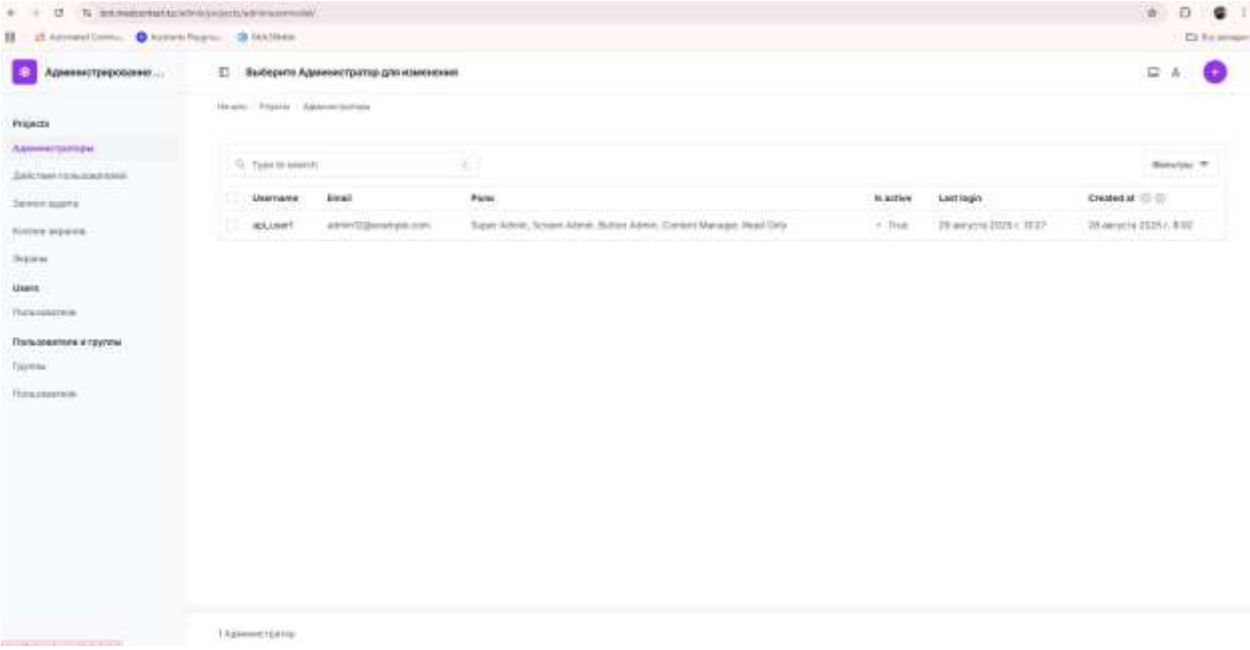


Рисунок. Панель администрирования: список администраторов.

На скриншоте ниже показан раздел, фиксирующий все действия администраторов в системе.
В таблице указываются:

- Время события (Timestamp);
- Пользователь, совершивший действие;
- Тип операции (создание, обновление, удаление);
- Объект изменений (экран, кнопка, настройки);
- Статус выполнения (Success / Error);
- IP-адрес, с которого было выполнено действие.

Такой журнал позволяет отслеживать историю изменений, проводить аудит работы администраторов и при необходимости восстанавливать детали внесённых правок.

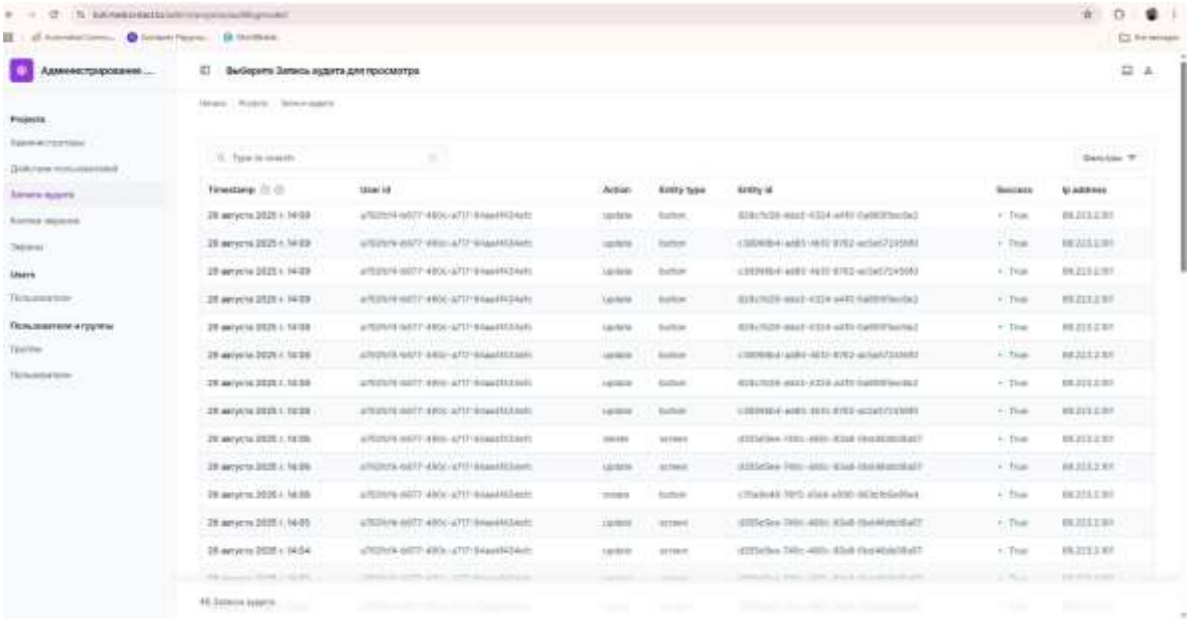


Рисунок. Панель администрирования: журнал аудита.

На скриншоте ниже представлен расширенный просмотр конкретного события из журнала аудита:

- ID пользователя, выполнившего действие;
- Тип изменения (например, обновление кнопки или экрана);
- Идентификатор объекта (Entity ID);
- Дата и время события;
- Старые значения (до правки);
- Новые значения (после правки).

Подобная детализация обеспечивает полную прозрачность работы администраторов и позволяет контролировать корректность внесённых изменений:

Рисунок. Панель администрирования: детальная запись аудита.

На скриншоте ниже представлен интерфейс редактирования экранов чат-бота. В левой части расположено дерево доступных экранов (Welcome, Главное меню, Помощь и др.). В центральной зоне отображается выбранный экран с перечнем элементов и кнопок. Каждый элемент можно редактировать: менять текст, порядок расположения, действия при нажатии (переход на другой экран или вызов функции).

Функционал редактора позволяет администраторам оперативно обновлять структуру чат-бота без необходимости доработки кода, обеспечивая гибкость и актуальность сервиса:

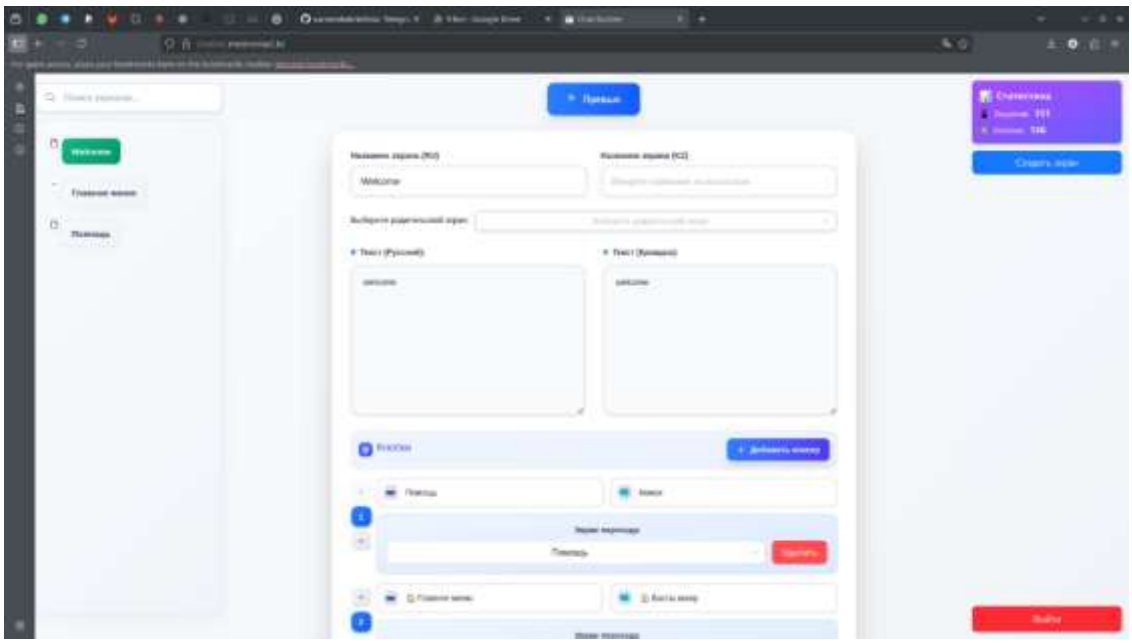


Рисунок. Редактор экранов и кнопок.

На скриншоте ниже показан предпросмотр интерфейса чат-бота в мессенджере Telegram. Отображается экран приветствия с кнопками навигации:

- «Главное меню»,
- «Помощь»,
- другие доступные сценарии.

При нажатии на кнопку бот автоматически переводит пользователя на соответствующий экран, где открываются новые варианты выбора (например, «Записаться на приём» или «Получить консультацию»).

Предпросмотр позволяет проверить корректность работы логики прямо в процессе редактирования – администратор видит, как конечный пользователь будет взаимодействовать с ботом:

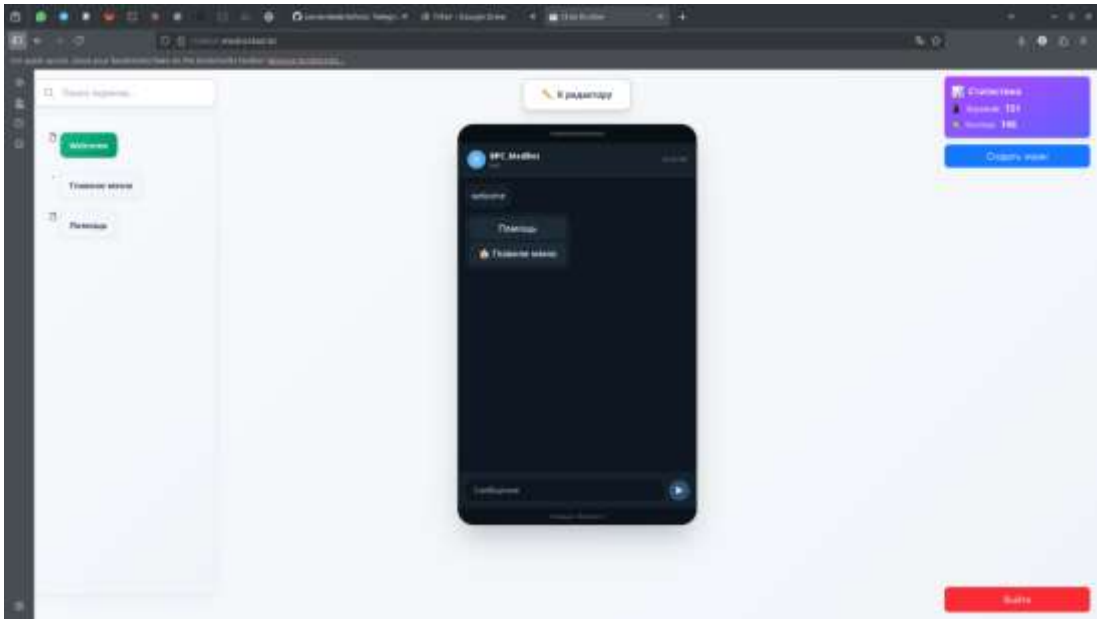


Рисунок. Предпросмотр интерфейса чат-бота

Отчет об эффективности Telegram чат-бота

За период 01.11.2025 – 30.11.2025 через чат-бот было проведено свыше 400 справочных консультаций. Из которых в общей сложности представлены 3 сегмента:

Тип	**Количество консультаций**	**%**
Консультации через кнопочное меню бота	289	69
Консультации с привлечением генеративного ИИ	111	27
Консультации с переключением на оператора КЦ	19	4

Диаграмма № 53. Распределение обращений по типам

На основе данной диаграммы видно, что чат-бот прекрасно покрывает большой сегмент обращений, так как в ходе диалога с ботом только 4% пользователей не могут получить ответ на свой вопрос и просят соединения с оператором.

Приложение № 1

Общее описание АОТС и необходимые функциональные возможности

На основании **Приложения № 1** Технической спецификации:

В АОТС реализована омниканальность, с возможностью маршрутизации всех входящих обращений в единой очереди, с настройкой распределения по каналам с учетом приоритетов и загрузки операторов, с возможностью маршрутизации всех входящих обращений в единой очереди, с настройкой распределения по каналам с учетом приоритетов и загрузки операторов.

1) Все входящие обращения (голосовые вызовы, чаты, сообщения в мессенджерах и т. д.) настроены поступать в единую очередь обработки с распределением обращений на основе их приоритета, сложности, типа канала и текущей нагрузки операторов.

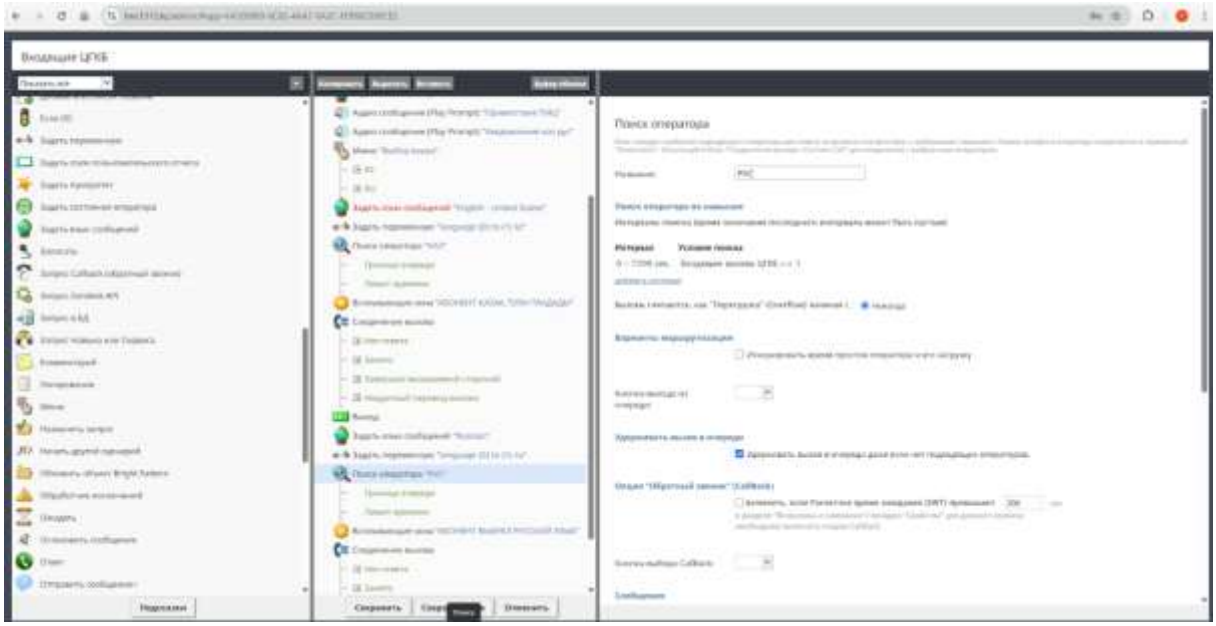


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

2) Звонки от пациентов, поступающие в ПМСП при занятости всех операторов, автоматически перенаправляются на свободных операторов Единого контактного центра.

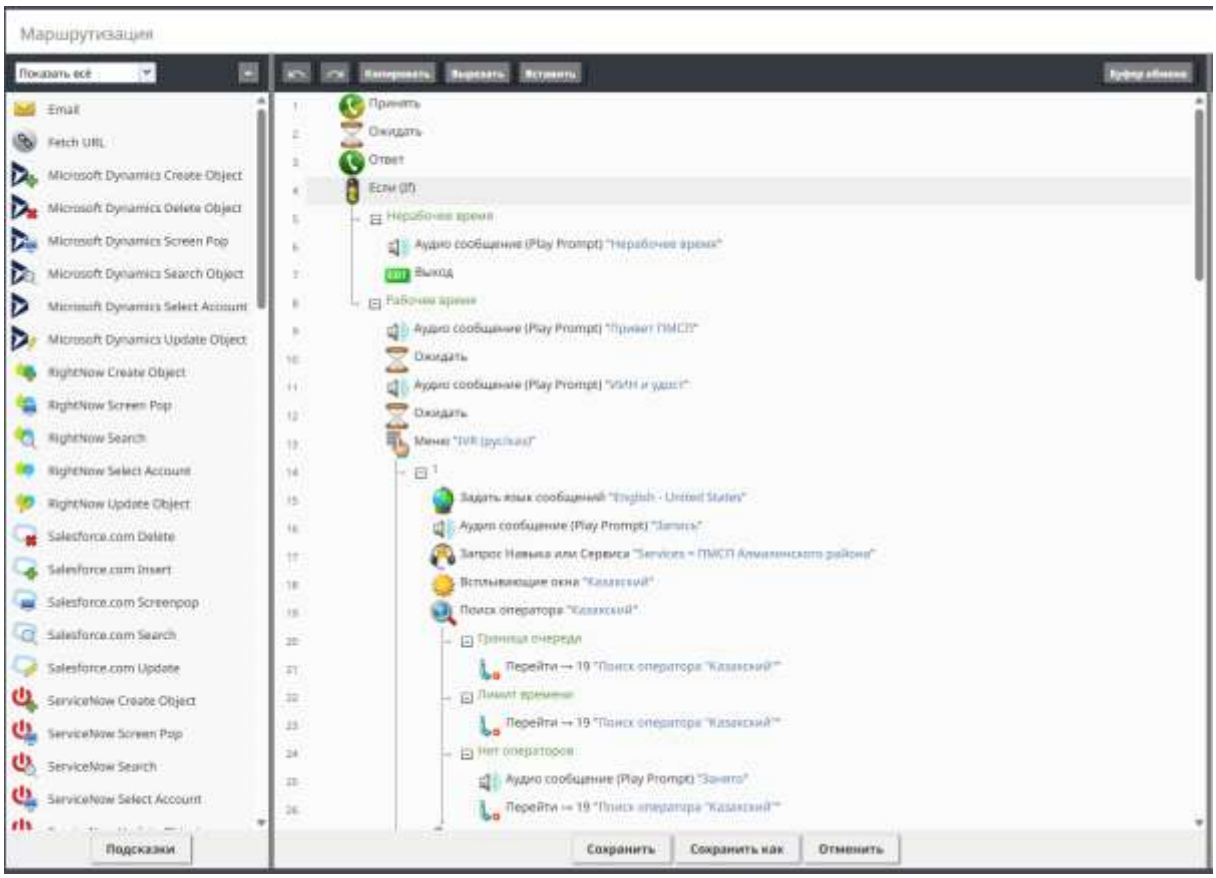


Рисунок. Очередь обращений

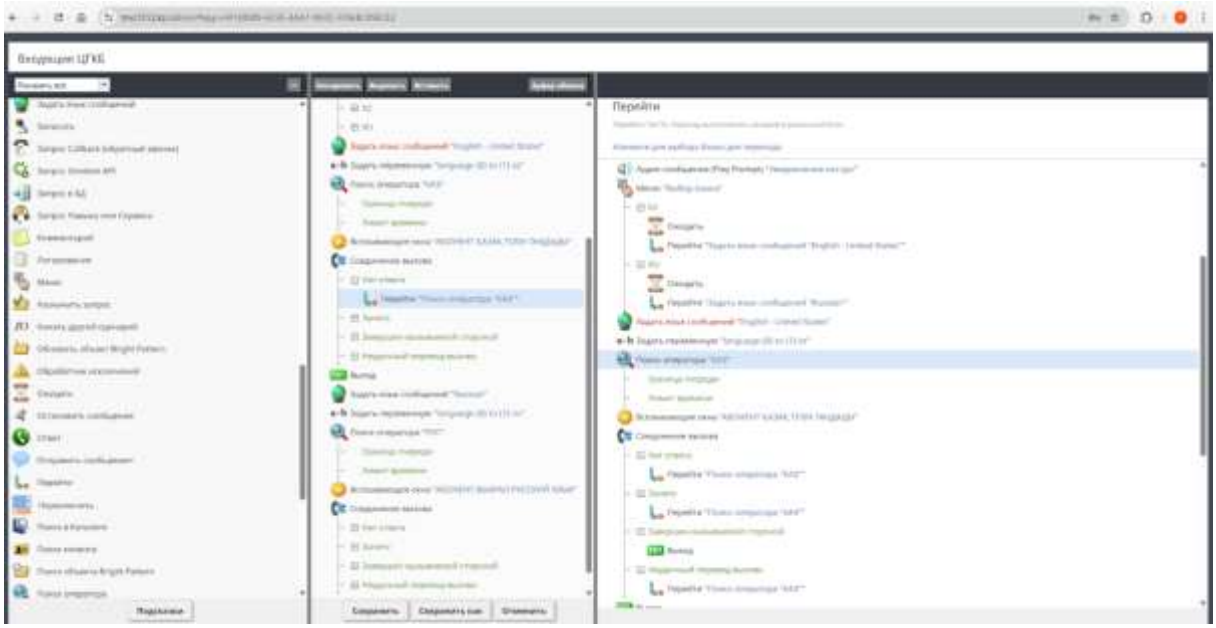


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

3) Реализовано автоматическое формирование сводных отчетов и аналитики по всем каналам коммуникации (голос, чат, мессенджеры).

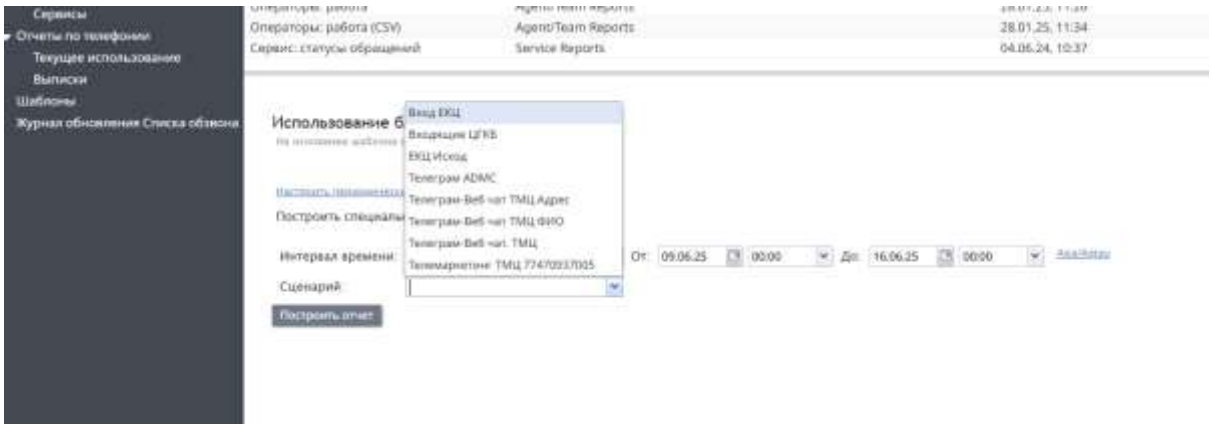


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

4) Есть возможность выгрузки данных по активности пациентов и сотрудников с разбивкой по каналам связи

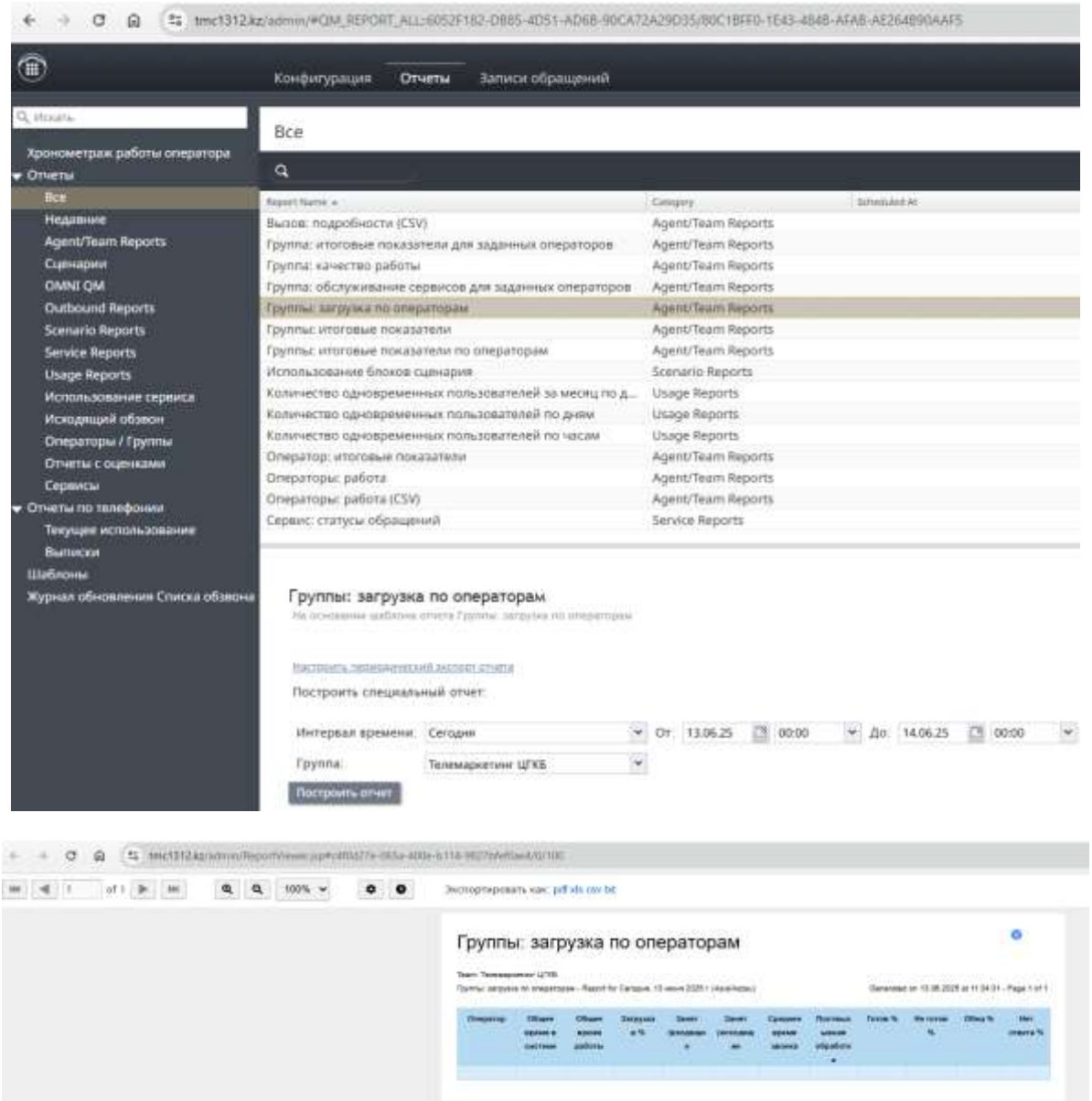


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

5) Единая панель управления для старших врачей (супервизоров) с доступом к метрикам производительности по всем каналам.

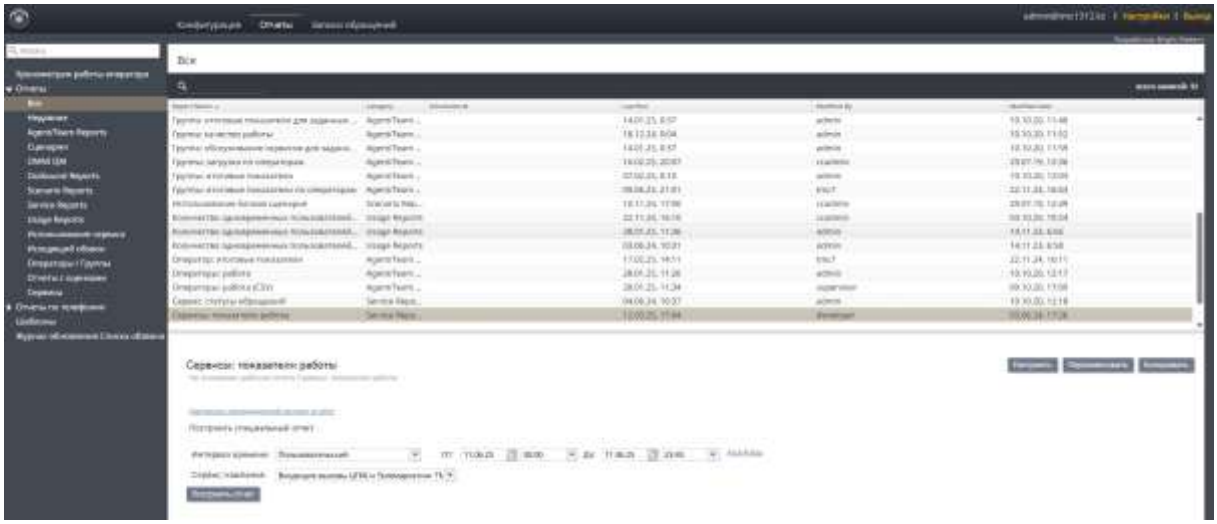


Рисунок. Панель управления отчетностью

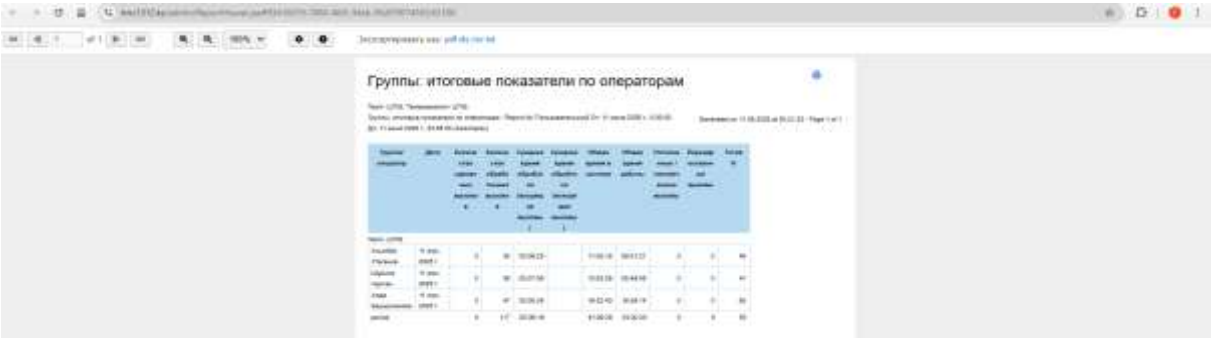


Рисунок. Пример сводного отчета

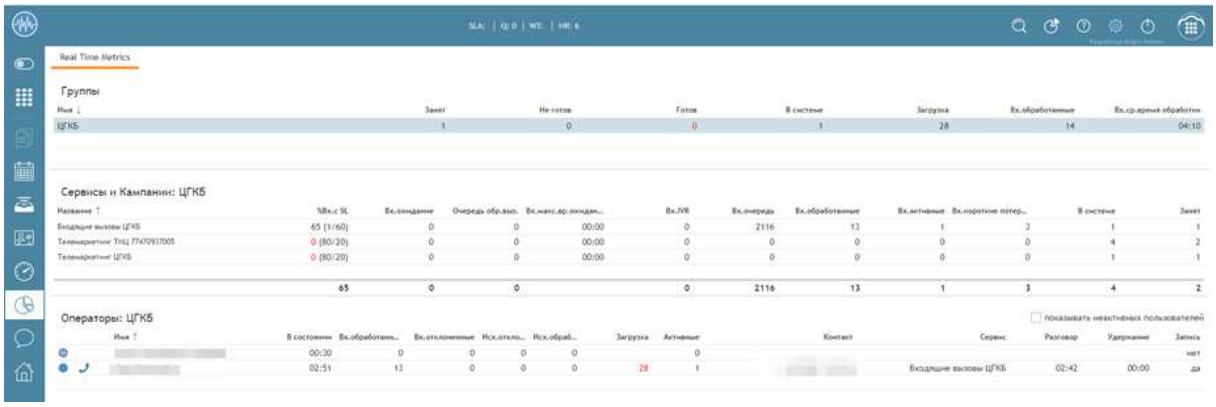


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

6) Отображение статусов всех активных сессий по всем каналам в режиме реального времени

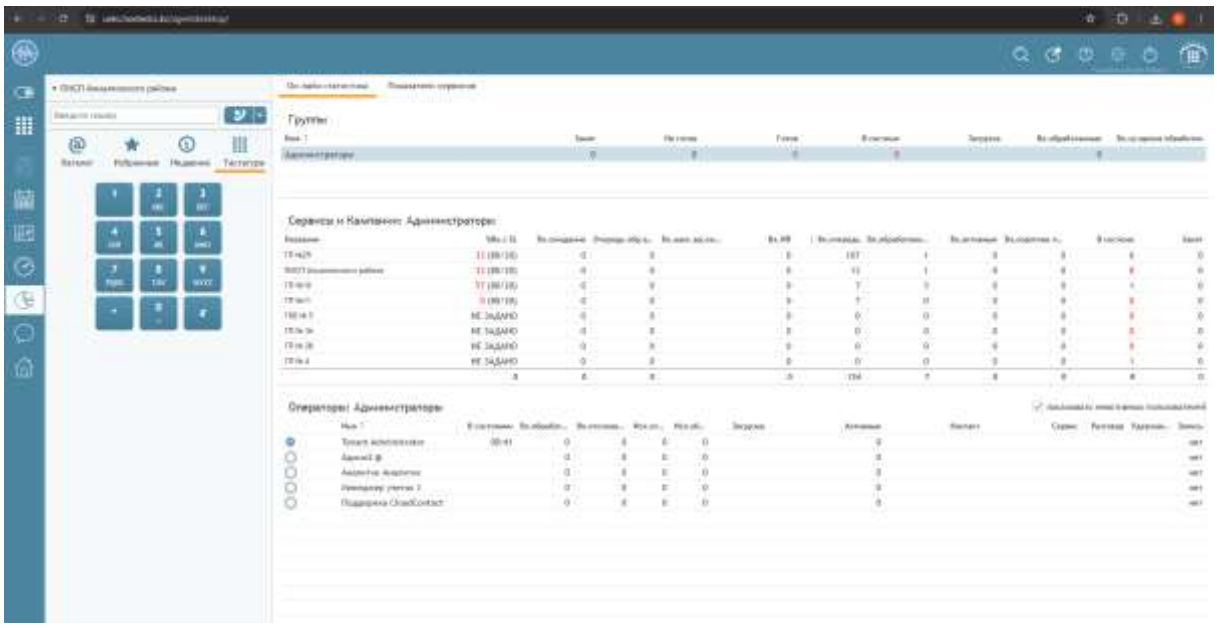


Рисунок. Единая панель управления для старших врачей

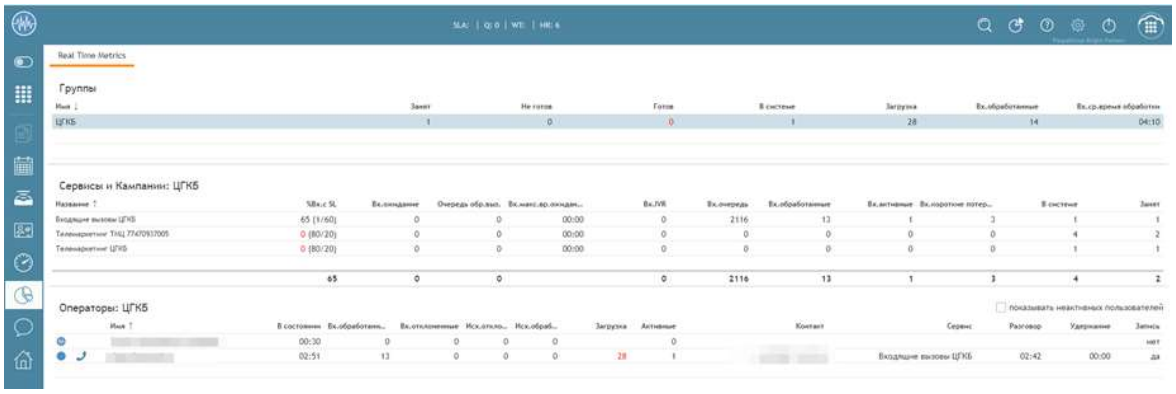


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

7) Реализована поддержка объединения обращений из разных каналов в рамках одного сценария обслуживания пациента.

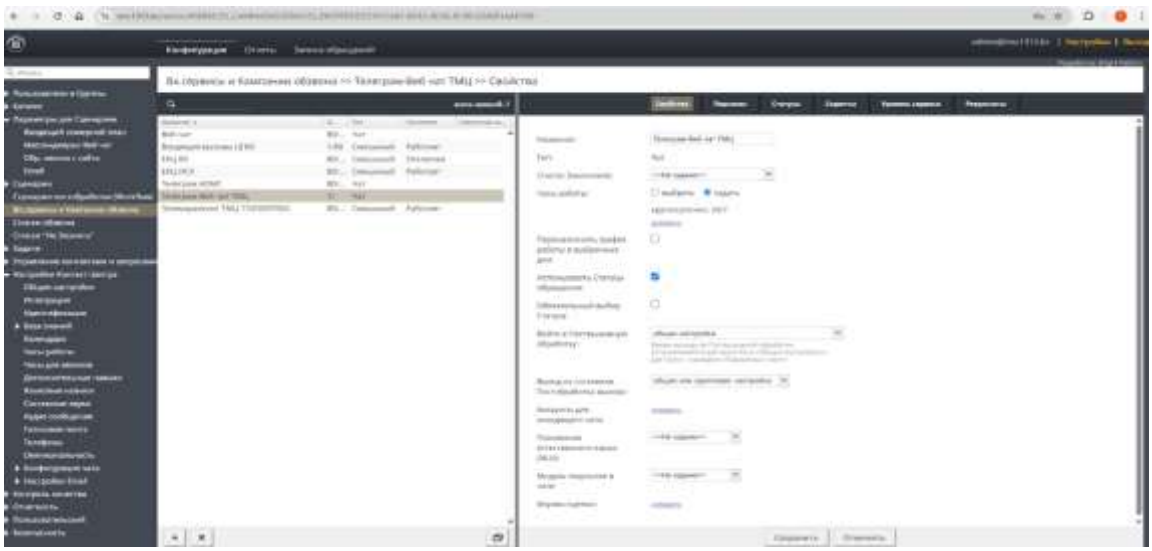


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

8) Возможность добавления новых каналов связи по мере необходимости без остановки системы.

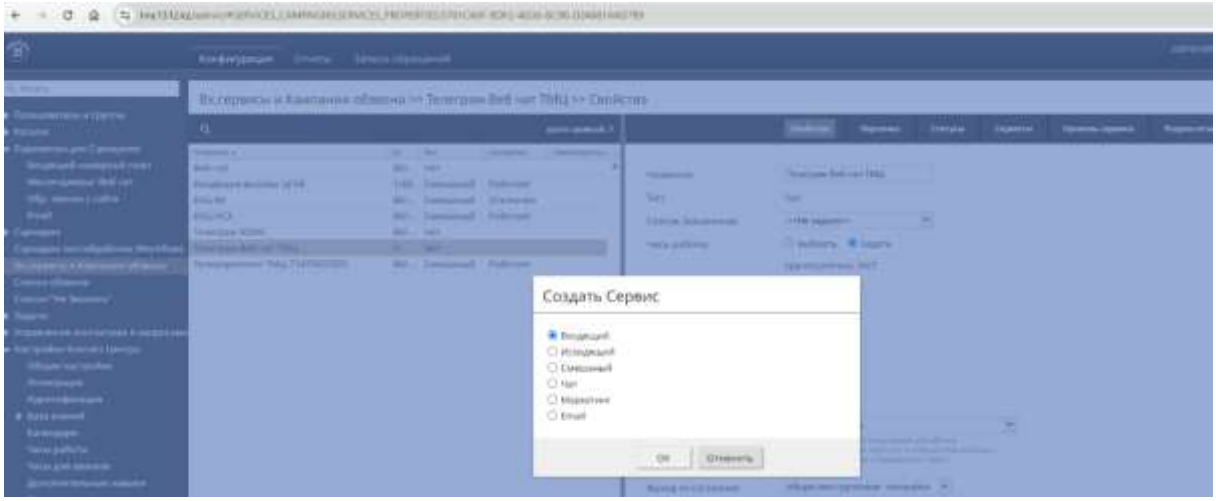


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

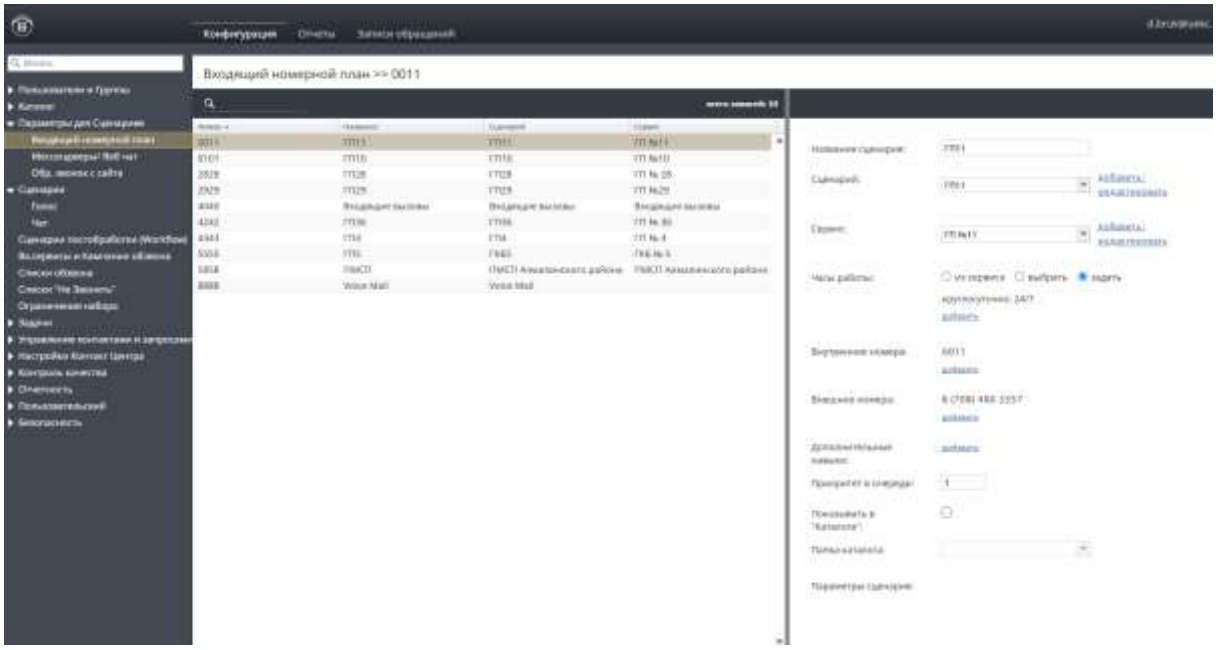


Рисунок. Фрагмент панели администрирования с возможностями настройки каналов связи

В АОТС есть поддержка распределения входящих голосовых коммуникаций.

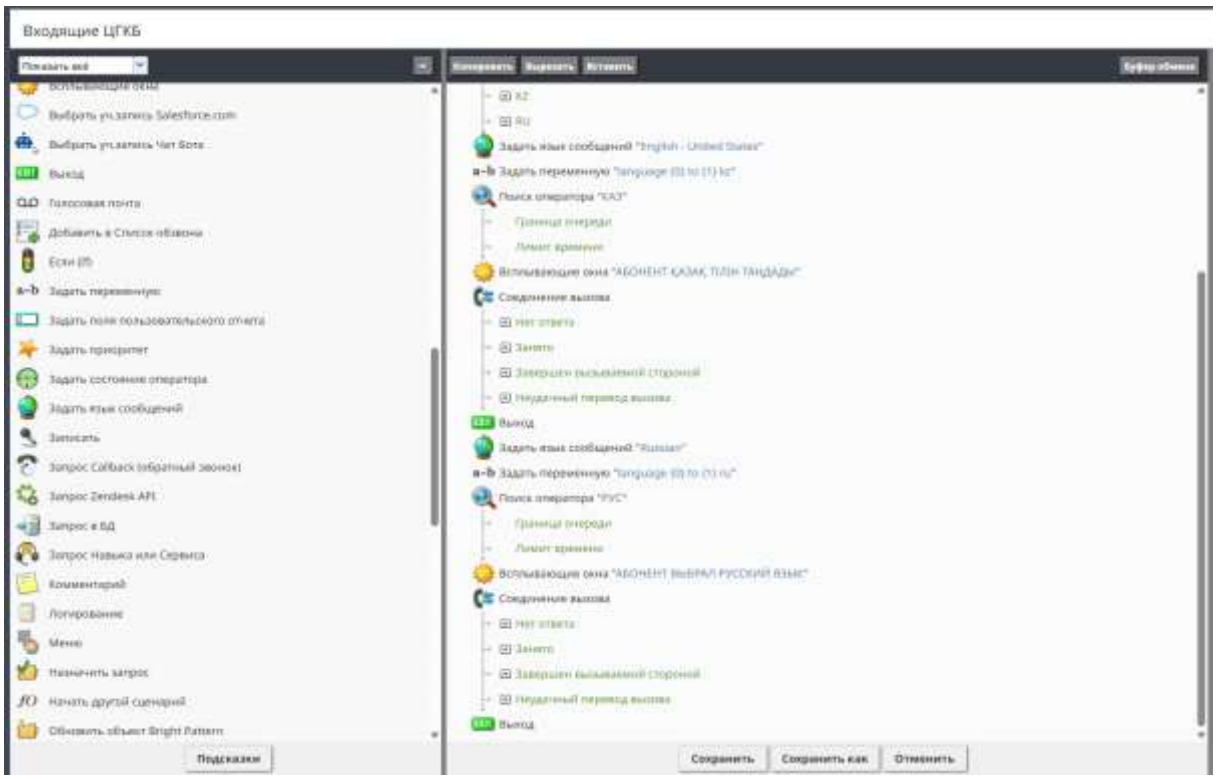


Рисунок. Фрагмент панели администрирования с элементами распределения входящих голосовых коммуникаций

1. Реализовано распределение голосовых вызовов по времени суток и дням недели.

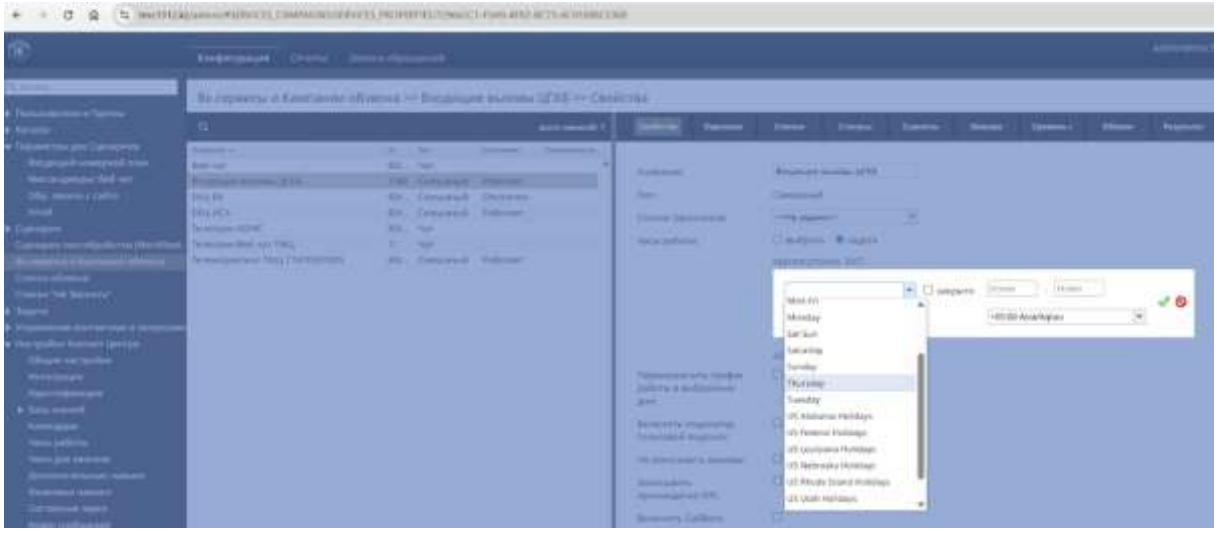


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

2. Реализовано распределение вызовов с учетом количества свободных операторов:

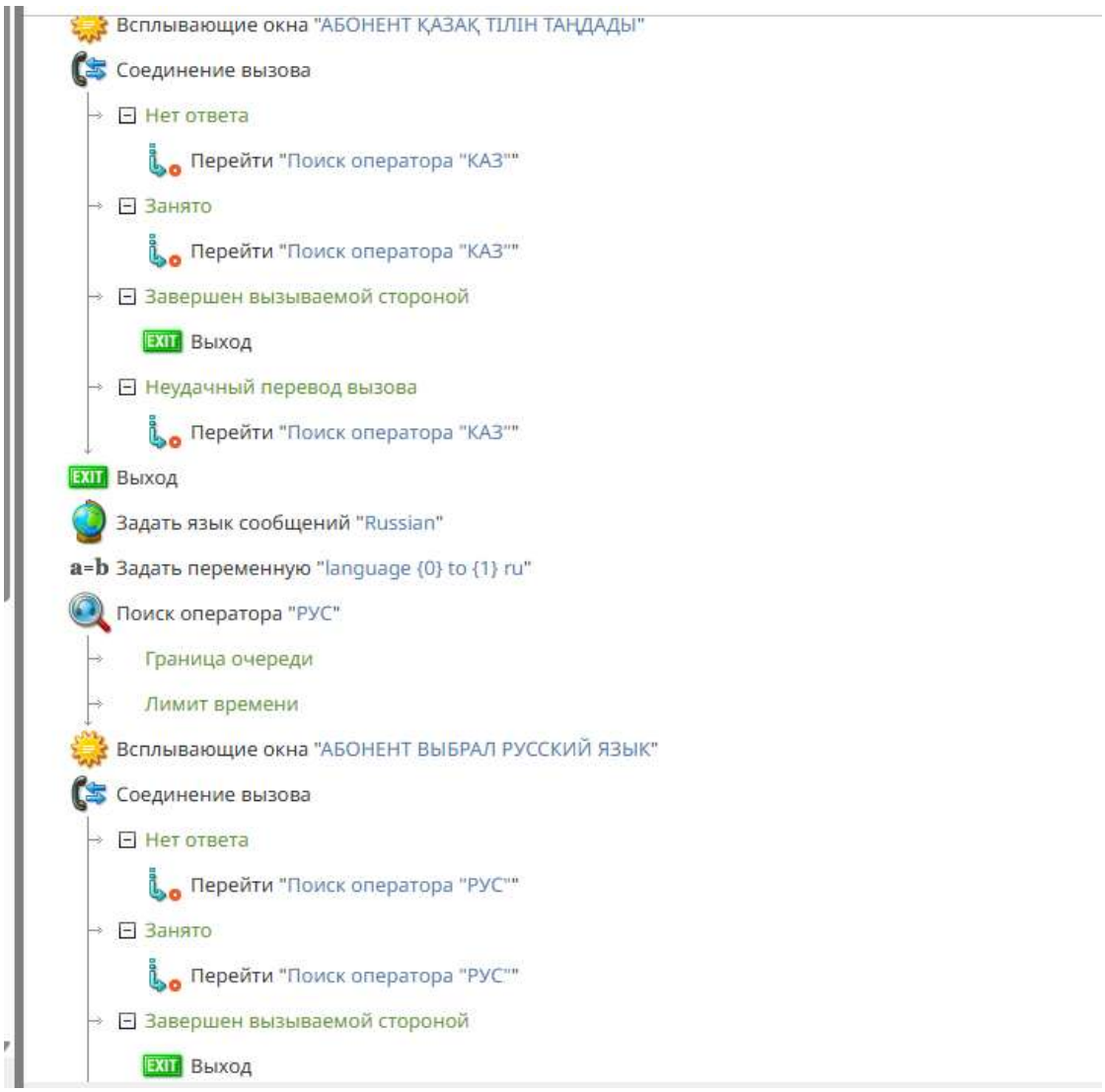


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

3. Реализовано распределение на основании предсказания времени ожидания вызова:

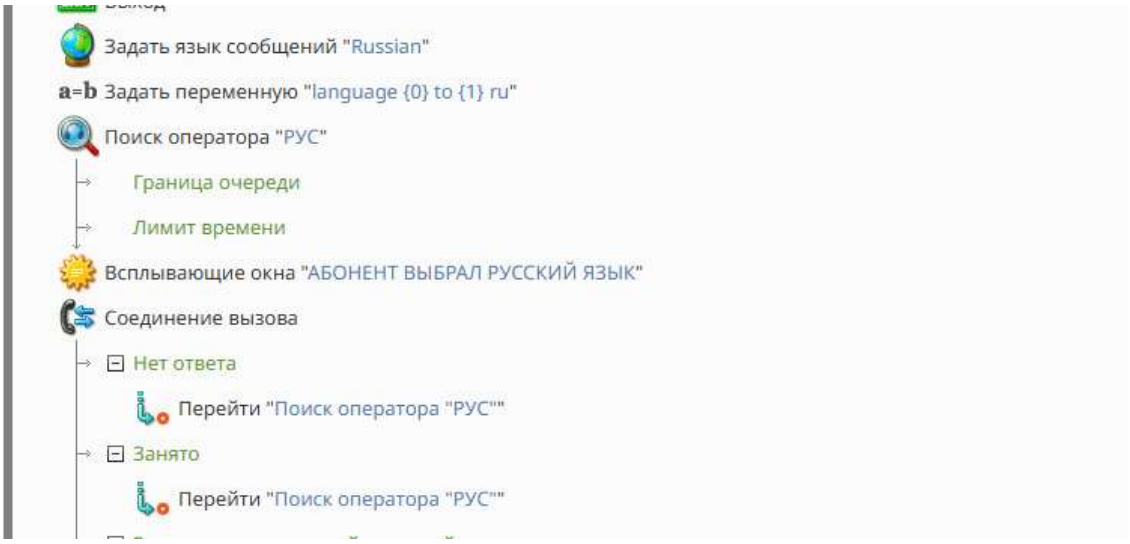


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

4. Внедрена маршрутизация по набранному номеру/номеру клиента;

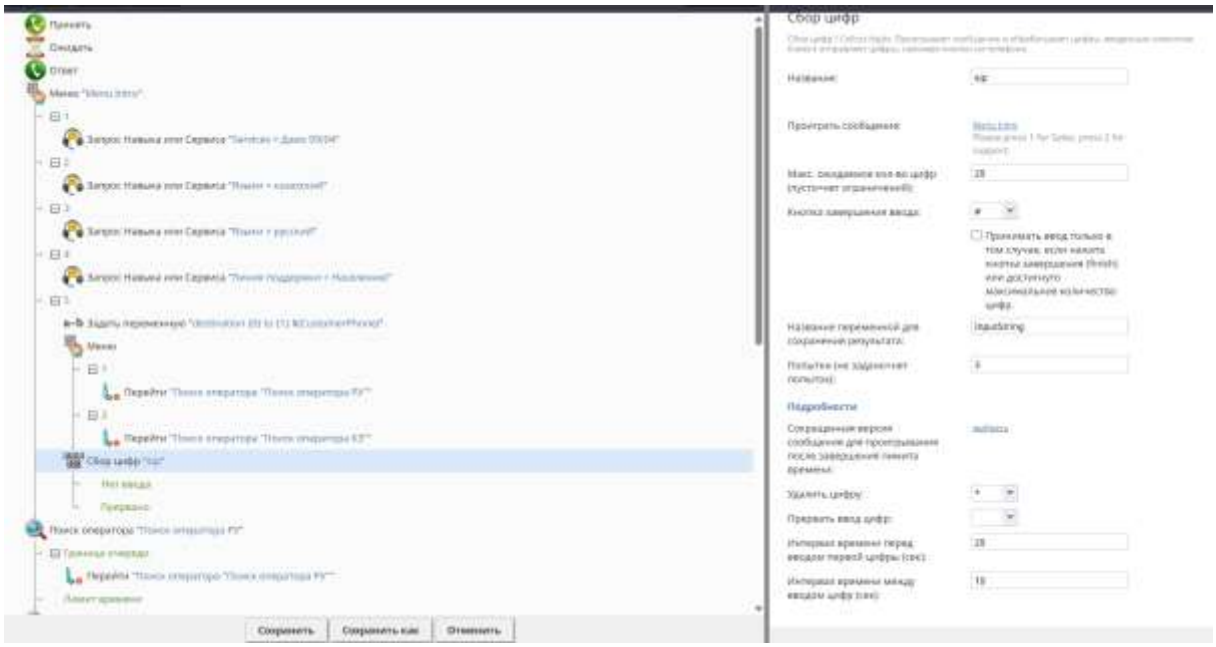


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

5. Реализовано распределение на основе информации, введенной пациентом в IVR-меню:

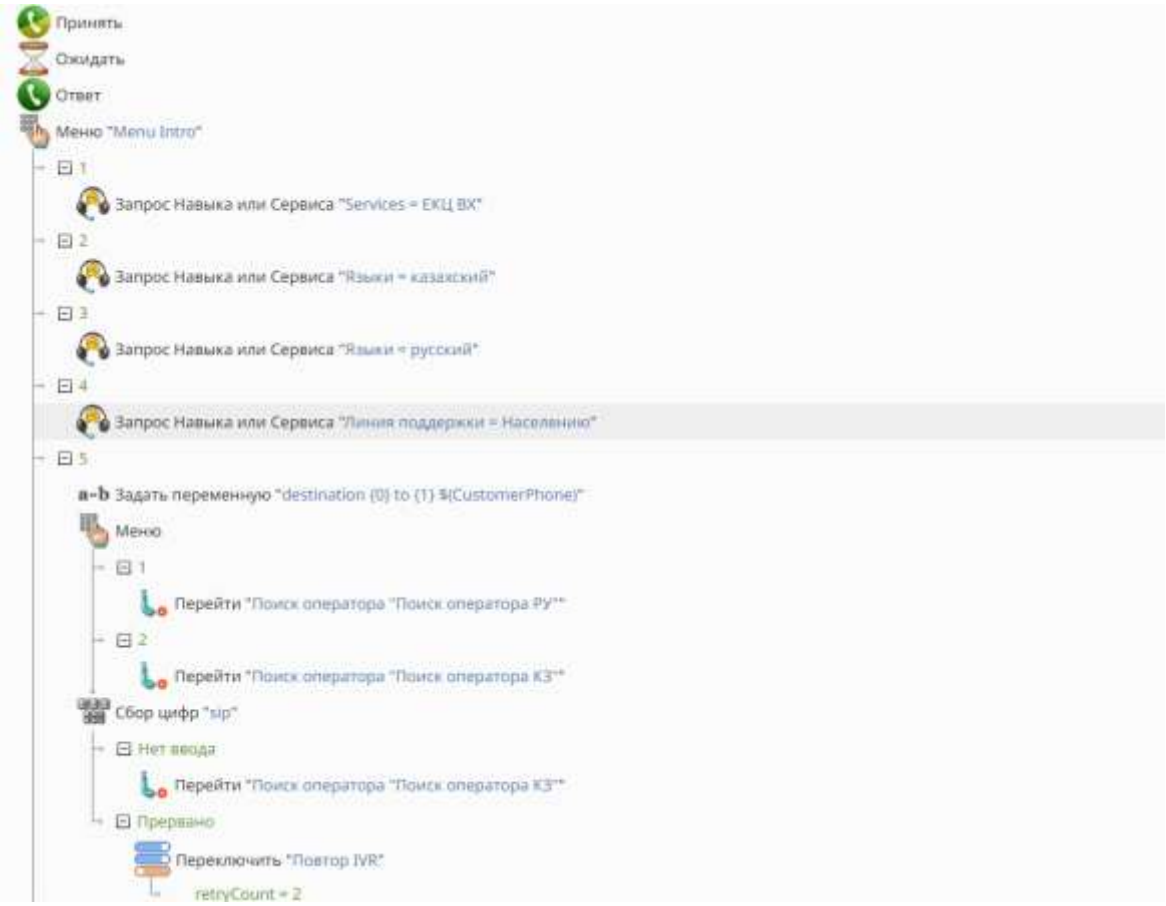


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

6. Реализован учет навыков и уровня оператора при маршрутизации вызовов:

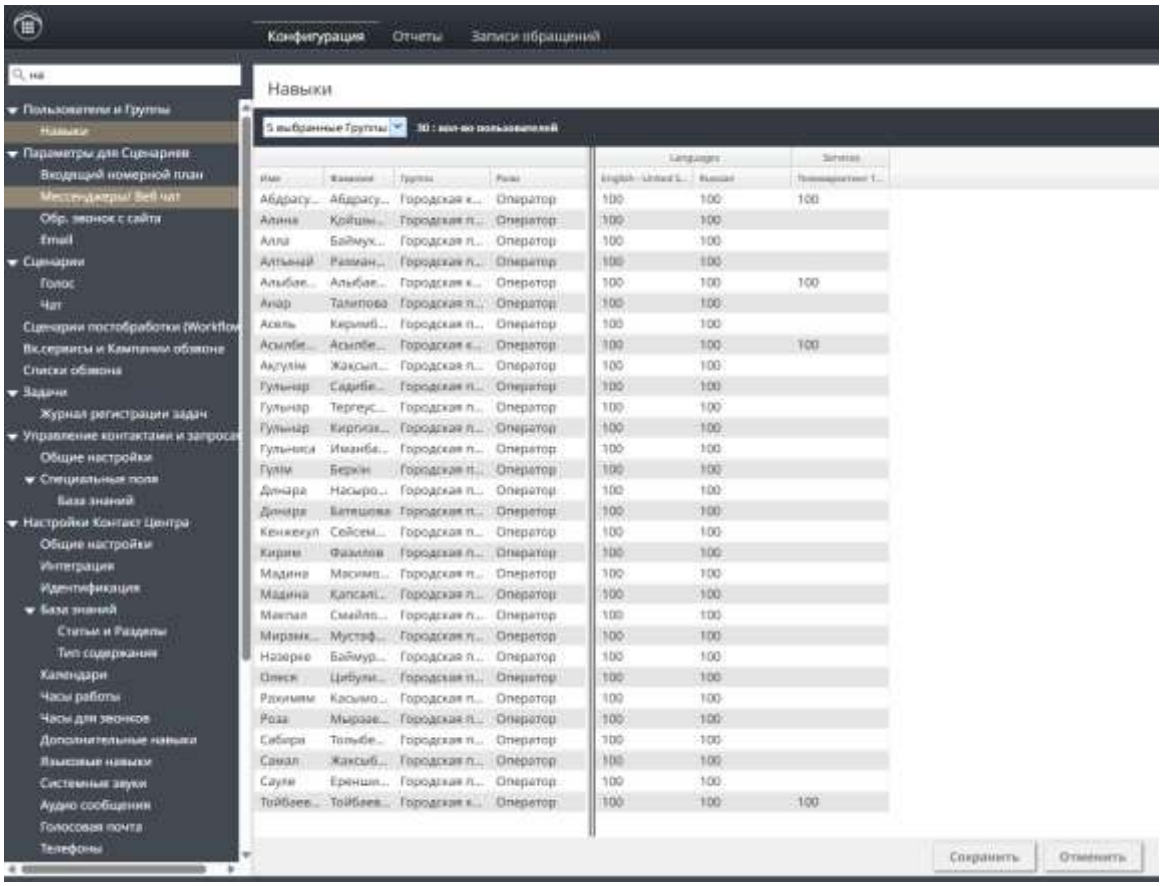


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

7. Реализовано распределение на основе внешней информации из базы данных.

Рисунок. Интерфейс панели администрирования

8. Обеспечено соблюдение принципа приоритетной очереди при обработке обращений.

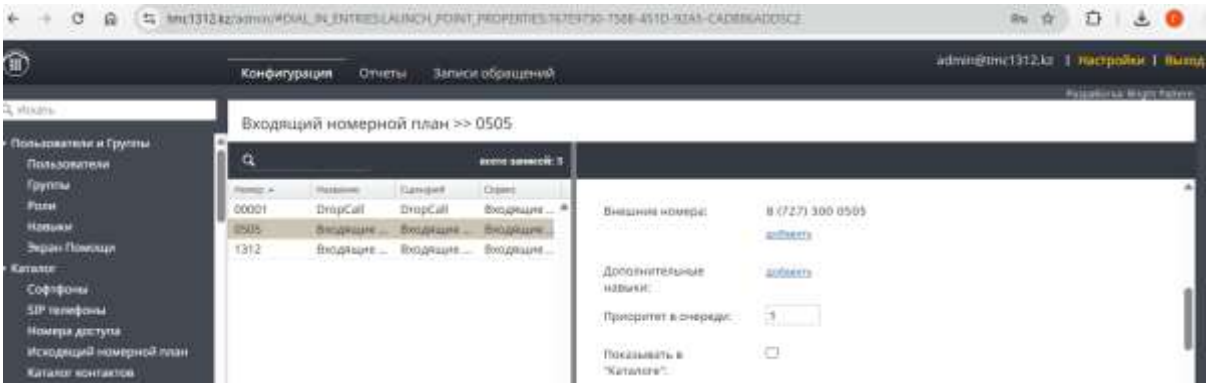


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

9. Настроен приоритет обработки в зависимости от канала связи (голос, чат и т.д.).

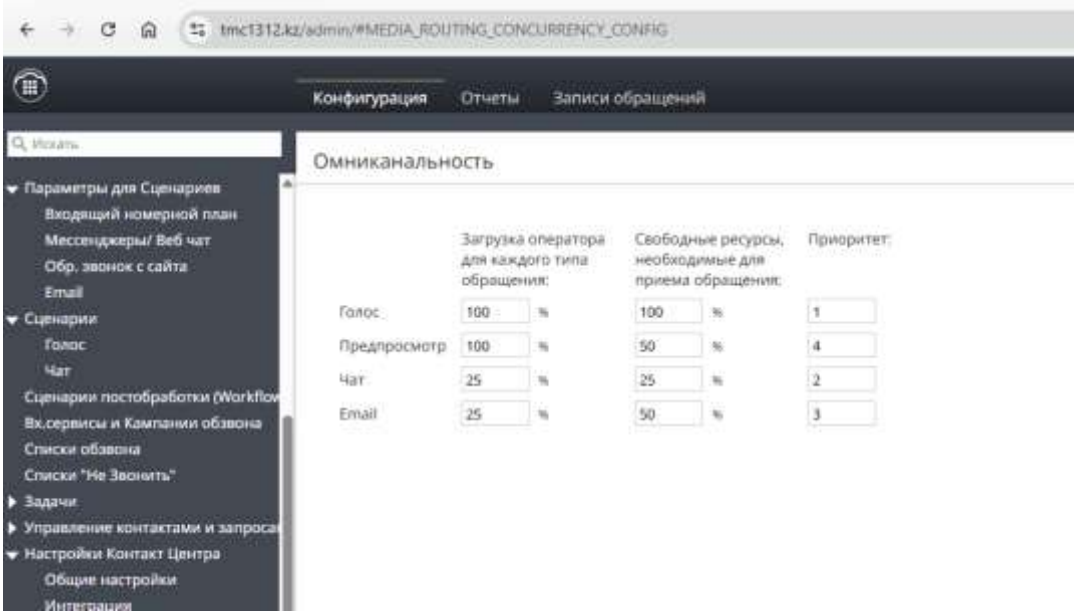


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

10. Реализована возможность обработки входящих обращений/исходящих коммуникаций и все необходимые средства для контроля в режиме реального времени, включая статистику по загрузке операторов, статусы по каждому вызову и сводную отчетность.

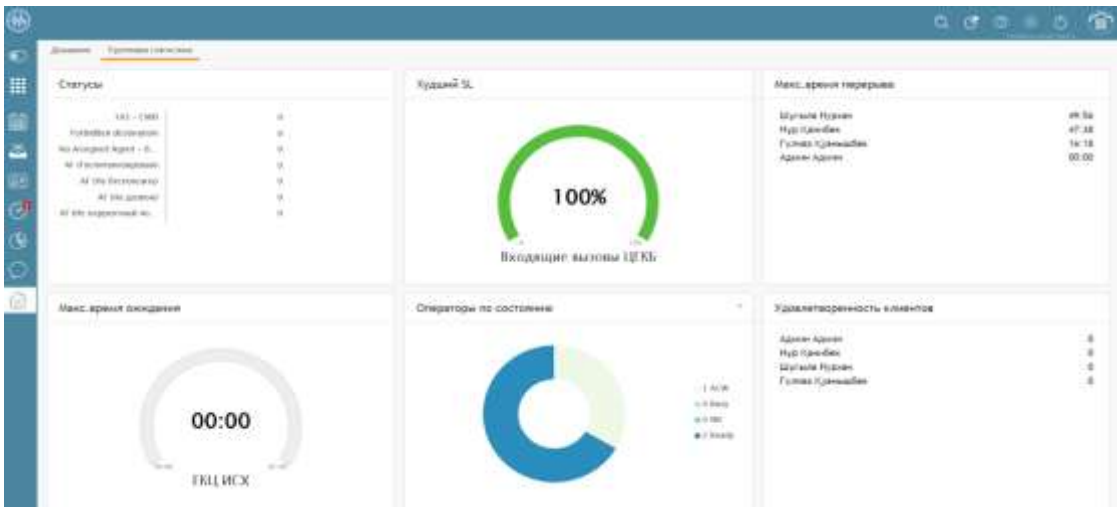
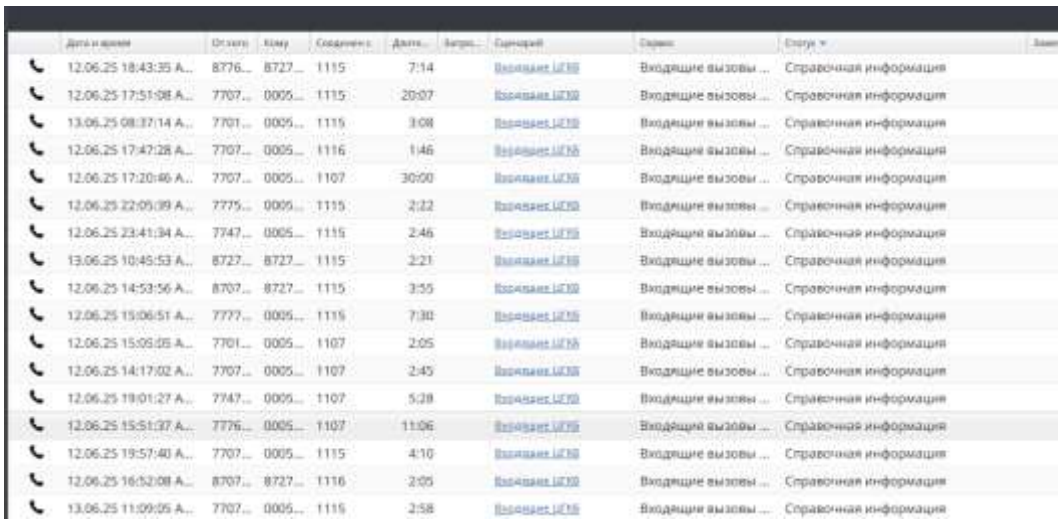


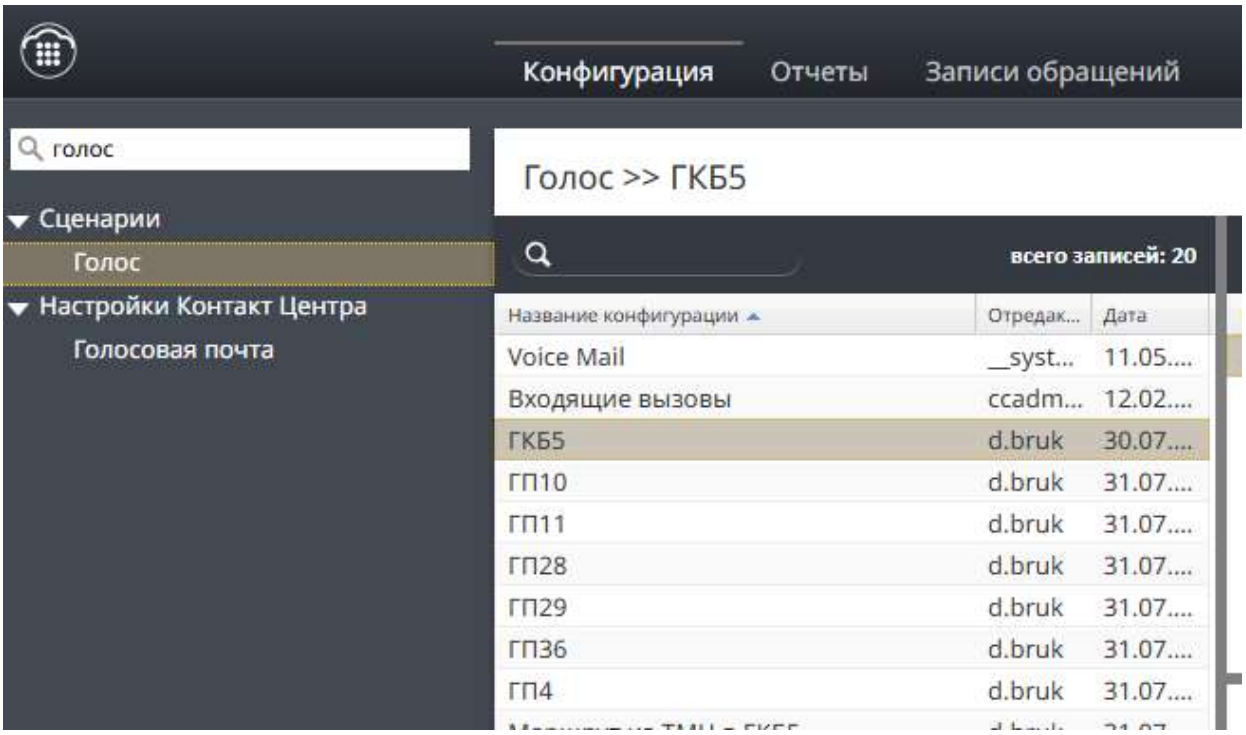
Рисунок. Интерфейс панели администрирования

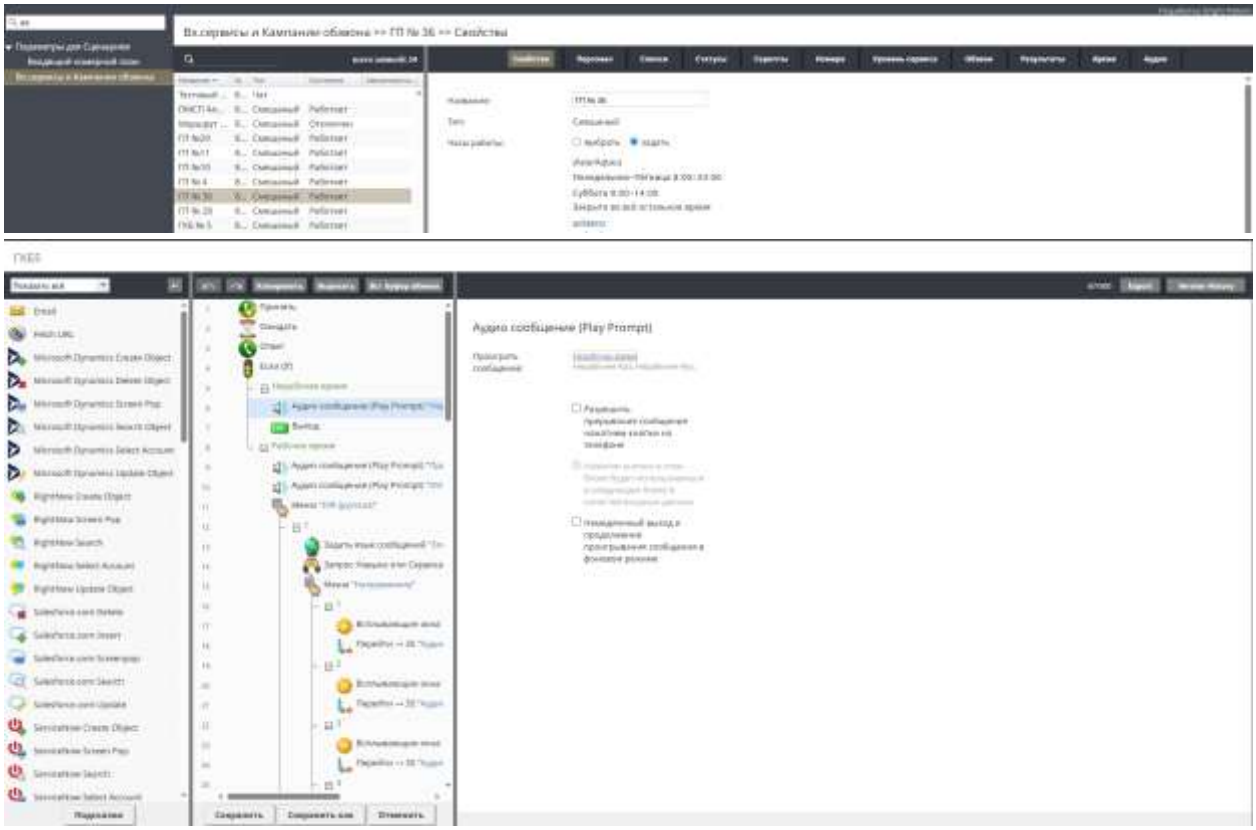


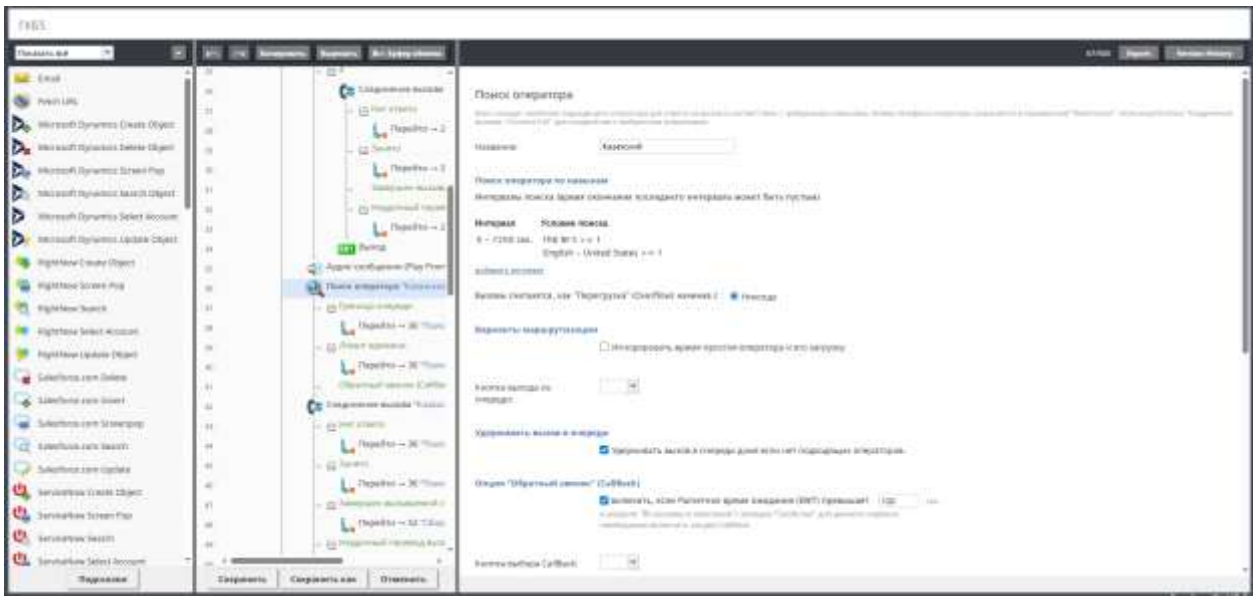
	Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длите...	Запрос...	Сценарий	Сервис	Статус
	12.06.25 18:43:35 A...	8776...	8727...	1115	7:14		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 17:51:08 A...	7707...	0005...	1115	20:07		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	13.06.25 08:37:14 A...	7701...	0005...	1115	3:08		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 17:47:28 A...	7707...	0005...	1116	1:46		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 17:20:46 A...	7707...	0005...	1107	30:00		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 22:05:39 A...	7775...	0005...	1115	2:22		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 23:41:34 A...	7747...	0005...	1115	2:46		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	13.06.25 10:45:53 A...	8727...	8727...	1115	2:21		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 14:53:56 A...	8707...	8727...	1115	3:55		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 15:06:51 A...	7777...	0005...	1115	7:30		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 15:05:05 A...	7701...	0005...	1107	2:05		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 14:17:02 A...	7707...	0005...	1107	2:45		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 19:01:27 A...	7747...	0005...	1107	5:28		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 15:51:37 A...	7776...	0005...	1107	11:06		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 19:57:40 A...	7707...	0005...	1115	4:10		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 16:52:08 A...	8707...	8727...	1116	2:05		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	13.06.25 11:09:05 A...	7707...	0005...	1115	2:58		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация

Рисунок. Интерфейс панели администрирования

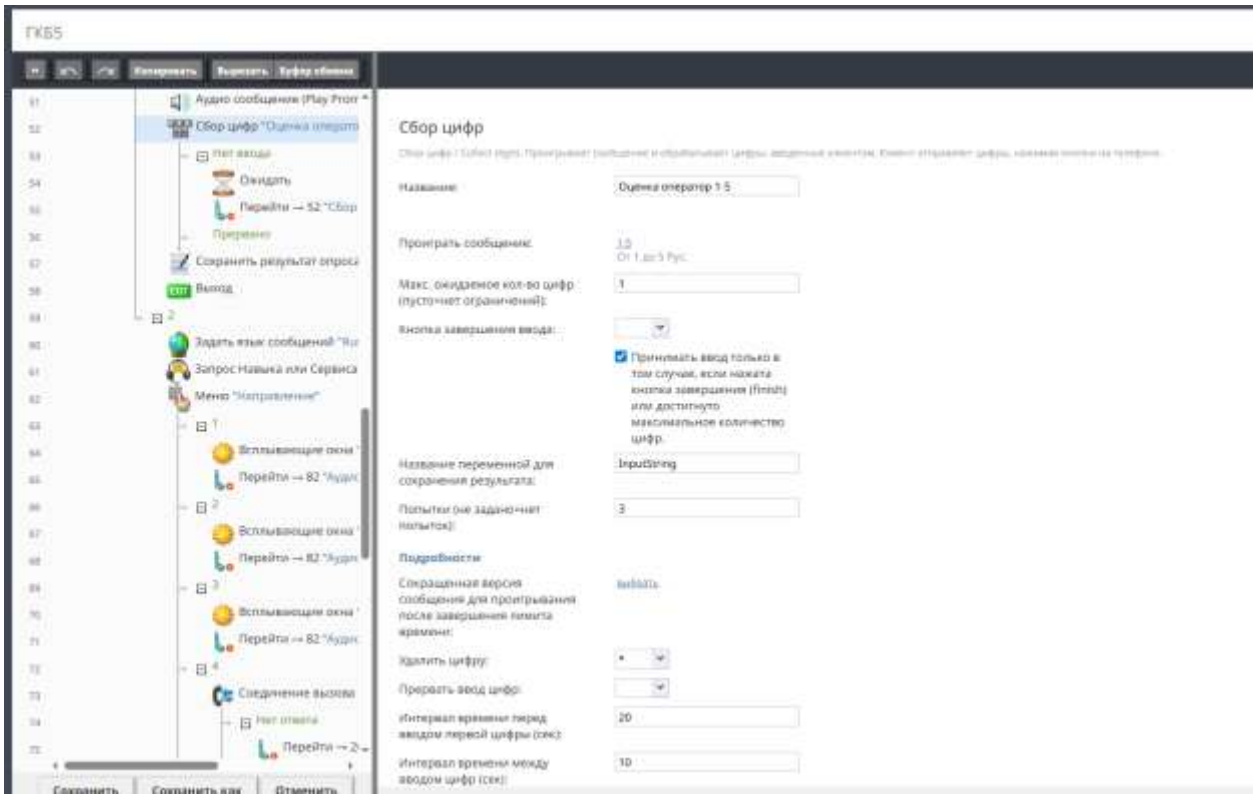
Разработаны и внедрены восемь сценариев обработки входящих обращений для рабочих мест операторов (РМО).







Пост-контактная оценка работы оператора (5-балльная шкала)

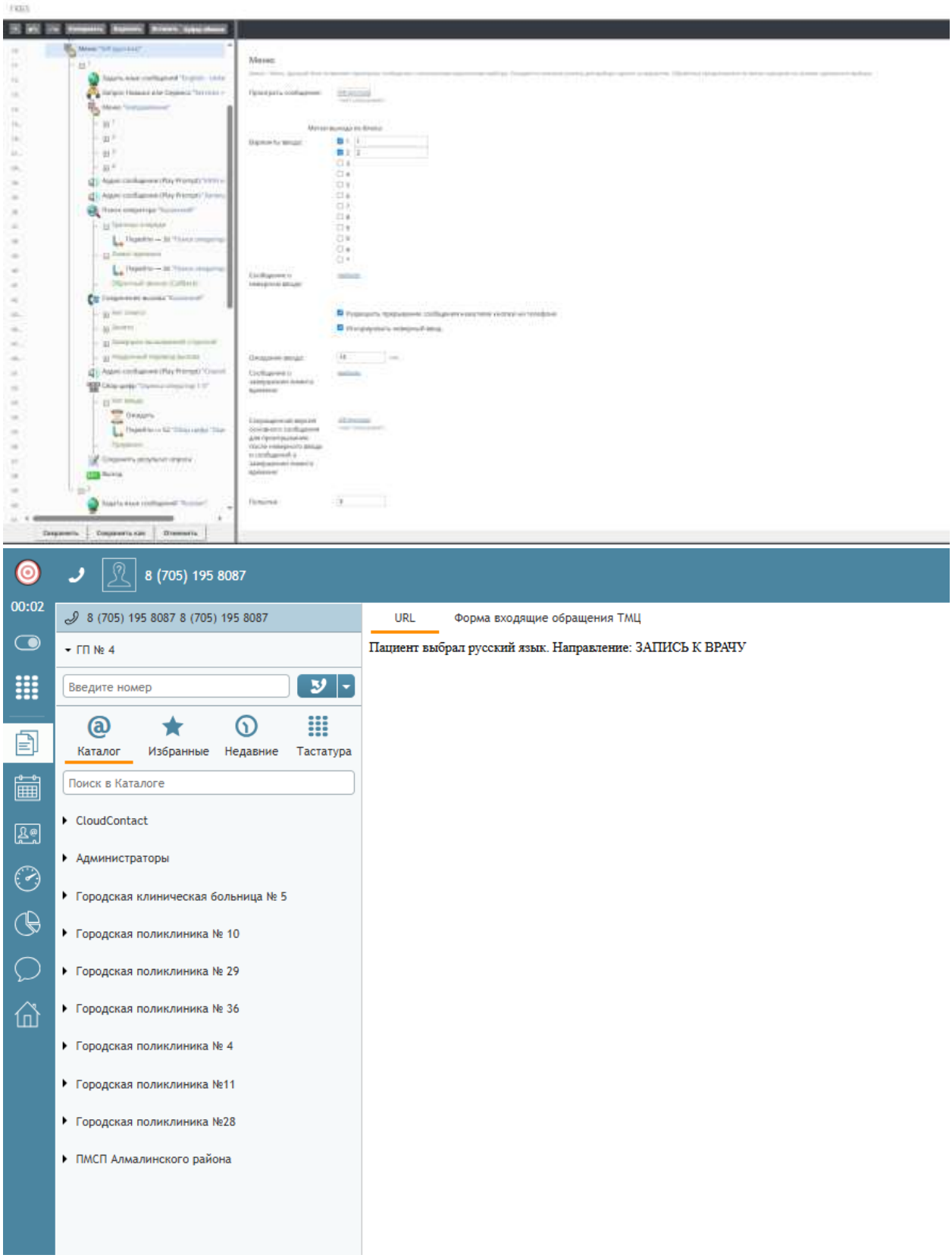


Выбор языка общения в IVR-панели

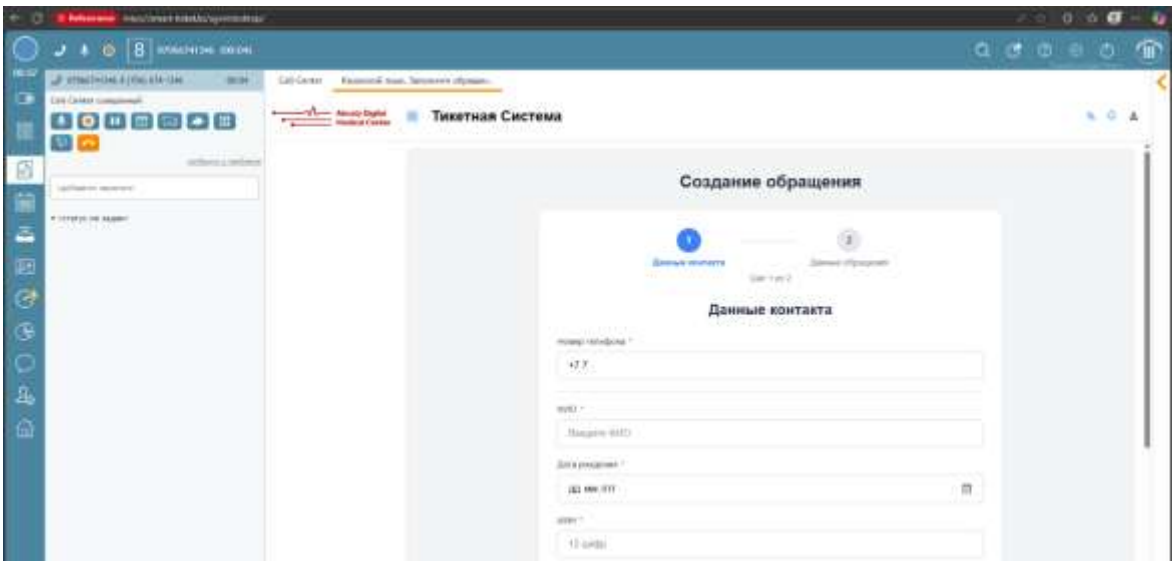
• Добавлены RU/KZ меню; логика выбора интегрирована в основную схему IVR.

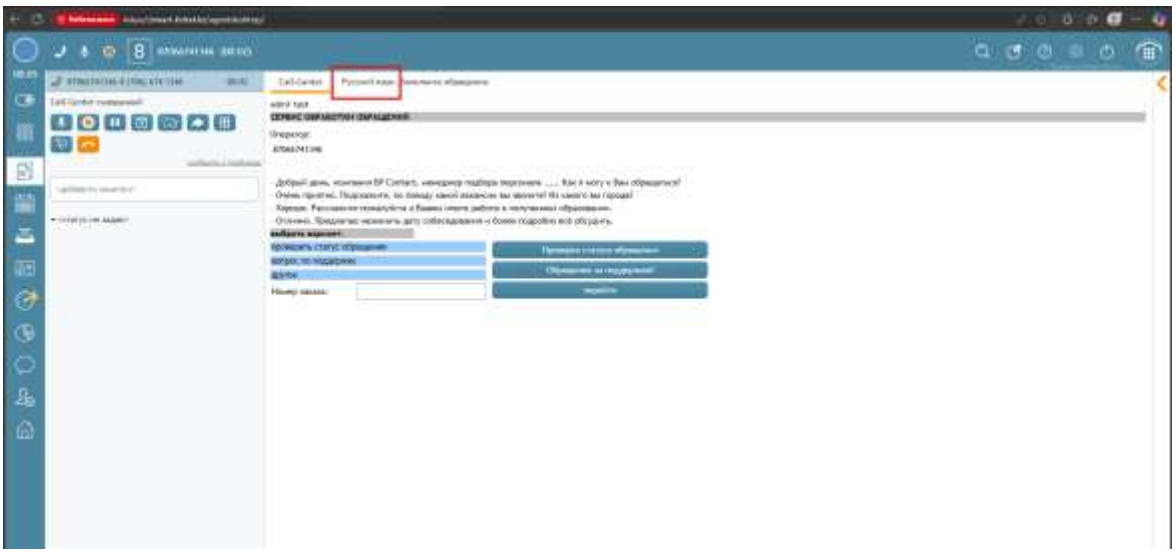
• Выбранный язык используется для маршрутизации на соответствующих операторов.

• Функциональность протестирована; информация о языке корректно отображается в окне оператора.

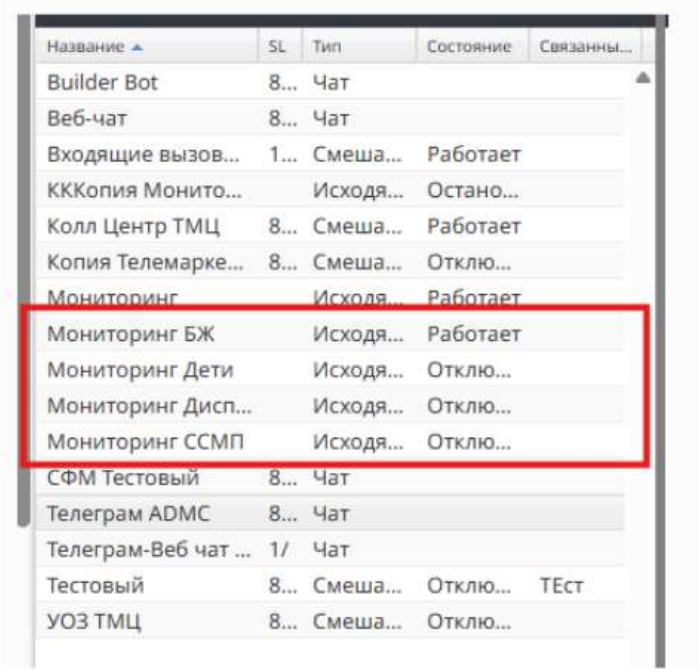


В ноябре скорректирован сценарий для операторов ADMC (отображение языка, который выбрал звонящий).



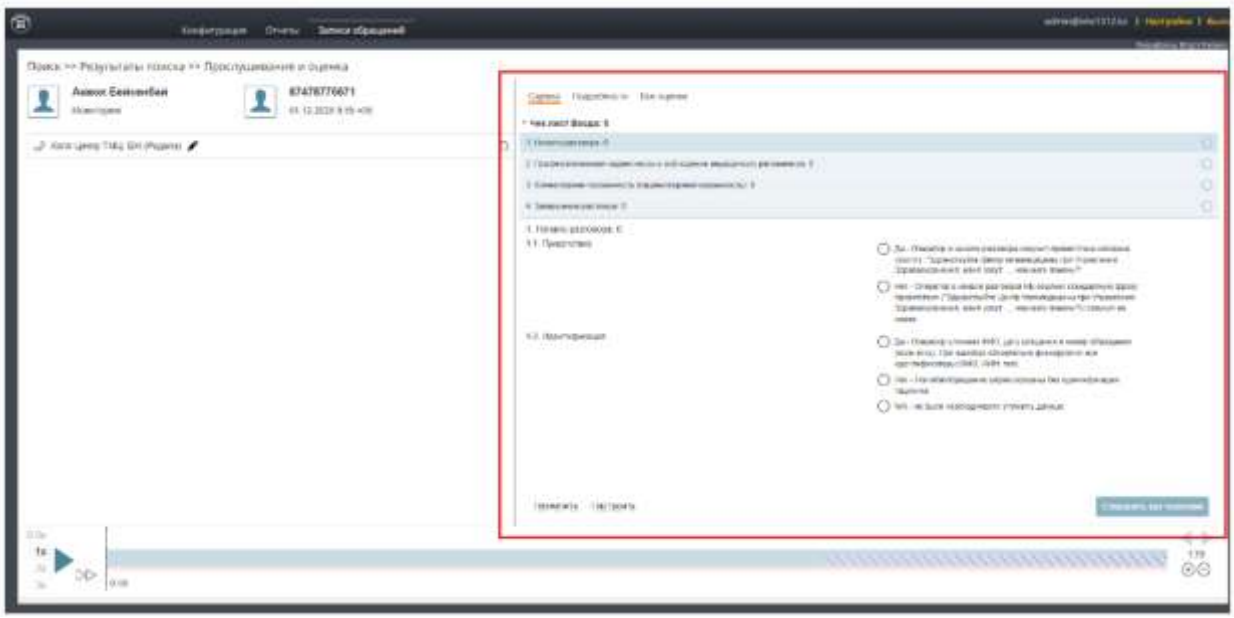


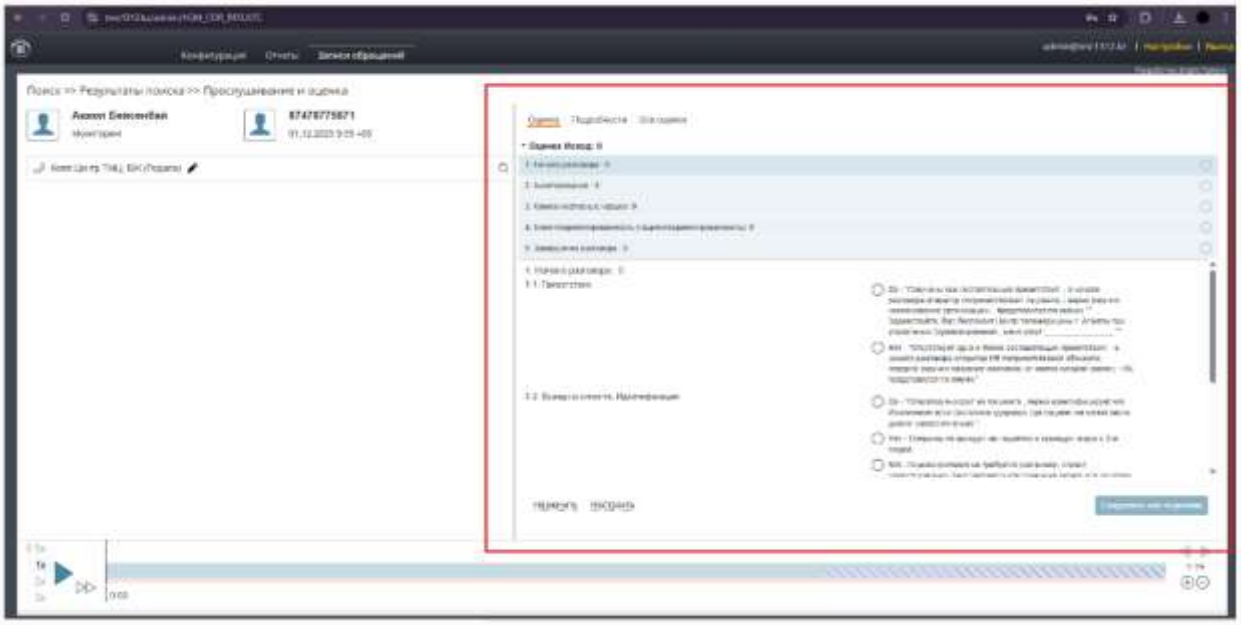
Подготовлен предпросмотровый вариант обзвона.



Название	SL	Тип	Состояние	Связанны...
Builder Bot	8...	Чат		
Веб-чат	8...	Чат		
Входящие вызов...	1...	Смеша...	Работает	
КККопия Монито...		Исходя...	Остано...	
Колл Центр ТМЦ	8...	Смеша...	Работает	
Копия Телемарке...	8...	Смеша...	Отклю...	
Мониторинг		Исходя...	Работает	
Мониторинг БЖ		Исходя...	Работает	
Мониторинг Дети		Исходя...	Отклю...	
Мониторинг Дисп...		Исходя...	Отклю...	
Мониторинг ССМП		Исходя...	Отклю...	
СФМ Тестовый	8...	Чат		
Телеграм ADMC	8...	Чат		
Телеграм-Веб чат ...	1/	Чат		
Тестовый	8...	Смеша...	Отклю...	ТЕст
УОЗ ТМЦ	8...	Смеша...	Отклю...	

Внедрены чек-листы на тенанте ТМЦ



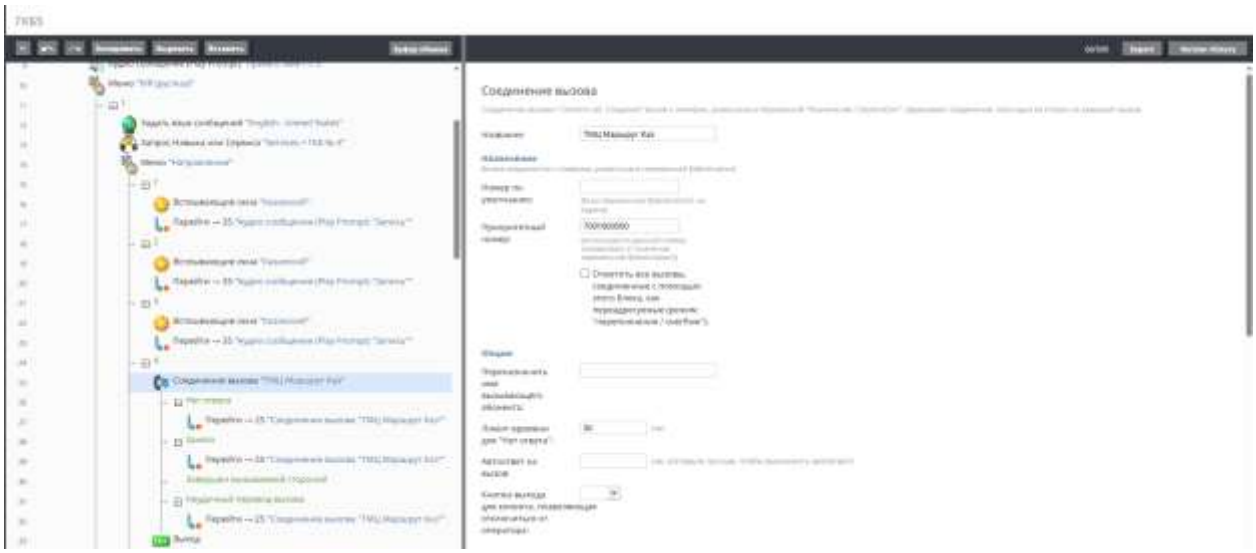


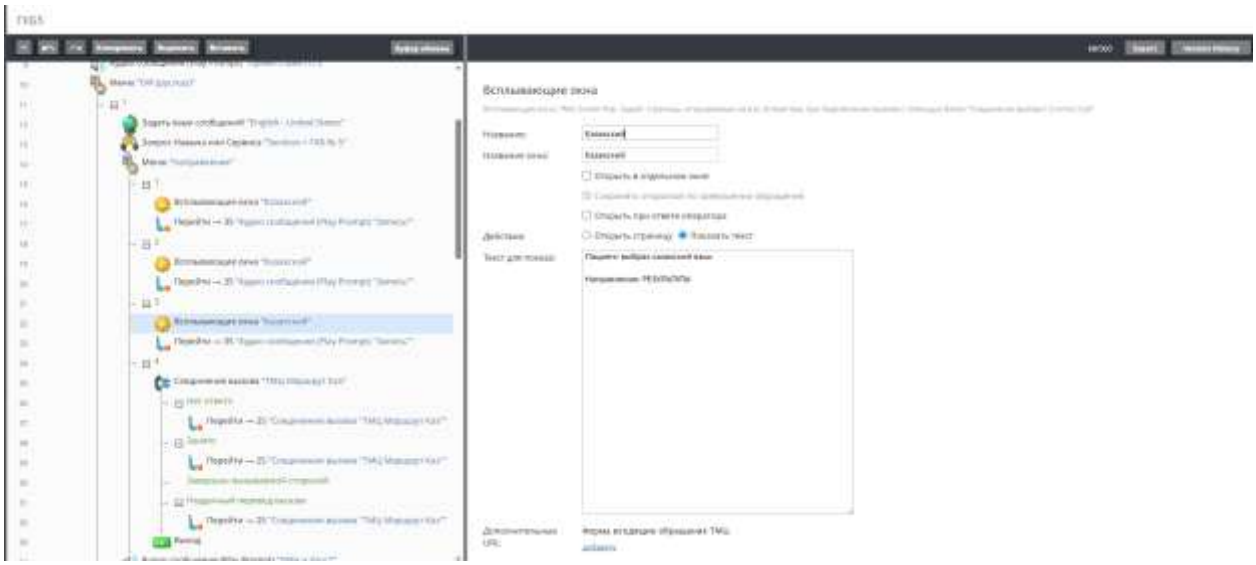
Проведено обучение для ПМСП Алмалинского Района по телепатронажу. Ссылка на обучение:
https://drive.google.com/file/d/1eIcoj2GN6ULgSJhXj4rDUnK6OuC_fxfs/view?usp=sharing

Внедрён IVR-блок «Тип запроса» с учётом языка клиента

• Добавлена категория 4 «Информационный вопрос»; вызовы автоматически маршрутизируются в Единый контакт-центр.

• Выбранный язык (RU/KZ) фиксируется в переменной вызова и используется для направления на соответствующую группу операторов в ЕКЦ.





Разработаны 8 сценариев приёма вызовов, маршрутизируемых из ГП в Единый контакт-центр

• Каждый сценарий передаёт в рабочее место агента параметры **«Источник: ГП»** и **«Выбранный язык (RU/KZ)»**.

• Операторы ЕКЦ видят эти данные в колл-карте сразу после соединения и используют их для корректного приветствия и дальнейшей обработки обращения.

Голос >> Маршрут ПМСП Рус

всего записей: 25

Параметры для сценариев

Название конфигурации	Отредактирова...	Дата
УОЗ ТМЦ	admin	23.07.25, 1...
Телемаркетинг ТМЦ 77470...	admin	19.06.25, 1...
Маршрут ПМСП Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ПМСП Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№4 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№4 Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№36 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№36 Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№29 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№29 Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№28 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№28 Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№11 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№11 Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№10 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГПП№10 Каз	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГКБ№5 Рус	admin	24.07.25, 1...
Маршрут ГКБ№5 Каз	admin	24.07.25, 1...
ЕКЦ Исход	admin	16.06.25, 1...
Входящие ЦГКБ	admin	14.02.25, 1...
Вход ЕКЦ	admin	24.07.25, 1...
Вход IVR	admin	18.06.25, 1...
DropCall	ccadmin	05.08.22, 1...

Номер	Название
	Маршрут ПМСП Рус

Название сценария: Маршрут ПМСП Рус

Сценарий: Маршрут ПМСП Рус

Сервис: Колл Центр ТМЦ — добавить/редактировать

Часы работы: ● из сервиса ○ выбрать ○ задать

Часы работы будут взяты из Сервиса, выбранного в настройках выше.

Внутренние номера: добавить

Внешние номера: 8 (700) 100 0515

Маршрут ГКБ№5 Рус

Копировать | Вырезать | Вставить

- Принять
- Ожидать
- Ответ
- Если (If)
  - Нерабочее время
  - Рабочее время
    - Задать язык сообщений "Rus
    - Всплывающие окна
    - Запрос Навыка или Сервиса "
    - Поиск оператора
      - Граница очереди
        - Перейти "Поиск опер
      - Лимит времени
        - Перейти "Поиск опер
    - Соединение вызова
      - Нет ответа
        - Перейти "Поиск опер
      - Занято
        - Перейти "Поиск опер
      - Завершен вызываемой ст
        - Перейти "Сбор цифр"
      - Неудачный перевод вызов
        - Перейти "Соединение
    - Аудио сообщение (Play Prompt
    - Сбор цифр

Сохранить | Сохранить как

Всплывающие окна

Название:

Название окна: ГКБ№5 Русский язык

☐ Открыть в отдельном окне

☐ Сохранить открытым по завершении обращения

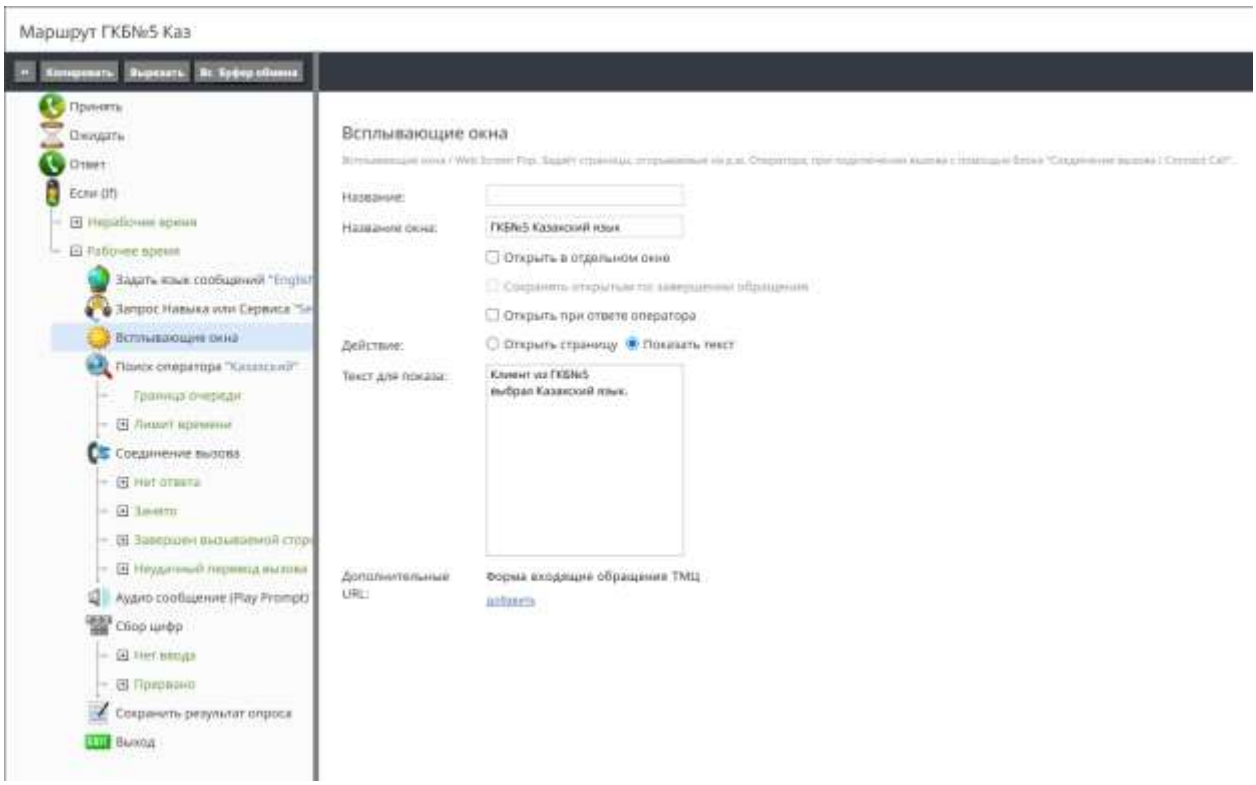
☐ Открыть при ответе оператора

Действие: ○ Открыть страницу ● Показать текст

Текст для показа: Пациент из ГКБ№5 выбрал Русский язык.

Дополнительные URL: Форма входящие обращения ТМЦ

добавить

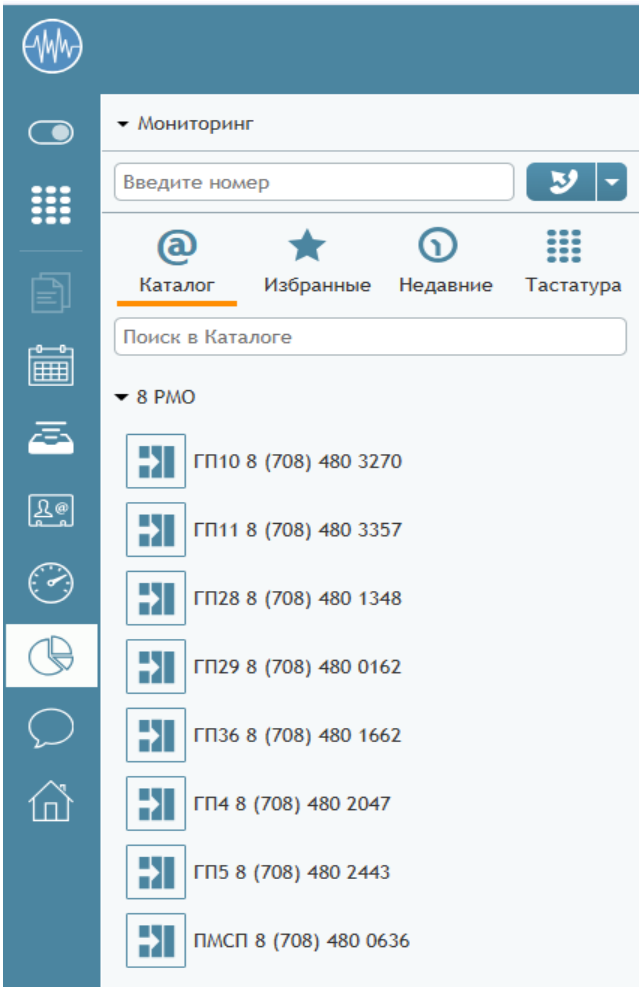


Реализован каталог контактов в интерфейсе оператора, позволяющий вручную перенаправлять входящие вызовы.

Каталог контактов >> ГП10

всего записей: 8

Название	Телефон/email	папка Каталога
ГП10	8 (708) 480 3270	8 РМО
ГП11	8 (708) 480 3357	8 РМО
ГП28	8 (708) 480 1348	8 РМО
ГП29	8 (708) 480 0162	8 РМО
ГП36	8 (708) 480 1662	8 РМО
ГП4	8 (708) 480 2047	8 РМО
ГП5	8 (708) 480 2443	8 РМО
ПМСП	8 (708) 480 0636	8 РМО



Приложение № 2

Требования к ПО в части подсистемы рабочего места оператора (медицинской сестры, консультанта)

На основании **Приложения № 2** Технической спецификации:

В рамках настройки программного обеспечения реализованы следующие функции, подтверждающие готовность к полноценной эксплуатации:

а) звуковой сигнал, оповещающий о входящем обращении;
б) автоматическое соединение с ответившим абонентом на входящих вызовах, исходящих обзвонах, обработке чатов;
в) интерфейс программного телефона (инициировать вызов, принять вызов, положить трубку и т.д.);
г) интерфейс обработки чатов (принять сообщение, инициировать сообщение, написать и отправить ответное сообщение и т.д.);
д) удержание вызова;
е) перевод вызова на: оператора/ врача/ внешний номер;
ж) отключение микрофона;
з) рабочие статусы («готов», «не готов», «перерыв», «обед» и т.д.);
и) ввод результата/тематики обращения/комментария;
к) карточка регистрации обращения, результатов телепатронажа и т.д.;
л) доступ к полной истории всех взаимодействий с пациентом, включая предыдущие звонки, чаты, SMS;
м) возможность настройки автоматических рабочих процессов для различных типов взаимодействий (предзаписанные ответы, скрипты разговора, запрос помощи у старшего врача, планирование работы, возможность организации конференций и т.д.);
о) опция «Обратный звонок»;
п) использование встроенной Базы Знаний, доступ к учебным материалам и инструкциям прямо из интерфейса;
р) требование помощи;
с) групповая и персональная адресные книги;
т) персональный календарь с назначением событий;
у) отображение ключевых показателей работы на рабочем месте оператора (количество диалогов в очереди);
ф) стартовый экран с информацией о ближайших событиях, показателями оценки работы оператора и контролем рабочего времени;
х) список всех недавних собственных обращений.

Рисунок. Инициировать вызов

Рисунок. Принять Вызов

Рисунок. Положить трубку

Рисунок. Принять сообщение

Рисунок. Инициировать сообщение

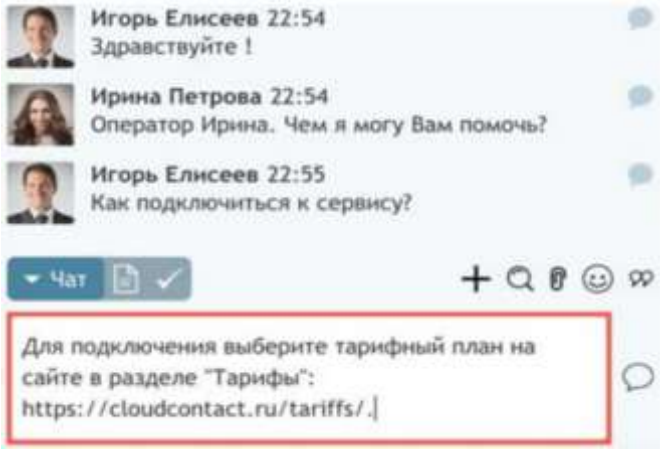


Рисунок. Написать и отправить ответное сообщение

Рисунок. Удержание вызова

Рисунок. Перевод вызова на: оператора / врача / внешний номер

Рисунок. Отключение микрофона

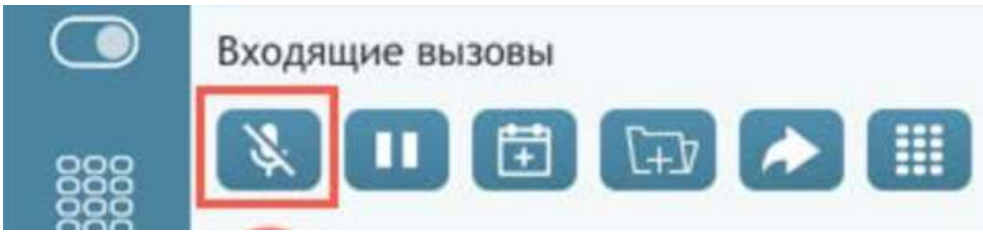


Рисунок. Включение микрофона

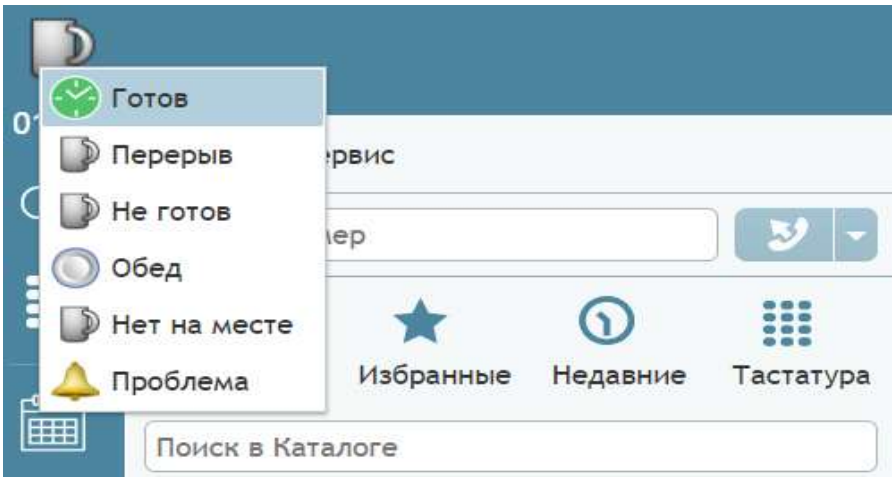


Рисунок. Рабочие статусы («готов», «не готов», «перерыв», «обед» и т.д.)

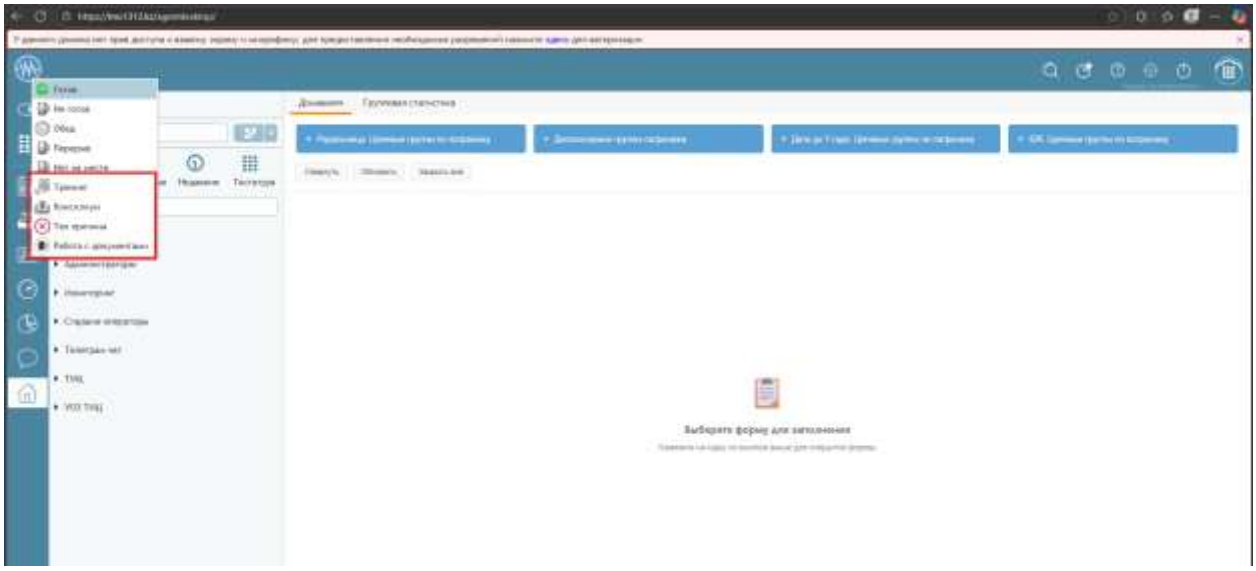


Рисунок. Созданы 4 новых состояний операторов (Тренинг, Тех.причина, Консилиум, Работа с документами)

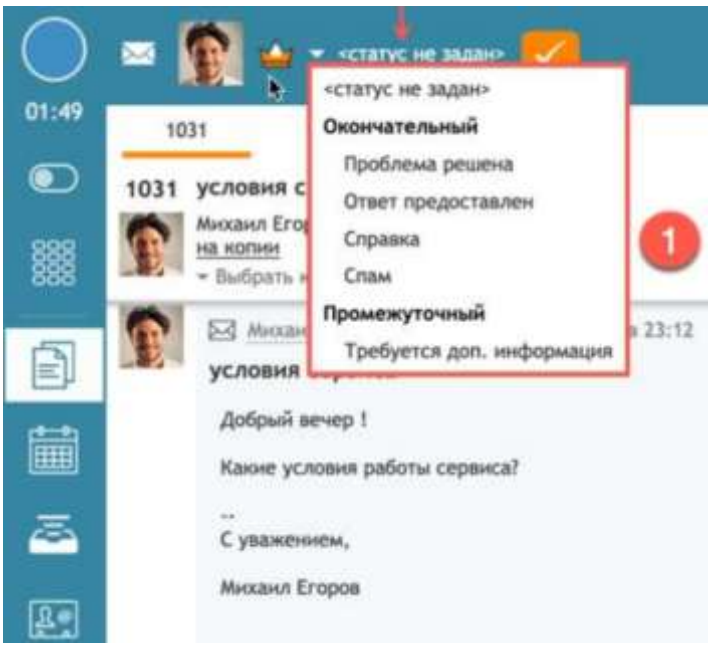


Рисунок. Ввод результата/тематики обращения/комментария

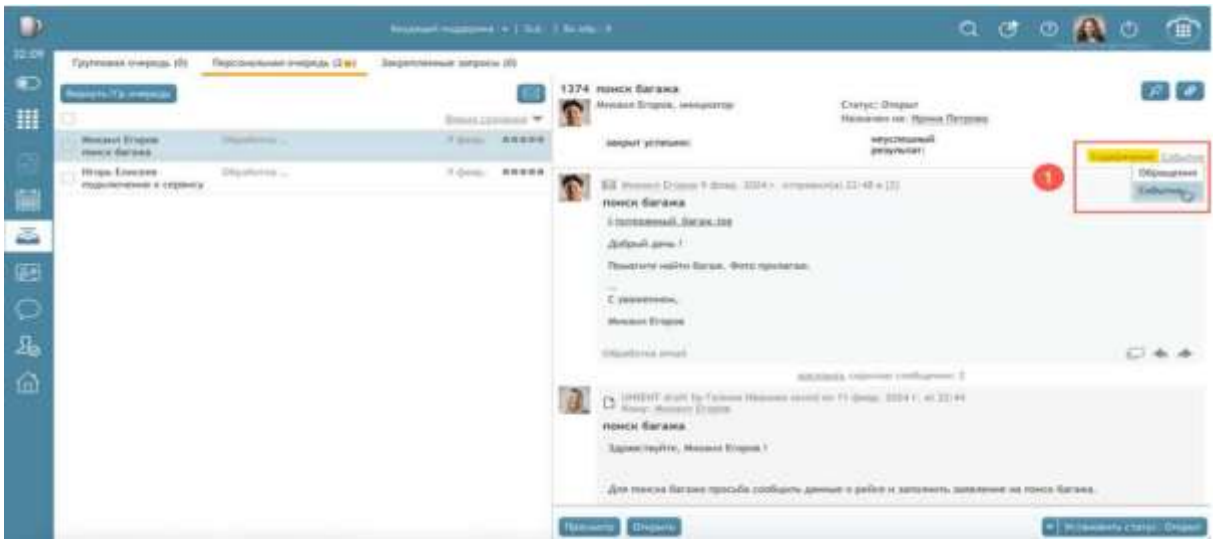


Рисунок. История взаимодействия с клиентом

Рисунок. Предзаписанные ответы

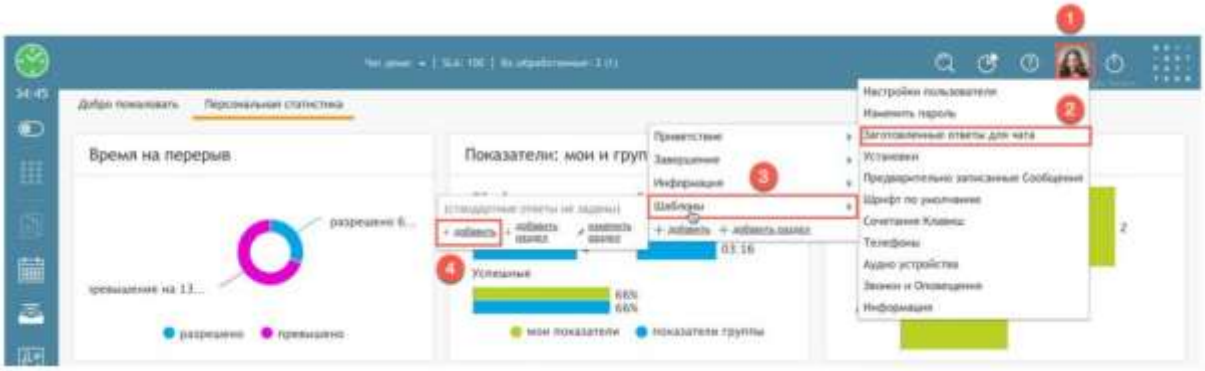


Рисунок. Скрипты разговора

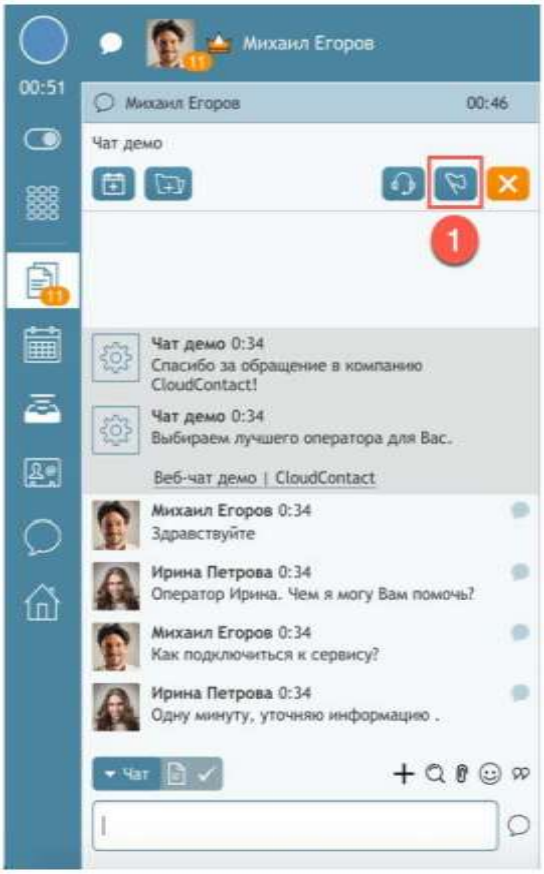


Рисунок. Запрос помощи

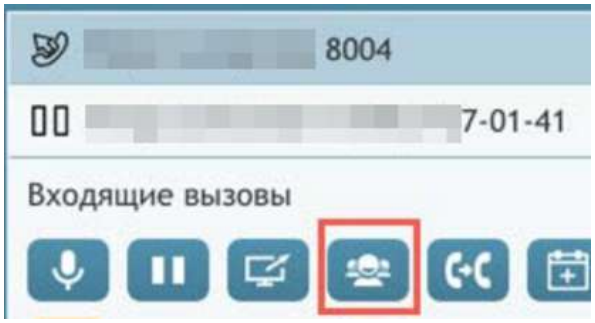


Рисунок. Организация конференции, когда первый вызов на удержание, а второй активный

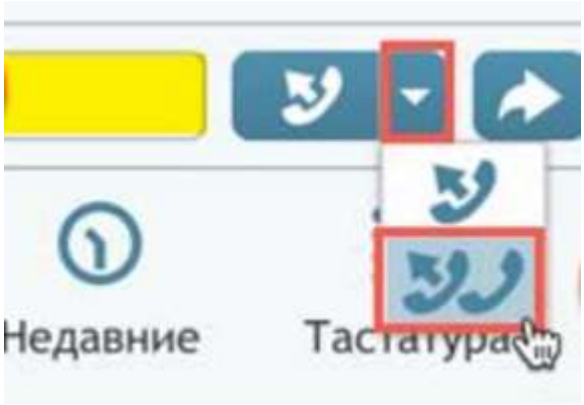
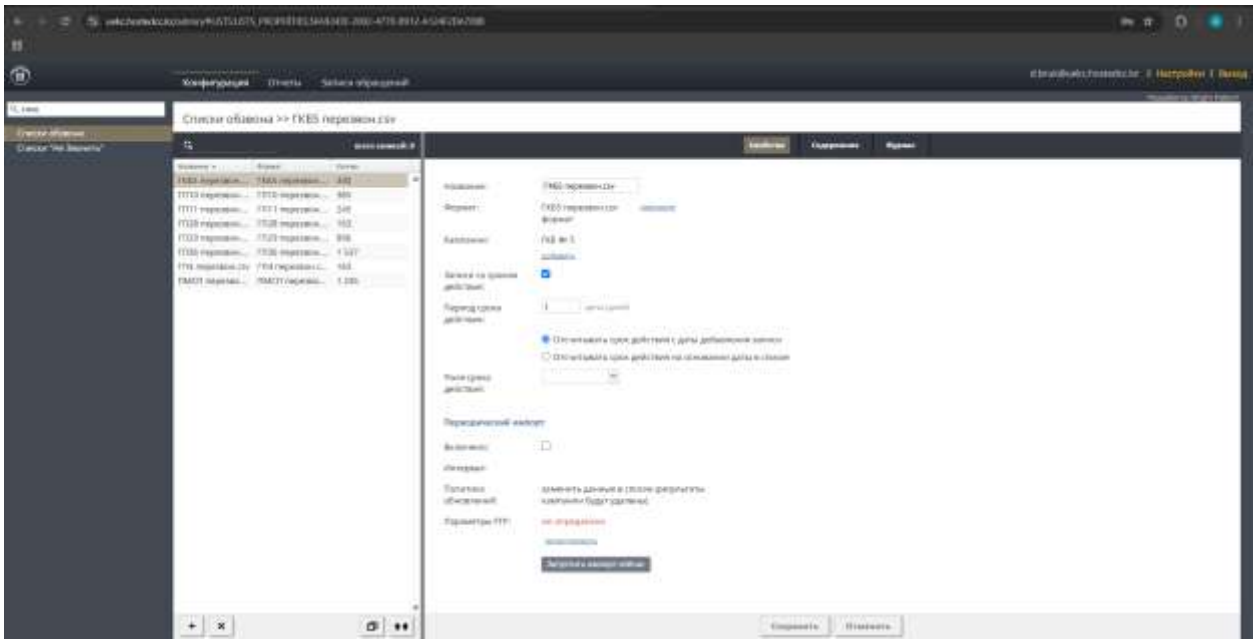
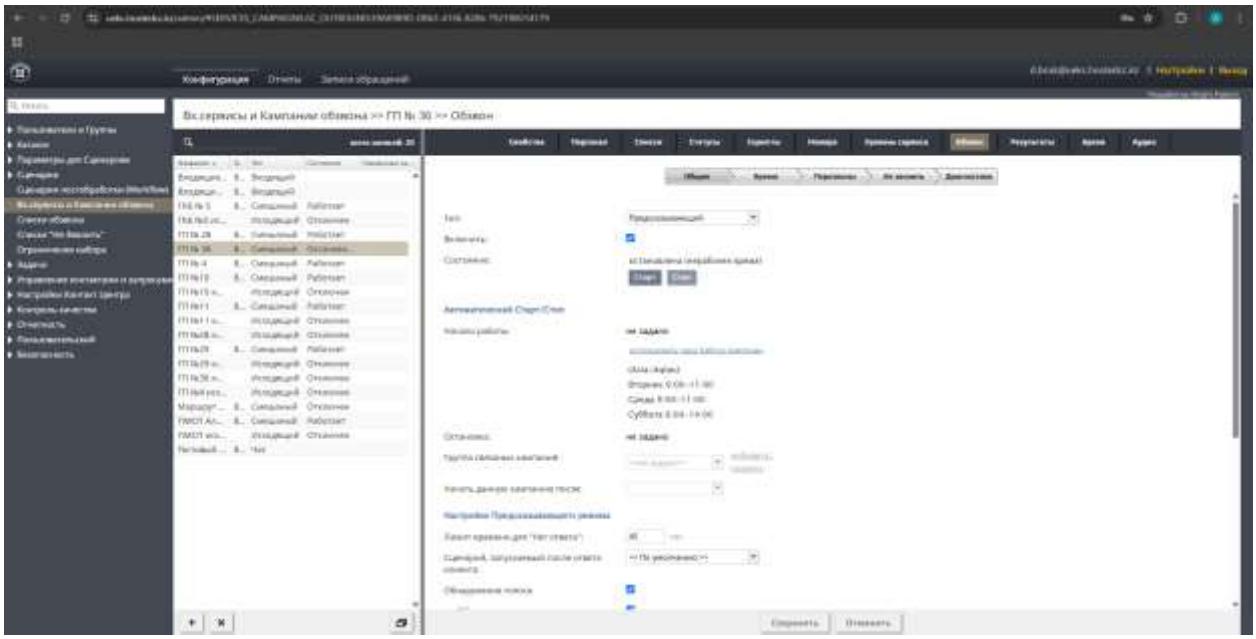


Рисунок. Организация конференции без удержания первого вызова

Настроена функция CallBack для всех 8 РМО и ТМЦ

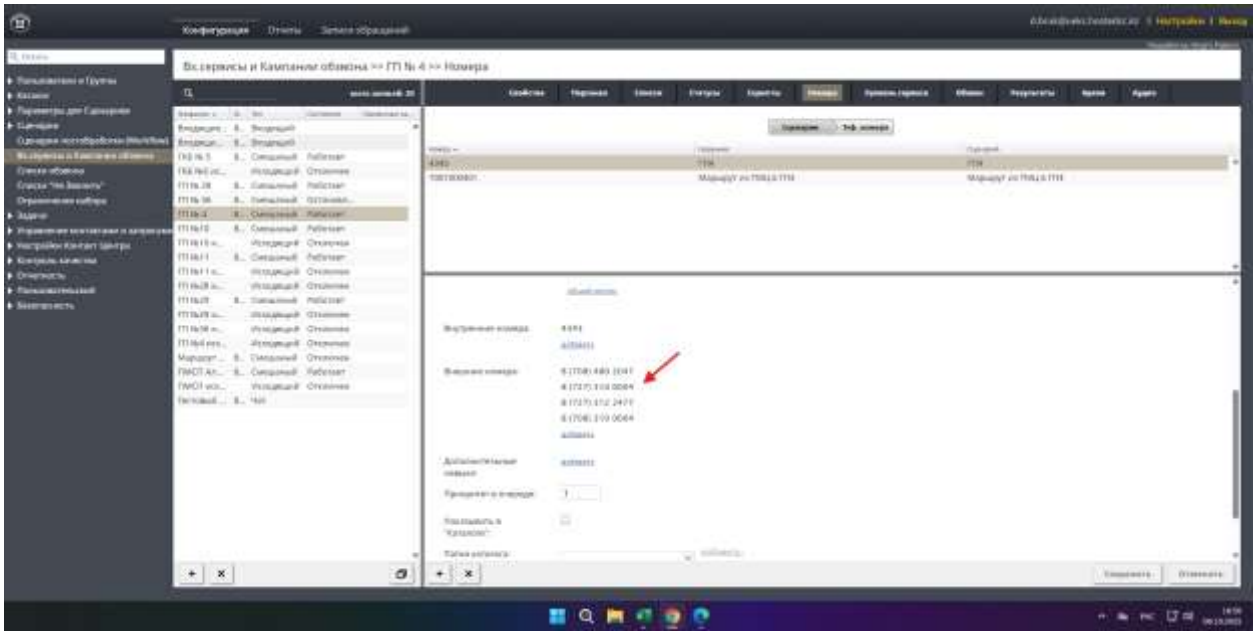




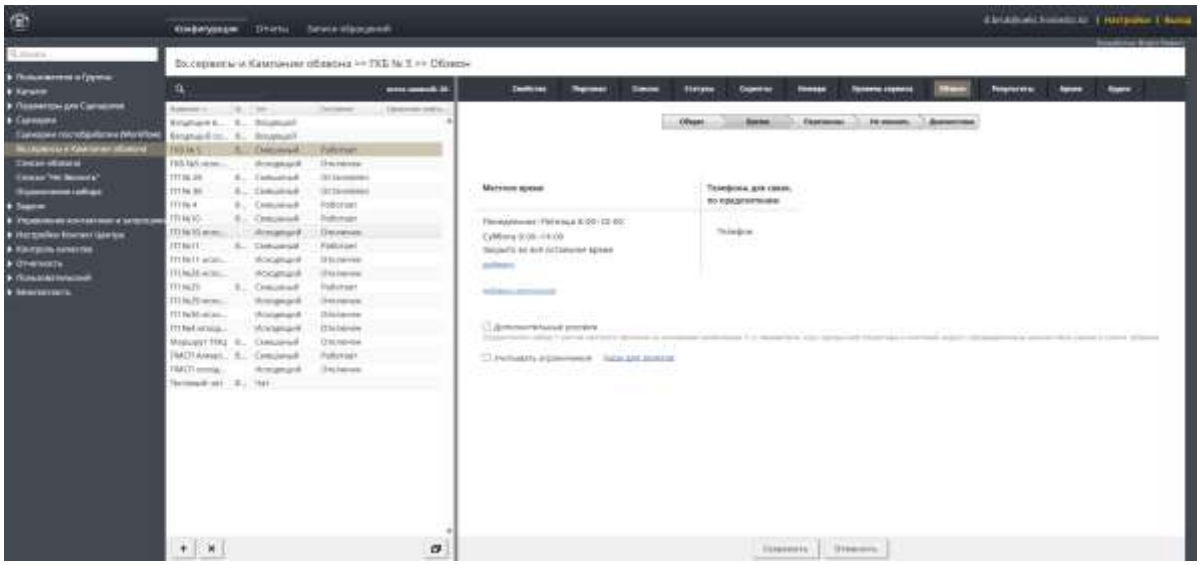
Система работает по принципу предсказывающего обзвона: если человек не дозванивается (из-за отсутствия оператора или звонок в нерабочее время), он попадает в список обзвона. Далее, этот список обзвона обзванивается системой автоматически, со стороны оператора выглядит как обычный исходящий звонок.

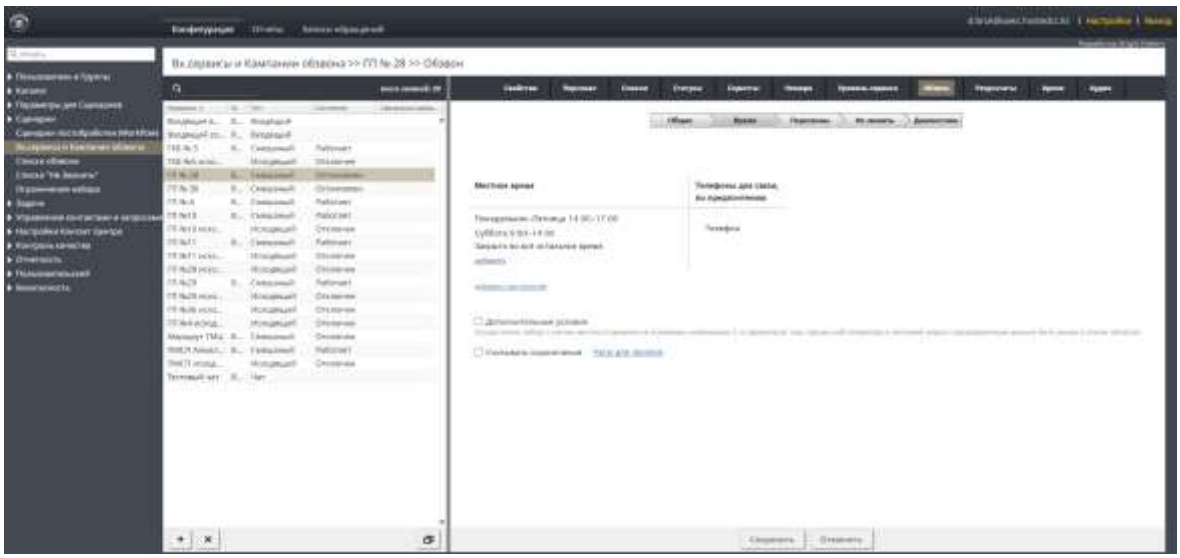
Провели обучение по исходящим звонкам для ГП7 и создали по 2 новые учетные записи на каждой ГП. Провели обучение для сотрудников ГП4 и ГП15. 5. Провели обучение сотрудников ГКБ5, ГП10, ГП11 по вызовам на патронаже.

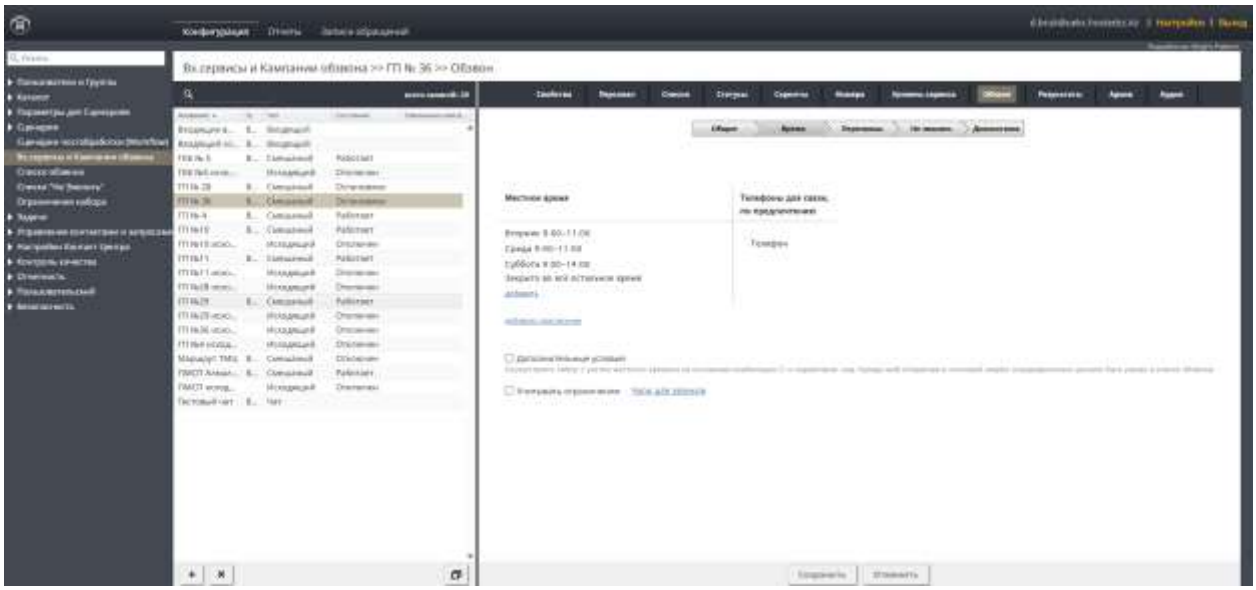
Подключен новый номер для входящих звонков в ГП4

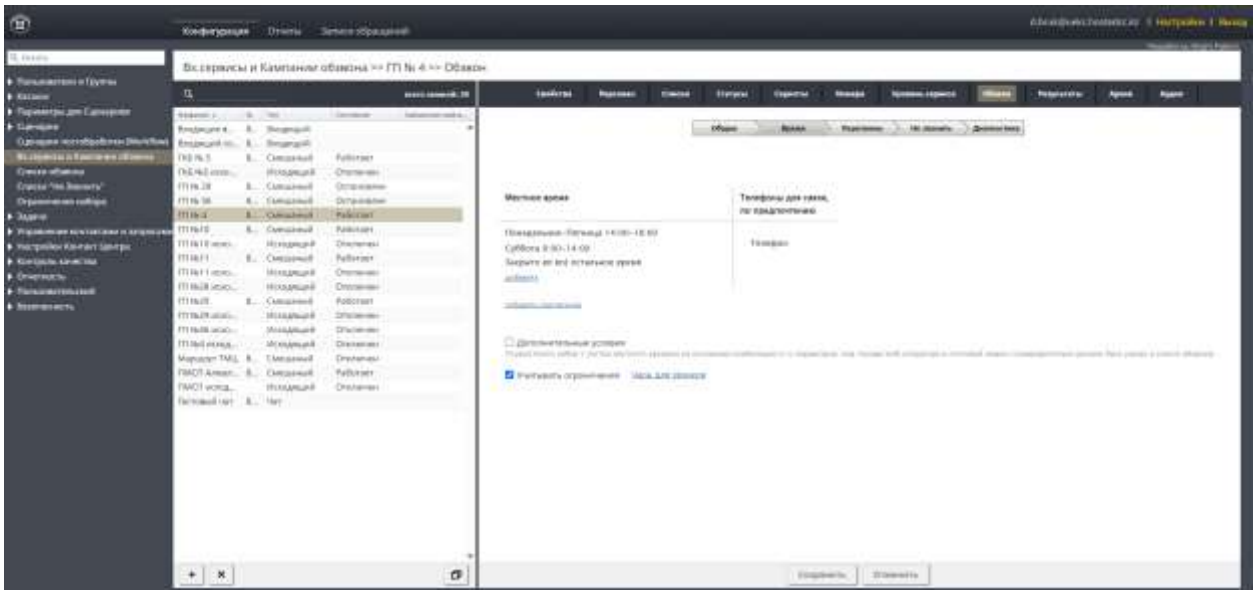


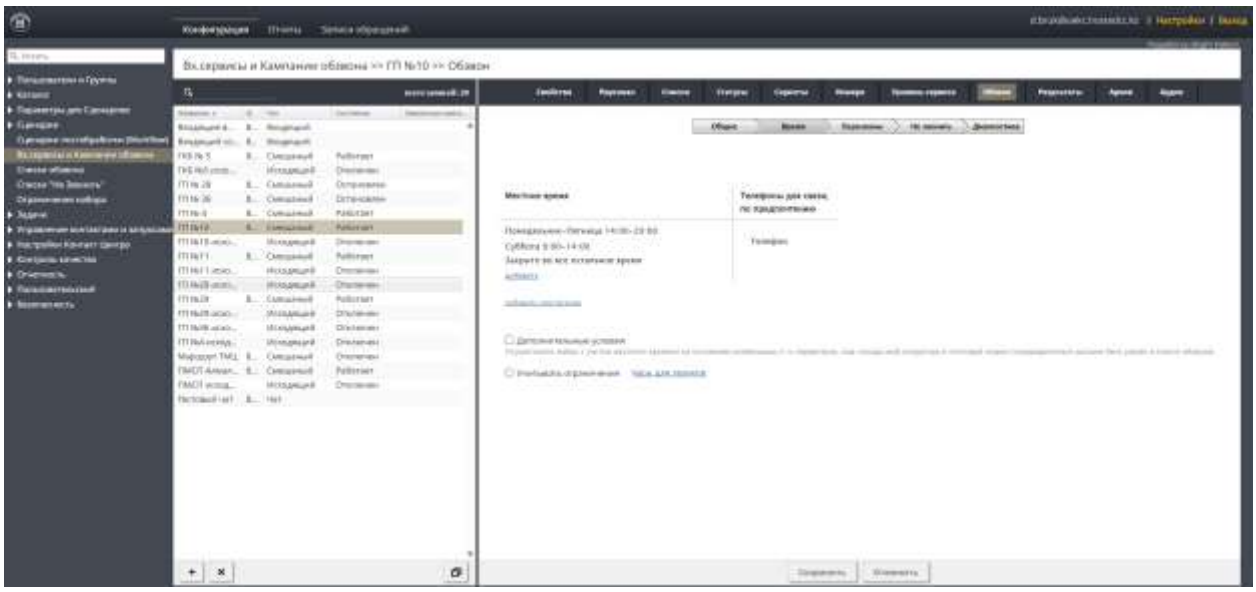
Настроен график работы CallBack индивидуально для каждой ГП.

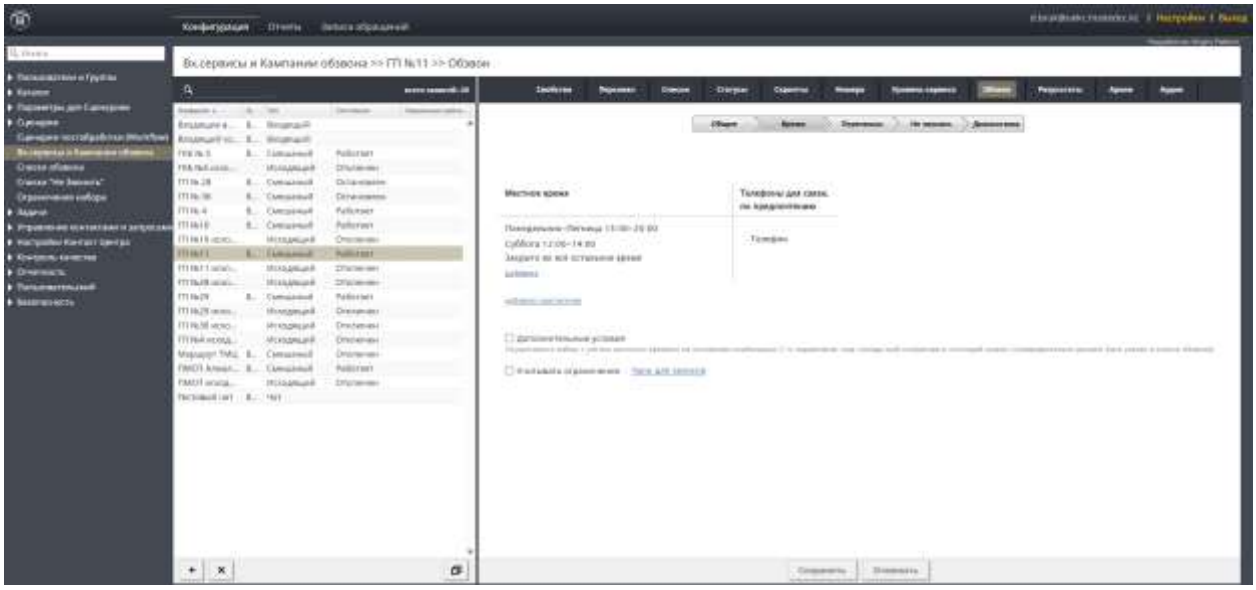


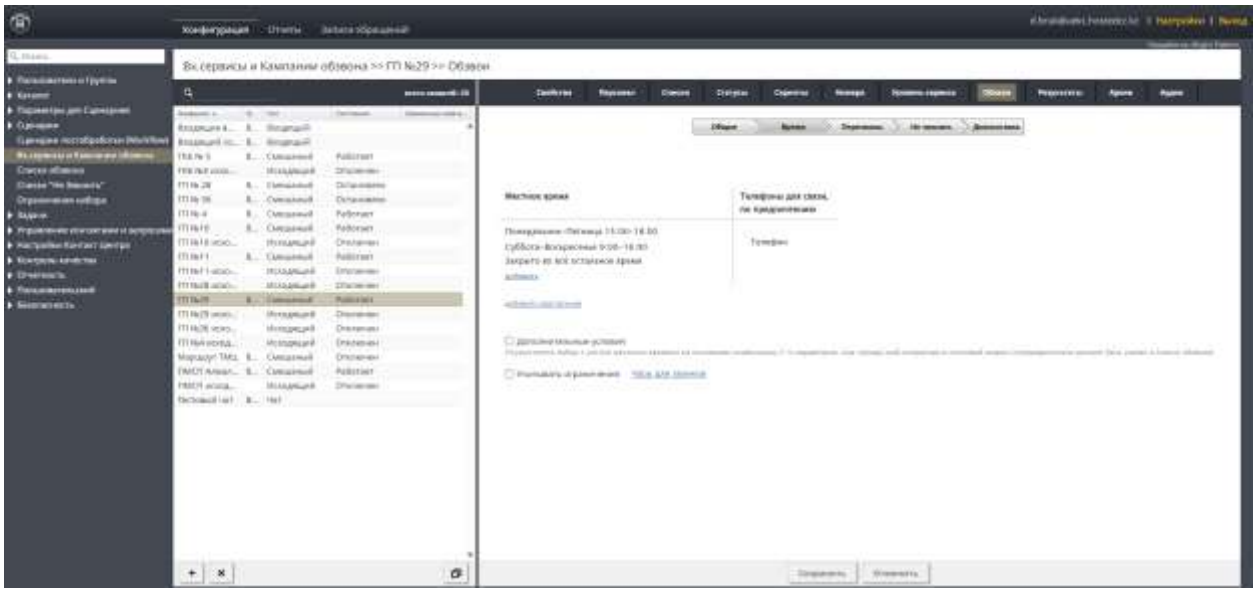







Конфигурация
Отчеты
Вх.сервисы и Кампании обзвона >> ГП №10 >> Обзвон
Местное время
Телефоны для связи, по предоплатежам


Конфигурация
Отчеты
Вх.сервисы и Кампании обзвона >> ГП №11 >> Обзвон
Местное время
Телефоны для связи, по предоплатежам


Конфигурация
Отчеты
Вх.сервисы и Кампании обзвона >> ГП №29 >> Обзвон
Местное время
Телефоны для связи, по предоплатежам

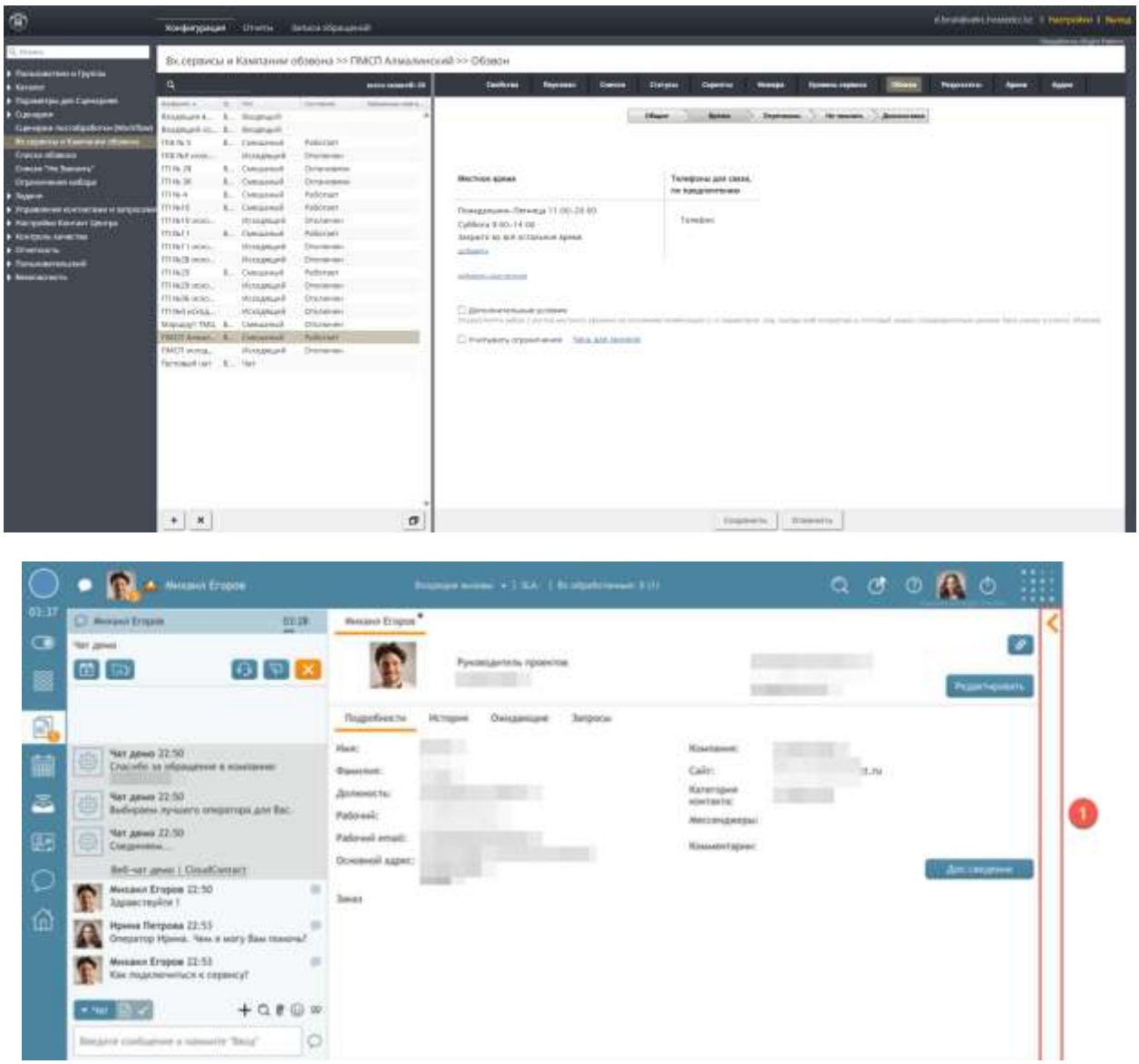


Рисунок. Открытие встроенной Базы Знаний

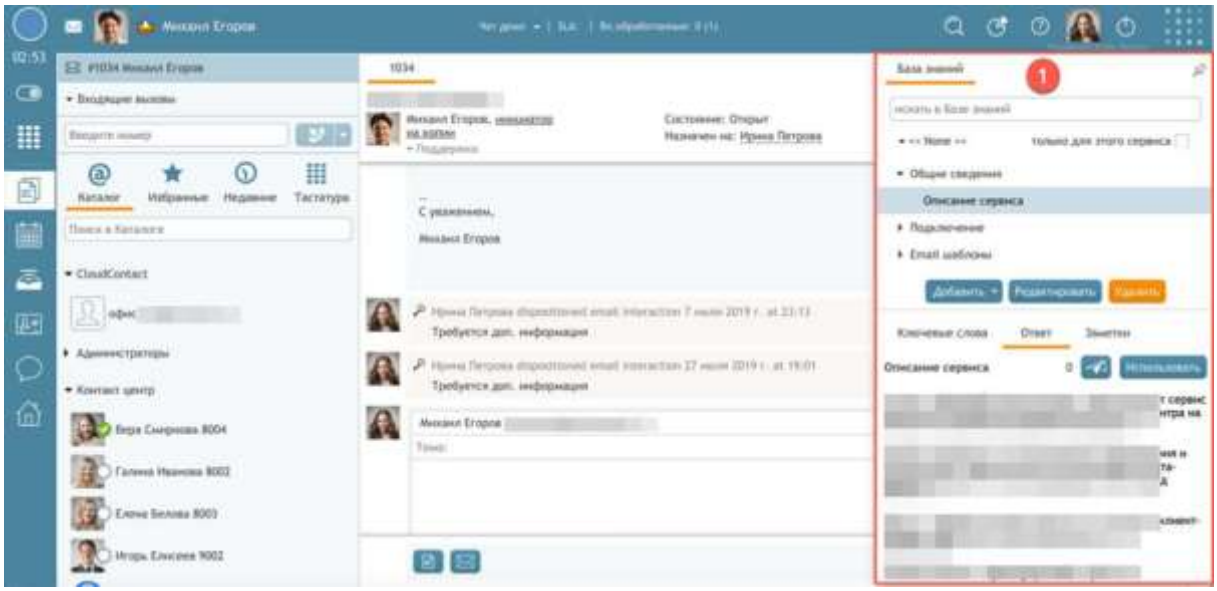


Рисунок. База Знаний

Оператор, обрабатывая обращение клиента, может запросить помощи у супервизора, не прерывая обслуживание клиента.

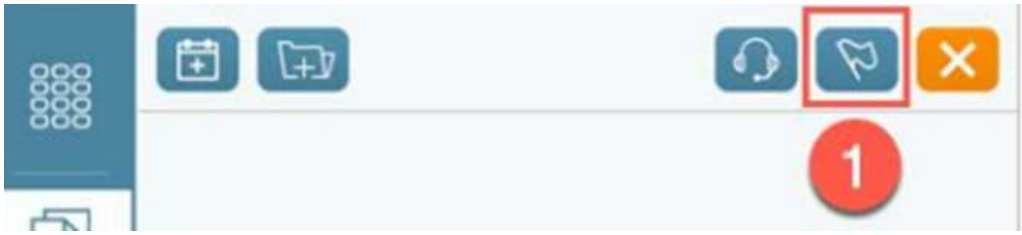


Рисунок. Требование помощи

Адресная книга включает в себя контактные данные сотрудников и внешних контактов (контрагентов, пациентов и т.п.). В адресной книге отображаются имя/фамилия, телефон/email, фото и состояние сотрудника (если он зарегистрирован в системе). Записи разделяются на группы, возможен поиск по имени/фамилии и номеру. Из адресной книги можно совершить звонок, или начать чат с выбранным контактом (если он зарегистрирован в системе).

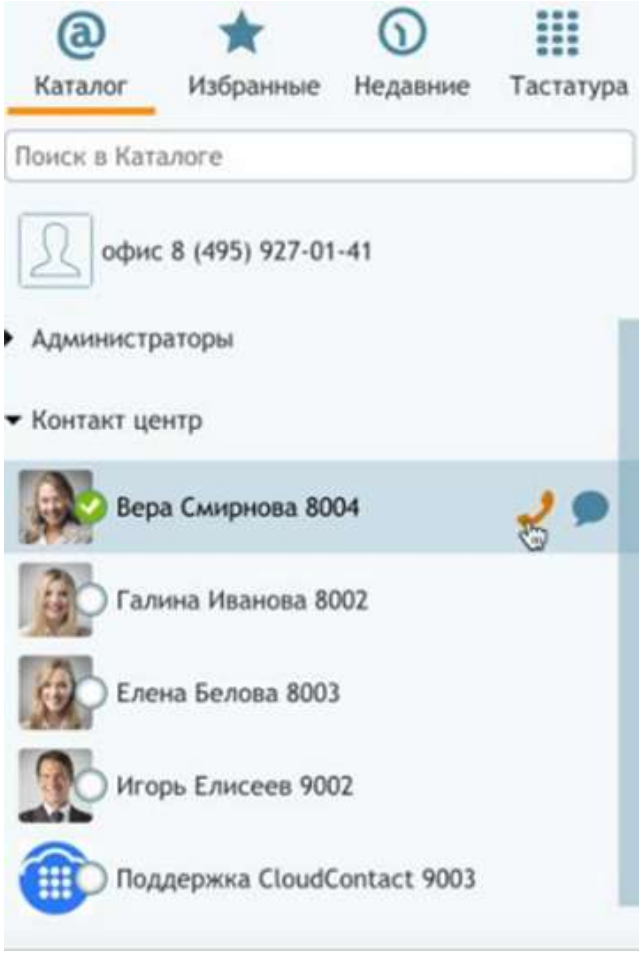


Рисунок. Групповая и персональная адресные книги

В системе предусмотрен календарь с возможностью планировать различные действия, связанные с обслуживанием обращений, в том числе, напоминания о предстоящих событиях.

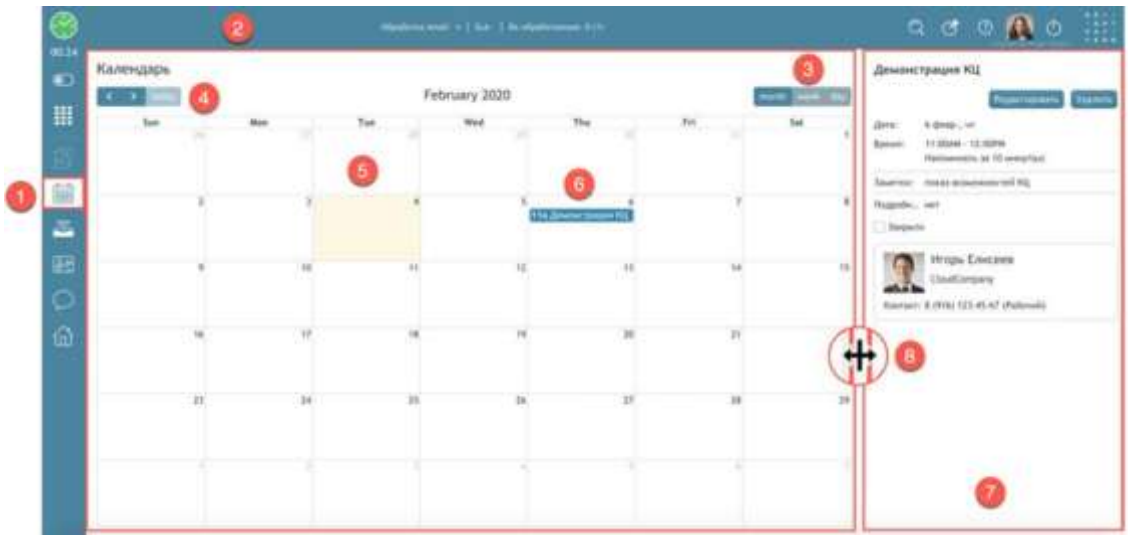


Рисунок. Персональный календарь с назначением событий

В верхней части экрана рабочего места оператора выводятся ключевые показатели работы.

Рисунок. Отображение ключевых показателей работы на рабочем месте оператора (количество диалогов в очереди)

На данной странице (1) выводится ключевая информация о работе оператора и его группы – во вкладке Персональная статистика (2). На этой вкладке выводятся онлайн статистики по работе оператора и его группы. Также могут отображаться ближайшие события из календаря и последние сообщения в персональном чате.

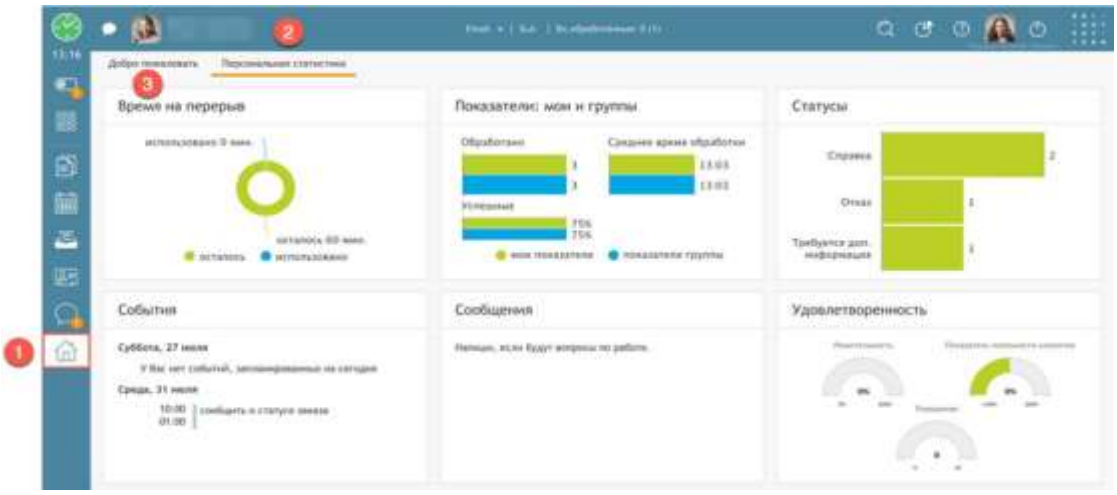


Рисунок. Стартовый экран с информацией о ближайших событиях, показателями оценки работы оператора и контролем рабочего времени

Рисунок. Список всех недавних обращений

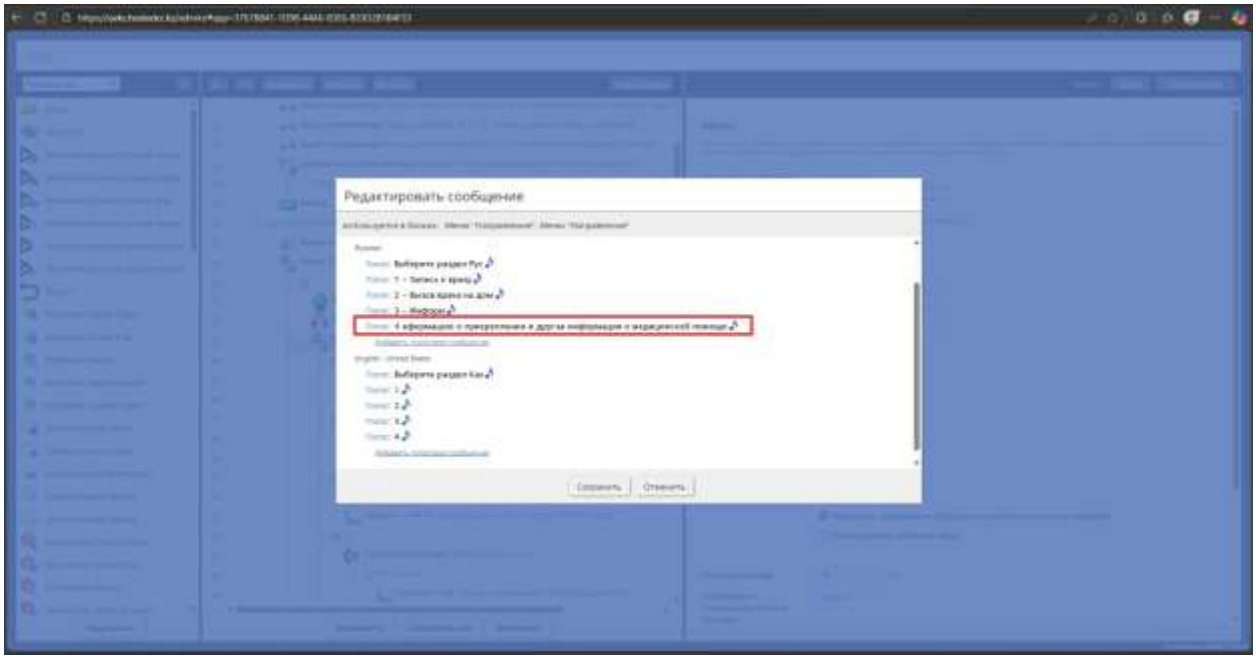


Рисунок. Был изменен IVR во всех 8 РМО на кнопку 4.

Приложение № 3

Требования к ПО в части подсистемы Рабочее место старшего врача (супервизора) с возможностью контроля работы операторов и формирования аналитических отчетов

Рисунок. Интерфейс супервизора (старшего врача)

Рабочее место старшего врача позволяет совершать следующие действия:

- контроль за работой групп/подгрупп/сотрудников контроля работы операторов регистратуры, медицинских сестер осуществляющих телепатронаж;
- персональная настройка онлайн статистик;
- задание пороговых значений;
- принудительный перевод оператора в статус «Готов»/отключение от сервиса;
- три режима прослушивания разговора (контроль/суфлер/конференция);
- три режима контроля чата (контроль/суфлер/конференция);
- просмотр экрана сотрудника;
- контроль персональных календарей сотрудников;
- групповой/персональный чат с сотрудниками.

По умолчанию старший врач имеет следующие права:

- онлайн контроль разговоров и чатов;
- изменять настройки оповещения;
- настраивать отображение онлайн статистик;
- принудительное изменение состояния оператора;
- просмотр онлайн статистик по операторам;
- просмотр онлайн статистик по сервисам;
- просмотр всех назначенных Групп (сводный вид);
- редактировать/контролировать подгруппы операторов;
- установка вида онлайн статистик;
- установка пороговых значений онлайн статистик;

- редактировать базу знаний;
- выгрузка записей разговоров и чатов;
- доступ к записям всех разговоров и чатов;
- доступ к API онлайн статистики;
- доступ к записям обращений;
- изменять окончательный статус обращения;
- настройка стандартных ответов в чате для всего КЦ;
- передавать/загружать общие настенные панели (Wallboard);
- просмотр онлайн экрана оператора;
- просмотр снимков экранов Р.м. оператора;
- прослушивать записи разговоров;
- просмотр записи экранов операторов;
- просмотр исторических отчетов;
- редактирование настенной панели (Wallboard);
- создать и редактировать шаблоны быстрых ответов для операторов;
- скачивание отчетов по статистическим данным;
- просмотр статистических данных;
- отслеживание диалогов операторов в режиме реального времени.

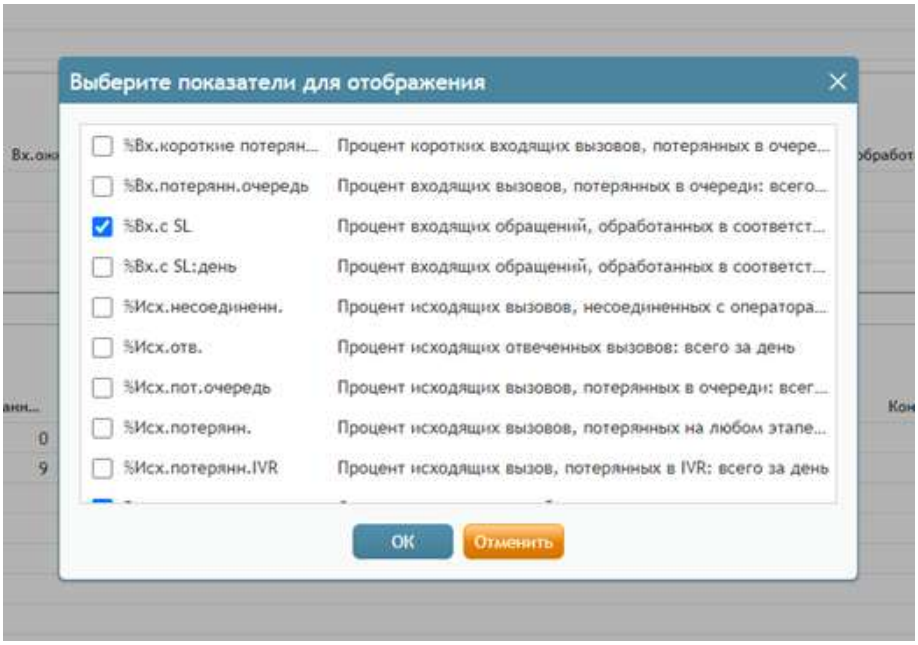


Рисунок. Онлайн контроль разговоров и чатов

Рисунок. Изменение настройки оповещения

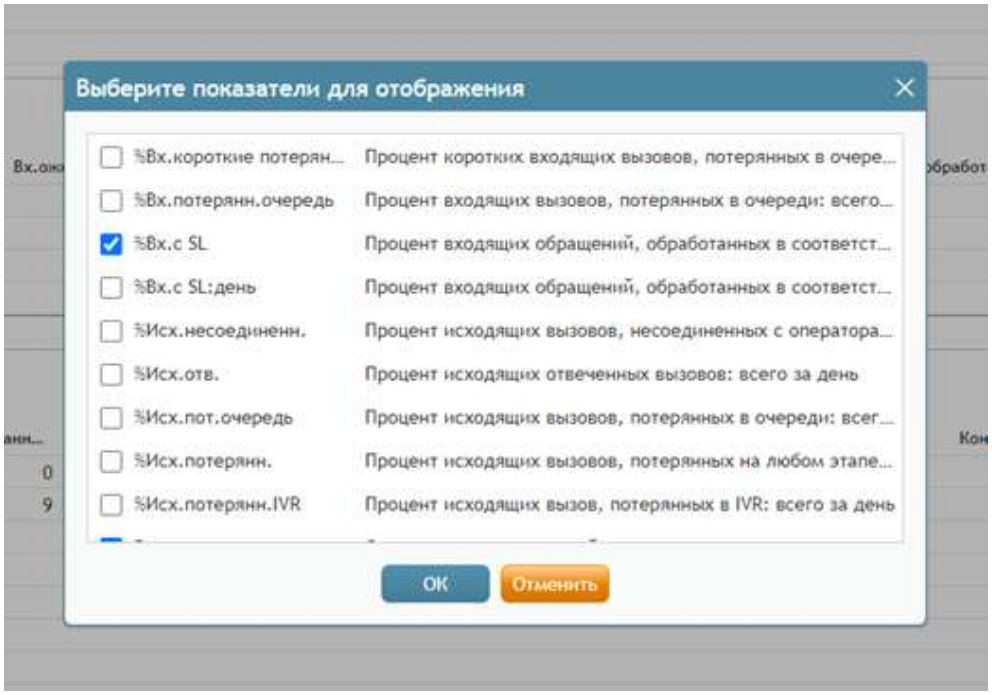


Рисунок. Настройка отображения онлайн статистик

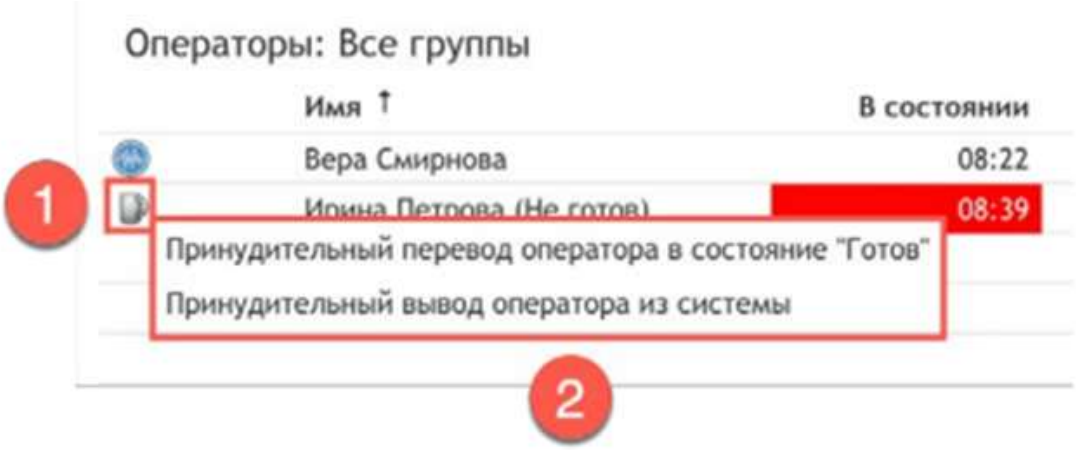


Рисунок. Принудительное изменение состояния оператора

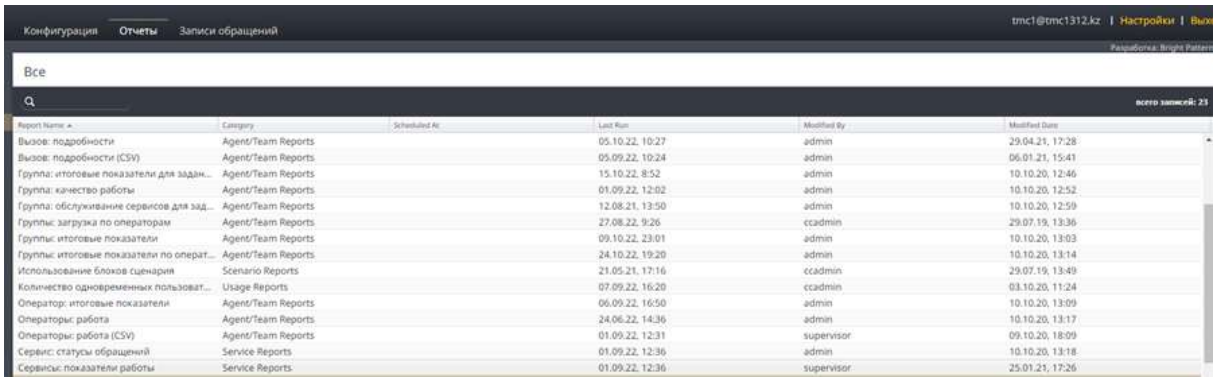


Рисунок. Просмотр онлайн статистик по операторам/сервисам

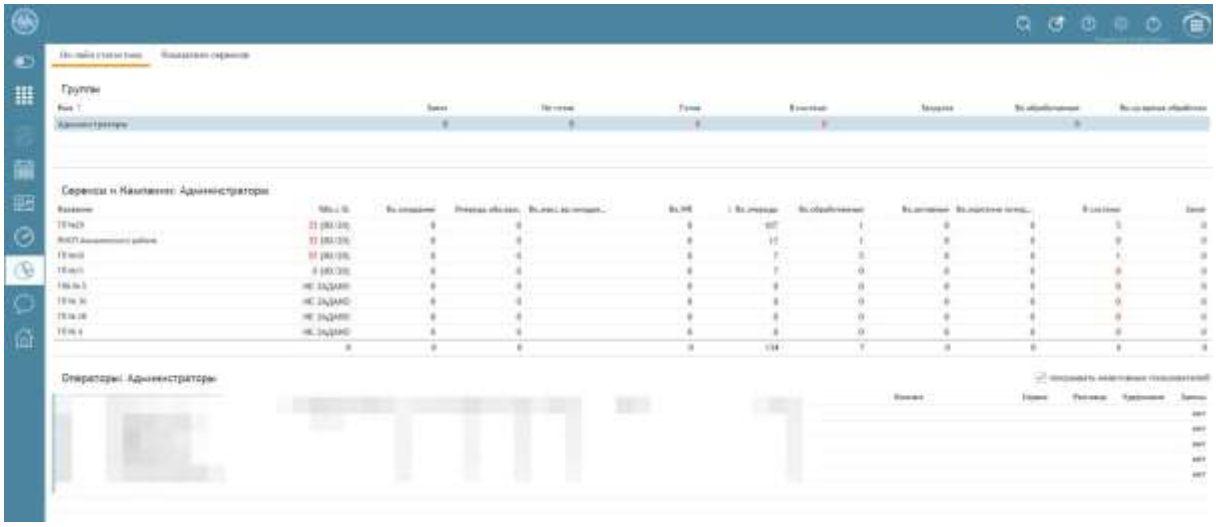


Рисунок. Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)

редактировать/контролировать подгруппы операторов;

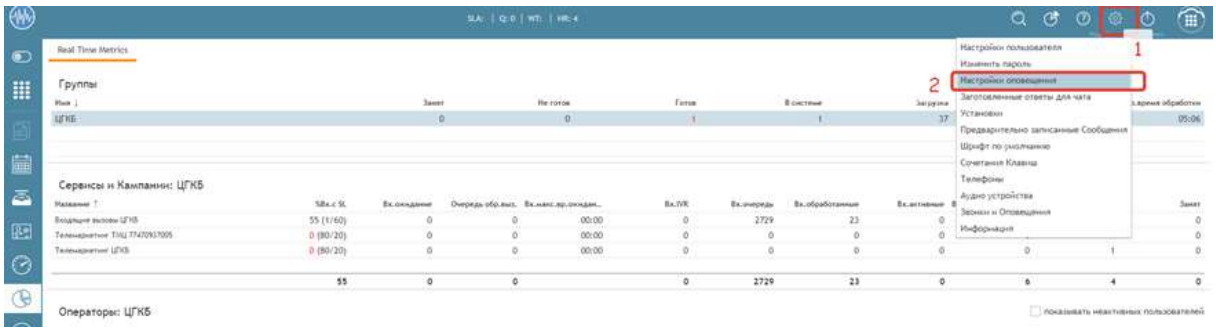


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

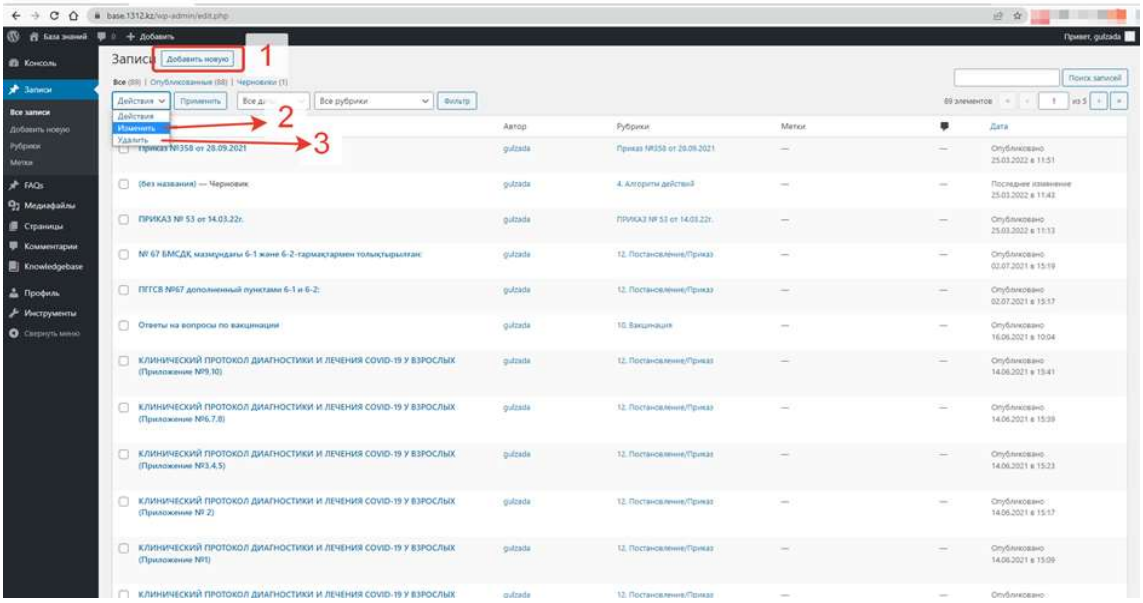


Рисунок. Возможность создания (1), редактирования (2), удаления статей (3) в Базе Знаний

выгрузка записей разговоров и чатов;

Рисунок. Выбора канала обращения (1), задания критериев поиска (2), кнопка Поиск (3)

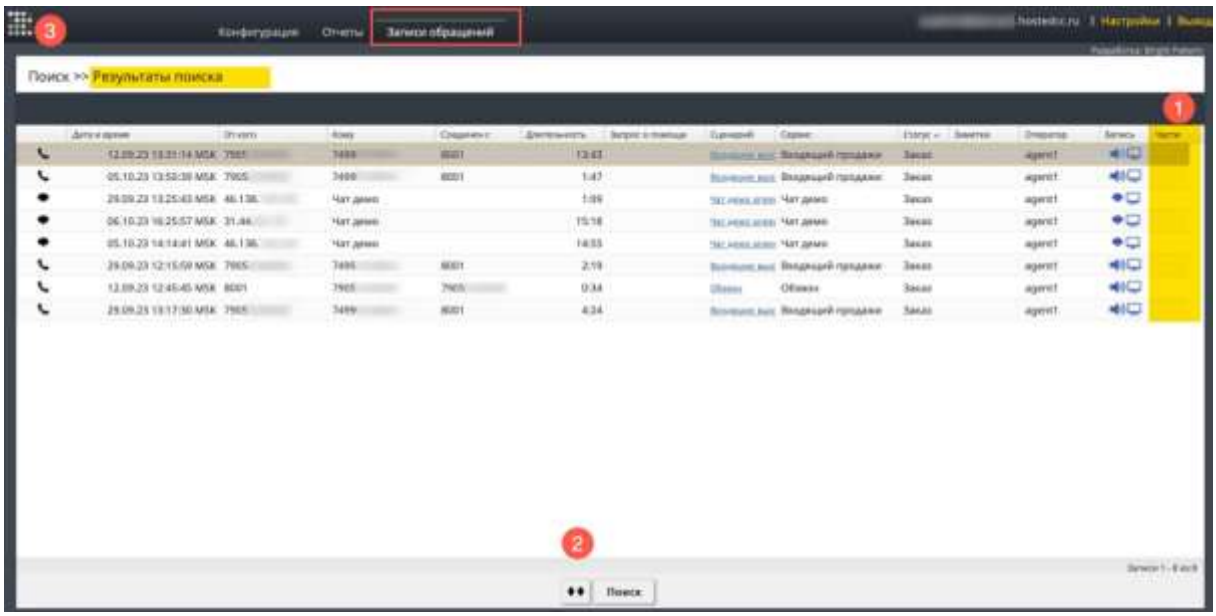


Рисунок. Сведения об обработке обращения в каждой части (1), Экспорт (2)

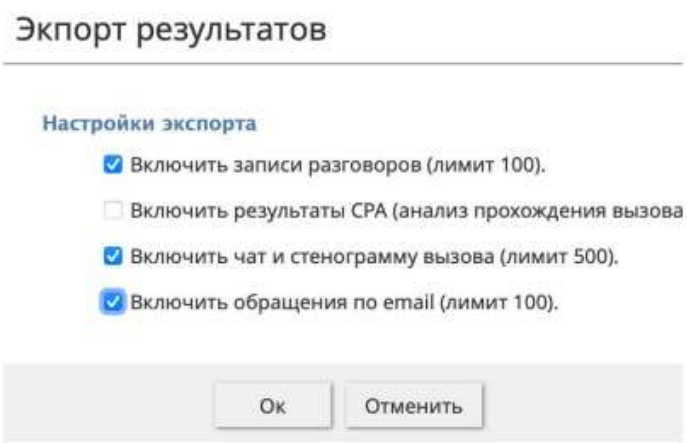


Рисунок. Выгрузка записей и чатов

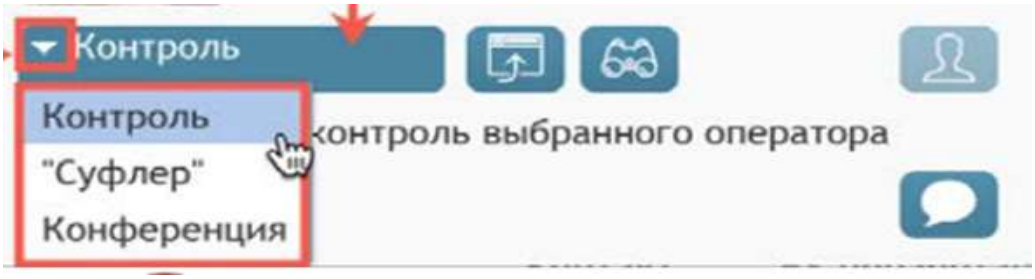


Рисунок. Доступ к записям всех разговоров и чатов

доступ к API онлайн статистики;

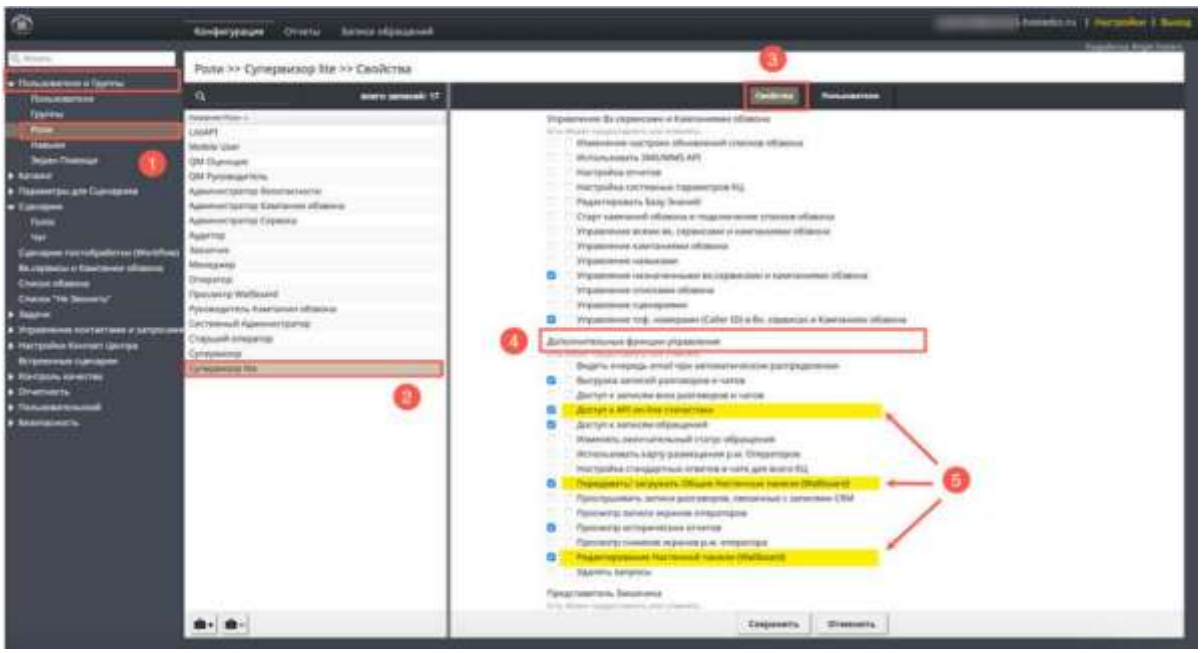


Рисунок. Пользователи и группы/ Роли (1), Название роли (2), Свойства (3), Раздел Дополнительные функции управления (4). Доступ к API онлайн статистики (5)

изменять окончательный статус обращения;

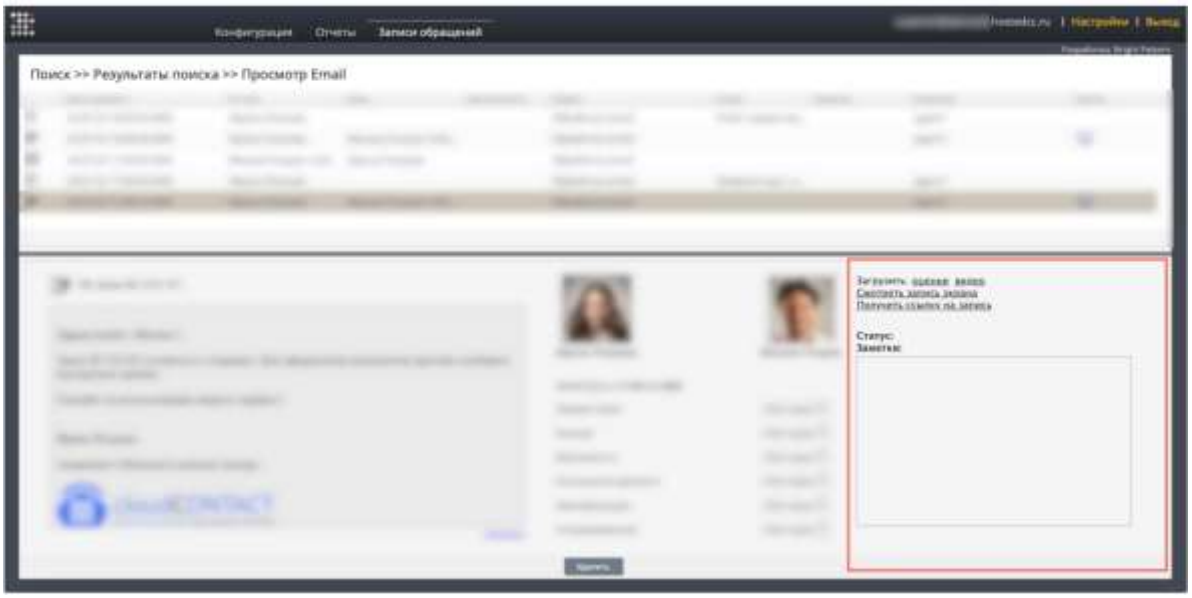


Рисунок. Изменять окончательный статус обращения

передавать/загружать общие настенные панели (Wallboard);

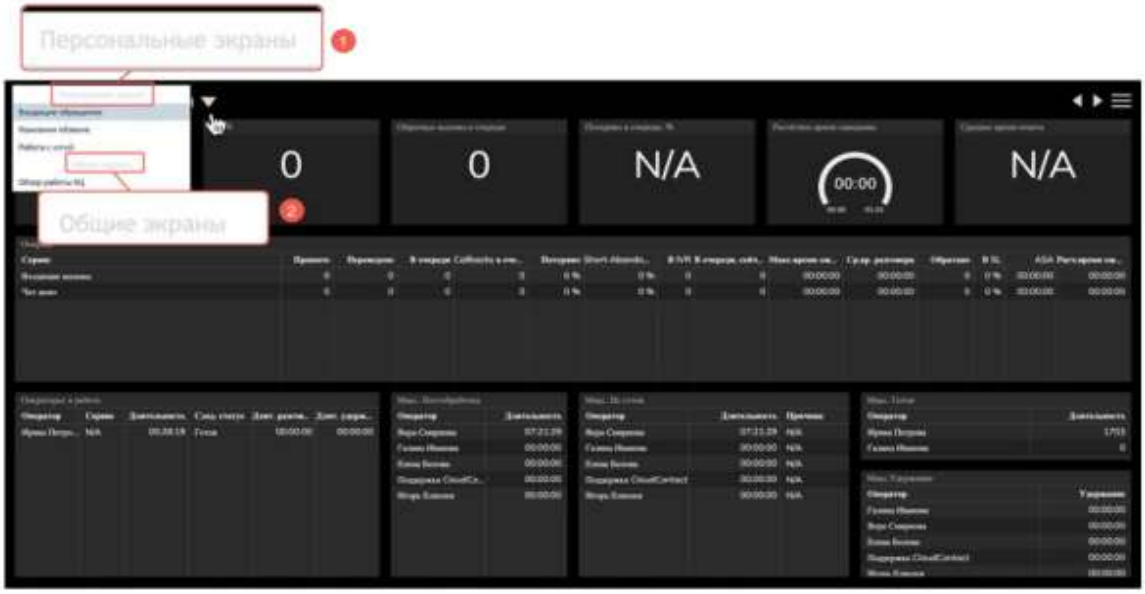


Рисунок. Персональные экраны (1), Общие экраны (2)

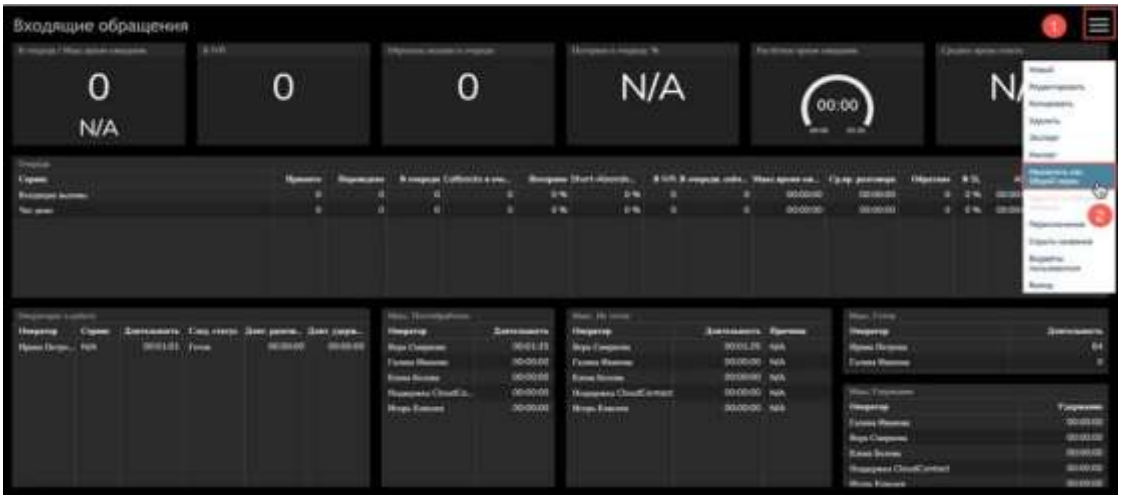


Рисунок. Меню (1) Назначить как Общий экран (2)

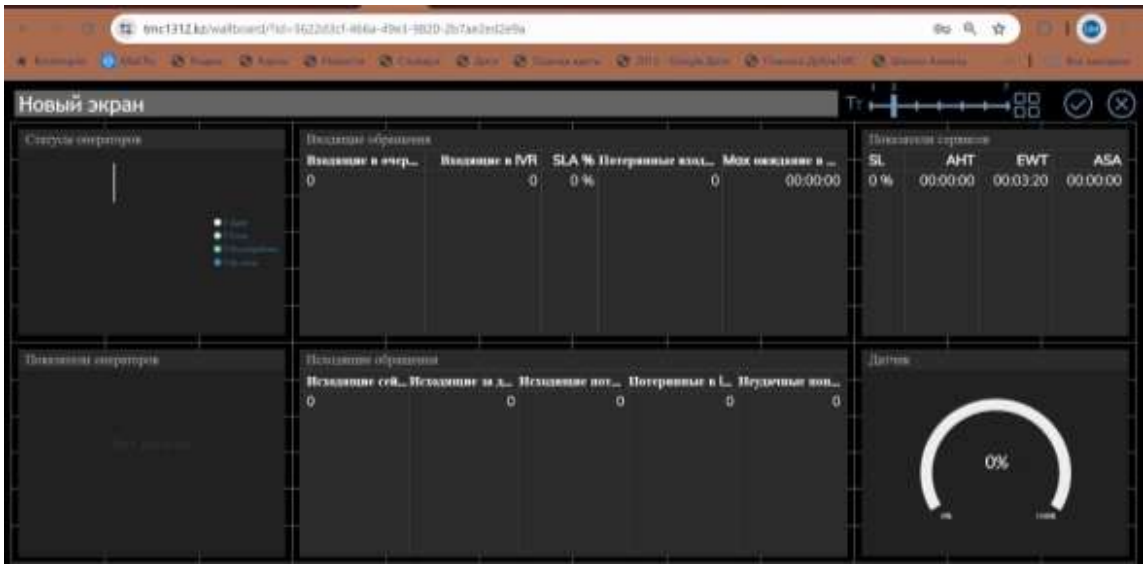


Рисунок. Дашборды

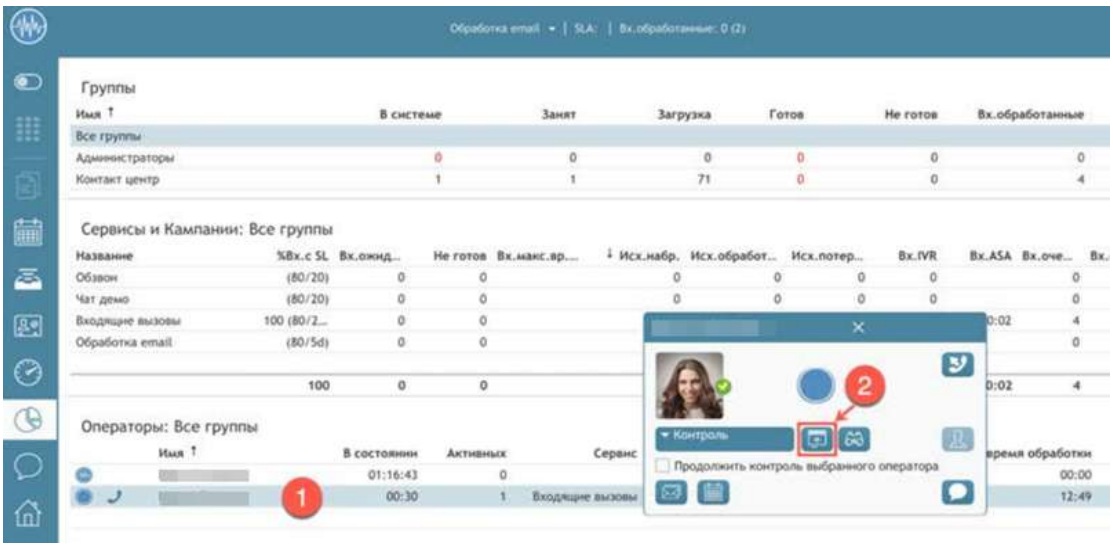


Рисунок. Просмотр онлайн экрана оператора

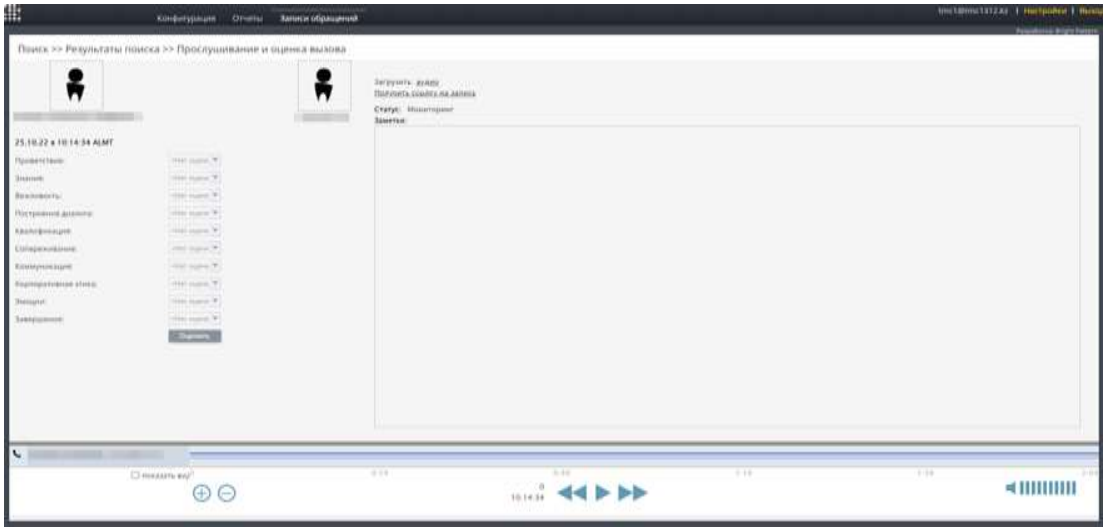


Рисунок. Прослушивание записи разговоров

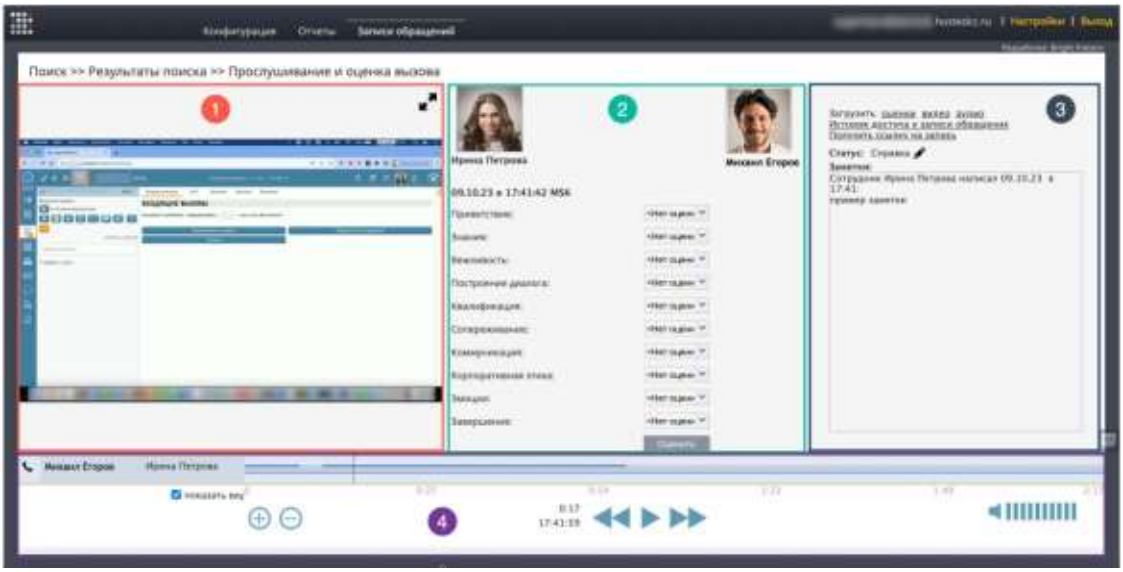


Рисунок. Просмотр записи экрана оператора (1), Область оценки качества работы (2), Область служебных действий (3), Область воспроизведения записи (4)

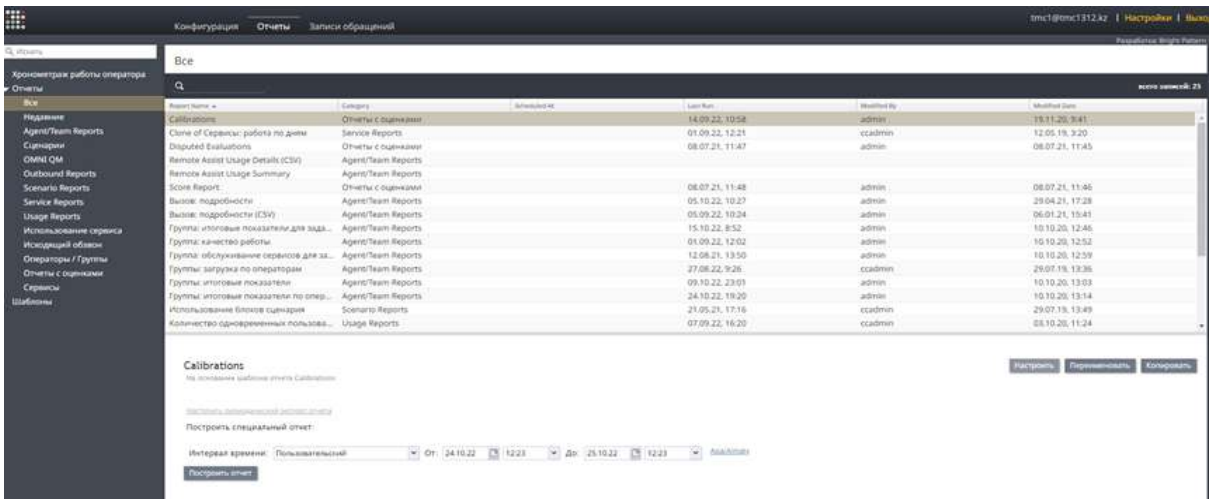


Рисунок. Просмотр исторических отчетов

редактирование настенной панели (Wallboard)

Рисунок. Редактирование дашбордов

создать и редактировать шаблоны быстрых ответов для операторов;

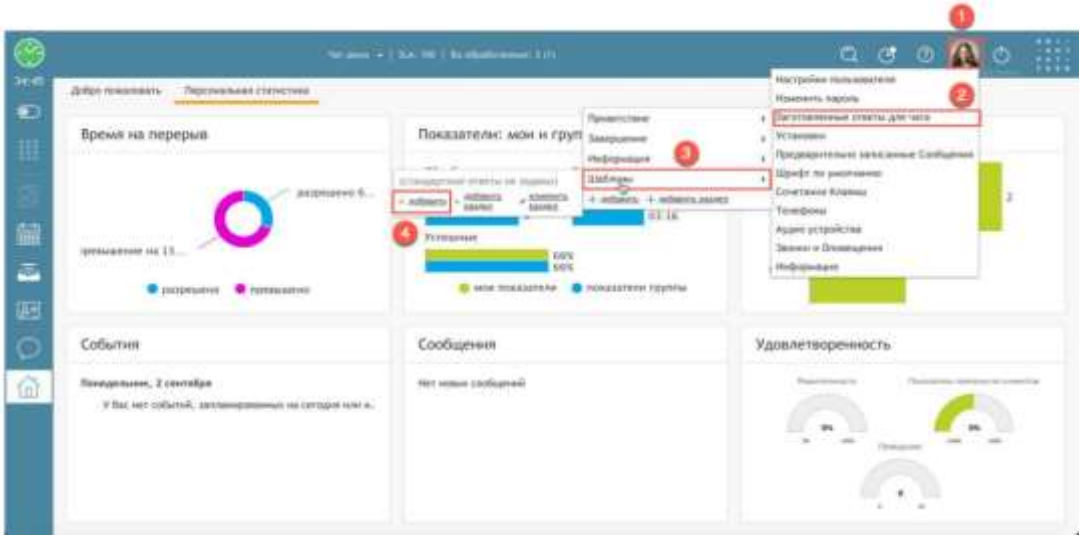


Рисунок. Настройки (1), заготовленные ответы для чата (2), добавить шаблон (3) добавить вложение/текст (4)

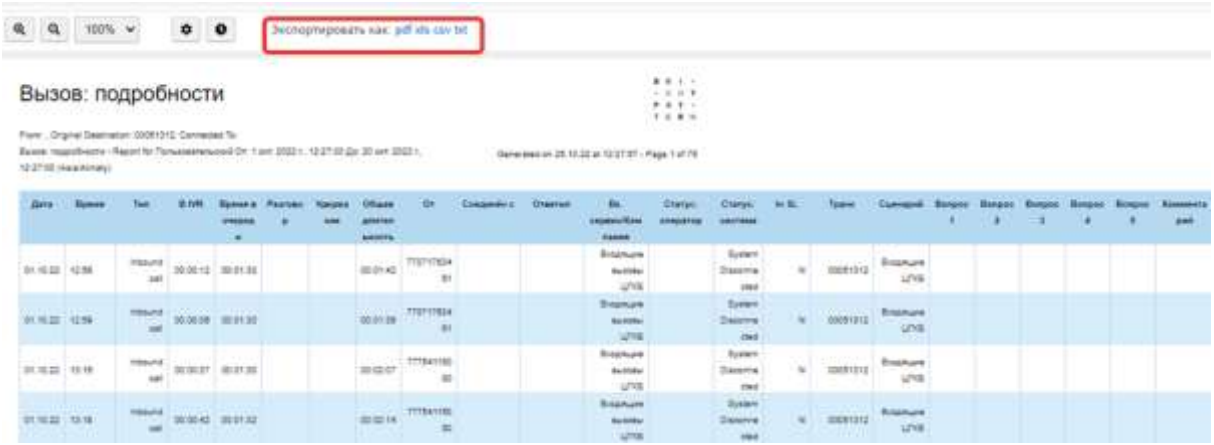


Рисунок. Скачивание отчетов по статистическим данным

просмотр статистических данных;

отслеживание диалогов операторов в режиме реального времени.

Старший врач имеет возможность онлайн контроля качества обращения в трёх режимах:

- Контроль (невидимка) – слышит разговор оператора и клиента (или видит их чат), при этом они не слышат супервизора. У оператора нет индикации, что его разговор прослушивается. Супервизор может написать в чате оператору рекомендации по обработке вызова.
- Суфлер – слышит разговор оператора и клиента (или видит их чат) и может разговаривать с оператором. Клиент не слышит разговор супервизора и оператора.
- Конференция – все стороны разговора (старший врач, оператор и клиент) слышат друг друга (или участвуют в общей переписке в чате). Старший врач может переключаться в любом порядке между режимами в рамках контроля одного обращения.

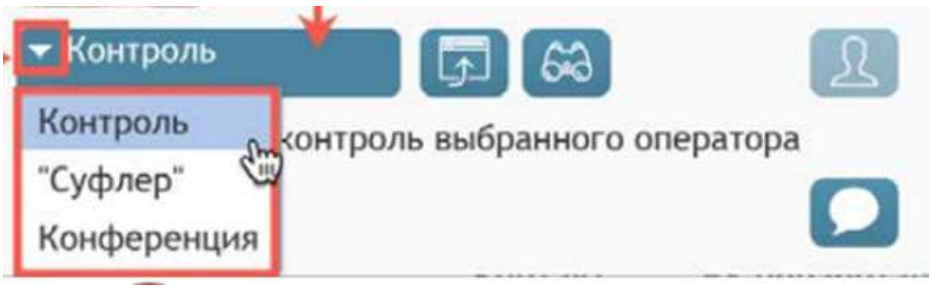


Рисунок. Контроль выбранного оператора

Старший врач имеет возможность подключиться к любому обращению, обслуживаемому оператором его группы. Оператор может сам попросить супервизора подключиться к вызову, запросив помощи, в этом случае на экране мониторинга у супервизора рядом с именем оператора появляется индикатор запроса помощи.

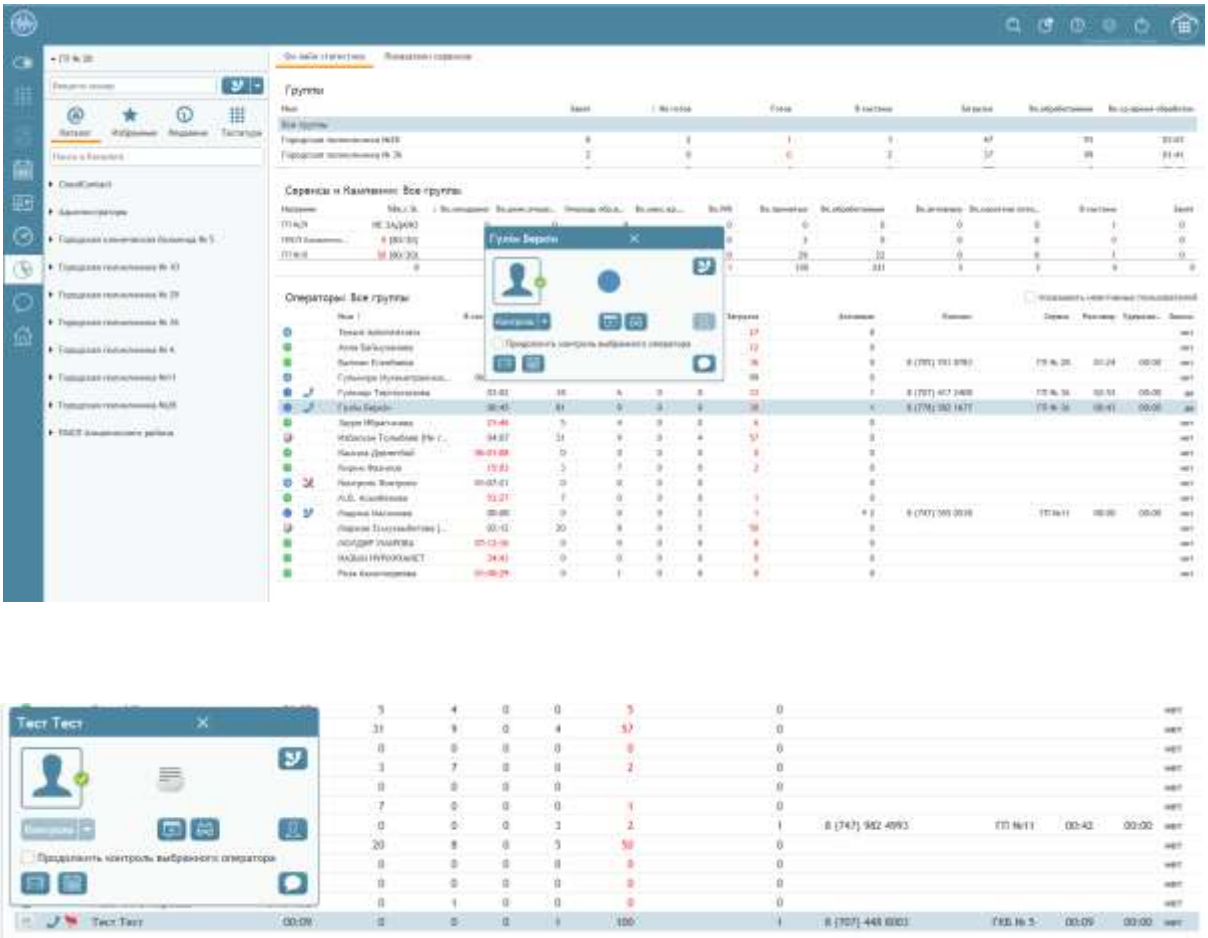


Рисунок. Индикатор запроса помощи

Старший врач имеет возможность переключаться в любом порядке между режимами в рамках контроля одного обращения.

Во время контроля качества обращений супервизор имеет возможность проставить оценку работе оператора по нескольким критериям. Выставленные оценки сохраняются вместе с записью обращения и доступны при прослушивании записи (просмотре чата).

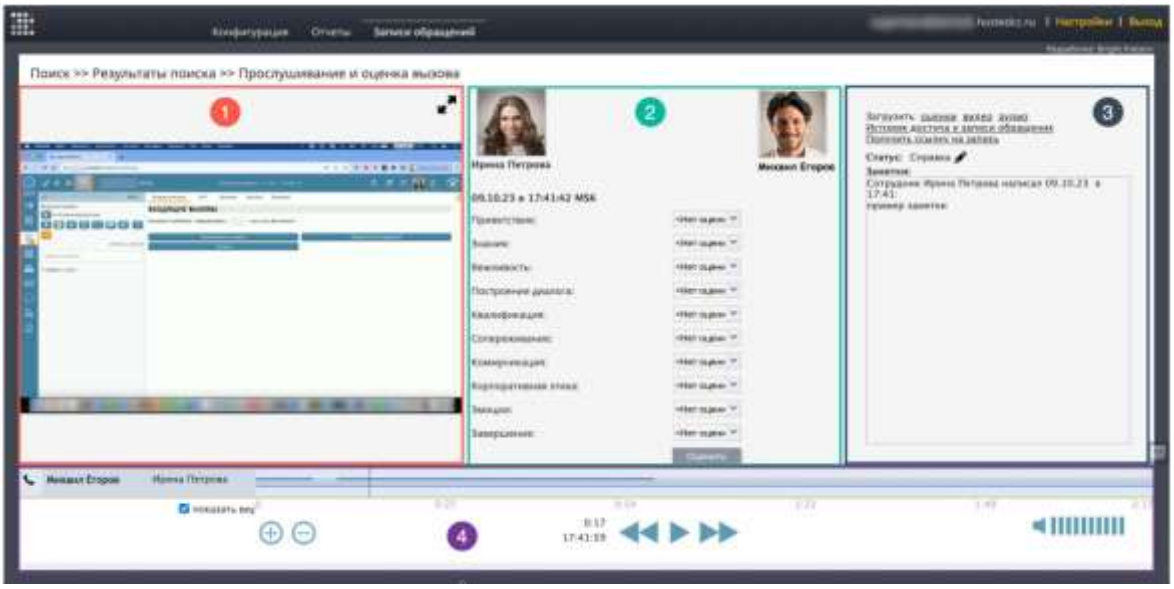


Рисунок. Просмотр записи экрана оператора (1), Область оценки качества работы (2), Область служебных действий (3), Область воспроизведения записи (4)

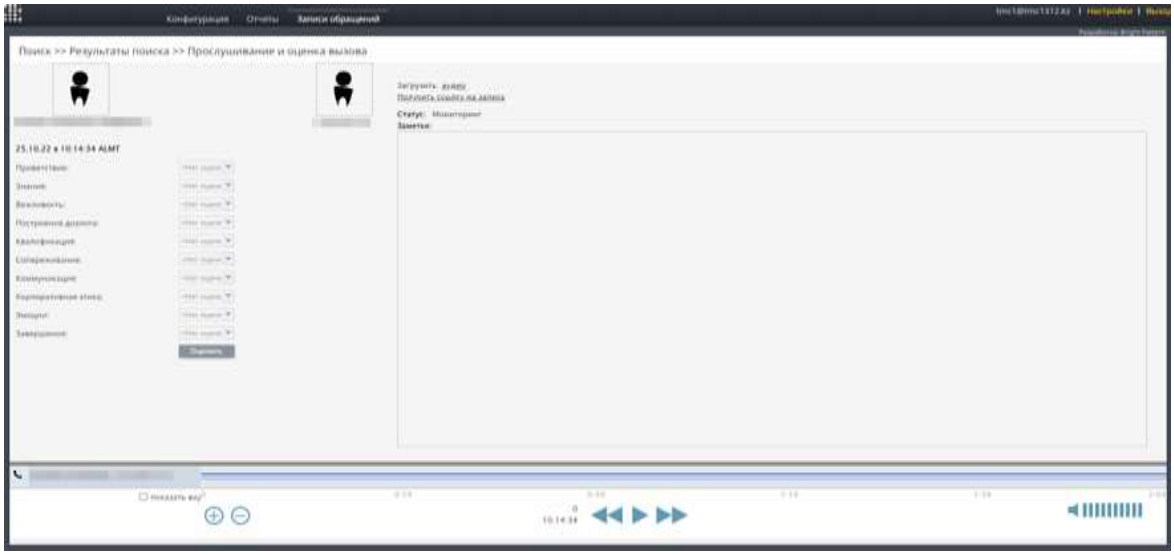


Рисунок. Прослушивание записи разговоров

Старший врач имеет возможность принудительно изменить состояние любого оператора, входящего в контролируемую группу. Он может принудительно перевести оператора в состояние «Готов» или вывести его из сервиса.

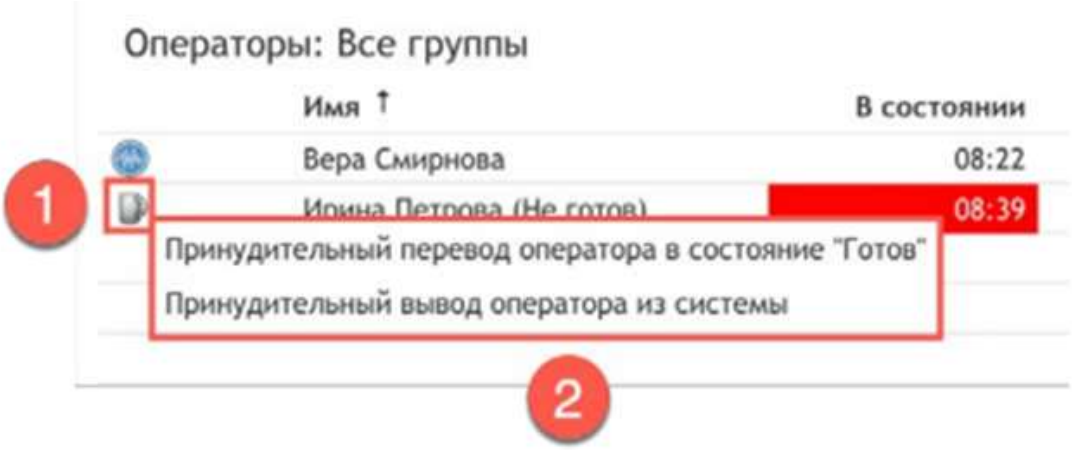


Рисунок. Принудительный перевод оператора в статус «Готов»/отключение от сервиса

Помимо прослушивания разговоров, старший врач имеет возможность осуществлять визуальный контроль за рабочим местом оператора (см. Рисунок 52). У оператора нет индикатора, что его рабочее место просматривается. Доступны два режима наблюдения:

- контроль области информации: старший врач видит вкладки области информации, которые заданы в сценарии обслуживания в виде снимков экранов;
- контроль рабочего места – наблюдение за рабочим местом оператора в режиме реального времени. Старший врач видит рабочий стол оператора: все программы, открытые на компьютере оператора.

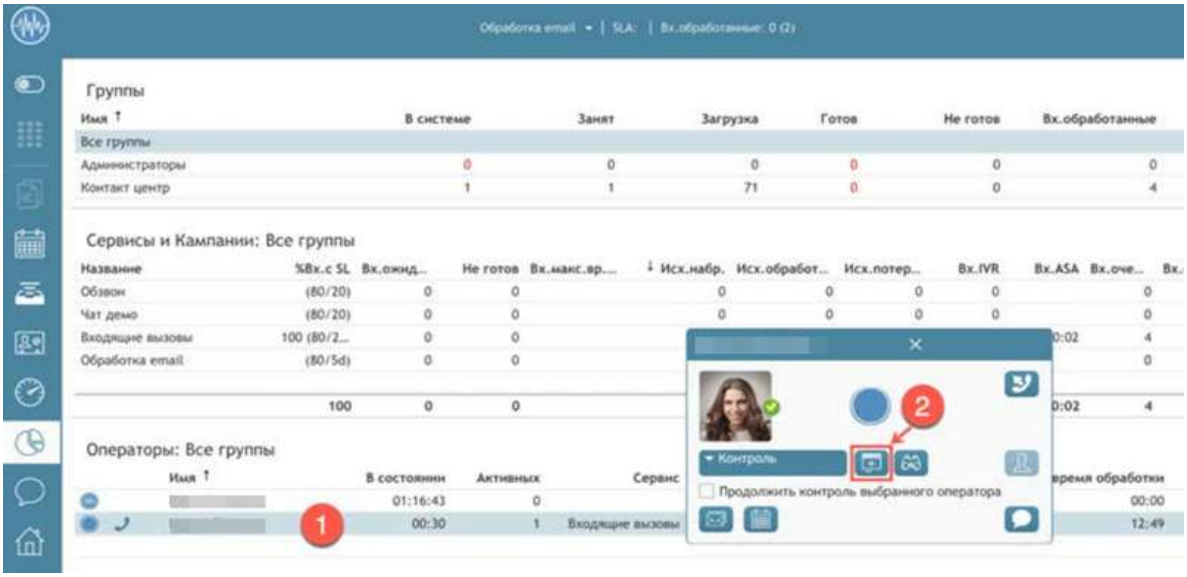


Рисунок. Просмотр онлайн экрана сотрудника

При прослушивании/просмотре завершенных обращений (голос, чат) у старшего врача есть возможность оценки работы персонала (см. Рисунок 201, 202):

- Оценка всех типов обращений (омниканальность);
- Прослушивание вызова, просмотр email и чата, видео экрана (если велась запись) оператора при оценке работы оператора;
- Оценка деловых и личных качеств оператора;

- Онлайн контроль KPI операторов;
- Настройка KPI (показателей оценки) и их веса;
- Задание критериев для выборки оцениваемых обращений;
- Рандомизации результатов поиска оцениваемых обращений;
- Специальный интерфейс контроля для отображения поставленных, отложенных и выполненных задачах по оценке операторов;
- Отправка оценок оператору для ознакомления и комментариев;
- Возможность выбора примеров записанных обращений для обучения операторов;
- Визуальный конструктор форм оценки.
- Функционал интерфейса рабочего места Старшего врача позволяет наблюдать за ходом исходящего обзвона и контролировать его работу.
    - Помимо контроля показателей исходящего обзвона, старший врач имеет возможность:
- Запускать и останавливать кампанию обзвона;
- Смотреть статистику по спискам обзвона;
- Включать и отключать списки обзвона;
- Смотреть статистику по работе групп операторов, задействованных в кампании.

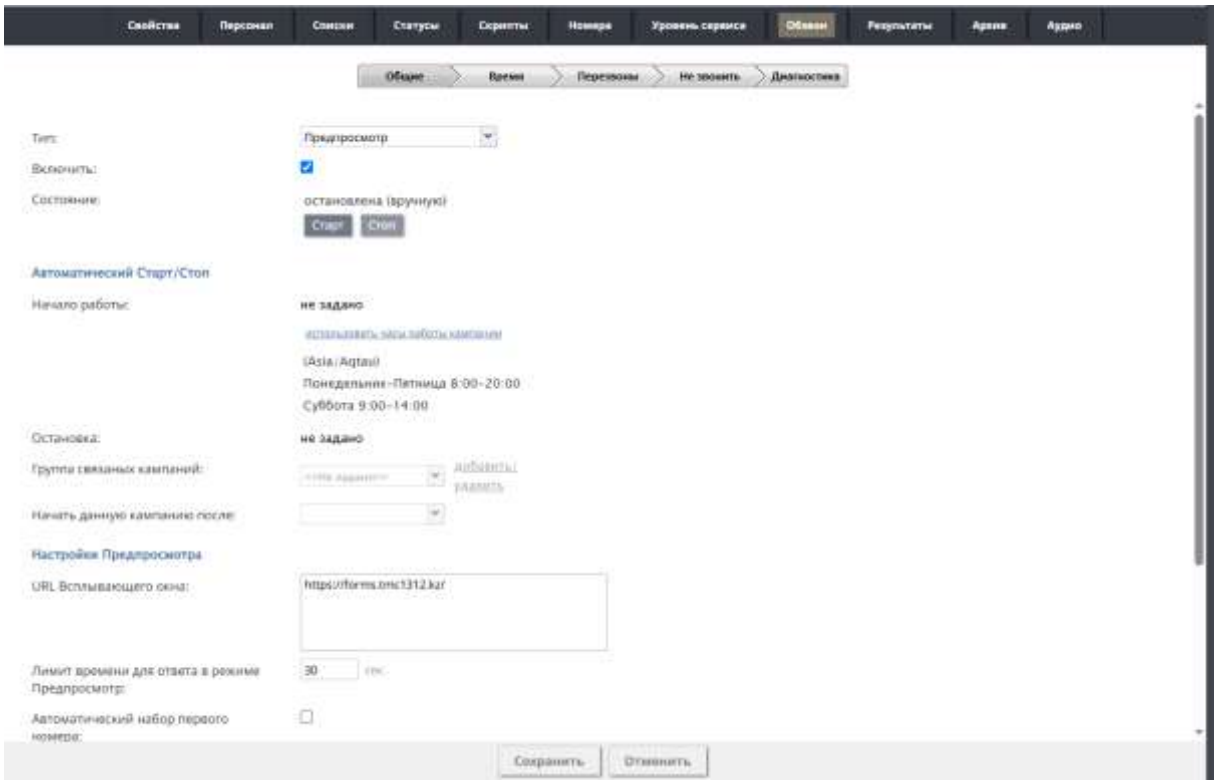


Рисунок. Контроль исходящего обзвона

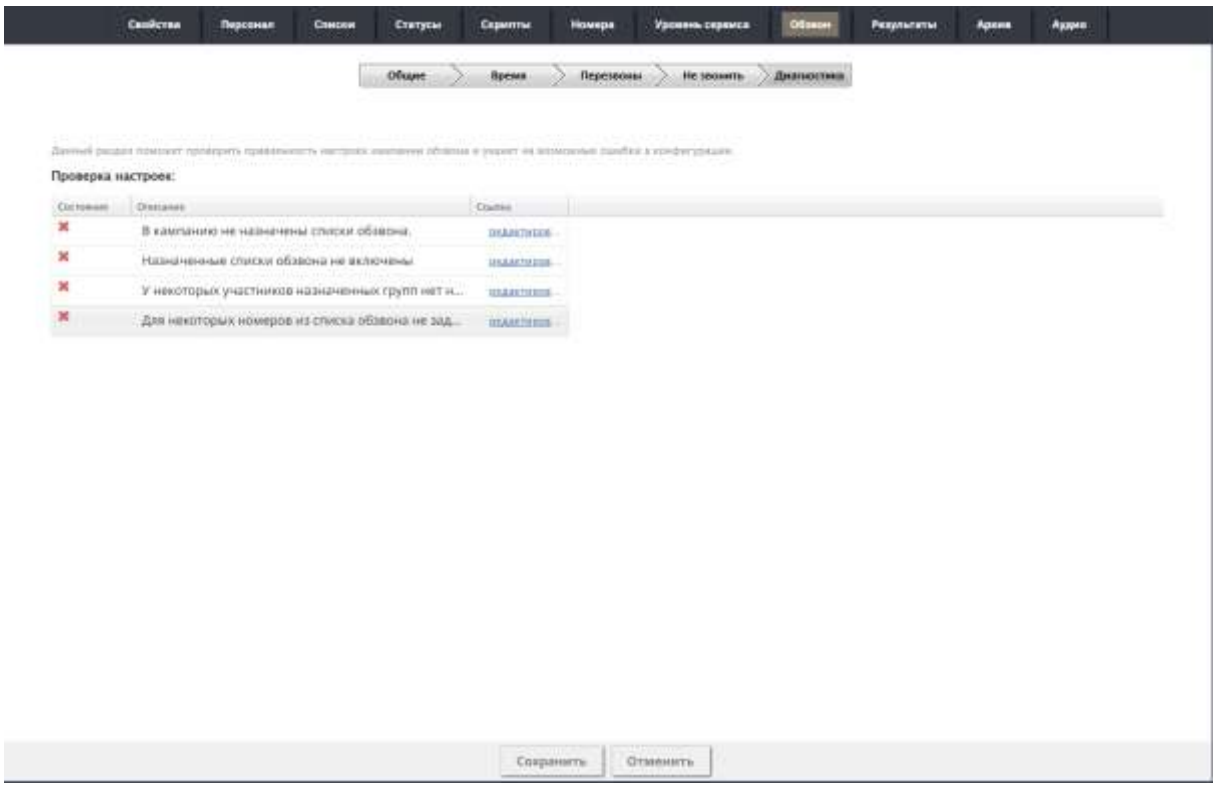


Рисунок. Просмотр статистики по спискам обзвона

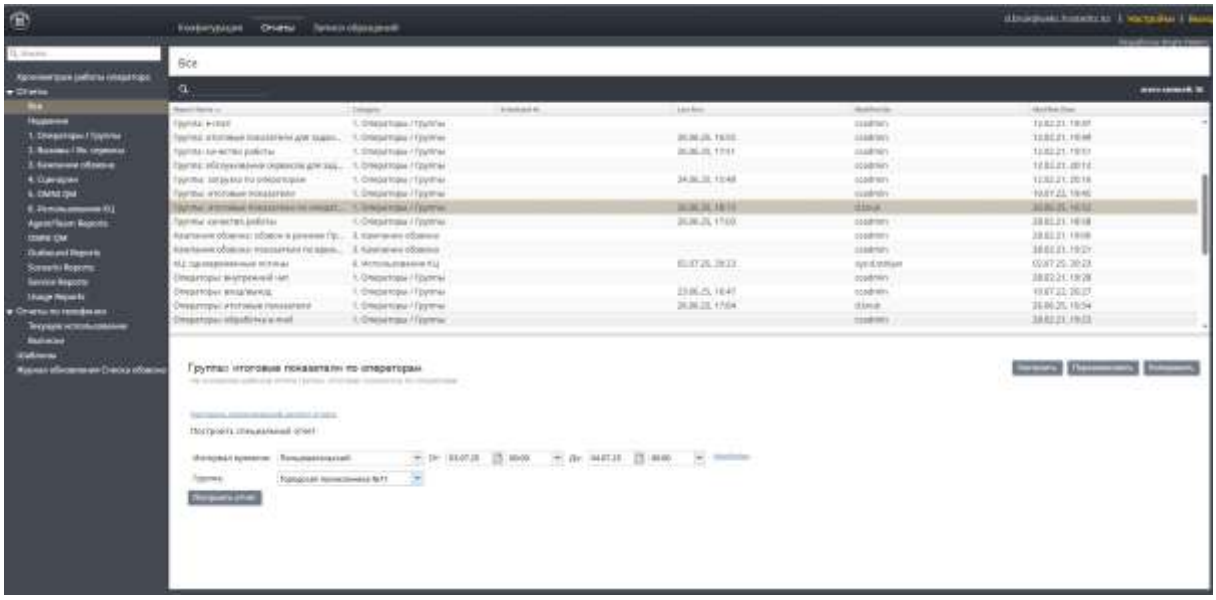


Рисунок. Просмотр статистики по группам операторов

Рисунок. Просмотр статистики по группам операторов

На рабочем месте старшего врача отображаются онлайн показатели, которые обновляются каждые несколько секунд для отображения реального состояния работы контакт-центра.

Используются показатели двух видов — итоговые и текущие:

- Итоговый показатель отображает сводные данные по конкретной статистике с момента начала ее подсчета в течении ближайших 24 часов и до текущего времени (с накопительным итогом).
- Текущий показатель отображает статистику состояния того или иного ресурса в настоящее время.

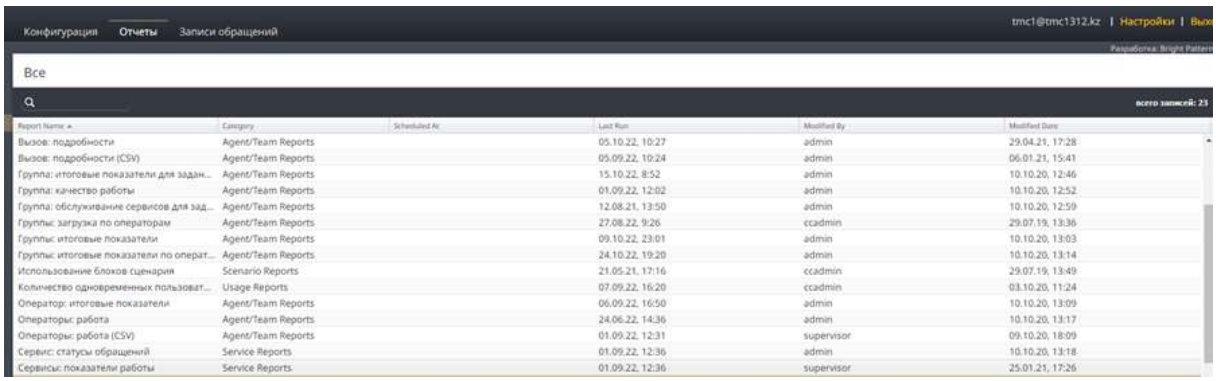


Рисунок. Просмотр онлайн статистик по операторам/сервисам

Старший врач может самостоятельно управлять настройками отображения онлайн статистик: удалять, добавлять и менять порядок расположения.

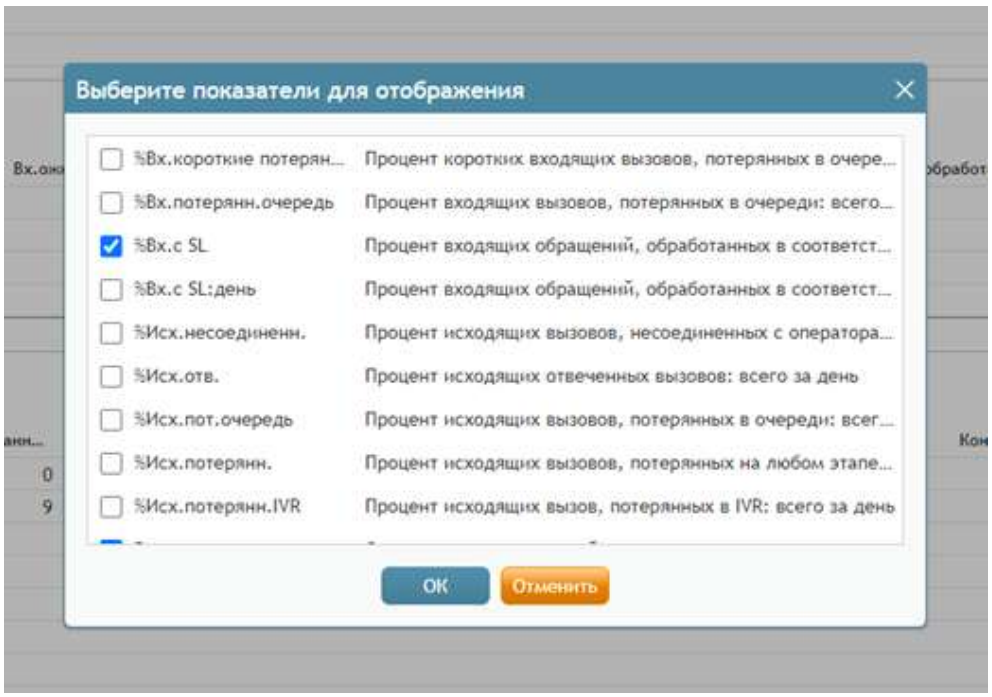


Рисунок. Настройка отображения онлайн статистик

Старший врач может задавать пороговые значения для параметров, связанных с сервисом, кампанией или оператором. При достижении данного значения на рабочем месте выводится соответствующее уведомление

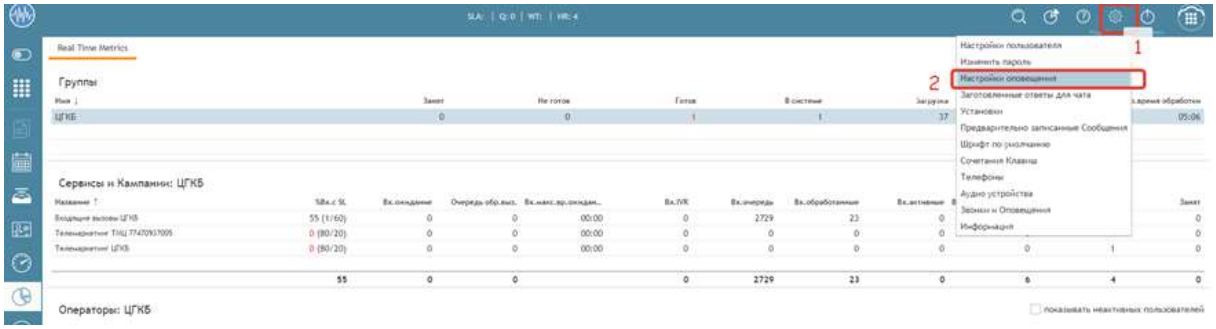


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

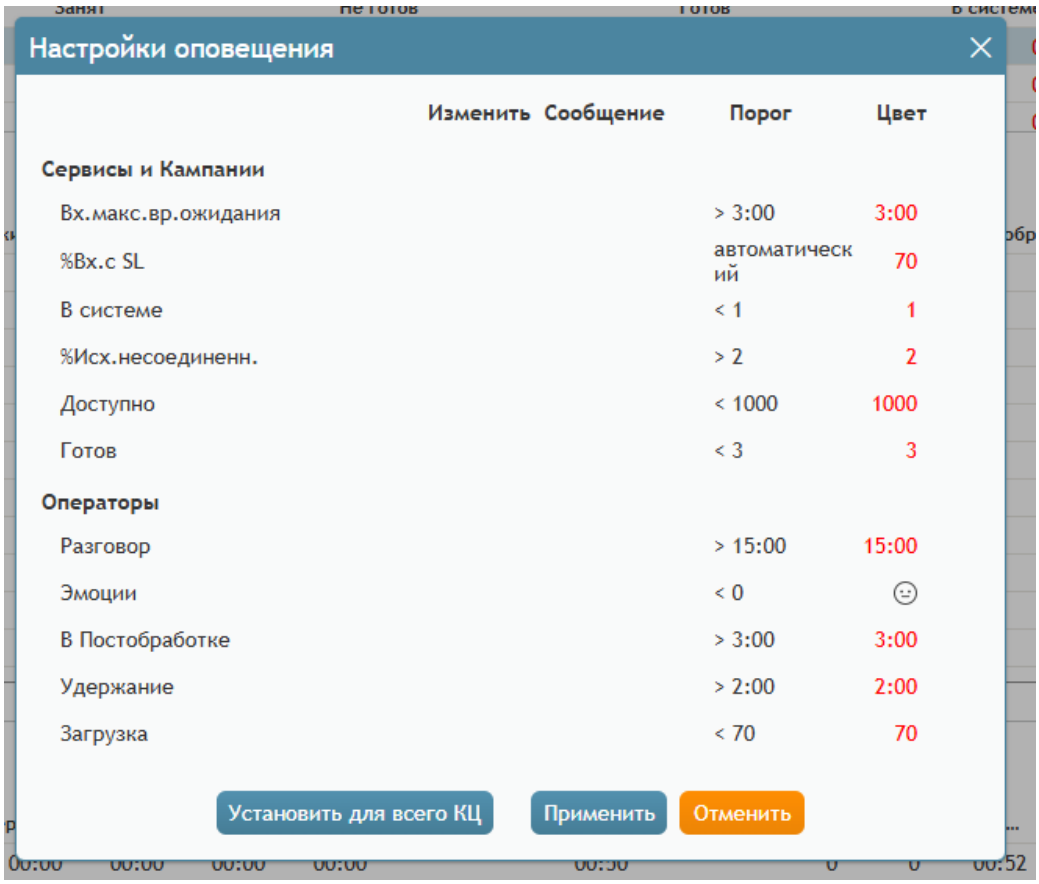


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

Уведомления для табличных статистик:

- всплывающее окно с названием параметра и его актуальным значением;
- изменение цвета значения параметра в области онлайн отчетности на рабочем месте супервизора. Изменение цвета для каждого параметра настраивается индивидуально, как и цвет ячейки параметра.

Приложение № 4

Требования к ПО в части подсистемы Настенные панели (Wallboard)

Подсистема предоставляет настенные панели (Wallboard) в режиме реального времени и исторические данные по работе ЕКЦ.

Возможность отслеживать ключевые показатели в режиме реального времени, управлять очередями, оценивать производительность операторов и оперативно принимать управленческие решения.

Настенная панель отображается в виде сетки, содержащей карточки; на этих карточках выводятся настраиваемые виджеты. Настенная панель отображается в 2-х режимах: в режиме просмотра и в режиме редактирования.

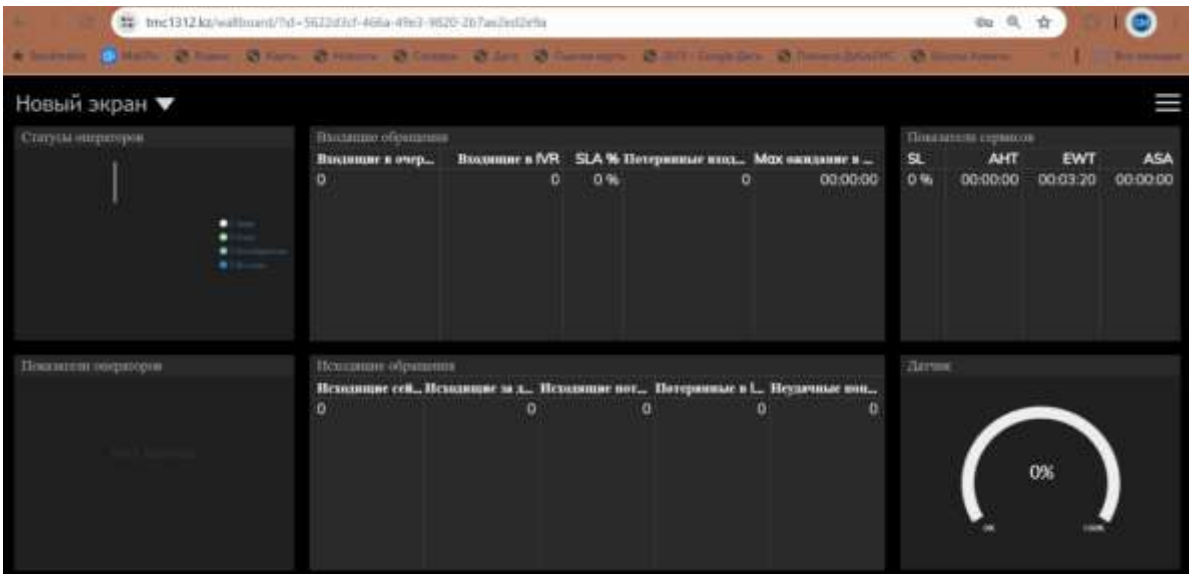


Рисунок. Дашборд

Рисунок. Редактирование дашбордов

В режиме просмотра виджеты отображают статистику и показатели в реальном времени для различных сервисов и операторов. В режиме редактирования отображаются те же виджеты вместе с элементами управления, которые можно редактировать, добавлять или удалять.

Ниже перечислены необходимые метрики и показатели для выбора в виджетах:

- Входящие вызовы в IVR: сейчас;
- Входящие вызовы в очереди, сейчас;
- Входящие вызовы, доставленные операторам: сейчас;
- Входящие вызовы, завершенные в Самообслуживании (IVR) ;
- Входящие вызовы, направленные на операторов;
- Входящие вызовы, находящиеся в IVR, в очереди или у оператора: сейчас;
- Входящие вызовы, обработанные операторами;
- Входящие вызовы, обработанные операторами в %;
- Входящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами;
- Входящие вызовы, отключенные сервисом в IVR;
- Входящие вызовы, отключенные сервисом в очереди;
- Входящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам;
- Входящие вызовы, поставленные в очередь;
- Входящие вызовы, потерянные в очереди;
- Входящие вызовы, потерянные в очереди в %;
- Входящие вызовы, потерянные при доставке операторам;
- Входящие вызовы: заданный уровень сервиса;
- Входящие вызовы: максимальное время ожидания, сейчас;
- Входящие вызовы: обработанные, уникальные;
- Входящие вызовы: общее время разговора;
- Входящие вызовы: порог уровня сервиса;
- Входящие вызовы: поставленные в очередь, уникальные;
- Входящие вызовы: среднее время разговора;
- Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди;
- Входящие короткие вызовы, потерянные в очереди, в %;
- Входящие обращения, обработанные в соответствии с SLA (20 последний), в %;
- Входящие обращения, в обработке у операторов, сейчас;
- Входящие обращения, обработанные в соответствии с SLA, в %;
- Входящие обращения, переведенные операторами на внешние номера;
- Входящие обращения, поставленные на удержание: всего за день;
- Входящие отвеченные вызовы, завершенные клиентами;
- Входящие отвеченные вызовы, завершенные операторами;
- Входящие переведенные вызовы;
- Входящие полученные;
- Входящие потерянные вызовы;
- Входящие потерянные вызовы в %;
- Выбранные операторами в системе;
- Выбранные операторами в состоянии: Готов;
- Выбранные операторами в состоянии: Занято;
- Выбранные операторами в состоянии: Не готов;

- Загрузка выбранных операторов;
- Записи, доступные для набора, сейчас (при исходящем обзвоне);
- Исходящие вызовы, доставленные операторам: сейчас;
- Исходящие вызовы, направленные на операторов;
- Исходящие вызовы, находящиеся в IVR сейчас в %;
- Исходящие вызовы, находящиеся в очереди, сейчас;
- Исходящие вызовы, обработанные операторами;
- Исходящие вызовы, обработанные операторами: сейчас;
- Исходящие вызовы, отклоненные или оставленные без ответа операторами;
- Исходящие вызовы, отключенные в IVR;
- Исходящие вызовы, отключенные в очереди;
- Исходящие вызовы, отключенные сервисом на этапе доставки операторам;
- Исходящие вызовы, переведенные операторами на внешние номера;
- Исходящие вызовы, поставленные в очередь;
- Исходящие вызовы, потерянные в IVR;
- Исходящие вызовы, потерянные в IVR в %;
- Исходящие вызовы, потерянные в очереди;
- Исходящие вызовы, потерянные в очереди в %;
- Исходящие вызовы, потерянные при доставке операторам;
- Исходящие вызовы: закрытые записи в активных списках, в %;
- Исходящие вызовы: записи, входящие за пределы заданной квоты;
- Исходящие вызовы: записи, предварительно просмотренные (для кампаний в режиме «Предпросмотр»);
- Исходящие вызовы: количество записей, исключенных из обзвона из-за совпадения со списком «Не Звонить»;
- Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день;
- Исходящие вызовы: набранные записи, всего за день, в %;
- Исходящие вызовы: общее время разговора;
- Исходящие вызовы: общее число закрытых записей;
- Исходящие вызовы: общее число закрытых записей, в %;
- Исходящие вызовы: оставшиеся записи в активных списках;
- Исходящие вызовы: оставшиеся записи с персональным назначением операторов;
- Исходящие вызовы: потерянные;
- Исходящие вызовы: потерянные в %;
- Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме «Предпросмотр»;
- Исходящие вызовы: пропущенные записи в режиме «Предпросмотр», в %;
- Исходящие вызовы: среднее время разговора;
- Исходящие неудачные попытки вызовов;
- Исходящие отвеченные вызовы, завершенные клиентами;
- Исходящие отвеченные вызовы, завершенные операторами;
- Исходящие отвеченные попытки вызовов;
- Исходящие отвеченные попытки вызовов в %;
- Исходящие отвеченные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения;
- Исходящие отвеченные попытки вызовов, не соответствующие заданной скорости соединения в %;

- Исходящие попытки вызовов;
- Исходящие попытки вызовов, сейчас;
- Исходящие: завершенные записи в активных списках обзвона;
- Исходящие: завершенные записи с персональным назначением операторов;
- Количество выбранных статусов;
- Количество записей во всех активных списках обзвона;
- Количество обращений, переназначенных из других сервисов (ПМСП);
- Количество обращений, предназначенных операторами на другие сервисы (ПМСП);
- Обзвон: Интенсивность вызовов сейчас;
- Обратный вызов: в очереди сейчас;
- Обратный вызов: запрошенные;
- Обратный вызов: потерянные в IVR;
- Операторы в состоянии Постобработка;
- Операторы, работающие в данном сервисе;
- Показатели опроса пациентов;
- Процент выбранных статусов;
- Расчетная продолжительность кампании обзвона;
- Расчетное время ожидания для входящих обращений;
- Среднее время обработки;
- Среднее время ответа на входящие обращения;
- Среднее время простоя для выбранных операторов;
- Средняя продолжительность Предпросмотра для выбранных операторов;
- Уникальные входящие обращения, поставленные на удержание: всего за день.

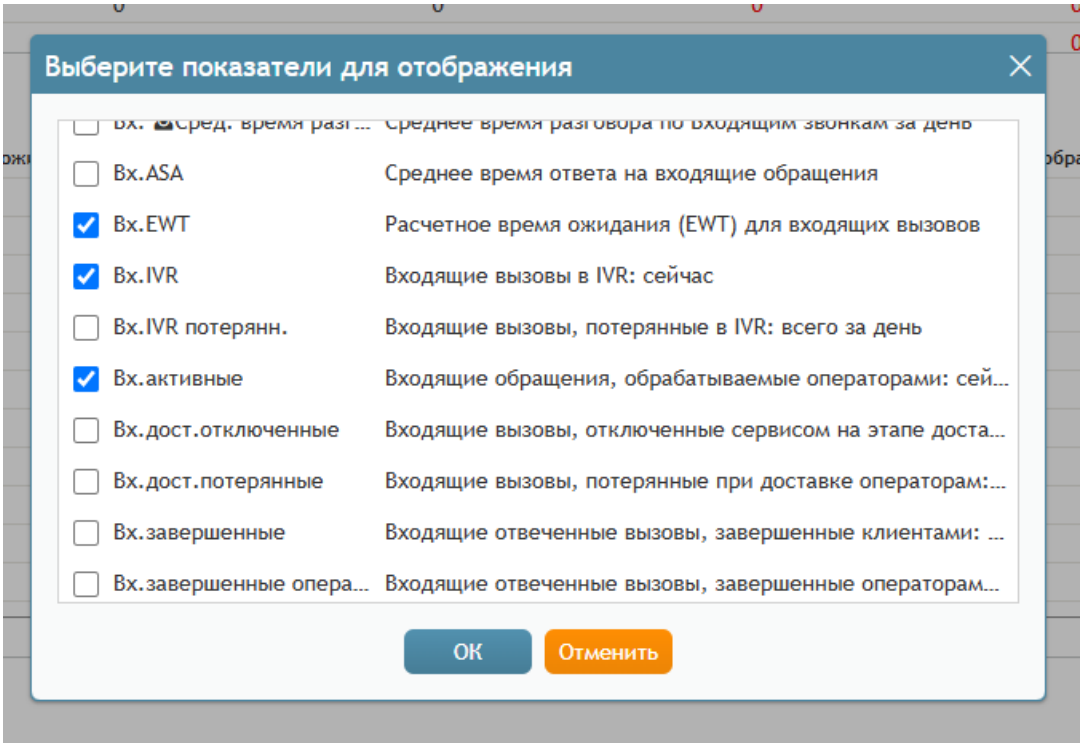


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Старший врач имеет возможность задать пороговые значения для параметров, связанных с сервисом, кампанией или оператором. При достижении данного значения, на рабочем месте супервизора выводится соответствующее уведомление.

Уведомления для настенной панели:

- звуковое предупреждение - воспроизводится звуковой сигнал всякий раз, когда пороговые значения уровня обслуживания превышаются для данной статистики или метрики;
- изменение цвета виджета при превышении показателей. Изменение цвета для каждого параметра настраивается индивидуально, также, как и цвет ячейки параметра.

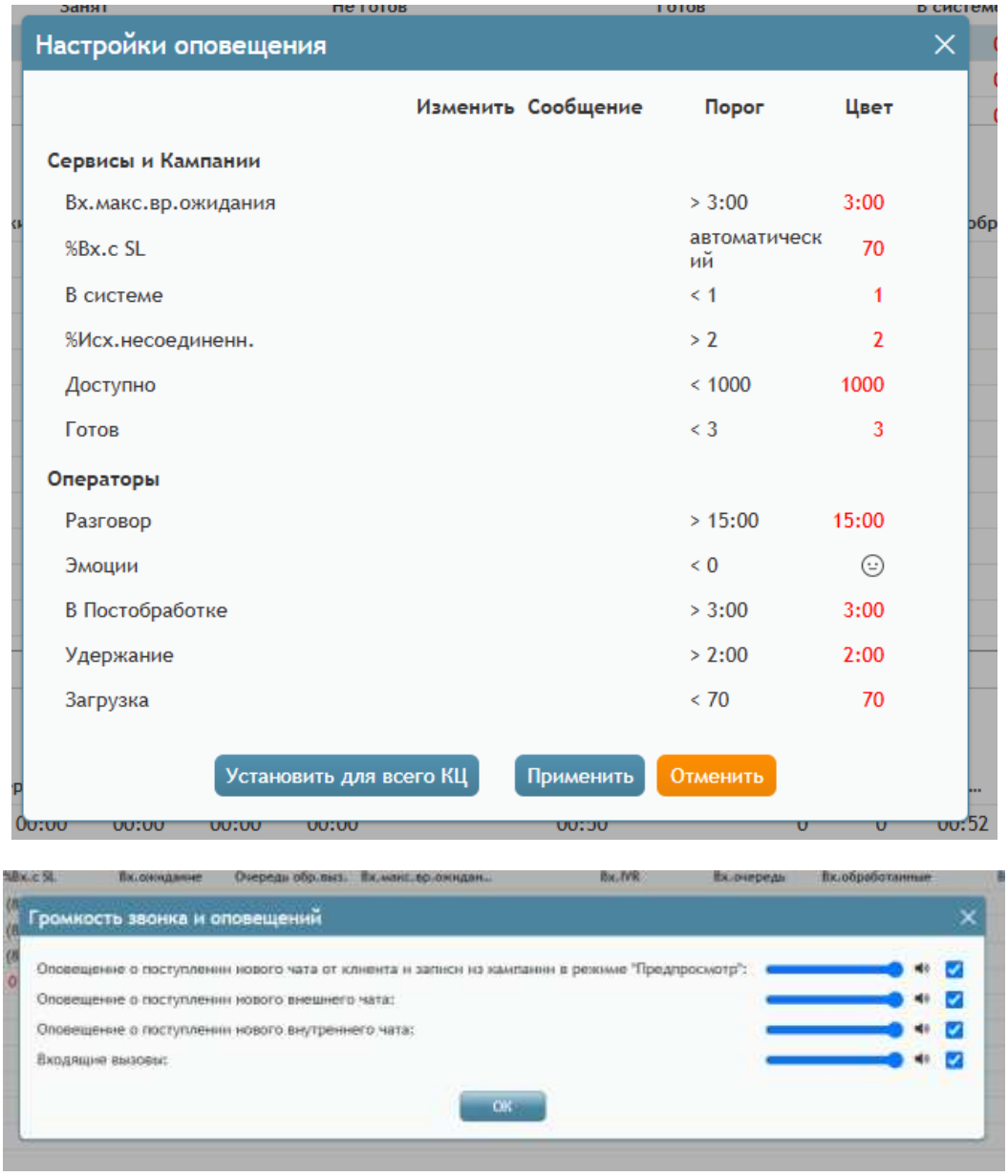


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Приложение № 5

Требования к ПО в части подсистемы Отчетности ЕКЦ

Данная подсистема предоставляет историческую отчетность.

По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет доступ к отчетности ЕКЦ.

В Системе предусмотрена возможность формирования отчетной информации по компьютерной телефонии, операторам по всем ПМСП.

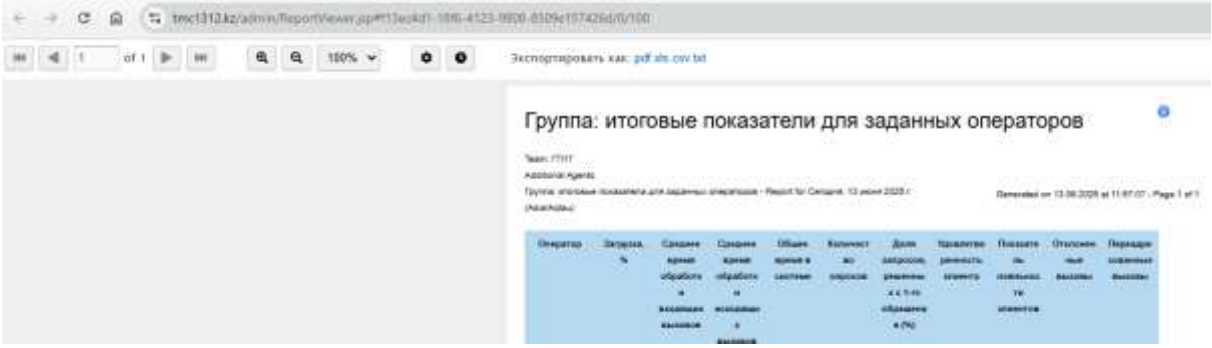


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Отчетная информация представляется в табличном виде и имеет возможность экспорта в Excel файл. По согласованию с Заказчиком, некоторая отчетная информация представлена в графическом виде.

Отчеты в модуле сгруппированы по типам ресурсов и информации, которые они отображают.

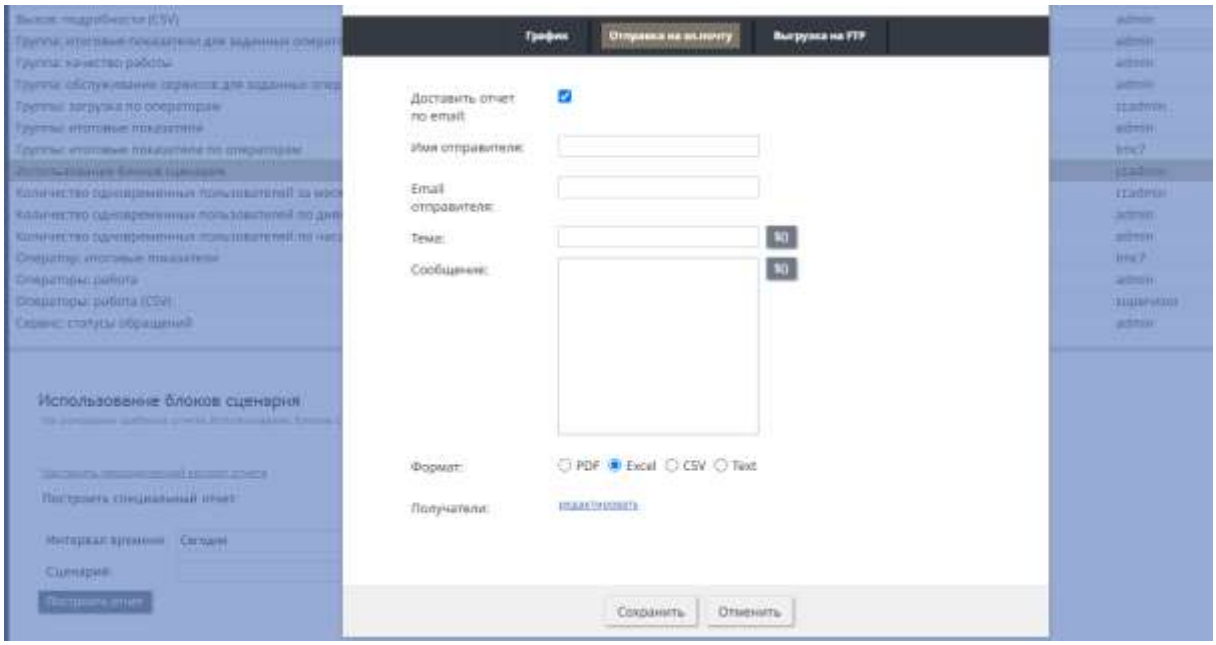


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

В модуле присутствует графический редактор отчетов, позволяющий без программирования и привлечения разработчиков вносить изменения в отчеты, не меняя его логики и сути:

1. Изменить название отчета и его краткую характеристику;
2. Изменять названия полей и их порядок (доступные для данного отчета);
3. Добавлять статистики в отчет и убирать ненужные статистики (доступные для данного отчета).

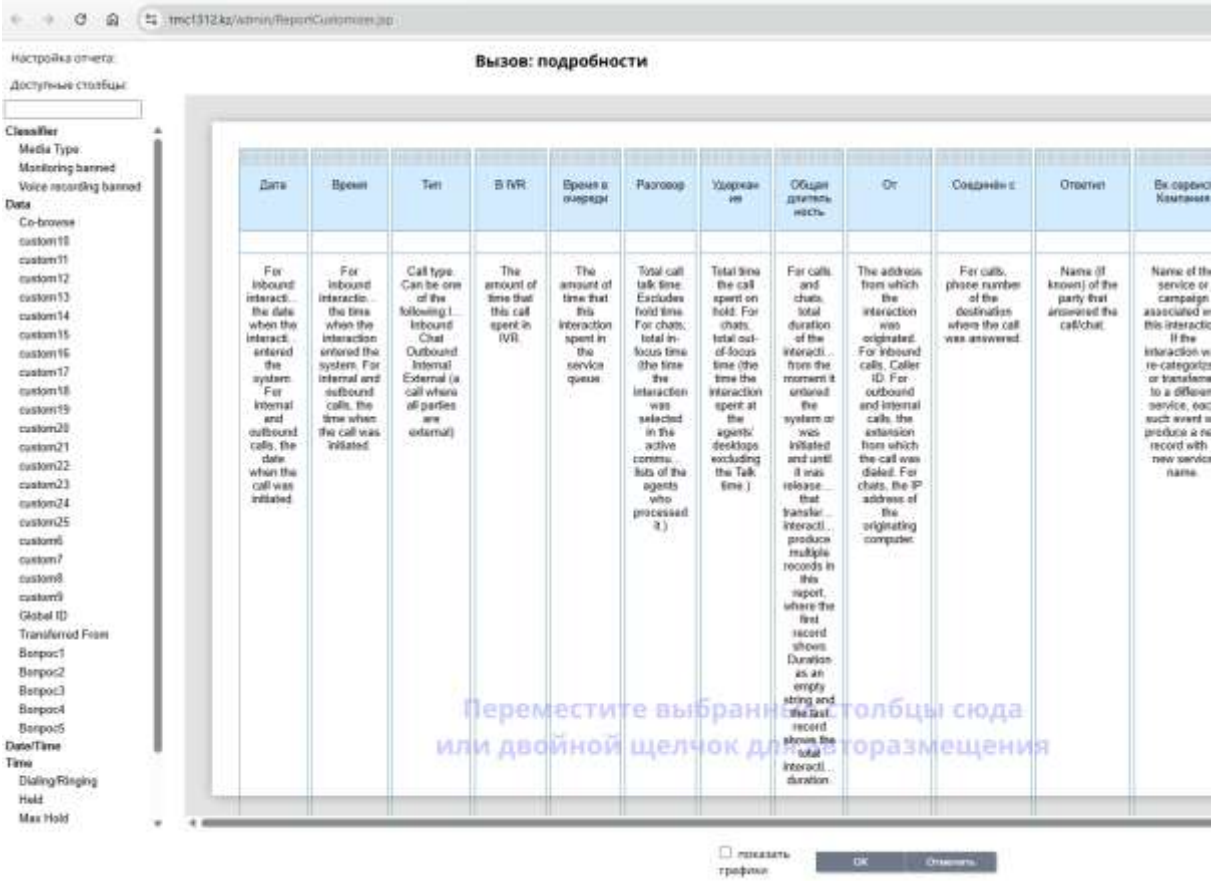


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Описание необходимых отчетов работы ЕКЦ с их краткой характеристикой:

1) Операторы/Группы внутри ПМСП.

− Операторы: работа. Подробные данные по работе оператора в хронологическом порядке. Данные включают в себя тип работы, время ее выполнения и информацию об обращении (для голоса, чата). Можно выбирать одного или нескольких операторов.

− Оператор: выход/выход. Показатели, связанные с работой оператора в приложении оператора: время входа/выхода из приложения; режим выхода оператора; время нахождения в приложении и т.д. Можно выбрать группу и одного или нескольких операторов, входящих в эту группу.

− Операторы: итоговые показатели. Сводные данные по работе оператора за день, за неделю и суммарные за период. Данные включают в себя количественные, временные и процентные значения (для голоса и чата). Можно выбирать одного или нескольких операторов.

− Группы: итоговые показатели по операторам. Сводные данные по работе группы с разбивкой по операторам за день и суммарные за период. Можно выбирать одну или несколько групп. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

− Группы: загрузка по операторам. Содержит суммарные данные по работе группы с разбивкой по операторам за период. Данные включают временные и процентные значения. Можно выбирать одну или несколько групп.

− Вызов: подробности. Список всех вызовов в хронологическом порядке за заданный период (для голоса и чата). Выборка по входящим и исходящим номерам. Данные включают цифровые, временные значения, статусы обращения.

− Операторы: внутренний чат. Сообщения, отправленные операторами во внутреннем чате.

− Группы: итоговые показатели для выбранных операторов. Итоговые показатели по работе группы с разбивкой по выбранным операторам за период (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких операторов.

− Группы: качество работы. Данные результатов опросов о качестве обслуживания и прослушивания записей разговоров по группе в целом (для голоса и чата).

− Группы: итоговые показатели. Общие показатели работы по группе в целом (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких групп.

2) Входящие сервисы.

−Сервис: статусы обращений. Суммарное количество статусов обращений по выбранному сервису, разбитое по заданным интервалам времени (для голоса, чата).

−Сервисы: использование навыков. Показывает востребованность навыков по каждому сервису. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

−Сервисы: работа по дням. Показатели работы операторов в Сервисе по обработке входящих обращений, сгруппированные по дням (для голоса и чата). Можно выбрать один или несколько сервисов.

−Сервис: работа (голос и чат). Основные показатели работы Сервиса по обработке входящих обращений. Возможна выборка различных интервалов отображения данных (30 мин., часы, дни, месяцы). Является расширенной версией отчета «Сервисы: работа по дням» за счет включения статистик по входящим обращениям.

−Сервисы: показатели работы. Суммарные количественные и средние временные показатели работы Сервиса обработки входящих обращений (голос и чат). Можно выбрать один или несколько сервисов.

−Сервисы: обратные вызовы. Работа виртуальной очереди (запросы на обратный звонок) для входящих вызовов. Общее количество запросов на обратный звонок и их обработка. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

3) Исходящие обзвоны.

− Кампания обзвона: показатели за интервалы времени. Набор основных показателей работы кампании, разбитый по заданным интервалам времени. Возможен выбор нескольких групп.

− Кампания обзвона: работа в режиме «Предсказывающий». Обобщенный отчет о работе кампании в режиме «Предсказывающий». Показывает количество отвеченных/несоединенных вызовов и их процентное соотношение. Возможен выбор нескольких групп.

4) Контроль качества.

− Контроль качества: количество ответов. Показывает вопросы, ответы на них и количество ответов по каждому варианту. Можно выбрать несколько сервисов, форм оценки, вопросов и вариантов ответа.

− Контроль качества: Показатели оценщика. Отчет содержит показатели, помогающие определить качество работы оценщика.

− Контроль качества: Среднее по областям оценки. В отчете показываются средние результаты по каждой области оценки.

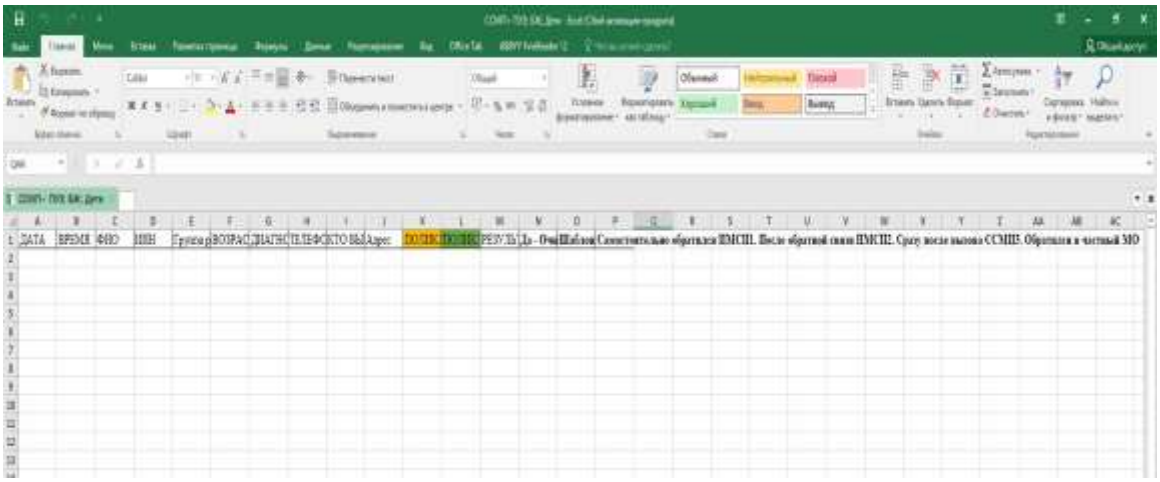
− Контроль качества: Среднее по вопросам. Отчет содержит средний балл по области и средний балл за каждый вопрос оценки.

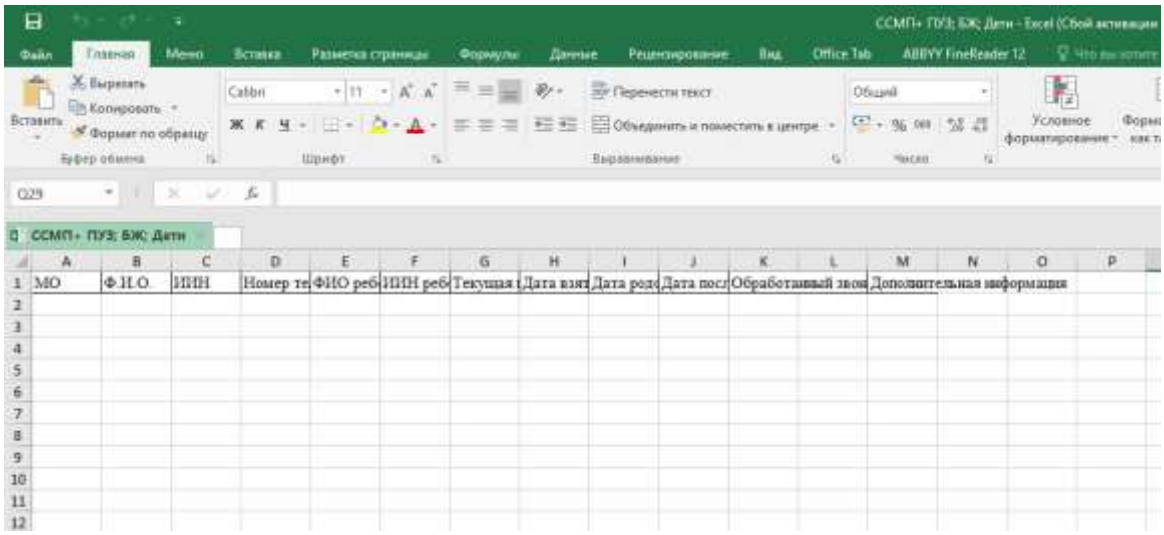
Доработки функционала системы

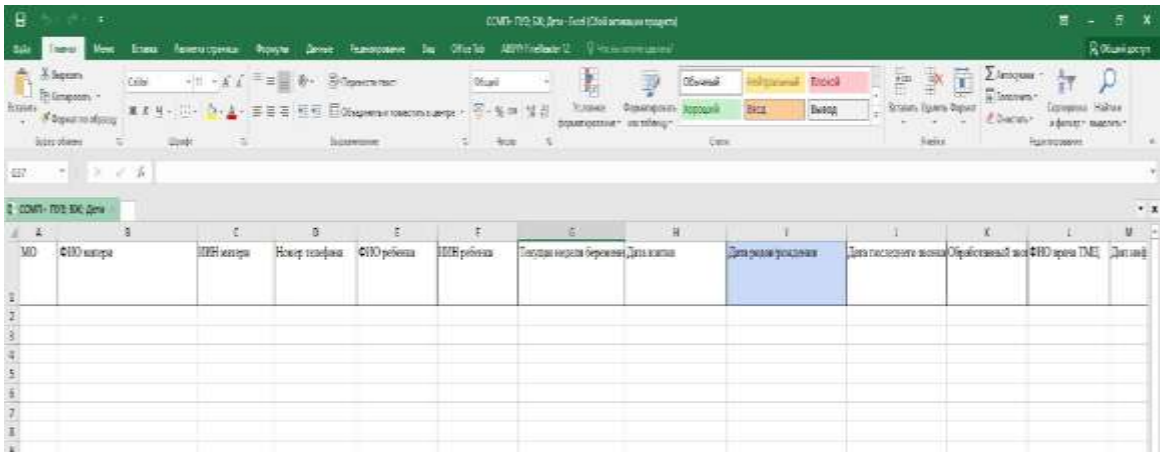
В августе 2025 года Исполнителем были выполнены доработки функционала системы, направленные на расширение возможностей обзвонов и аналитики:

1. **Доработка Excel-шаблона для загрузки списков обзвона**
   - актуализирован и структурирован шаблон;
   - добавлены обязательные поля;

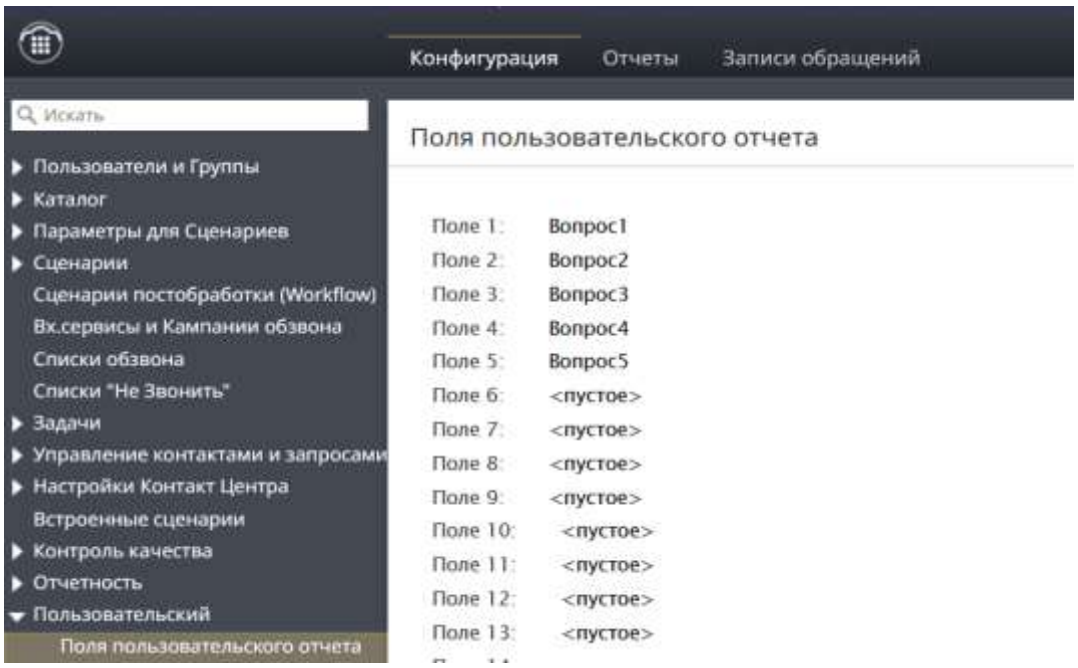
- обеспечена возможность дальнейшего расширения.



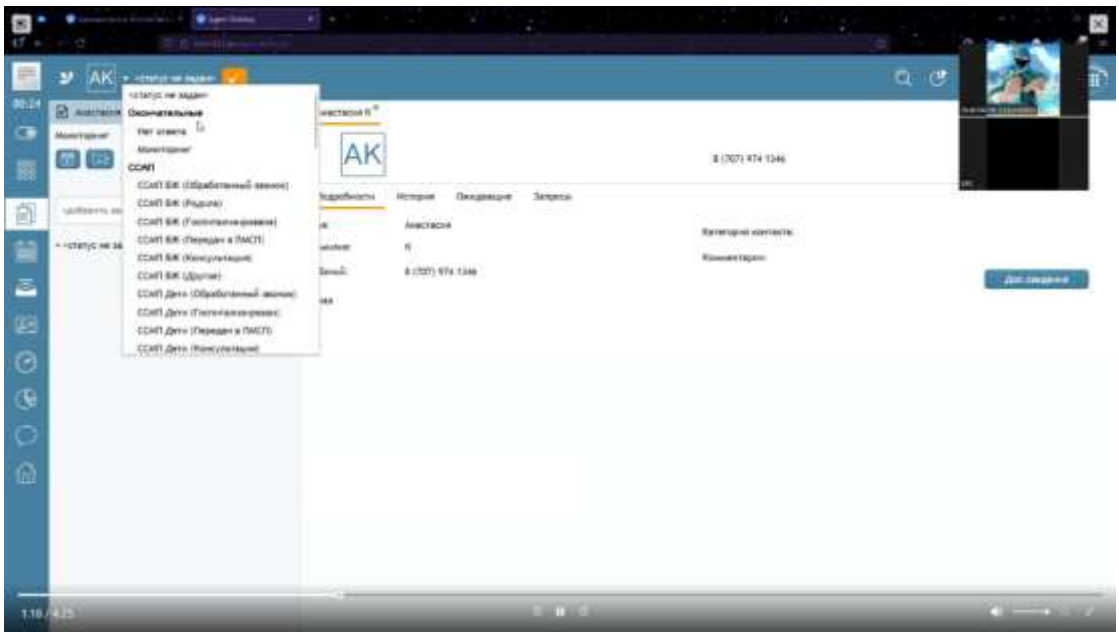




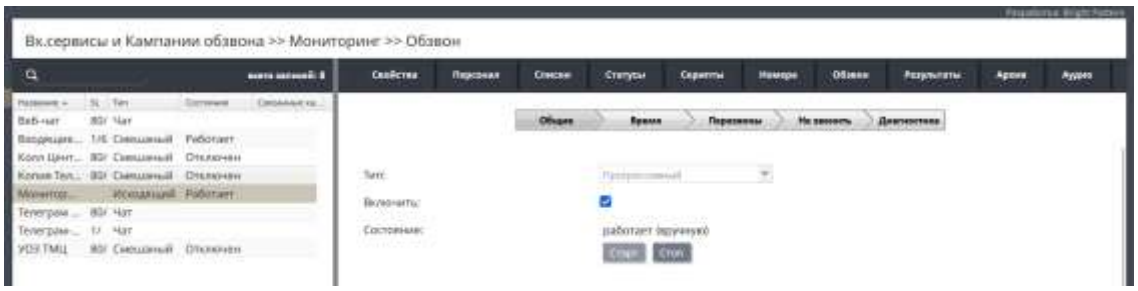
2. **Добавление пользовательских полей в отчётность**
   - расширен пользовательский отчёт;
   - новые параметры предназначены для аналитики по спискам обзвона;
   - подготовлена основа для детализированной отчетности.



3. **Добавление и внедрение новых статусов**
   - созданы дополнительные статусы для обработки обращений;
   - проведено обучение сотрудников;
   - обеспечена более детальная и точная отчётность.



4. **Внедрение и настройка функции автоматического обзвона**
   - настроены режимы: предиктивный, прогрессивный, превью;
   - проверено переключение режимов;
   - сценарий работает с учётом новых списков и пользовательских полей.


Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Мониторинг >> Обзвон
Свойства
Персонал
Списки
Статусы
Скрипты
Номера
Обзвон
Результаты
Архив
Аудио
Общие
Время
Переменные
Не звонить
Диагностика
Тип:
Включить:
Состояние:
работает (вручную)
Старт
Стоп

Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Входящие вызовы ЦГКБ >> Обзвон
Свойства
Персонал
Списки
Статусы
Скрипты
Номера
Уровень
Обзвон
Результ.
Архив
Аудио
Общие
Время
Переменные
Не звонить
Диагностика
Тип:
Включить:
Состояние:
работает (вручную)
Старт
Стоп

Приложение № 6

Требования к ПО в части подсистемы Интерактивного голосового меню (IVR)

Разработана подсистема Интерактивного голосового меню (IVR) с возможностью настройки автоматического распределения вызовов посредством интерактивного голосового меню с тональным набором.

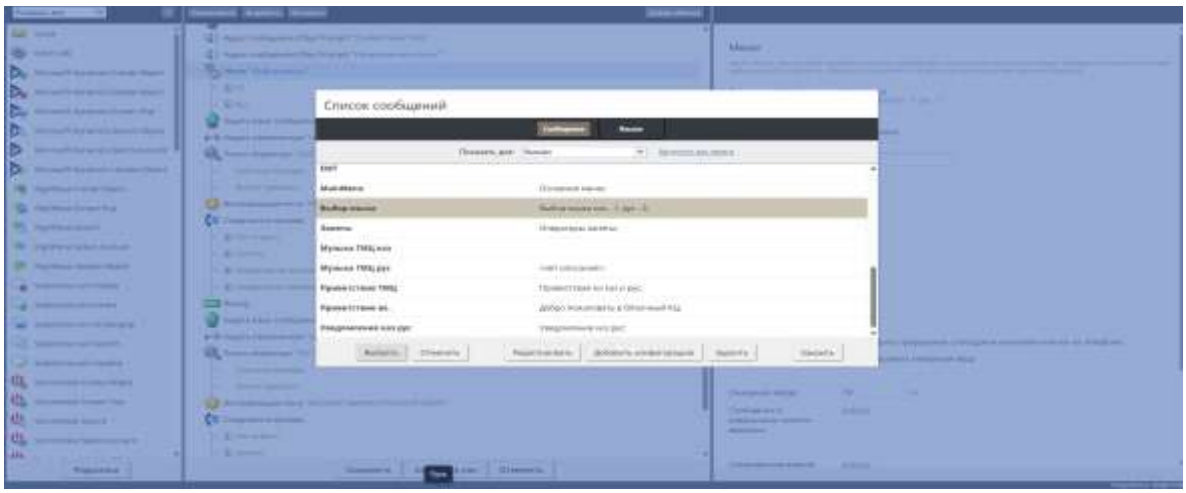


Рисунок. Интерфейс настройки Интерактивного голосового меню (IVR)

Функционал позволяет обрабатывать все поступающие обращения независимо от канала связи, по которому они пришли, посредством их регистрации с категоризацией по источнику поступления.

Функционал позволяет автоматически уведомлять позвонившего пациента о записи разговора в момент соединения с оператором КЦ. Уведомление о записи разговора сохраняется в записи диалога оператора с Пациентом.

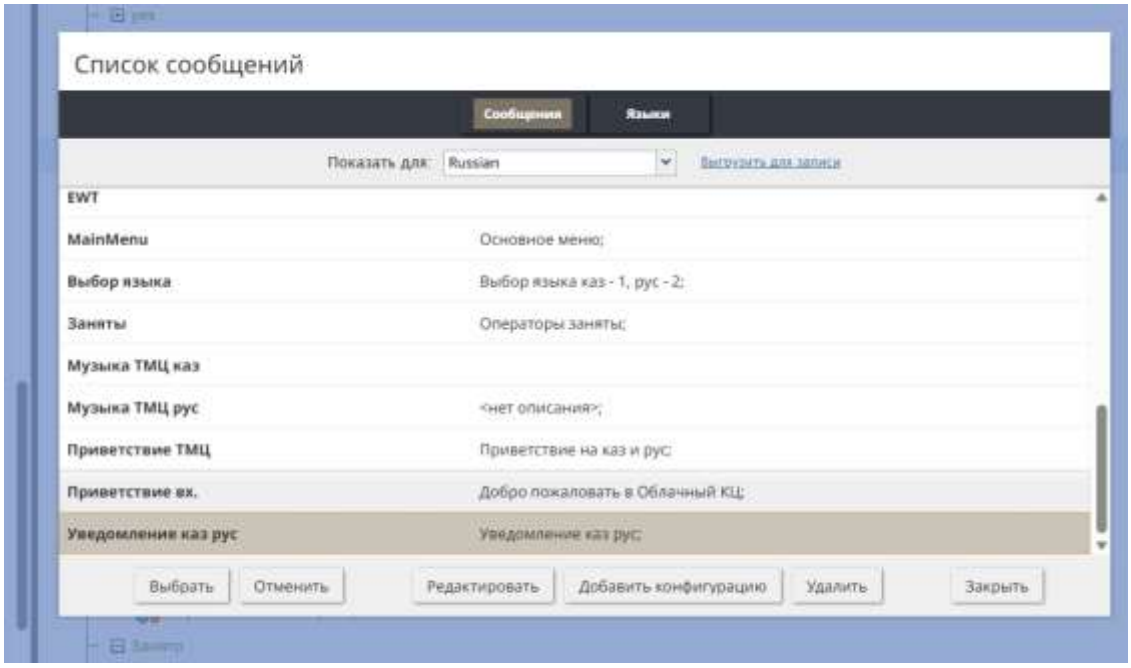


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Реализована омниканальность, с возможностью маршрутизации всех обращений по каналам связи – звонки, веб-чат, мессенджеры в единой универсальной очереди, с настройкой распределения по каналам с учетом приоритетов и загрузки операторов. Настройка приоритетов по распределению по каналам связи выполняется в панели администратора для каждого типа обращения.

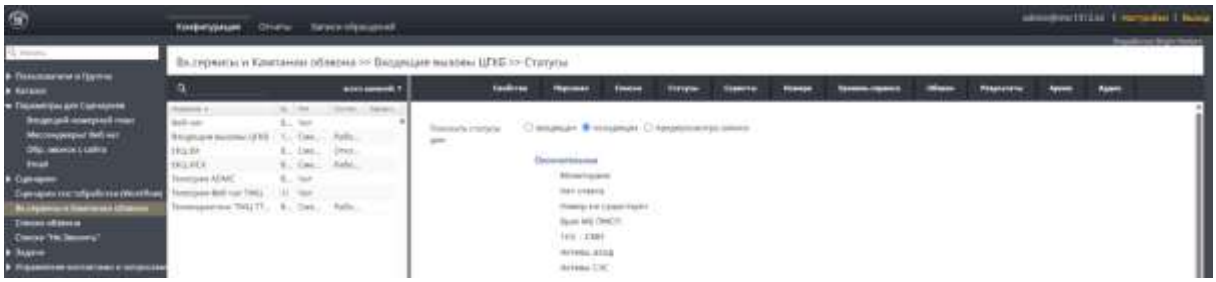


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

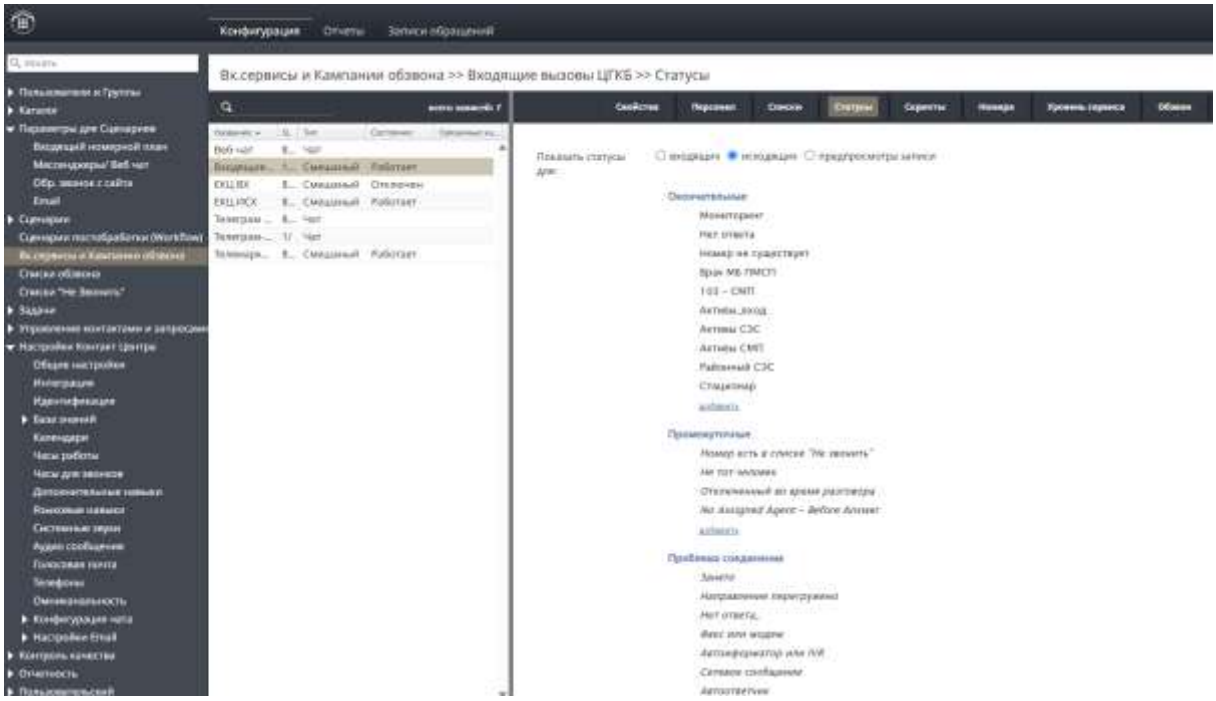


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Возможность реализовать услугу обратного звонка («Call Back»), то есть если Клиент находится в очереди больше установленного Заказчиком максимального времени ожидания на линии, компонент предоставляет возможность заказать обратный звонок на номер, с которого осуществлялся вызов в Систему, или оставить голосовое сообщение;

Логирование действий пользователя в меню при наличии такой технической возможности;

Возможность формирования статистики по количеству и длительности прослушивания пользователем каждого пункта IVR при наличии такой технической возможности;

Возможность формирования статистических данных по каждой ветке меню и блоков сценария взаимодействия, по количеству и длительности прослушивания пользователем каждого пункта IVR, формирования отчетности по заданным параметрам.

Возможность вносить изменения в структуру IVR без дополнительного программирования (например, добавление и/или удаление веток, изменение очередности веток, новое оповещение о предстоящем мероприятии или проигрывание нового рекламного ролика, ведение аудиозаписи);

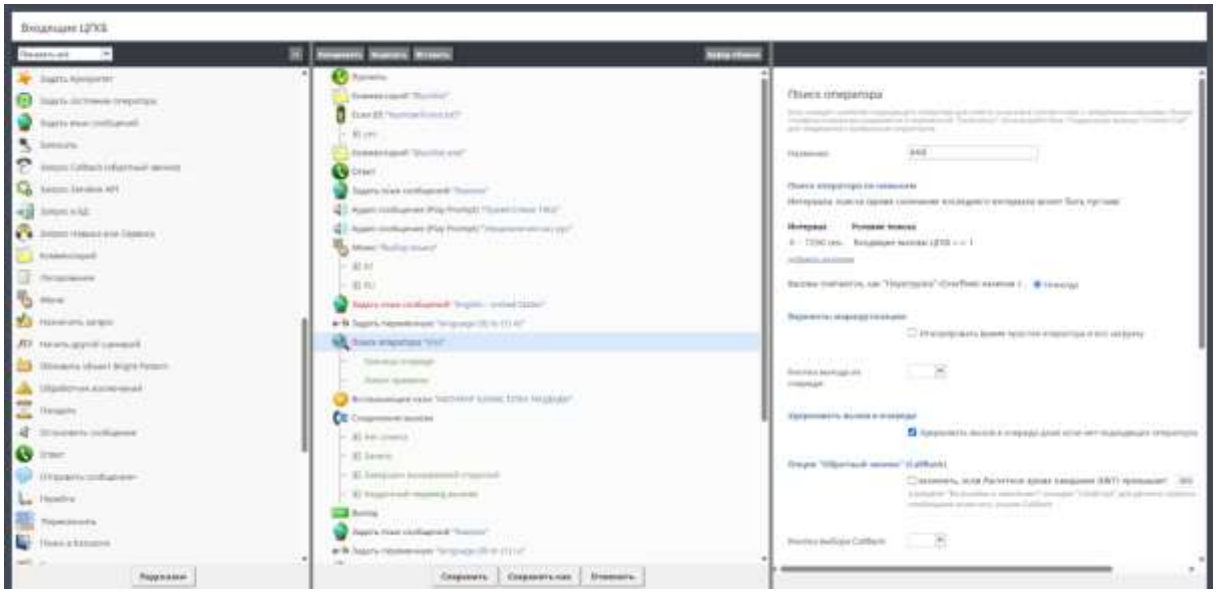


Рисунок. Конструктор сценариев IVR

В случае, если компонент не определил язык обращения, то звонок автоматически переходит на линию поддержки казахского языка;

Обеспечена круглосуточная работа голосового меню в форме: голосовое приветствие, голосовое предупреждение о записи разговора, голосовая информация о деятельности Заказчика (при необходимости).

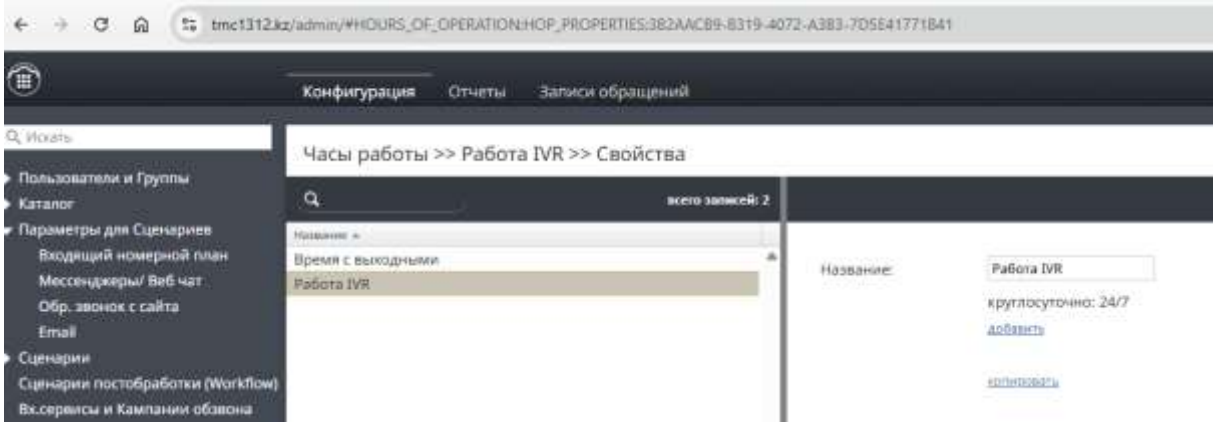


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

Приложение № 7

Требования к ПО в части подсистемы дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов

Подсистема обеспечивает следующие функции:

1. Идентификация пациента:

- Указание ФИО пациента для исключения ошибок идентификации;
- Указание даты рождения для учета возраста и сопоставления с медицинскими показателями;
- Хранение контактной информации пациента для оперативной связи.

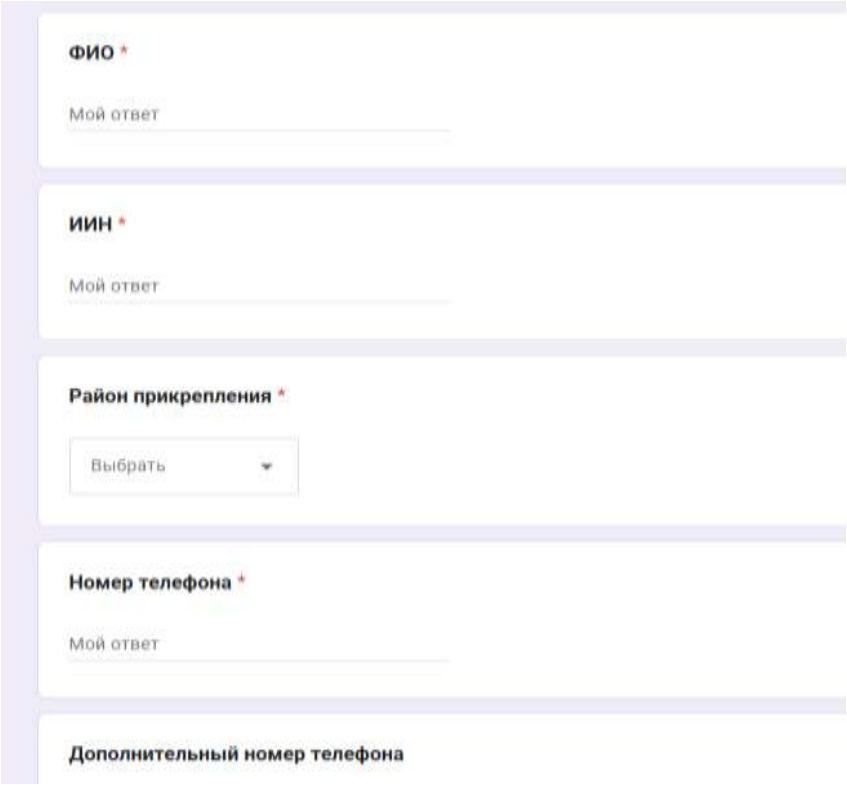


Рисунок. Интерфейс анкетных данных пациента

2. Идентификация медицинской сестры:

- Указание ФИО медицинской сестры, ответственной за проведение мониторинга;
- Сохранение контактной информации, что позволяет пациенту или другим специалистам уточнить детали мониторинга.

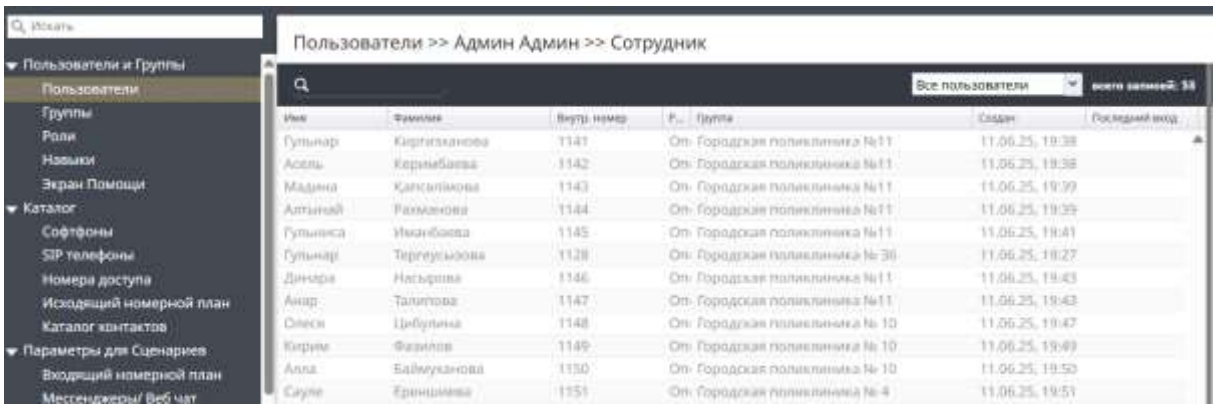


Рисунок. Идентификация медсестры: ФИО, контакты

3. Основная структура записи информации в ходе мониторинга:

- Врачебные мероприятия, выполненные в рамках текущего сеанса наблюдения;
- Динамика состояния пациента, включая изменения, зафиксированные с момента последнего наблюдения;
- Дата заполнения записи для хронологической последовательности данных;
- Жалобы пациента, включая первичные симптомы и их развитие;
- Тревожные признаки, требующие немедленного реагирования;
- Комментарии, где могут фиксироваться дополнительные сведения или указания.

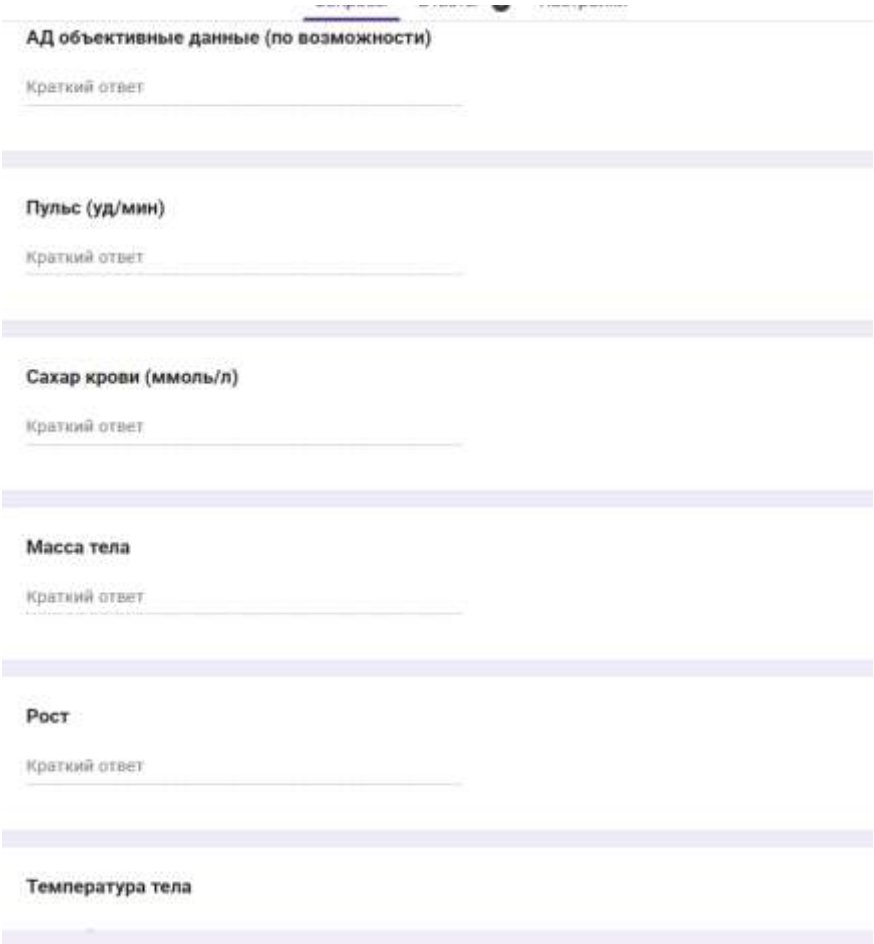


Рисунок. Интерфейс мониторинга показателей здоровья

Настроена поддержка добавления различных чек-листов опросов для мониторинга состояния пациента по различным жизненным параметрам:

- Регулярного контроля параметров жизнедеятельности (например, артериальное давление, уровень сахара в крови);
- Выявления рисков осложнений у пациентов с хроническими заболеваниями;
- Формирования индивидуальных рекомендаций по образу жизни и терапии.

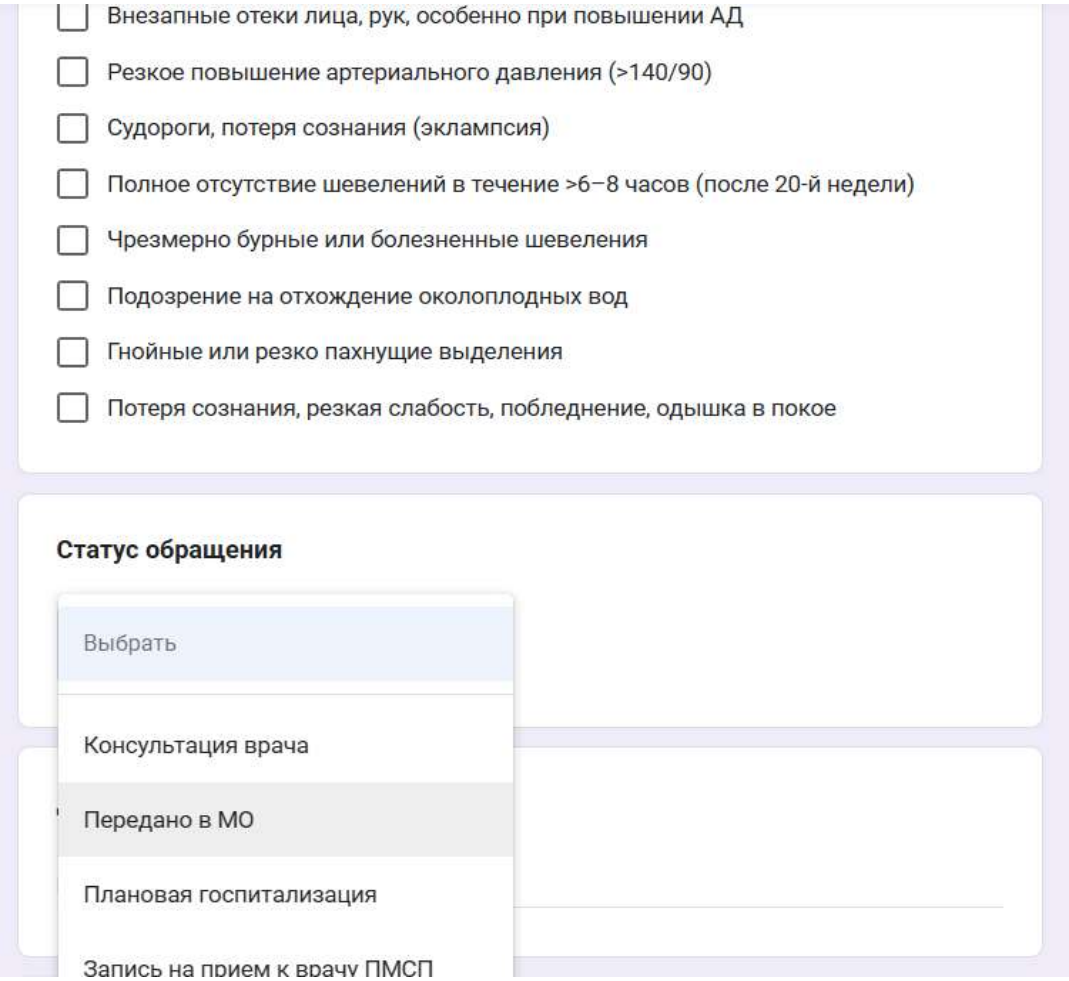


Рисунок. Интерфейс мониторинга показателей здоровья

Приложение № 8

Целевые группы пациентов для приглашения на скрининговые исследования, профилактические медицинские осмотры, прививки и вакцинации, опросы по качеству оказания медицинских услуг и другие сервисы:

- целевых групп лиц, подлежащих скрининговым исследованиям, согласно приказу МЗ РК от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-174/2020;
- целевых групп лиц, подлежащих профилактическим медицинским обследованиям, согласно приказу МЗ РК от 15 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-264/2020;
- целевых групп лиц с зарегистрированными хроническими заболеваниями, подлежащих обязательным диагностическим исследованиям, согласно приказу МЗ РК от 23 октября 2020 года № ҚР ДСМ-149/2020;
- группы населения, подлежащие профилактическим прививкам, согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан от 24 сентября 2020 года № 612;
- групп динамического наблюдения женщин фертильного возраста, согласно Приказу Министра здравоохранения Республики Казахстан от 7 декабря 2022 года № ҚР ДСМ-156.

Сформированы целевые группы пациентов для приглашения на скрининговые исследования.

С каждой ПМСП собраны акты передачи контактов для проведения скрининговых обзвонов. Скан-копии указанных документов прилагаются к настоящему отчету и служат подтверждением факта запуска услуги.

Приложение № 9

Требования к ПО в части подсистемы для приглашения на скрининги, проведения опросов по качеству медицинских услуг, а также подтверждения, напоминания и переноса записи на телемедицинские консультации виртуальными голосовыми консультантами.

Сформирован сценарий исходящих обзвонов для приглашения с возможностью записи на скрининг-обследования пациентов посредством голосового робота.

Голосовой робот имеет следующие возможности:

1. естественная человеческая речь с релевантным интонированием;
2. возможность выбора нескольких голосов (мужских и женских) для озвучивания сообщений, а также настройку тональности, тембра и скорости речи;
3. возможность для абонента управлять ходом диалога голосом (перебивание, уточняющие вопросы, ремарки, запрос на ожидание);
4. распознавание речи собеседника, синтез ответов в режиме реального времени без задержек, подбор необходимых реплик в зависимости от хода диалога;
5. мультиязычность, как минимум казахский и русский языки, с автоматическим определением языка разговора и возможностью перехода с одного языка на другой во время беседы с абонентом;

6. реализация диалогов обеспечивает интуитивно понятное взаимодействие с абонентом, робот передает информацию голосом, максимально приближенным по интонации к человеческому;
7. возможность динамической настройки сценариев без необходимости перезагрузки системы (на основе новых данных);
8. адаптация сценариев в зависимости от реакции абонента (например, смена темпа речи, повтор информации при необходимости);
9. логирование работы робота с указанием выбранного сценария, используемого голоса и результата взаимодействия (например, завершенный звонок, перенаправление на оператора и т. д.);
10. возможность выбора оптимального времени звонка для абонентов, например, на основе исторических данных по результатам компании обзвона;
11. возможность предварительного тестирования сценариев на виртуальных моделях абонентов, чтобы определить их эффективность до запуска;
12. возможность оптимизация логики взаимодействия на основе анализа накопленных данных.

Голосовой робот с естественной речью и выбором голоса разработан, сценарии настроены, ниже представлены ссылки на примеры работы голосовых роботов на казахском и русском языках:

https://drive.google.com/file/d/16C7OG-DTLk0VBMsi39jYKL-SSY4d6HrM/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/192LLlxq8SnU0RaoDOZezq_tioKcOOYWp/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/1VbkfhvLYZ74F1vM2molXYuMS8pA4I6OW/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/1UcWGJ3kPzUX77CSTFPI4zf6jLjyrJ-Mg/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/1iyTuEscK7u91WlmZv_hzDyqJUrVb2Uec/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/10HKWYmj0gyuTgEvCX40Ab7LWCaXbNVMX/view?usp=drive_link

Каждый звонок сохраняется и его аудиозапись доступна для прослушивания в течение 1 (одного) года с момента завершения разговора.

Все разговоры голосового робота с пациентами преобразуются в транскрибированный текст и доступны для просмотра в течение 1 (одного) года с момента завершения разговора.

Подсистема обеспечивает обработку исходящих звонков согласно настроенному сценарию.

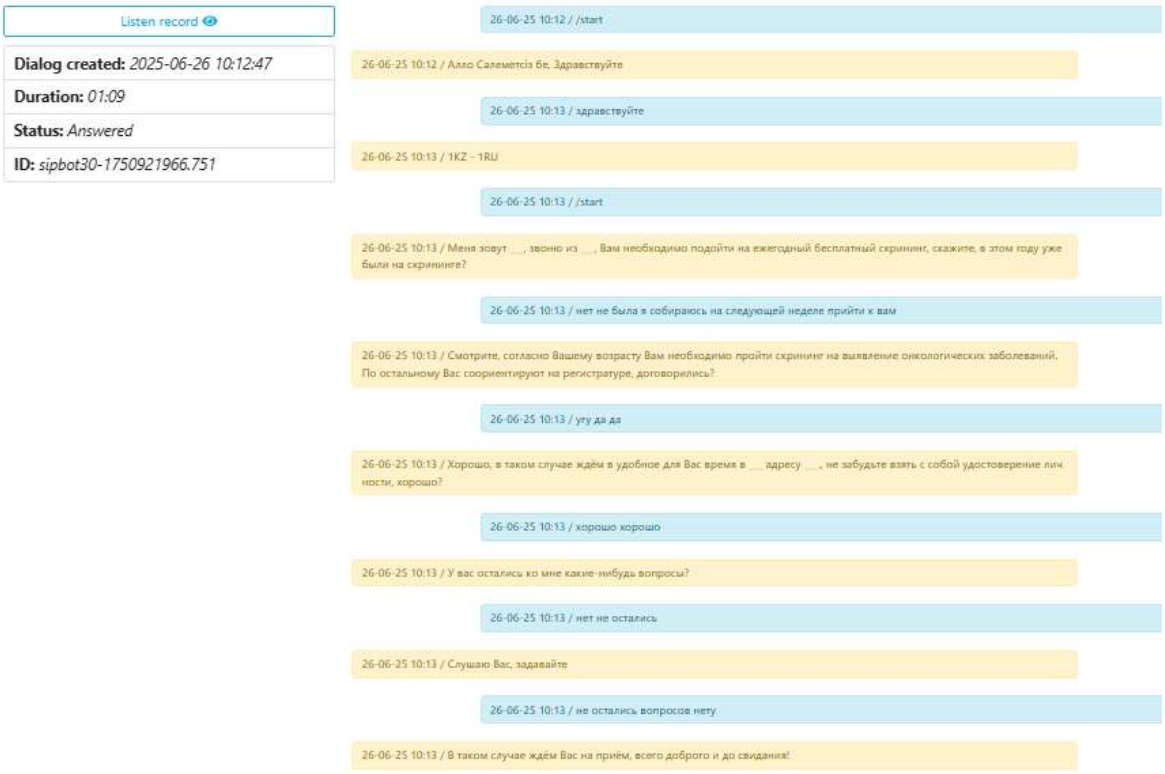


Рисунок. Настроенный сценарий

В подсистеме реализована омниканальность с возможностью маршрутизации с настройкой распределения по каналам с учетом приоритетов и в случае необходимости перевода диалога в регистратуру.

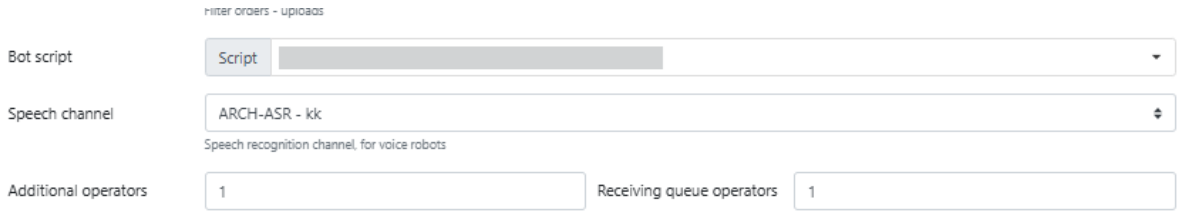


Рисунок. Настройка каналов, 1 оператор = 5 каналам, в зависимости от нагрузки на робота, мы увеличиваем внутри него количество операторов, что по сути является настройкой приоритетов

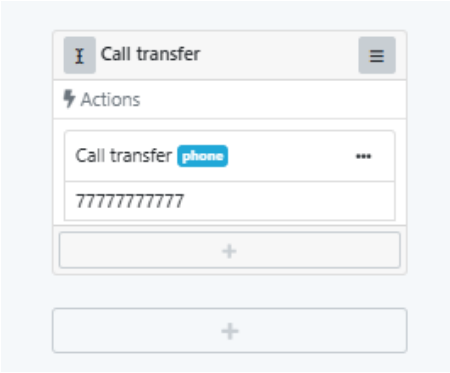


Рисунок. Распределение и перевод диалога

Платформа имеет возможность сохранения полученной в процессе разговора с пациентом информации в базе данных для последующего формирования отчетности, прослушивания и скачивания аудиозаписи звонков:

Рисунок. Сохранение информации о пациенте

Исполнитель предоставляет ответственному сотруднику Заказчика доступ в Личный кабинет для контроля формирования списков пациентов и получения отчетной информации о ходе обзвона.

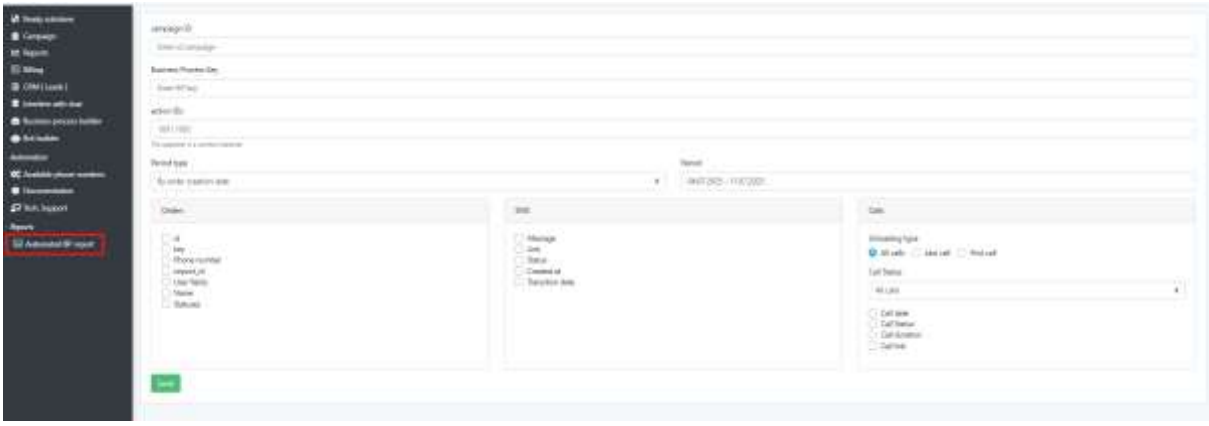


Рисунок. Формирование списка пациентов

Вход в клиентскую часть ответственным сотрудником Заказчика осуществляется через специальную страницу входа, которая расположена на выделенном Исполнителем доменном имени.

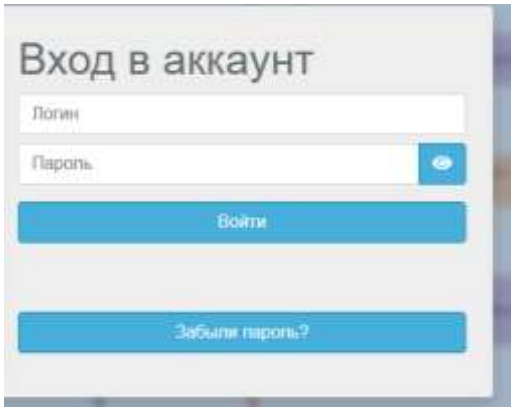
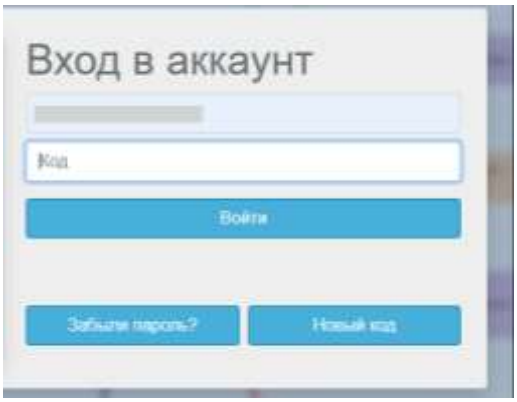


Рисунок. Страница входа в клиентскую часть

Для входа у ответственного сотрудника имеется логин, аккаунт привязан к Telegram. Реализована двухфакторная аутентификация, в Telegram присылается одноразовый код.



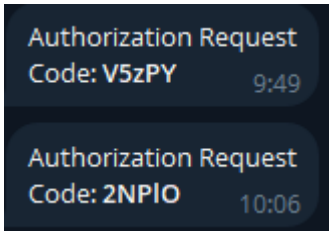
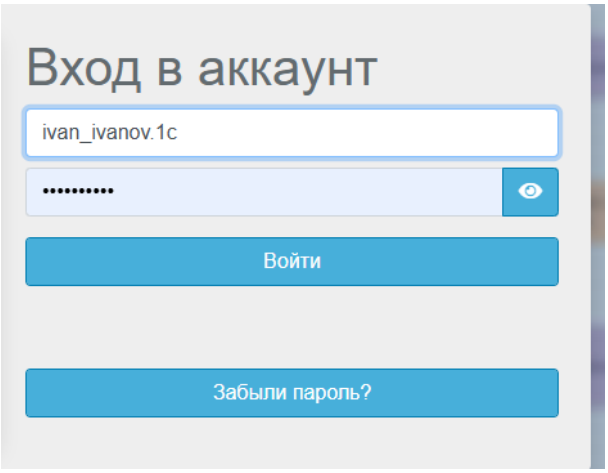


Рисунок Вход в аккаунт

Логин формируется при создании пользователя путем соединения через знак «_» имени и фамилии создаваемого сотрудника. Логин создается при помощи букв латинского алфавита. Система проверяет корректность ввода логина и пароля при входе в Систему.



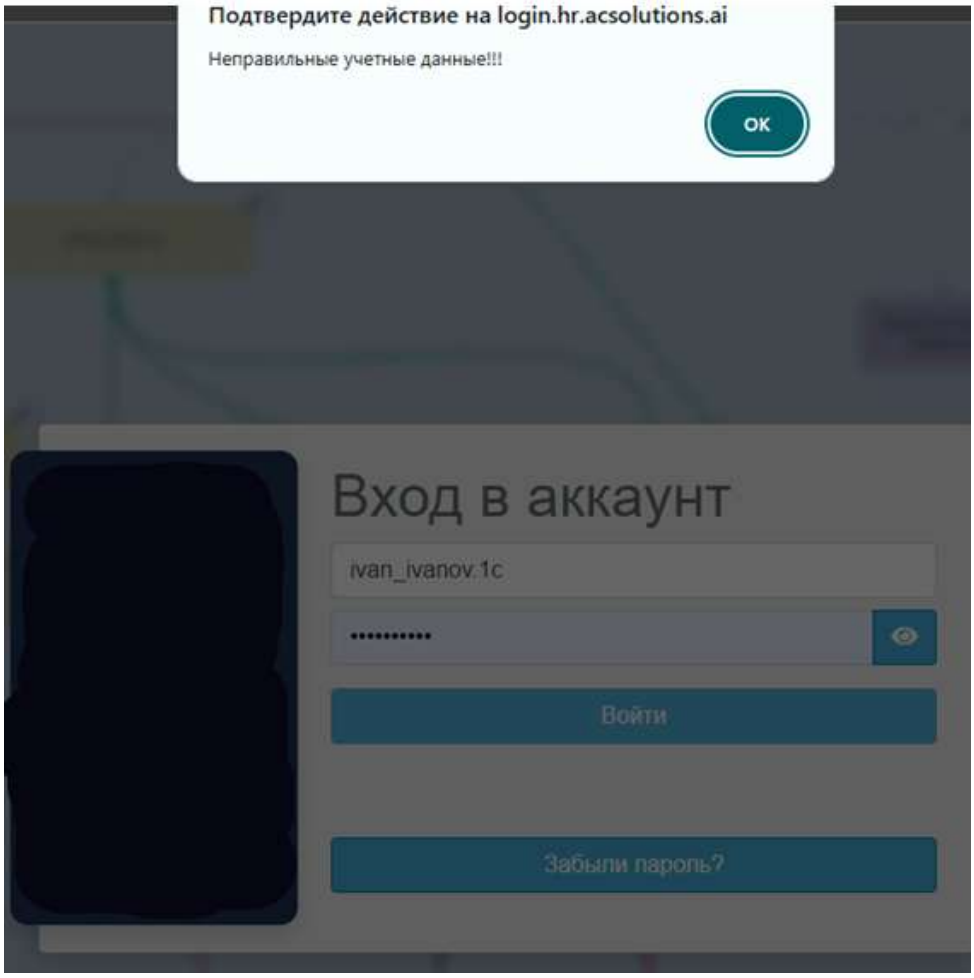


Рисунок. Логин сотрудника

Ответственный сотрудник Заказчика имеет возможность в Личном кабинете загрузить списки пациентов.

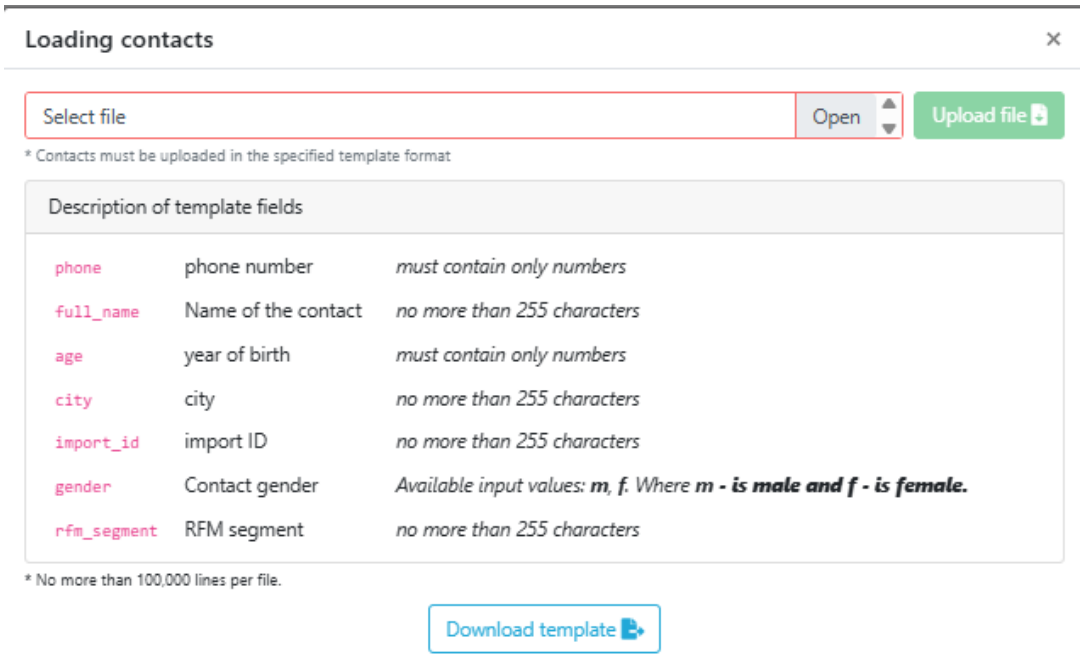


Рисунок. Функция загрузки списка пациентов

Шаблон списка пациентов содержит достаточную информацию для инициации обзвона голосовыми роботами, в нем присутствуют следующие метрики: Фамилия Имя Отчество пациента (отчество при наличии), номер контактного телефона в формате 7*********, возраст (полное количество лет).

key	Date of download	Phone number	Full name	Result	Communications	gp	gp_vid	phone_number
52b263339b	2025-07-04 13:47:26	777777*****	Иван Иванов Иванович	In processing		0gp01almaty0malika	0vid2malika	77777777777

Рисунок. Информация о пациенте

После загрузки данных выводится метрика с указанием количества загруженных пациентов и выводится список с возможными ошибками загрузки данных.

Обработан 5671 5584 79 дубликатов 8 невалидных 8 ошибок

Рисунок. Возможные ошибки загрузки данных

Обзвон по загруженным спискам начинается автоматически в заданных временных рамках, предварительно оговоренных с Заказчиком.

По результату обзвона голосовыми роботами ответственному сотруднику Заказчика доступна возможность посмотреть статусы обзвонов и прослушать записи разговора голосового робота с пациентами.

0:00 / 0:59

Copy link

Dialog created: *2025-06-25 17:54:49*

Duration: *00:45*

Status: *Answered*

ID: *sipbot23-1750863286.41899*

Рисунок. Запись разговора с пациентами

Информация по совершенным обзвонам представлена в виде списков, содержащих следующие метрики: номер контактного телефона в формате 7*********, статус обзвона голосовыми роботами, продолжительность звонка, активный элемент для прослушивания записи разговора пациента с голосовым роботом.

32	a8fbe8bb8	77777777007 Абрашонов Людмила Владимировна	2025-07-04 11:17:42	79 Answered	https://rec.acusolutions.ai/2025/07/04/sipbot6-1751617061.29811.mp3	1974 НФ фильтр. Заинтересован	
33	c7fecbed4f	77777777008 Шуткин Руслан Кенесович	2025-07-04 10:13:39	57 Answered	https://rec.acusolutions.ai/2025/07/04/sipbot15-1751613217.7081.mp3	1974 НФ фильтр. Заинтересован	
34	21b197960e	77777777777 Дюрого Татьяна Сергеевна	2025-07-04 11:32:07	38 Answered	https://rec.acusolutions.ai/2025/07/04/sipbot28-1751623123.34885.mp3	1974 НФ фильтр. Заинтересован	
35	8ccd6256f8	77777777778 Бутчаева Гульжаман Исмаиловна	2025-07-04 09:08:19	47 Answered	https://rec.acusolutions.ai/2025/07/04/sipbot23-1750869294.5015.mp3	1974 НФ фильтр. Заинтересован	
36	7e80fb5631	77777777779 Быкова Наталья Михайловна	2025-07-04 10:12:40	75 Answered	https://rec.acusolutions.ai/2025/07/04/sipbot5-1751613158.5086.mp3	1974 НФ фильтр. Заинтересован	

Рисунок. Информация по совершенным обзвонам

По запросу Заказчика Исполнитель предоставляет доступ к конфигуратору роботов и модулю BPMN для внесения изменений в сценарии взаимодействий с пациентами и в алгоритмы бизнес-процессов, состоящих из взаимосвязанных сценарных голосовых и чат роботов. Для каждого взаимодействия с пациентом есть обработка действия, логика такой автоматизированной обработки взаимодействия определяется в сценарии.

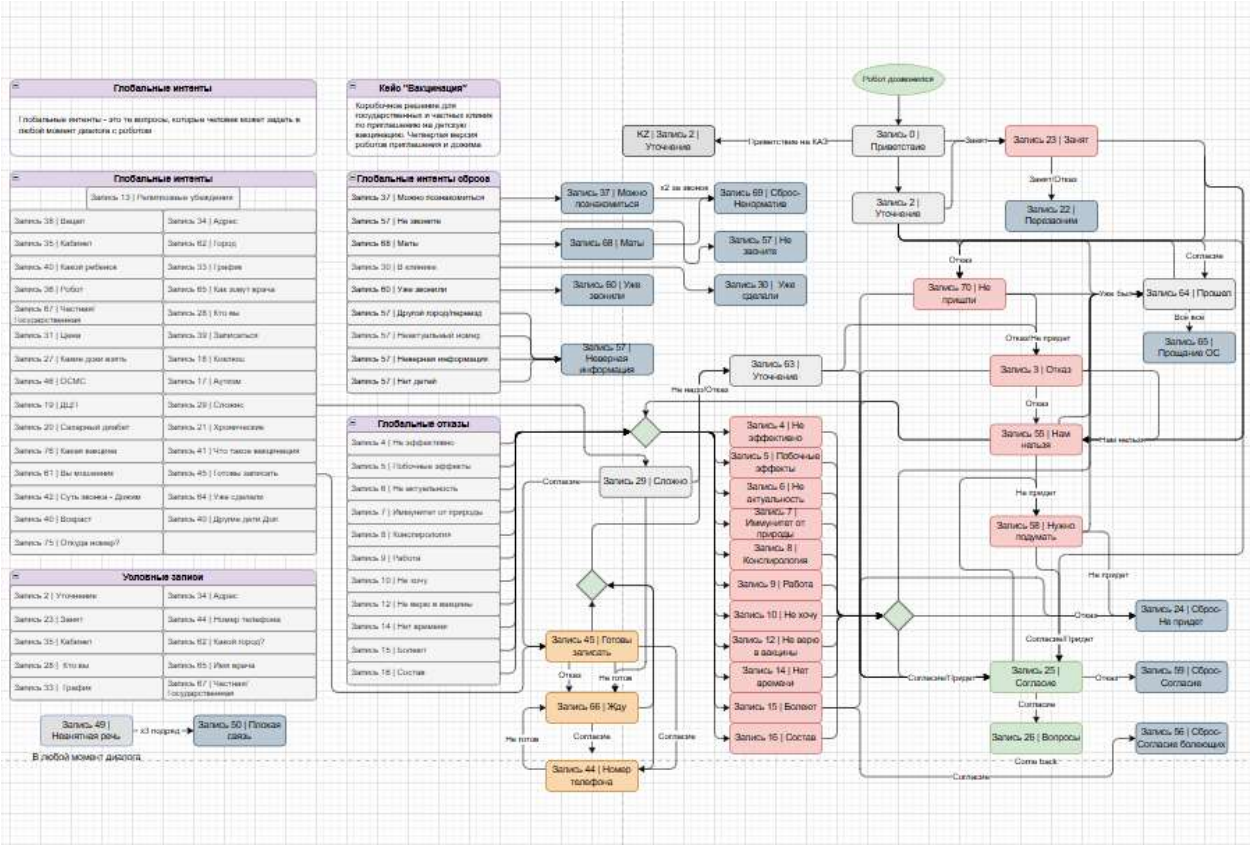


Рисунок. Сценарии взаимодействий с пациентами и алгоритмы бизнес-процессов

В подсистеме присутствует визуальный интуитивно понятный конфигуратор сценариев взаимодействия с пациентами. Выполнение сценария в отношении конкретного взаимодействия инициируется конкретным событием.

Рисунок. Конфигуратор сценариев взаимодействия с пациентами

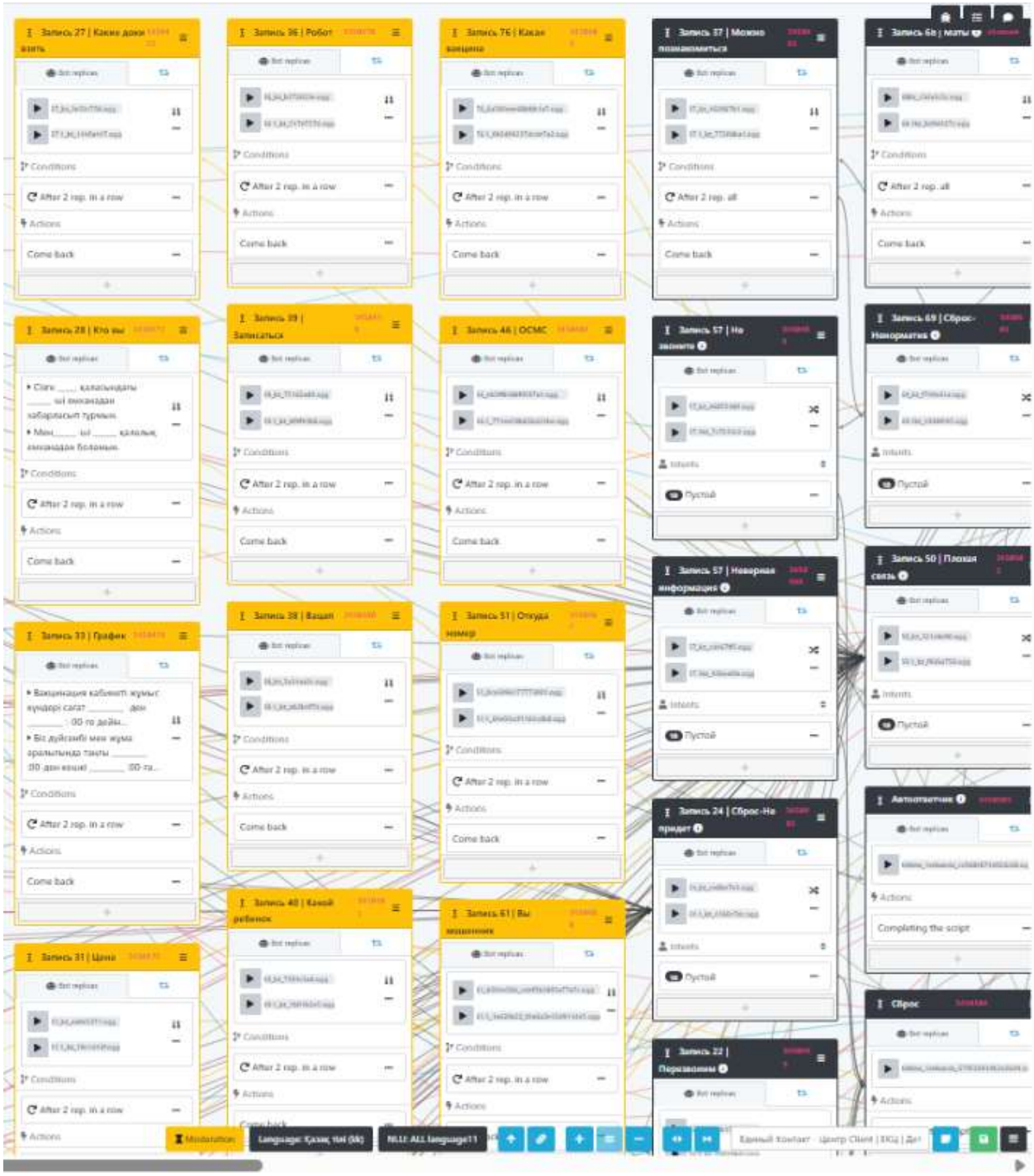


Рисунок. Конфигуратор сценариев взаимодействия с пациентами

Сценарии создаются с использованием формата блок-схем, которые представляют последовательность шагов обработки взаимодействия в сценарии. В модуле BPMN в графическом виде отражается последовательность работы бизнес-процессов и логика их выполнения при взаимодействии голосового и чат-робота с пациентами (см. Рисунок 243).

В подсистеме предусмотрена возможность формирования отчетной информации по работе голосового и чат-робота.

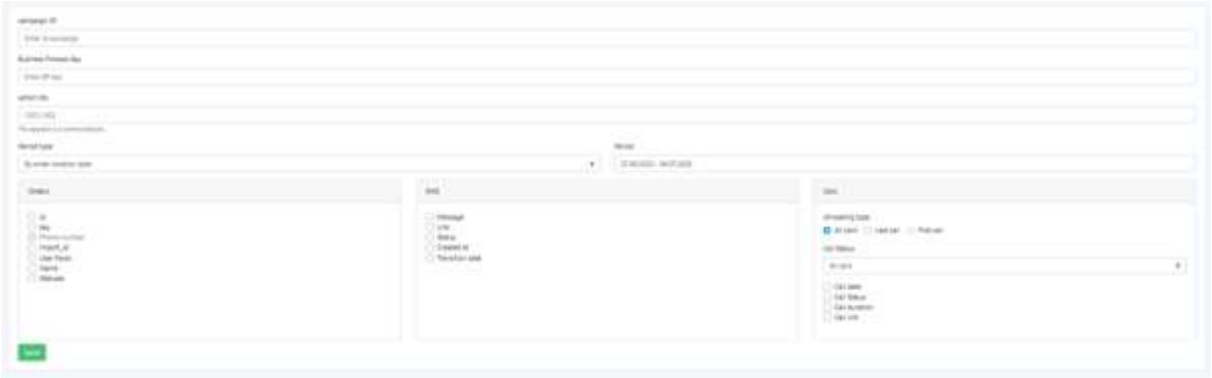


Рисунок. Отчетная информация

Отчетная информация представлена в табличном виде, графическом виде и имеет возможность экспорта в Excel файл. Отчеты сгруппированы по типам ресурсов и информации, которые они отображают.

Исполнитель по запросу Заказчика может предоставить запись и транскрибацию разговора пациента с голосовым роботом.

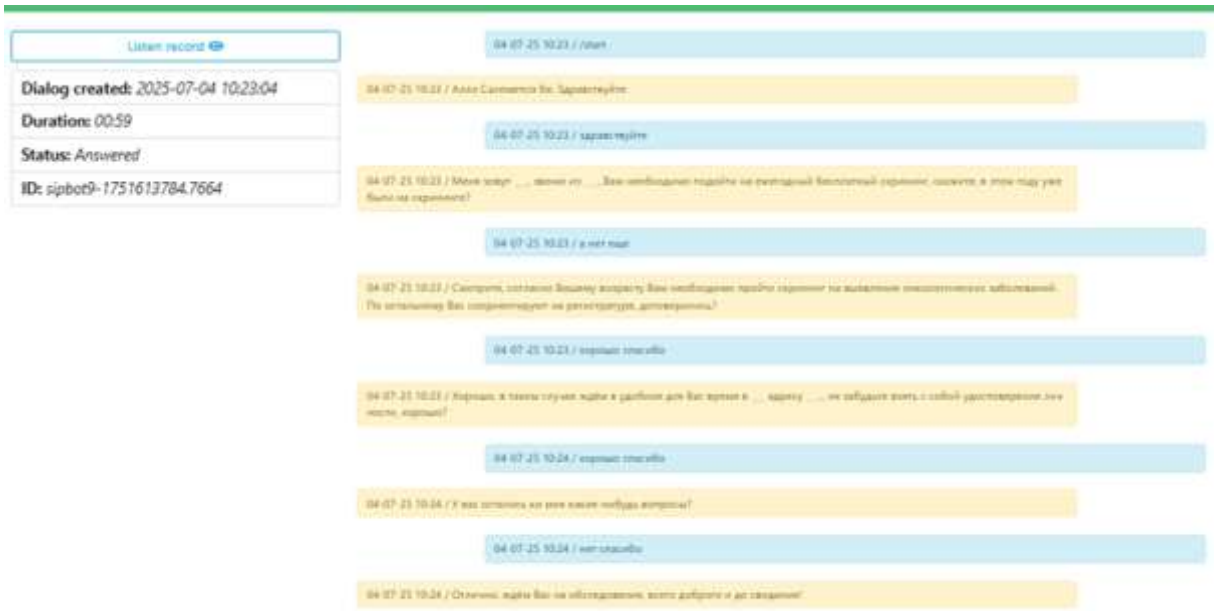


Рисунок. Транскрибация разговора пациента с голосовым роботом

В отчетах содержится следующая информация: Фамилия Имя Отчество пациента (отчество при наличии), возраст (полное количество лет), номер контактного телефона, статусы обзвона голосовыми роботами, статус согласия на скрининговое обследование, продолжительность звонка, дата и время разговора.

Рисунок. Данные отчета

Чат-робот поддерживает интерактивное онлайн-консультирование клиентов на казахском, русском языках с поддержкой искусственного интеллекта и NLU.

Голосовой робот с естественной речью и выбором голоса разработан, сценарии настроены, ниже представлены ссылки на примеры работы голосовых роботов:

https://drive.google.com/file/d/1UcWGJ3kPzUX77CSTFPI4zf6jLjyrJ-Mg/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/1iyTuEscK7u91WlmZv_hzDyqJUrVb2Uec/view?usp=drive_link

https://drive.google.com/file/d/10HKWYmj0gyuTgEvCX40Ab7LWCaXbNVMX/view?usp=drive_link

Чат-робот поддерживает онлайн-консультирование клиентов в виде кнопочного выбора сервисов и текстовых сообщений, имитирующих живую речь.

Названия кнопок каждого сервиса и текст согласованы Заказчиком.

Чат-робот осуществляет обработку сервисов динамического и статического самообслуживания;

Реплики и ответы чат-робота, согласованы Заказчиком в период эксплуатации.

Пример анкеты для персонализации обзвонов:

Анкета для Скрининга

1. ***КГП на ПХВ "Городская поликлиника № 32" г. Алматы***
2. ***г. Алматы. Турксибский район ул. Монтажная № 33***.
3. Электронная почта: **gp32@med.mail.kz**
4. Самиуллина Гулбану Қажымұқанқызы заведующий отделением профилактики +7(702) 322 63 67
5. Информация по Службе поддержки пациентов (СПП) в КГП на ПХВ «Городская поликлиника № 32» г. Алматы:

Расположение: 2-й этаж
Кабинеты: № 25
Контактные телефоны:
- Кабинет № 25: +7 (727) 386-20-03, Оразбаев Жангали Асембекович- Зам. директора по ККМУ +7 (771) 192-23-76, Неорманова Катиля Дюсуповна - врач эксперт +7 (707) 659-30-71,
График работы: с понедельника по пятницу, с 08:00 до 17:00

№	Вопросы	Ответы
1.	Какой номер кабинета проведения скрининга? Нужен общий кабинет	№10 кабинет
2.	Какой этаж?	1 этаж
3.	Какое время работы скрининговых кабинетов?	в будние дни с 08:00-17:00

4.	Работает ли скрининговый кабинет в субботу и воскресенье?	в субботу с 09:00-13:00
5.	Номер дежурного врача, регистратуры или колл центра?	+7 (727) 386-17-10
6.	Полный адрес поликлиники на русском	*г. Алматы. Турксибский район ул. Монтажная № 33.*
7.	Полный адрес поликлиники на казахском	Алматы қаласы. Түріксіб ауданы. Монтажная № 33
8.	Наименование поликлиники/подразделения, которое будет использоваться в приветствии на русском	КГП на ПХВ "Городская поликлиника № 32" г. Алматы
9.	Наименование поликлиники/подразделения, которое будет использоваться в приветствии на казахском	ШЖҚ "Қалалық емхана № 32 " КМК Алматы қаласы.

Приложение № 10

Требования к услуге по комплексной аналитической поддержке для медицинских организаций

В рамках инициатив по повышению качества управленческих решений в здравоохранении и цифровой трансформации первичной медико-санитарной помощи (ПМСП), аналитической группой была развернута системная работа по сопровождению медицинских организаций города Алматы. Основной задачей являлось предоставление методической, консультативной и информационно-аналитической поддержки, ориентированной на повышение эффективности сбора и обработки данных, улучшение показателей доступности и качества медицинских услуг, а также формирование устойчивой системы визуализации и контроля ключевых индикаторов.

Особое внимание было уделено формированию аналитических таблиц, диаграмм и визуальных дашбордов, наглядно отражающих ключевые направления деятельности ПМСП. Обучающие материалы регулярно обновлялись в соответствии с изменениями нормативно-правовой базы и функционала медицинской информационной системы. Для поддержки специалистов в реальном времени внедрены коммуникационные каналы через корпоративную почту и мессенджеры, что позволило оперативно решать возникающие вопросы и сопровождать сотрудников на всех этапах работы с данными.

Текущая отчетность предоставлена в пункте 1. Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы (период с 01.01.2025 по 31.10.2025).

Обучение и методическая поддержка сотрудников ПМСП

- В ноябре проведено: _5_ обучающих сессий_ (в онлайн и офлайн формате);
- Охвачено: 41 сотрудника ПМСП из всех районов города, в том числе частные медицинские центры, имеющие прикрепленное население.

Обучение проводилось по следующим темам

- Работа с отчетными формами и медицинской информационной системой (МИС);
- Правила составления аналитических таблиц и визуализаций;
- Интерпретация ключевых индикаторов и автоматизированный анализ данных.

Консультационная поддержка ведётся постоянно, связь через

- Мессенджеры (WhatsApp-группы с 409 участниками);
- Внедрена система обращений по принципу «здесь и сейчас» через мессенджер WhatsApp-группы.

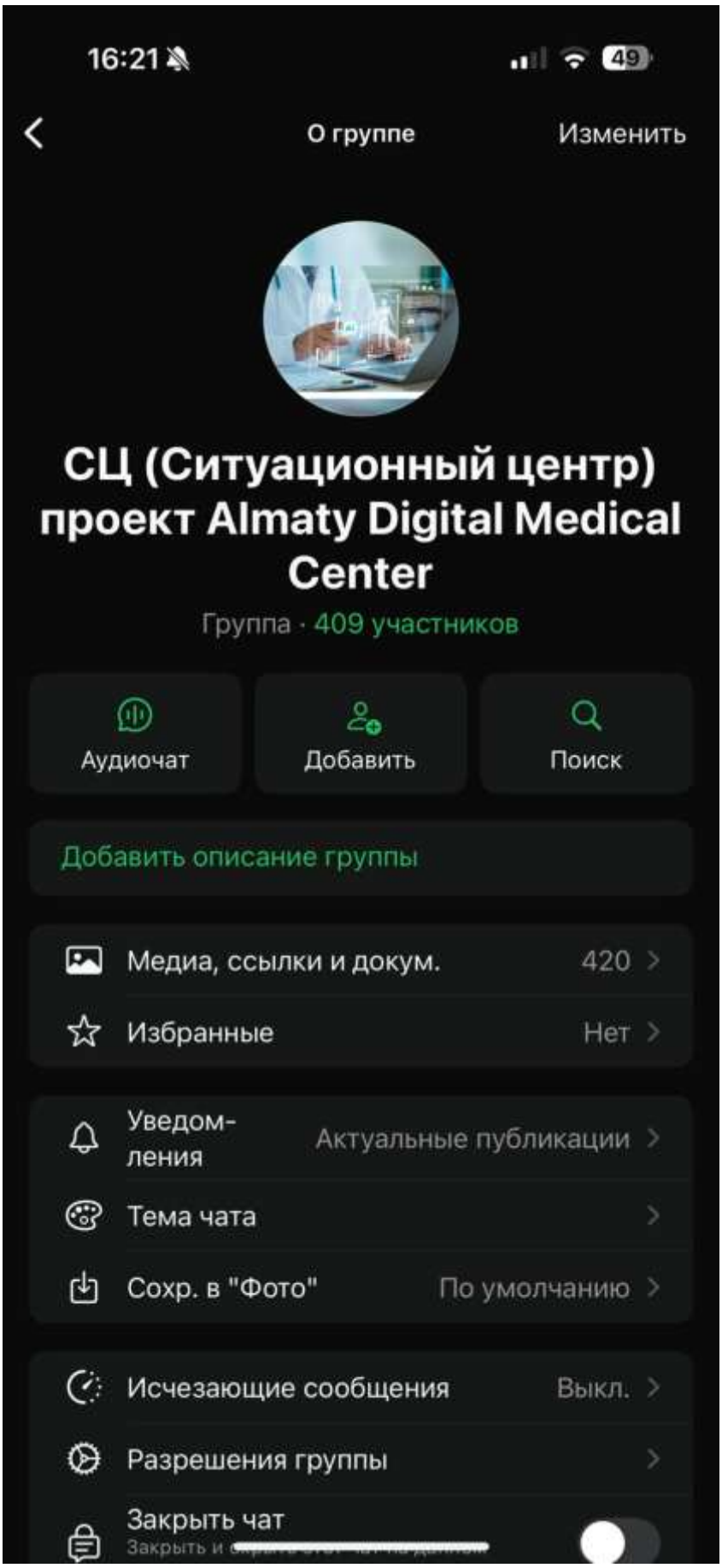


Рисунок. Скрин WhatsApp-группы с 409 участниками

Специалисты аналитической группы предоставляют рекомендации по оптимизации документооборота и сопровождают отчетные периоды в плотном режиме сопровождения.
Аналитическая группа ежедневно обеспечивает сбор, обработку и визуализацию информации по основным индикаторам эффективности, что позволяет оперативно выявлять отклонения и риски в работе медицинских организаций. Мониторинг охватывает данные по диспансеризации, скрининговым осмотрам, своевременности постановки на учет беременных, патронажу родильниц, флюорографии и другим направлениям.

На основе всех вышеуказанных данных формируются еженедельные аналитические отчеты по текущей ситуации и рисковым зонам, в том числе по родовспоможению. На ежемесячной основе составляется итоговый отчет о проделанной работе, формируется рейтинг эффективности организаций с предоставлением сводной таблицы в пункте 1.
В отчетном периоде была выстроена устойчивая модель аналитического сопровождения здравоохранения, объединившая обучение персонала, консультативную поддержку, продвинутый мониторинг, визуализацию данных и регулярную отчетность.

Это позволяет повысить управляемость системы, достоверность отчетной информации и сформировать культуру анализа данных на уровне каждого участкового звена. Работа аналитической группы стала важным элементом повышения эффективности функционирования всей сети ПМСП города Алматы.

Приложение № 11

Требования к услуге по комплексной консультационной поддержке

На сегодняшний день ведется полномасштабная работа по оказанию консультационной поддержки медицинским организациям города Алматы. Основной фокус направлен на оперативную работу с обращениями граждан, повышение качества взаимодействия с населением, контроль маршрутизации пациентов службы скорой помощи и сопровождение социально уязвимых групп — беременных женщин, родильниц, новорожденных и детей до 1 года.

Работа осуществляется в тесной координации с Управлением общественного здоровья города Алматы и на постоянной основе поддерживается обратная связь с учреждениями ПМСП. Обработка входящих обращений (общественная приёмная), подробная информация представлена в пункте 2.1. Единый Контактный Центр (ЕКЦ) и его сопровождение.

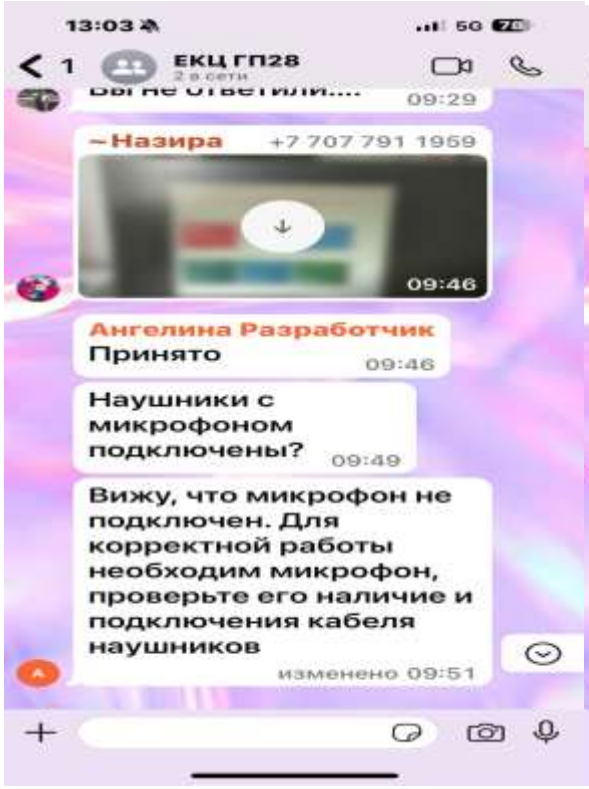
Сейчас активно функционирует общественная приёмная, принимающая обращения граждан через все доступные каналы: телефон, мессенджеры, электронную почту, чат-боты и онлайн-формы.

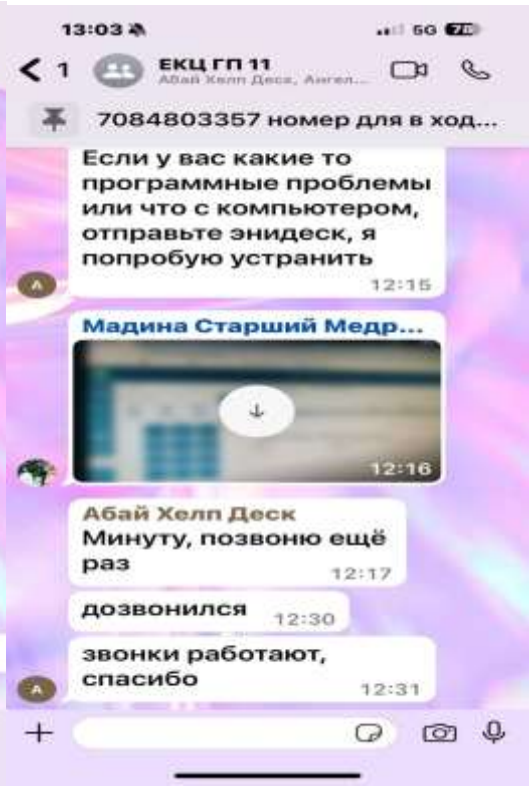
Каждое обращение регистрируется, классифицируется, направляется в профильное подразделение. По выявленным проблемам незамедлительно принимаются корректирующие меры совместно с администрацией медорганизаций.

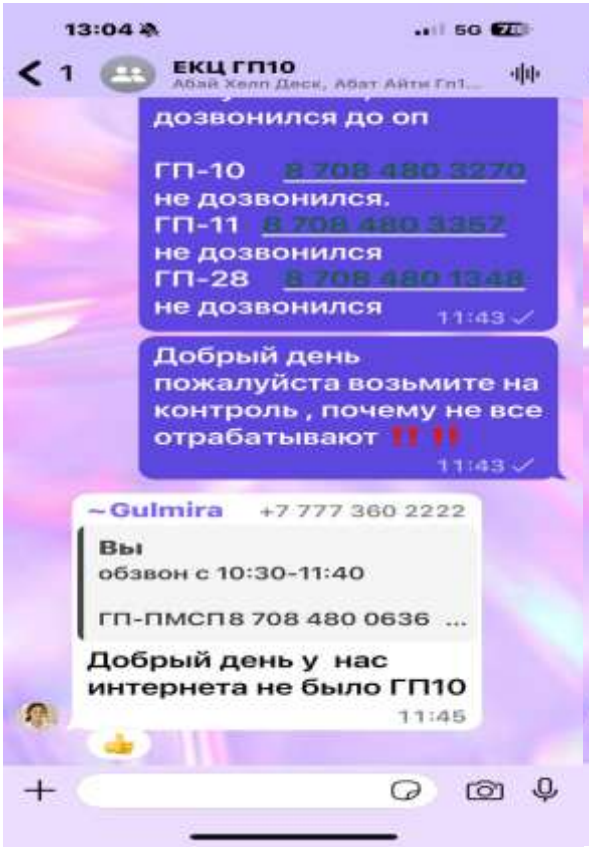
Контроль и обучение сотрудников ПМСП по линии ЕКЦ

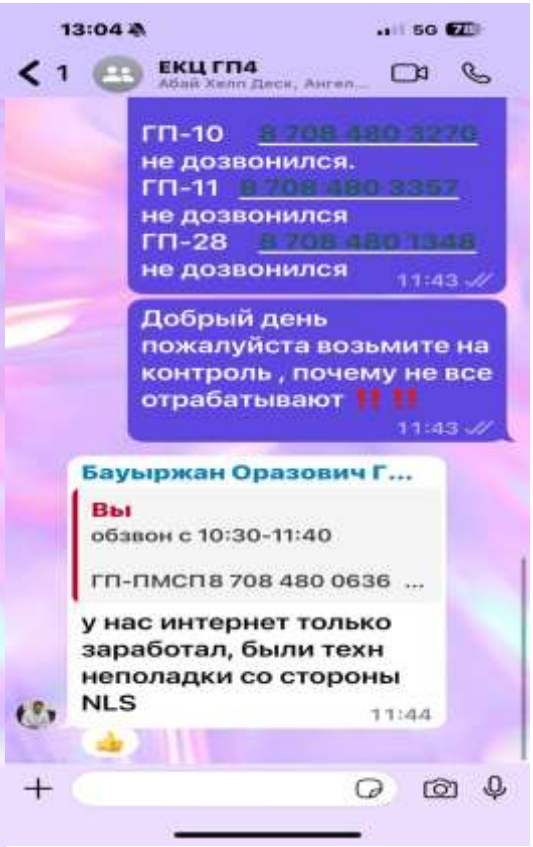
Продолжается мониторинг качества работы сотрудников ПМСП, взаимодействующих с системой Единого контакт-центра. Оцениваются оперативность, полнота ответов, корректность маршрутизации обращений. На основе текущих наблюдений разрабатываются индивидуальные рекомендации и проводится дообучение, прилагается протокол обучения.

Регулярно проводятся обучающие встречи, направленные на развитие навыков работы с жалобами, стандартами общения, а также техническими аспектами взаимодействия с цифровыми платформами. Сотрудники получают методические памятки, инструкции и скрипты для работы. Функционируют WhatsApp-группы по экстренному реагированию с каждой МО


13:03
ЕКЦ ГП28
2 в сети
09:29
~Назира +7 707 791 1959
09:46
Ангелина Разработчик
Принято 09:46
Наушники с микрофоном подключены? 09:49
Вижу, что микрофон не подключен. Для корректной работы необходим микрофон, проверьте его наличие и подключения кабеля наушников
изменено 09:51


13:03
ЕКЦ ГП 11
7084803357 номер для в ход...
Если у вас какие то программные проблемы или что с компьютером, отправьте энидеск, я попробую устранить
12:15
Мадина Старший Медр...
12:16
Абай Хелп Деск
Минуту, позвоню ещё раз 12:17
дозвонился 12:30
звонки работают, спасибо 12:31


13:04
ЕКЦ ГП10
дозвонился до оп
ГП-10 8 708 480 3270
не дозвонился.
ГП-11 8 708 480 3357
не дозвонился
ГП-28 8 708 480 1348
не дозвонился 11:43
Добрый день пожалуйста возьмите на контроль , почему не все отрабатывают !! !! 11:43
~Gulmira +7 777 360 2222
Вы
обзвон с 10:30-11:40
ГП-ПМСП8 708 480 0636 ...
Добрый день у нас интернета не было ГП10
11:45


13:04
ЕКЦ ГП4
ГП-10 8 708 480 3270
не дозвонился.
ГП-11 8 708 480 3357
не дозвонился
ГП-28 8 708 480 1348
не дозвонился 11:43
Добрый день пожалуйста возьмите на контроль , почему не все отрабатывают !! !! 11:43
Бауыржан Оразович Г...
Вы
обзвон с 10:30-11:40
ГП-ПМСП8 708 480 0636 ...
у нас интернет только заработал, были техн неполадки со стороны NLS
11:44

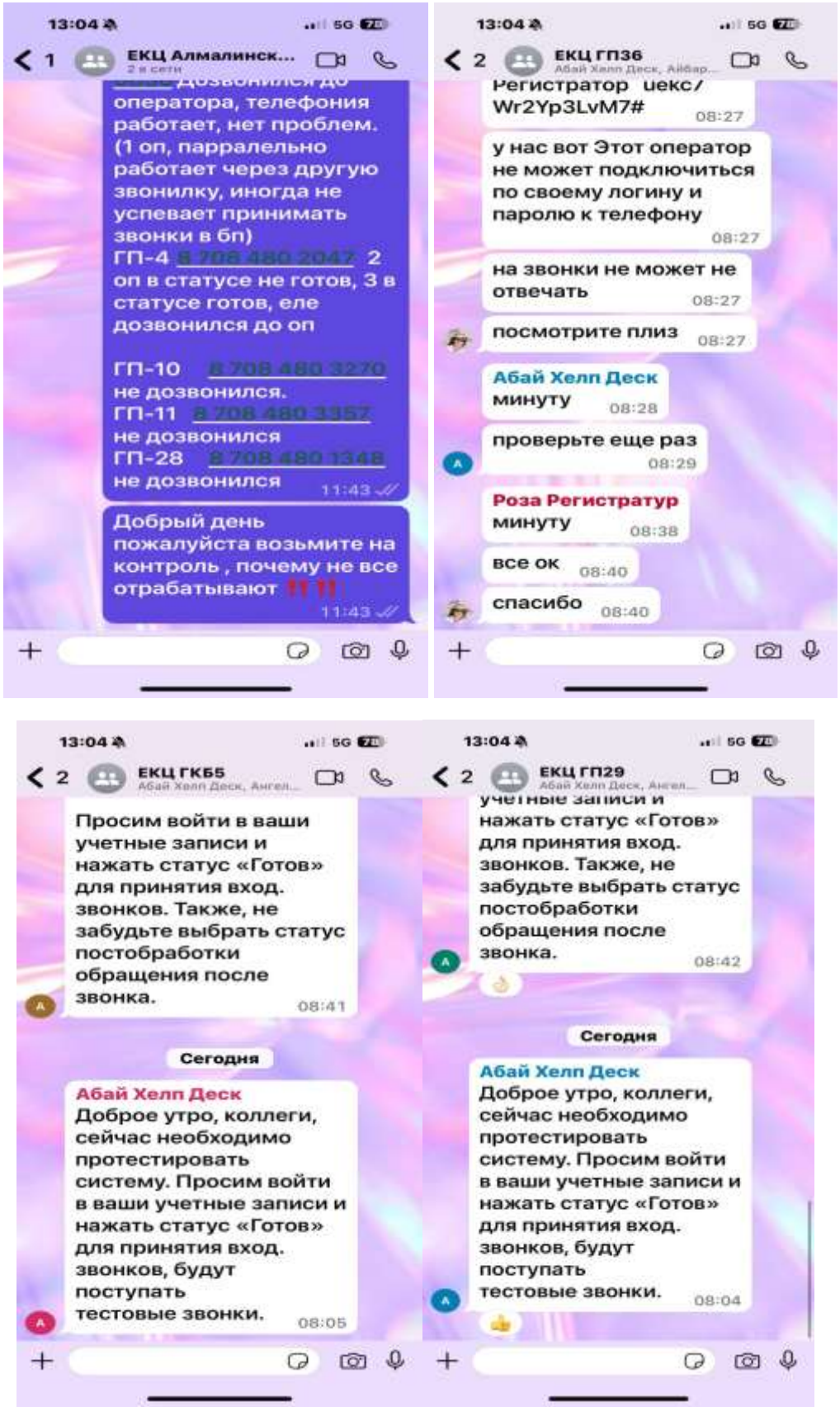


Рисунок. Скрин WhatsApp-групп с ПМСП

На данный момент сформирован рейтинг эффективности ПМСП пункт 1 — он помогает точечно выявлять зоны риска и усиливать поддержку на местах.

Контроль за маршрутизацией пациентов после вызова ССМП

Осуществляется контроль за тем, чтобы пациенты, к которым выезжала служба скорой помощи, своевременно попадали под наблюдение в системе ПМСП. Регулярно проверяются факты первичного контакта, фиксируются отставания от нормативов, проводится анализ качества медицинской помощи. На основе текущих данных готовятся аналитические материалы, содержащие предложения по оптимизации преемственности между экстренной и плановой помощью. Рабочие группы в ПМСП получают индивидуальные рекомендации по каждому случаю.

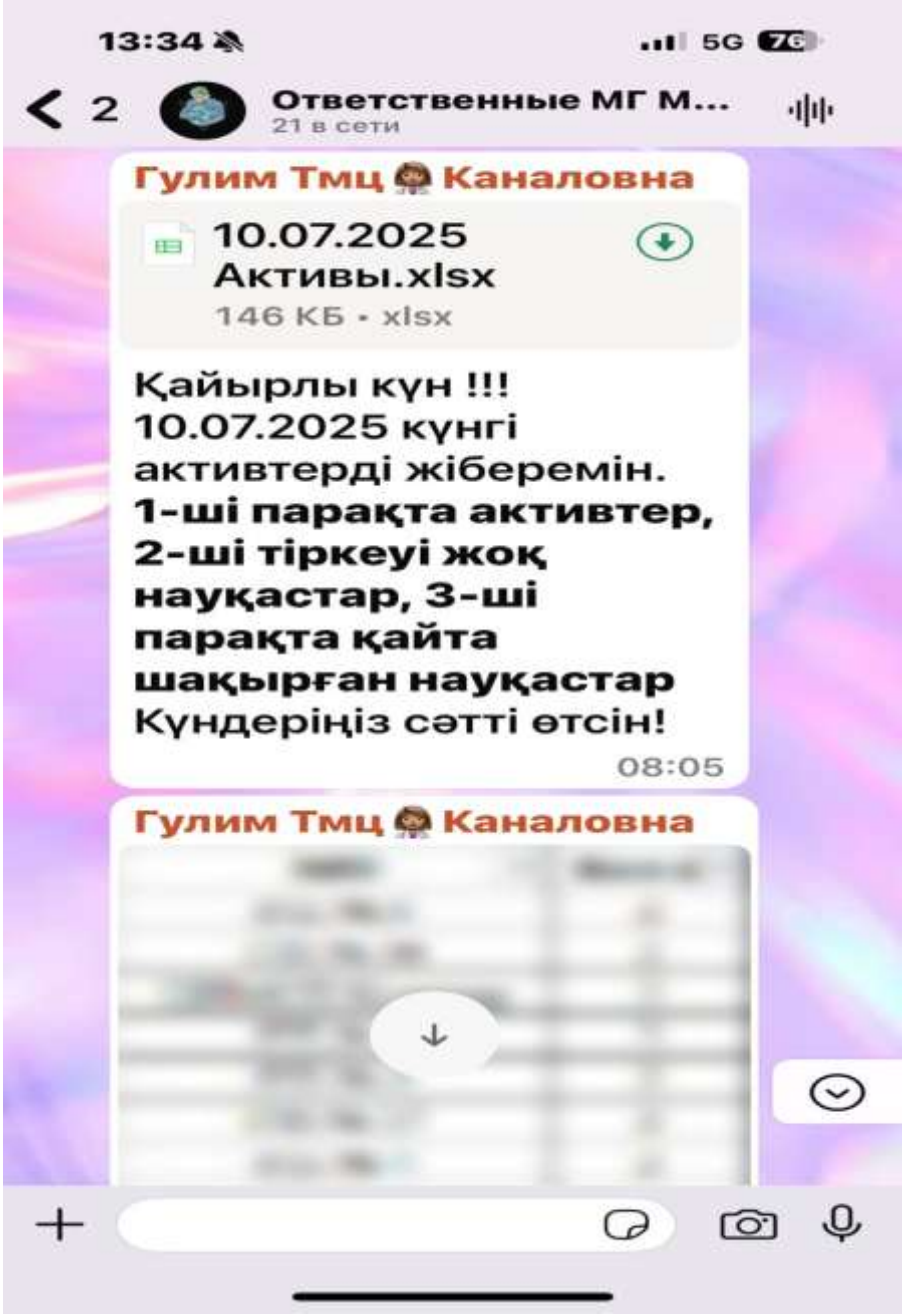


Рисунок. Патронаж и мониторинг беременных, родильниц, новорожденных и детей до года

Ведется ежедневный мониторинг выполнения патронажных мероприятий, развернутая информация представлена в пункте 4.3.2. Контролируется своевременная постановка

беременных на учет, прохождение ими первичных и контрольных осмотров, а также регулярные визиты к новорожденным. Систематически проверяется актуальность записей в МИС, качество сопровождения и маршрутизация пациентов между специалистами. Информация обрабатывается и предоставляется в виде аналитических таблиц и визуальных сводок. Все отклонения от стандартов немедленно обсуждаются с руководством медорганизаций и корректируются. По запросу УОЗ готовятся еженедельные аналитические сводки и графические отчеты.

Все направления консультационной поддержки на текущий момент реализуются в полном объеме и в постоянном взаимодействии с медицинскими организациями. Работа ведется непрерывно, в режиме реального времени, с акцентом на эффективность, проактивное сопровождение и прозрачность. Полученные данные и оперативные сигналы используются для управленческих решений, поддержки слабых звеньев, усиления стандартов медицинской помощи и формирования единого цифрового пространства между ПМСП, ЕКЦ и УОЗ.

Приложение № 12

В рамках исполнения обязательств по обеспечению бесперебойного функционирования информационных систем и качественного предоставления Услуги Исполнителем организована технологическая поддержка в круглосуточном режиме — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни.

На текущий момент вся необходимая инфраструктура для предоставления Услуги полностью развернута и функционирует в штатном режиме. Все расходы, связанные с технической настройкой, эксплуатацией и сопровождением инфраструктуры, Исполнитель несёт за собственный счёт, за исключением случаев, прямо оговорённых в Технической спецификации.

Управление инцидентами

Осуществляется постоянный контроль за стабильностью работы всех сервисов. В случае возникновения инцидентов применяется стандартизированный процесс, включающий:

- выявление и регистрация инцидентов в системе учёта;
- классификация и начальная диагностика с определением уровня приоритета (блокирующий, критичный, важный, желательный);
- исследование и диагностика причин с привлечением технических специалистов;
- уведомление Заказчика в случае ошибки на его стороне;
- уведомление Заказчика при подтверждении неисправности на стороне Исполнителя;
- устранение неисправности и восстановление работоспособности системы;
- закрытие инцидента с внесением итоговых данных и сроков.

Контроль за соблюдением сроков реагирования и устранения осуществляется автоматически. Вся информация по каждому инциденту доступна Заказчику по запросу.

На практике типовое время решения составляет 10–25 минут с момента запроса при наличии доступа через AnyDesk. Наиболее частые причины инцидентов: блокировка учётной записи после неверного ввода, параллельный запуск сторонних телефоний (SoftPhone / Mighty Call), локальные зависания браузера или Agent Desktop. Для устранения используется удалённое подключение и оперативное восстановление работоспособности системы

Управление проблемами

Параллельно с управлением инцидентами осуществляется системная работа по выявлению, предупреждению и устранению повторяющихся технических проблем. В рамках управления проблемами проводится:

- контроль и отслеживание повторяющихся сбоев;
- контроль ошибок, влияющих на стабильность системы;
- выявление потенциальных угроз и превентивное устранение;
- анализ первопричин и выработка решений по предотвращению аналогичных ситуаций в будущем.

В дополнение к инцидентной поддержке проведена работа по обучению и снабжению сотрудников:

- устранение конфликтов телефонии и настройка ролей учётных записей (ГП-10, ГП-11, ГП-29, ГП-36, ГП-4, ГП-28, ПМСП);
- закуп и передача оборудования (ПК, наушники) в поликлиники;
- обучение супервизоров работе с функционалом платформы через удалённые сессии AnyDesk.

Эти мероприятия позволили снизить количество повторных обращений и повысить самостоятельность пользователей.

Классификация и сроки устранения инцидентов

Применяется следующая система приоритизации и нормативы по времени реагирования и устранения инцидентов:

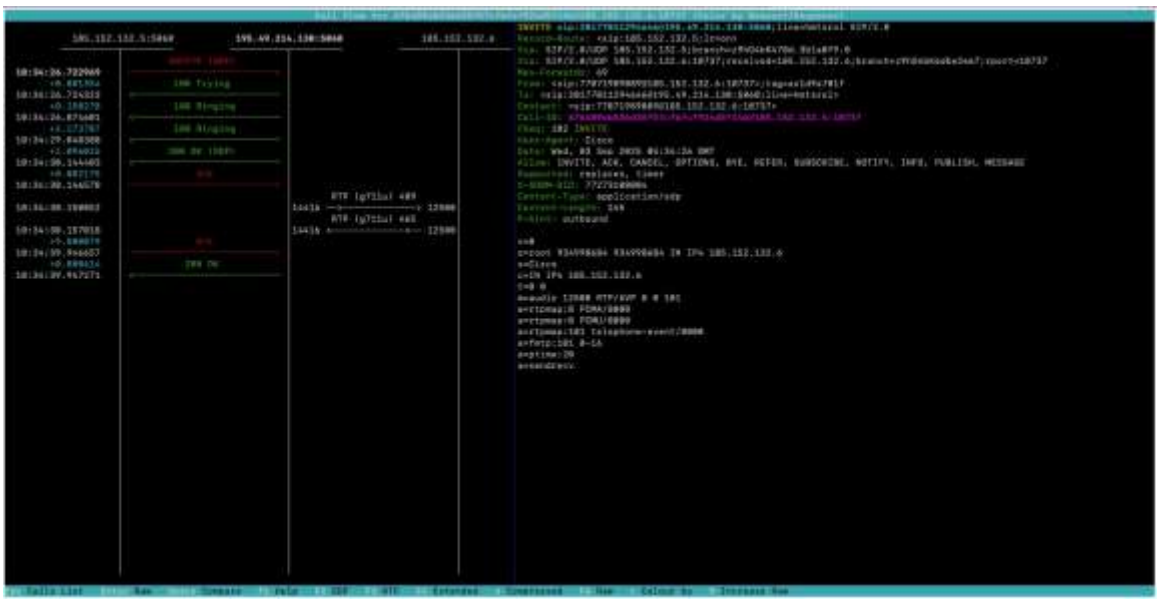
Таблица 56. Время реагирования и время устранения инцидентов.»

Описание	**Время реагирован**	**Время устранения**
Желательный	5 часов	120 часов
Важный	3 часа	48 часов
Критичный	1 час	8 часов
Блокирующий	10 минут	1 час

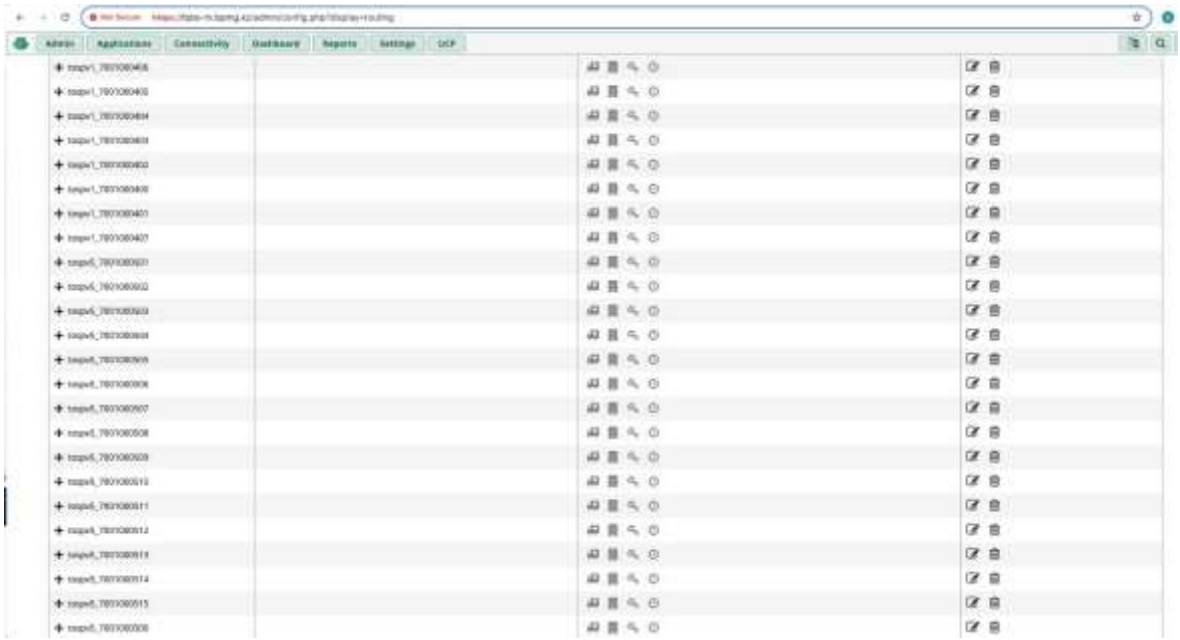
Все процессы технической поддержки выполняются в штатном режиме. Каналы связи работают стабильно, техническая команда дежурит круглосуточно, регистрация и маршрутизация обращений производится без задержек.

В августе 2025 года в рамках технической поддержки были проведены дополнительные работы по обеспечению бесперебойной работы систем:

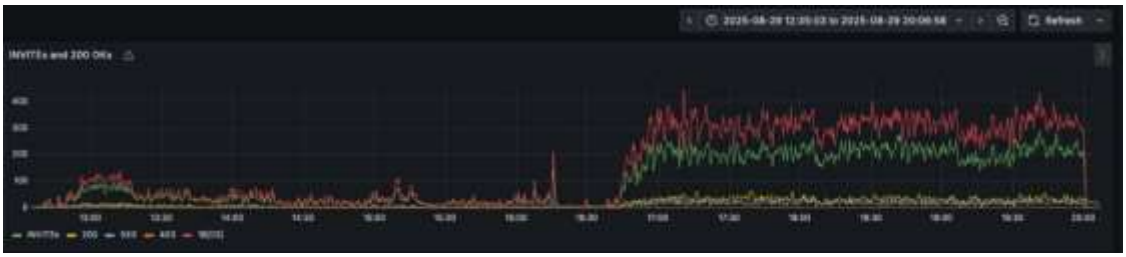
- Переключение городского номера провайдера Казтехносвязь (+7 727 310 0004) на платформу Bright Pattern для четырёх поликлиник. На тестовом звонке подтверждена корректная маршрутизация аудиопакетов между медиа-серверами:



- Настройка переадресации звонков в ТМЦ в случае отсутствия ответа. На скриншоте зафиксированы исходящие маршруты по используемым номерам для перенаправления:



- Оптимизация дозвонов с роботов: вызовы стали распределяться между номерами разных операторов связи, с учётом кодов отбоев и доступности абонента. Проведён анализ статистики по кодам отбоев за отчётный период:



Все работы выполнены в штатном режиме, без простоев сервисов. Заказчик получил подтверждения по итогам тестовых звонков и проверок.

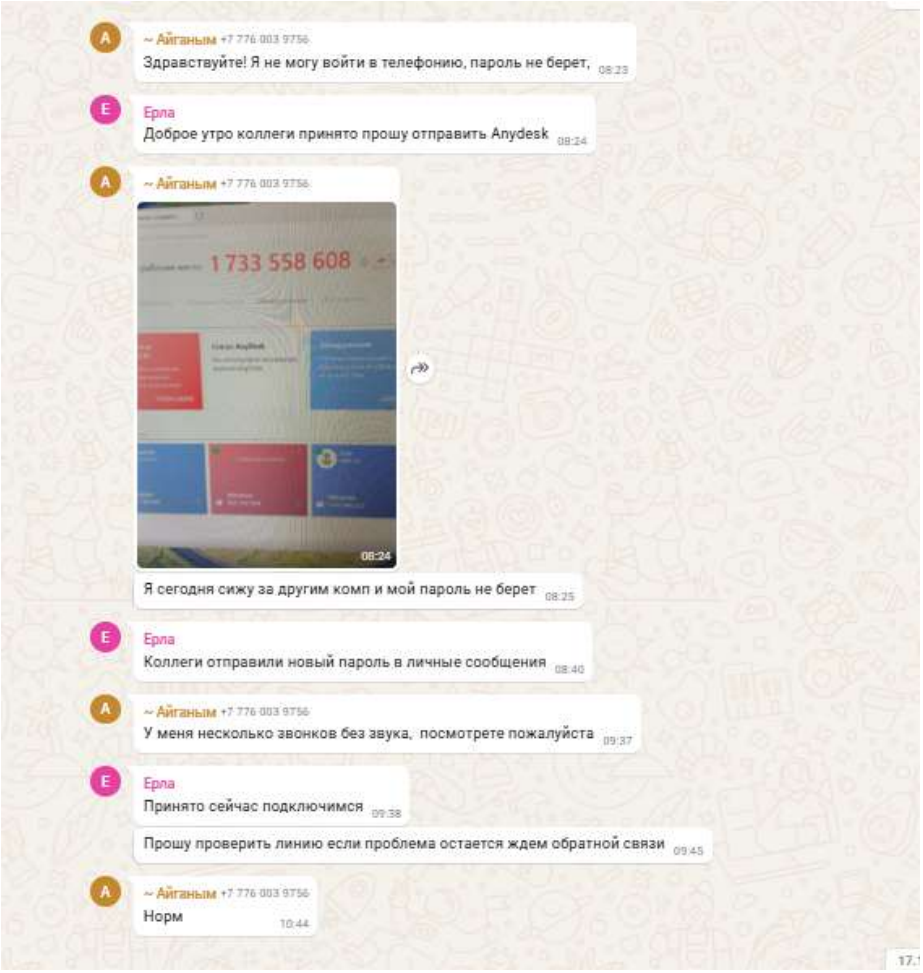
Ведется автоматизированный контроль заявок, сформированы отчеты по зарегистрированным и решенным инцидентам, в том числе с указанием причин и сроков устранения.

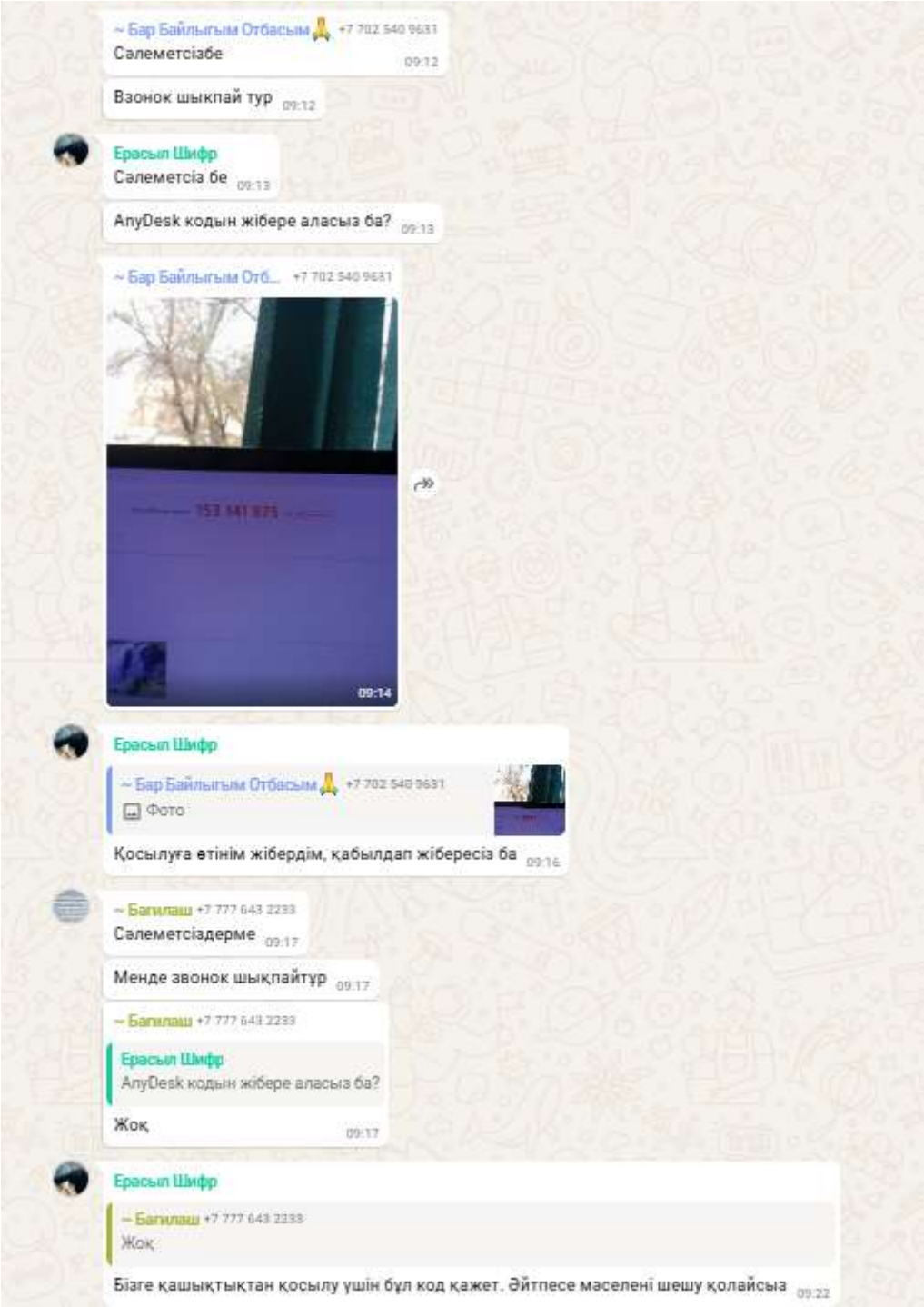
Исполнитель обеспечивает полную прозрачность и своевременность технического сопровождения и продолжает выполнять обязательства в соответствии с установленными требованиями.

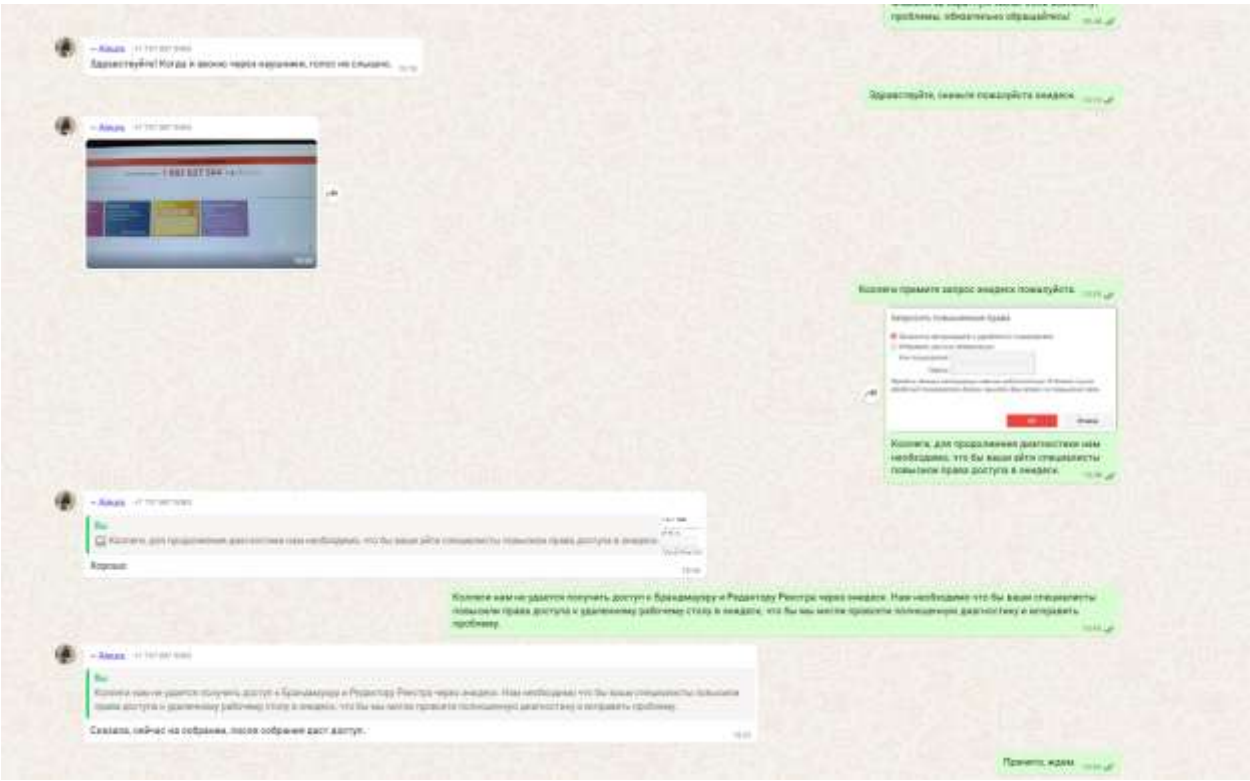
В ноябре 2025 года система технической поддержки функционировала в штатном режиме. Все зарегистрированные инциденты были учтены в системе и сопровождались автоматическим контролем SLA. Фактические сроки реагирования и устранения соответствовали нормативам, установленных в таблице 56. Наибольшая нагрузка зафиксирована по обращениям пользователей ГП-36, что связано с активной эксплуатацией новых рабочих мест. По итогам месяца отмечается положительная динамика: сокращение времени устранения типовых инцидентов (в среднем до 10–25 минут при использовании удалённого подключения AnyDesk) и рост доли самостоятельного решения вопросов пользователями за счёт инструкций и обучающих материалов.

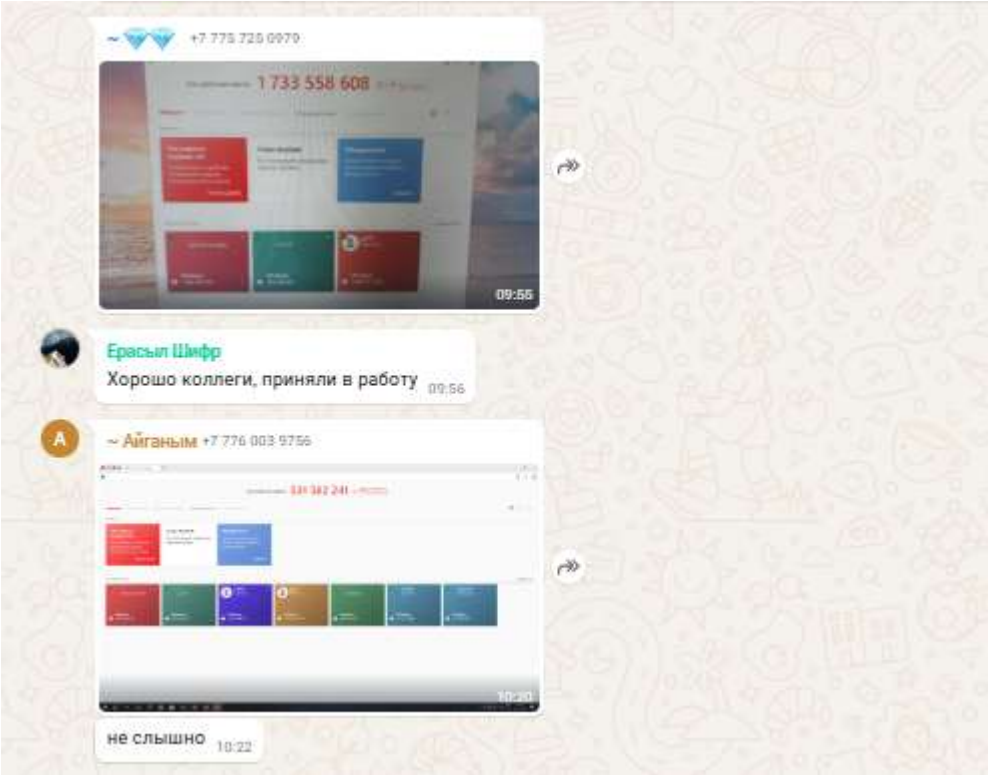
ГП-10

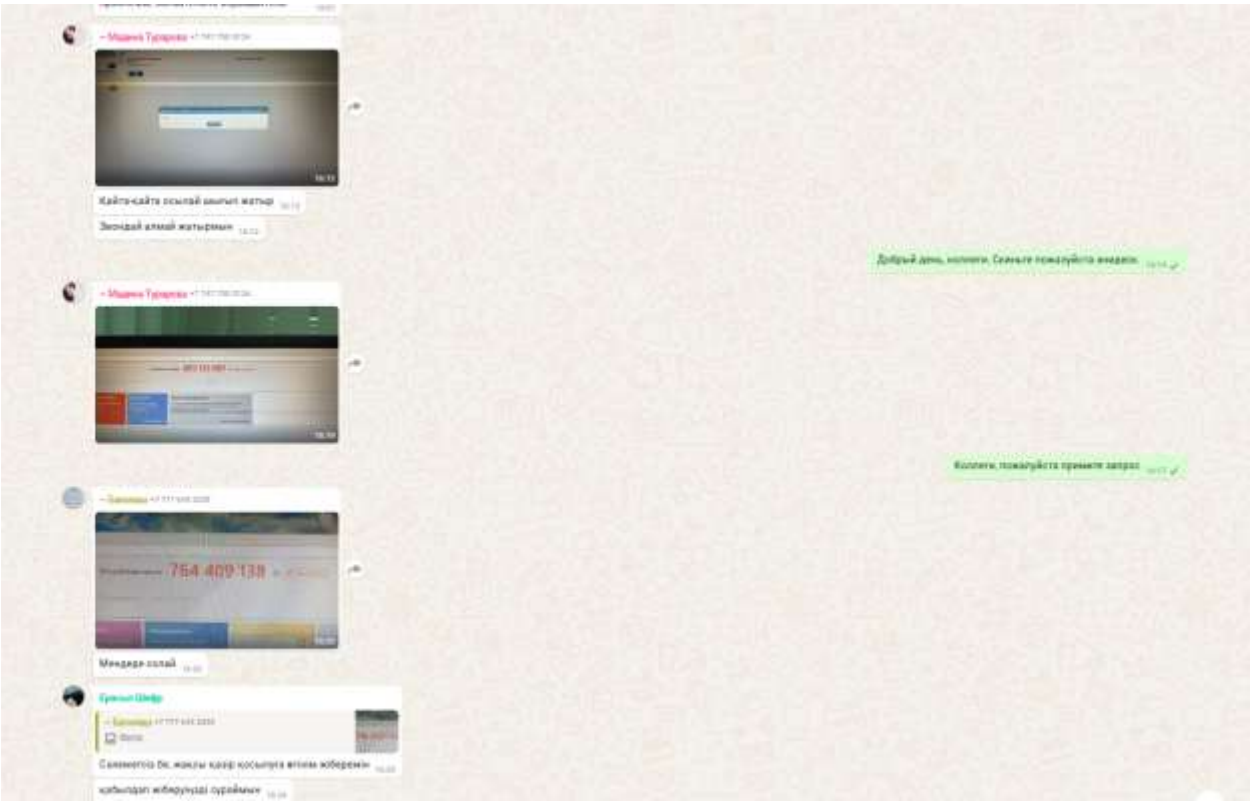
1. Устранение проблемы с подключением и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk:

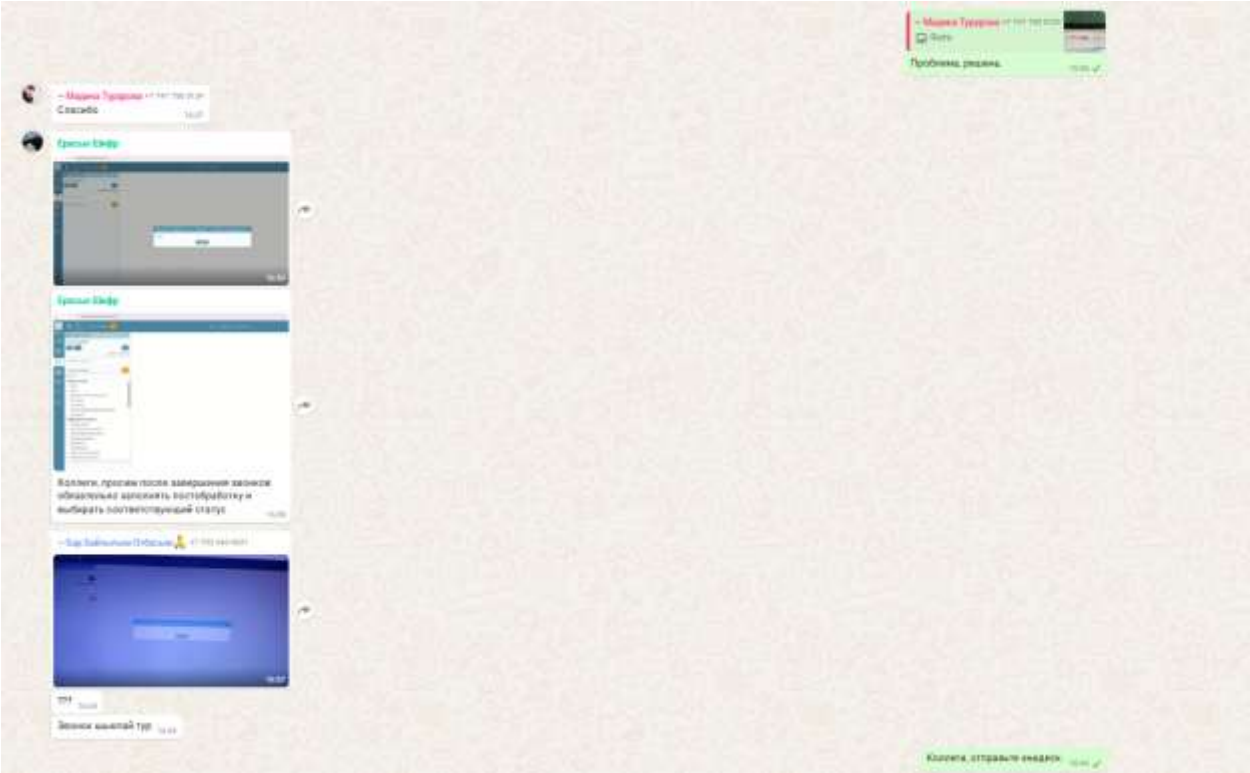


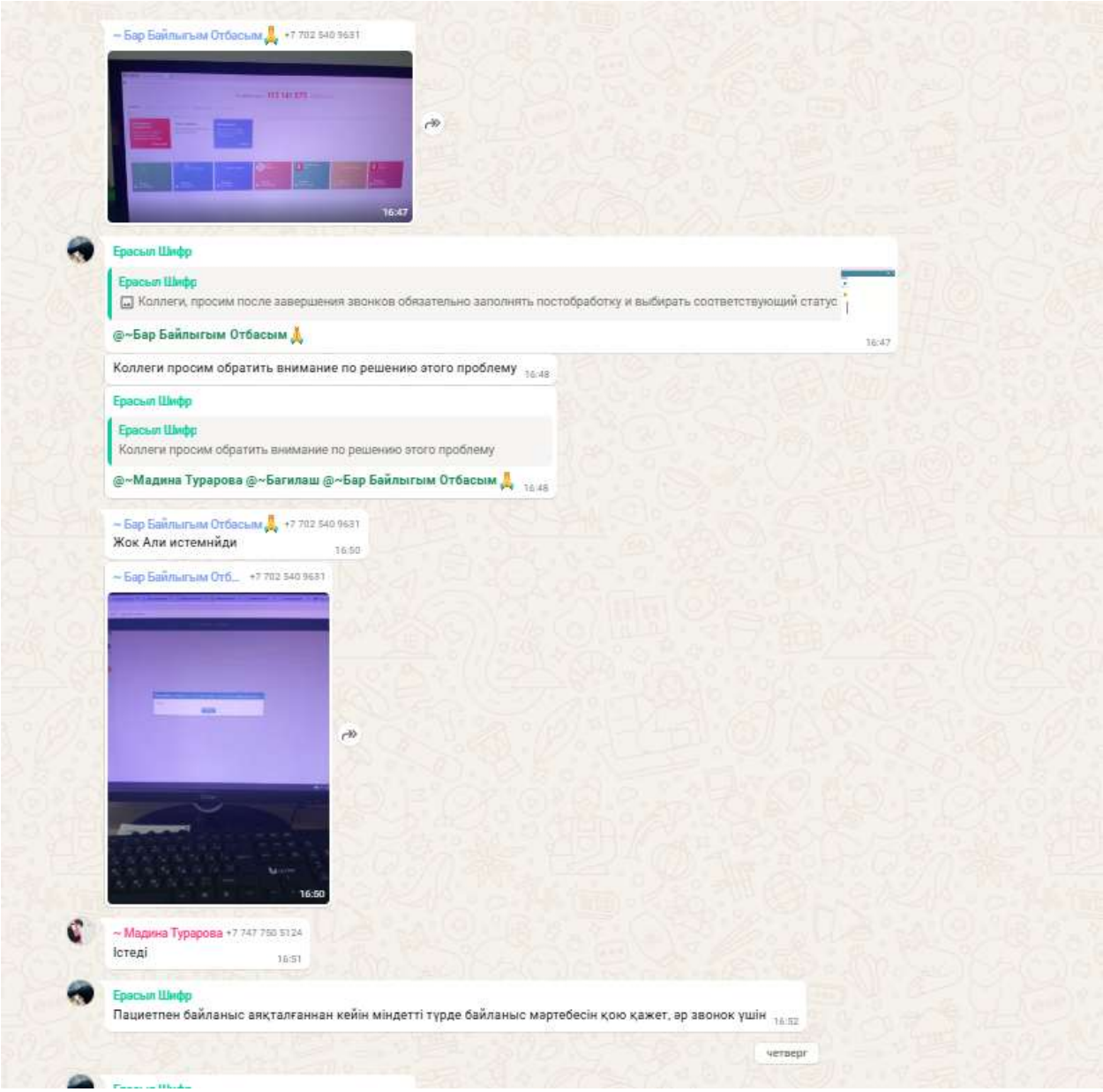

~ Бар Байлығым Отбасым +7 702 540 9631
Сәлеметсізбе 09:12
Взонок шыкпай тур 09:12
Ерасыл Шифр
Сәлеметсіз бе 09:13
AnyDesk кодын жібере аласыз ба? 09:13
~ Бар Байлығым Отб... +7 702 540 9631
09:14
Ерасыл Шифр
~ Бар Байлығым Отбасым +7 702 540 9631
Фото
Қосылуға өтінім жібердім, қабылдап жібересіз ба 09:16
~ Бапилаш +7 777 643 2233
Сәлеметсіздерме 09:17
Менде звонок шықпайтур 09:17
~ Бапилаш +7 777 643 2233
Ерасыл Шифр
AnyDesk кодын жібере аласыз ба?
Жоқ 09:17
Ерасыл Шифр
~ Бапилаш +7 777 643 2233
Жоқ
Біізге қашықтықтан қосылу үшін бұл код қажет. Әйтпесе мәселені шешу қолайсыз 09:22




+7 775 720 0979
1 733 558 608
09:55
Ерасыл Шифр
Хорошо коллеги, приняли в работу 09:56
~ Айганым +7 776 003 9756
10:20
не слышно 10:22


Кайта-кайта ссылай ашып жатыр
Звонодай алмай жатырмын
Добрый день, коллеги. Скажите пожалуйста менеджер.
Коллеги, пожалуйста примите запрос
764 409 138
Менеджер солай
Сиздикиге бе, жаңы адар косылуга өтүнүм жберемин
кабылдап жберүүдө сурайбын


Проблема, решена.
Спасибо
Коллеги, прошу после завершения звонков обязательно заполнить постобработку и выбирать соответствующий статус
Звонки ыкчамай тур
Коллеги, отправьте менеджеру


~ Бар Байлығым Отбасым +7 702 540 9631
16:47
Ерасыл Шифр
Ерасыл Шифр
Коллеги, просим после завершения звонков обязательно заполнять постобработку и выбирать соответствующий статус
@~Бар Байлығым Отбасым
16:47
Коллеги просим обратить внимание по решению этого проблему 16:48
Ерасыл Шифр
Ерасыл Шифр
Коллеги просим обратить внимание по решению этого проблему
@~Мадина Турарова @~Багилаш @~Бар Байлығым Отбасым 16:48
~ Бар Байлығым Отбасым +7 702 540 9631
Жок Али истемнйди
16:50
~ Бар Байлығым Отб... +7 702 540 9631
16:50
~ Мадина Турарова +7 747 750 5124
Істеді
16:51
Ерасыл Шифр
Пациетпен байланыс аяқталғаннан кейін міндетті түрде байланыс мартебесін қою қажет, әр звонок үшін 16:52
четверг

Ерасыл Шифр
Спасибо, коллеги, за предоставленную информацию!

Сегодня не работаю на телефонии 11:51

Сейчас подключились, утром была на активах 11:59

~ Айганым +7 776 003 9756

Дауталиева Галия Майлыковна 12:16

~ Айганым +7 776 003 9756

0:08 12:16

~ Айганым +7 776 003 9756

0:02 12:16

~ Айганым +7 776 003 9756

~ Айганым +7 776 003 9756
Дауталиева Галия Майлыковна

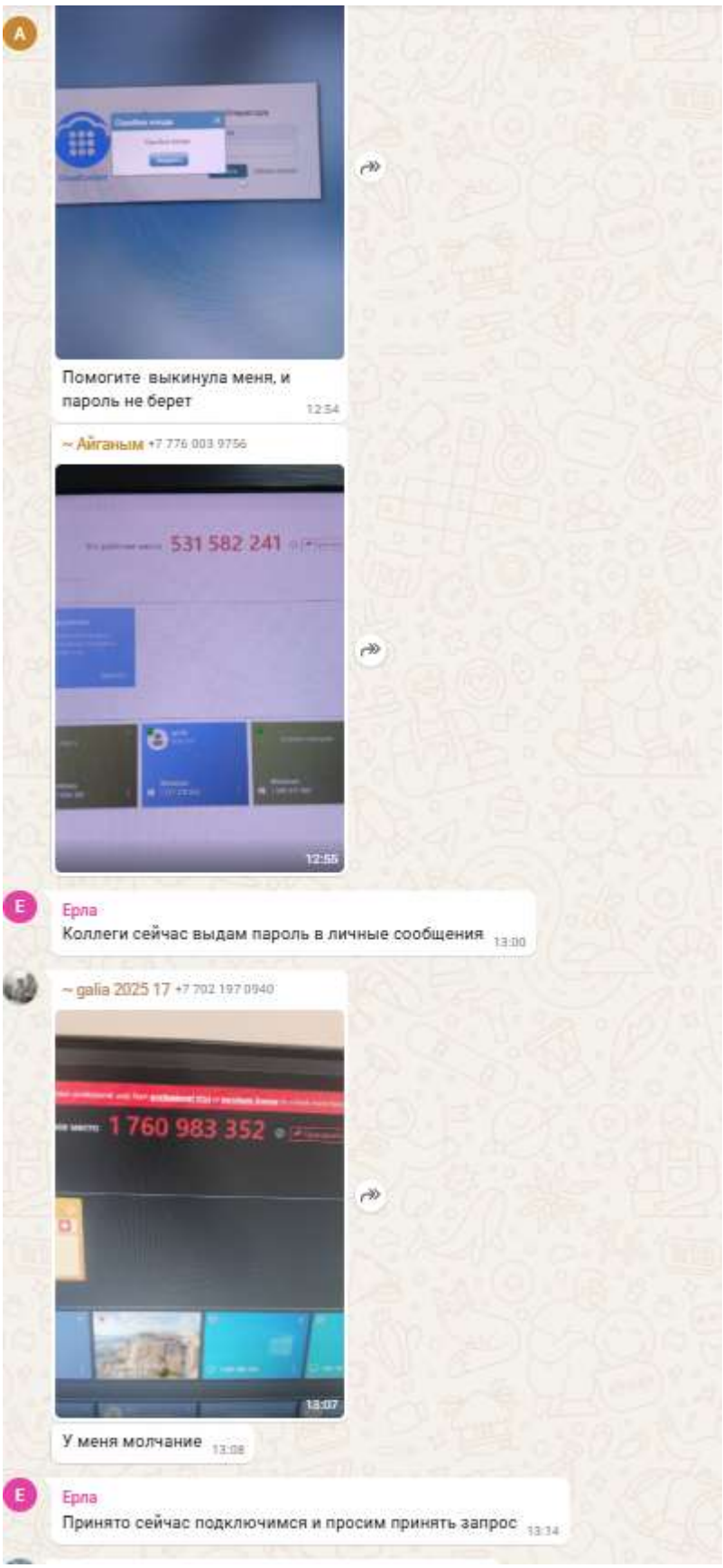
Номер телефона 87021970940 12:24

~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте! 12:33

Принято в работу 12:33

Ерла
Коллеги просим принять запрос 12:37

Коллеги вход в учетную запись выполнен 12:47


Помогите выкинула меня, и пароль не берет
12:54
~ Айганым +7 776 003 9756
531 582 241
12:55
Ерла
Коллеги сейчас выдам пароль в личные сообщения
13:00
~ galia 2025 17 +7 702 197 0940
1 760 983 352
13:07
У меня молчание
13:08
Ерла
Принято сейчас подключимся и просим принять запрос
13:14

Ерла
Коллеги скажите свой uekc 13:59

четверг

~ galia 2025 17 +7 702 197 0940

~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте, нужен ваш Логин с которым вы заходите в систему 14:11

~ galia 2025 17 +7 702 197 0940
0:16 14:31

~ galia 2025 17 +7 702 197 0940
~ Айганым +7 776 003 9756
Дауталиева Галия Майлыковна
Просили новым участникам логин и пароль 14:33

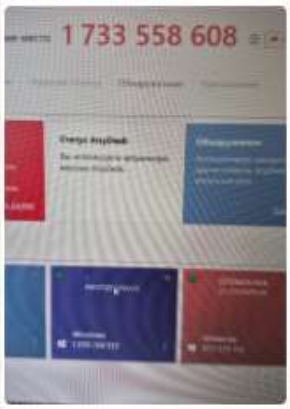
Ерла
Коллеги создали учетную запись и отправили данные для входа в личные сообщения 14:46

пятница

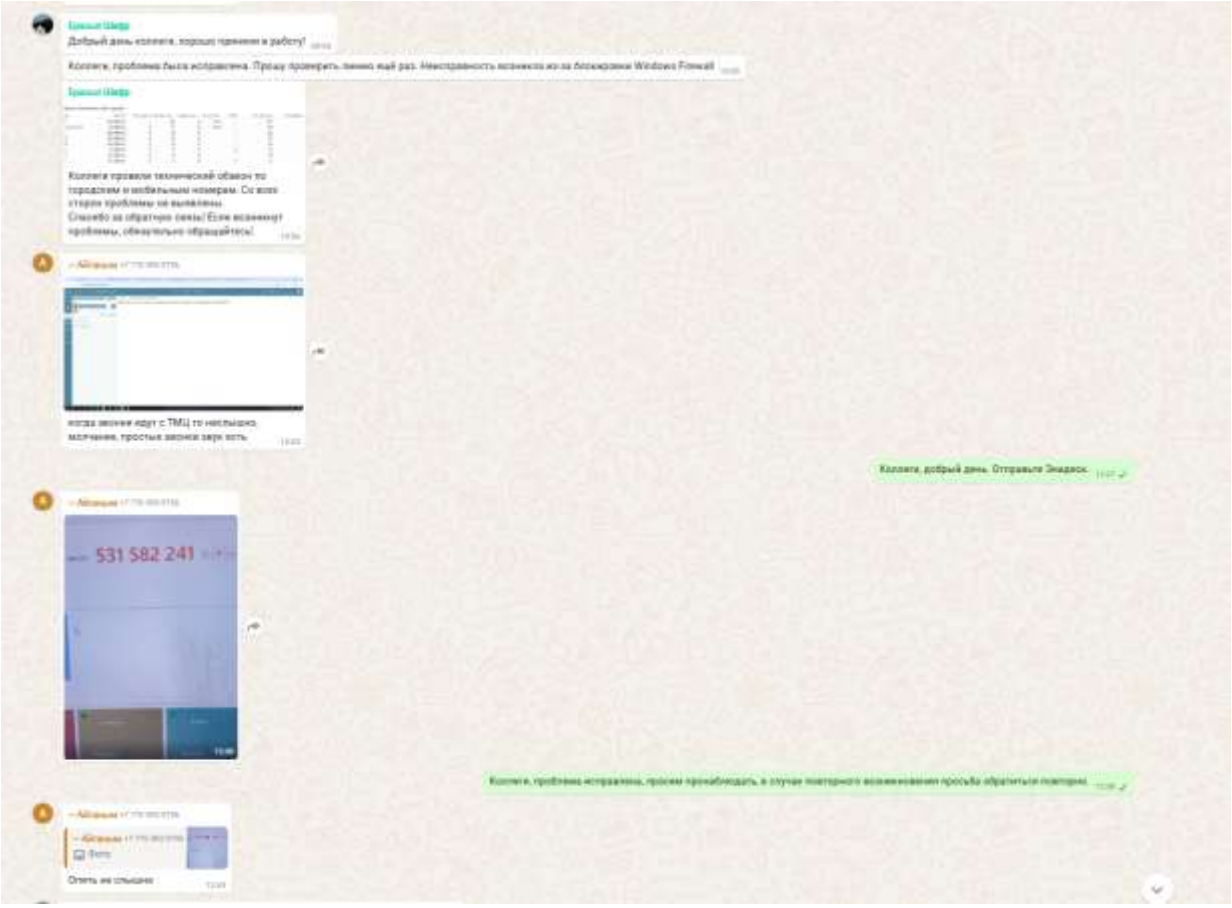
Ерасыл Шифр
Доброе утро, коллеги!

Просим войти в ваши учетные записи и нажать статус «Готов» для принятия вход. звонков. Также, не забудьте выбрать статус постобработки обращения после звонка.
07:51

~ 💎💎 +7 775 725 0979

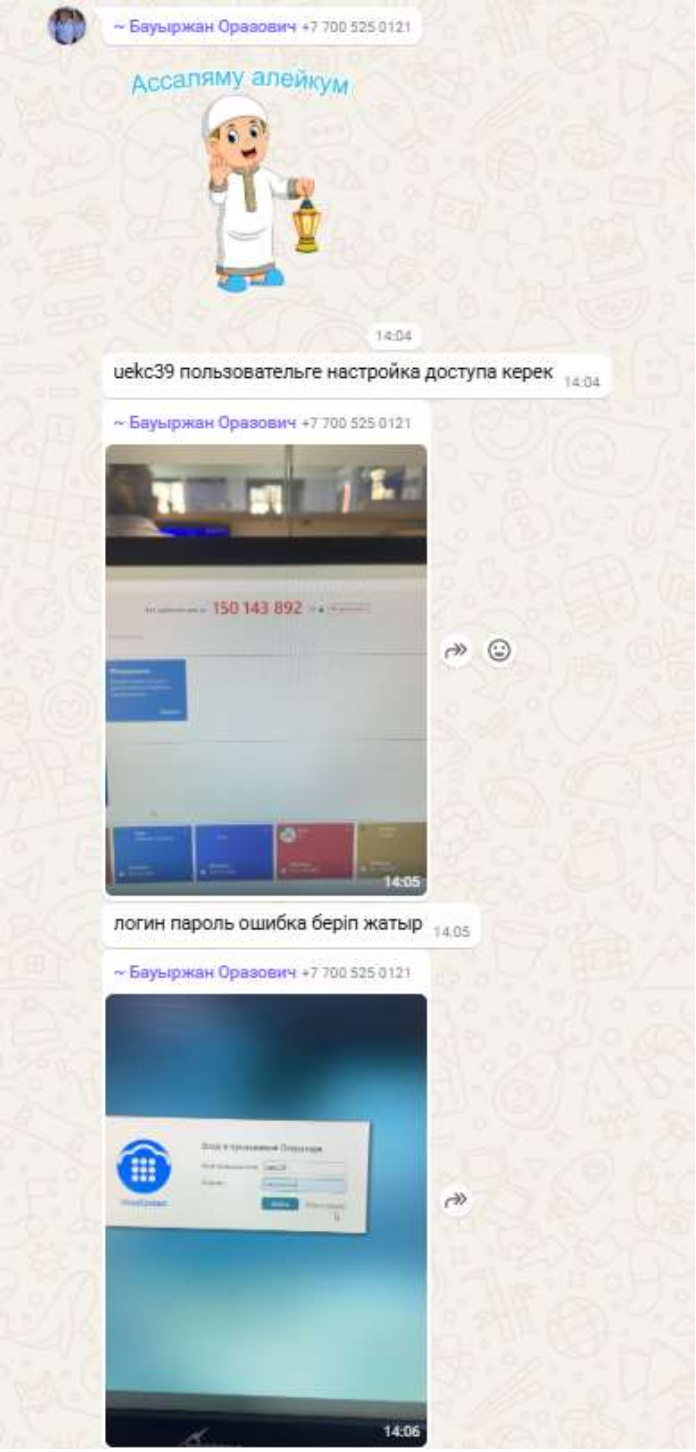


Здравствуйте
У меня молчание 09:54


Добрый день коллега, хорошо приняли в работу!
Коллега провели технический обмен по городским и мобильным номерам. Со всех сторон проблемы не выявлены.
Спасибо за обратную связь! Если возникнут проблемы, обязательно обращайтесь!
когда звонки идут с ТМЦ то несколько молчание, простых звонков зер хоть
Коллега, добрый день. Отправьте Энидеск.
531 582 241
Коллега, проблема исправлена, просим проинформировать, в случае повторного возникновения просьба обратиться повторно.
Опять не слышно

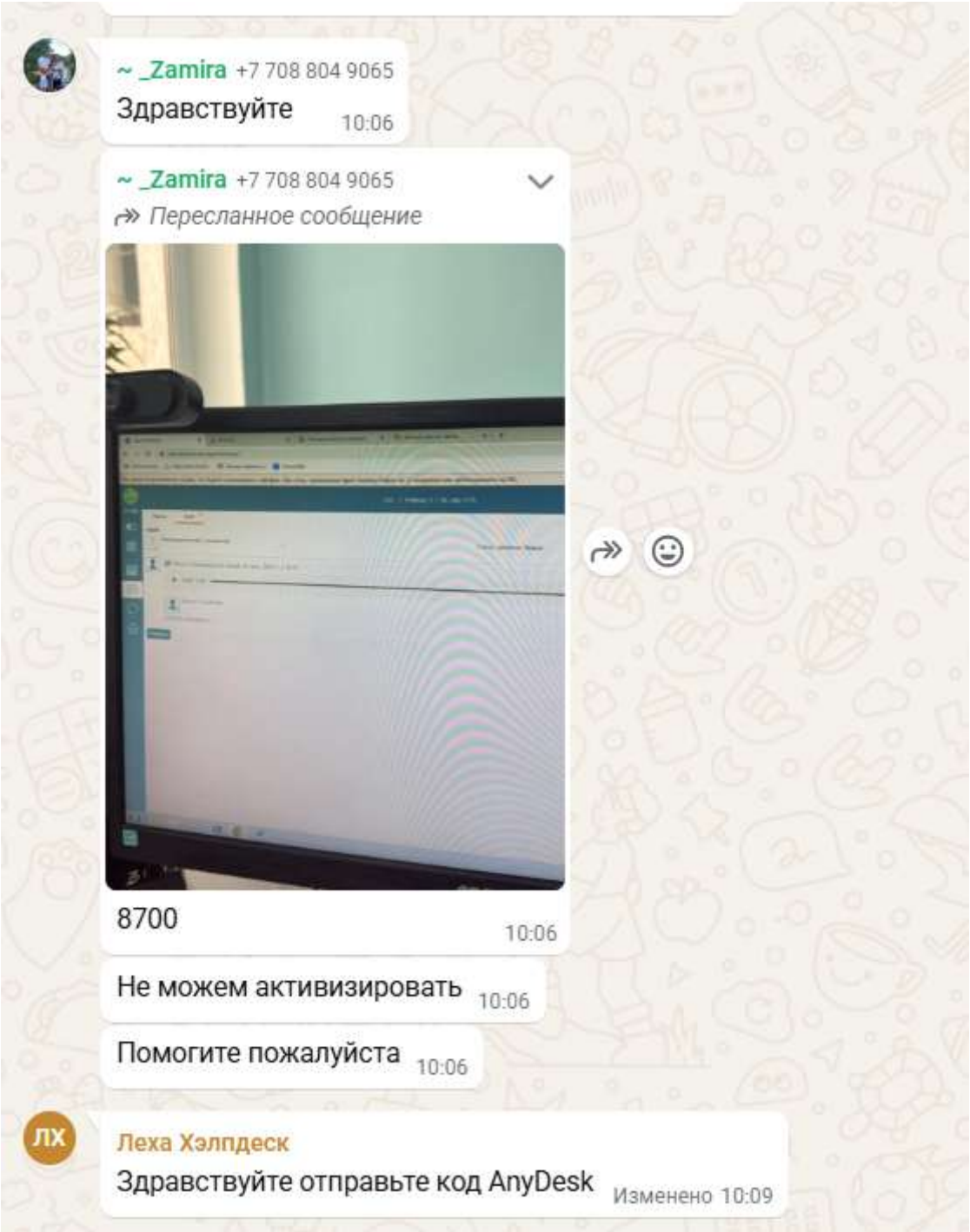
ГП-4

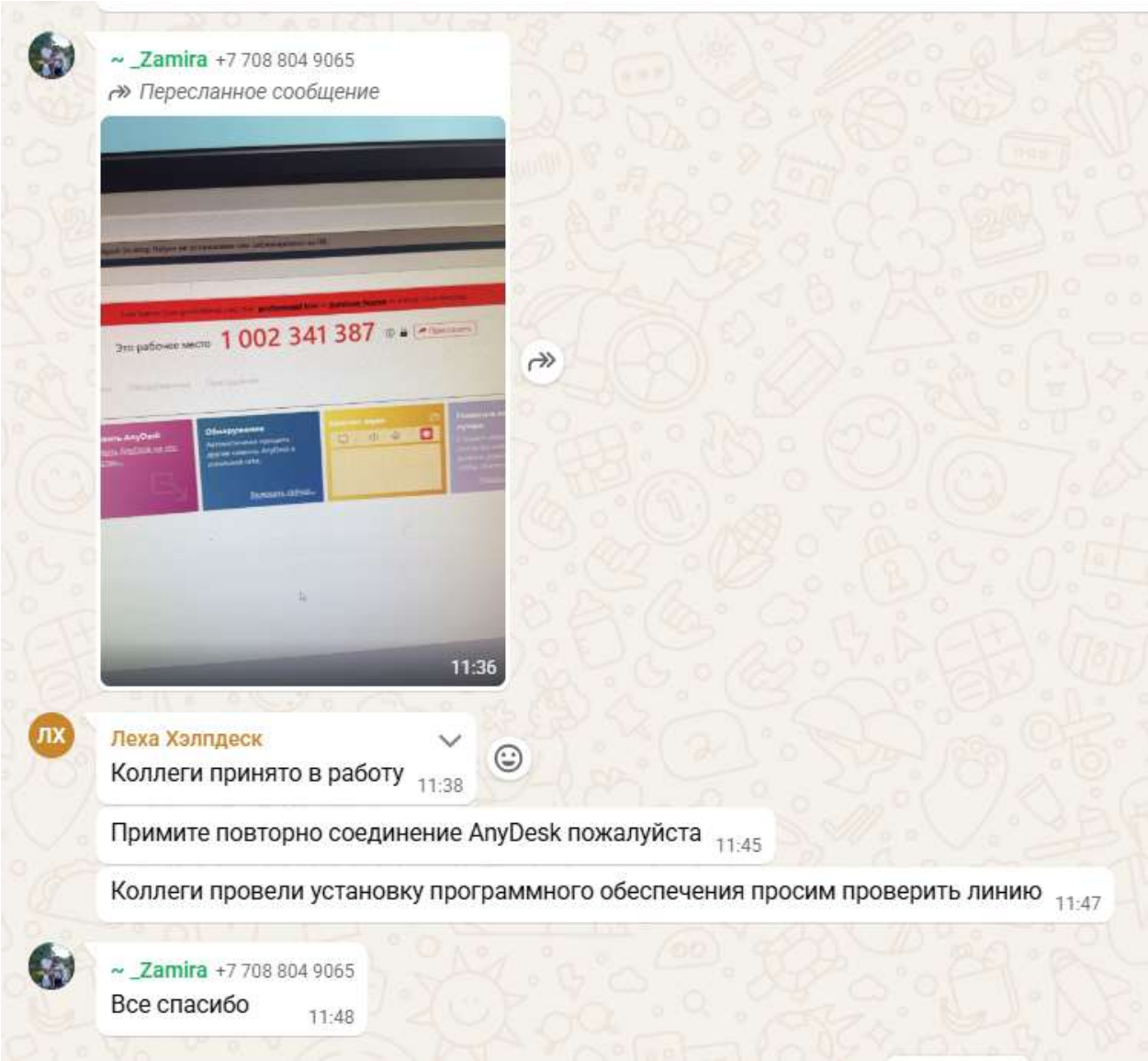
1. Создание и настройка ролей учетных записей ВР.



ГП-11

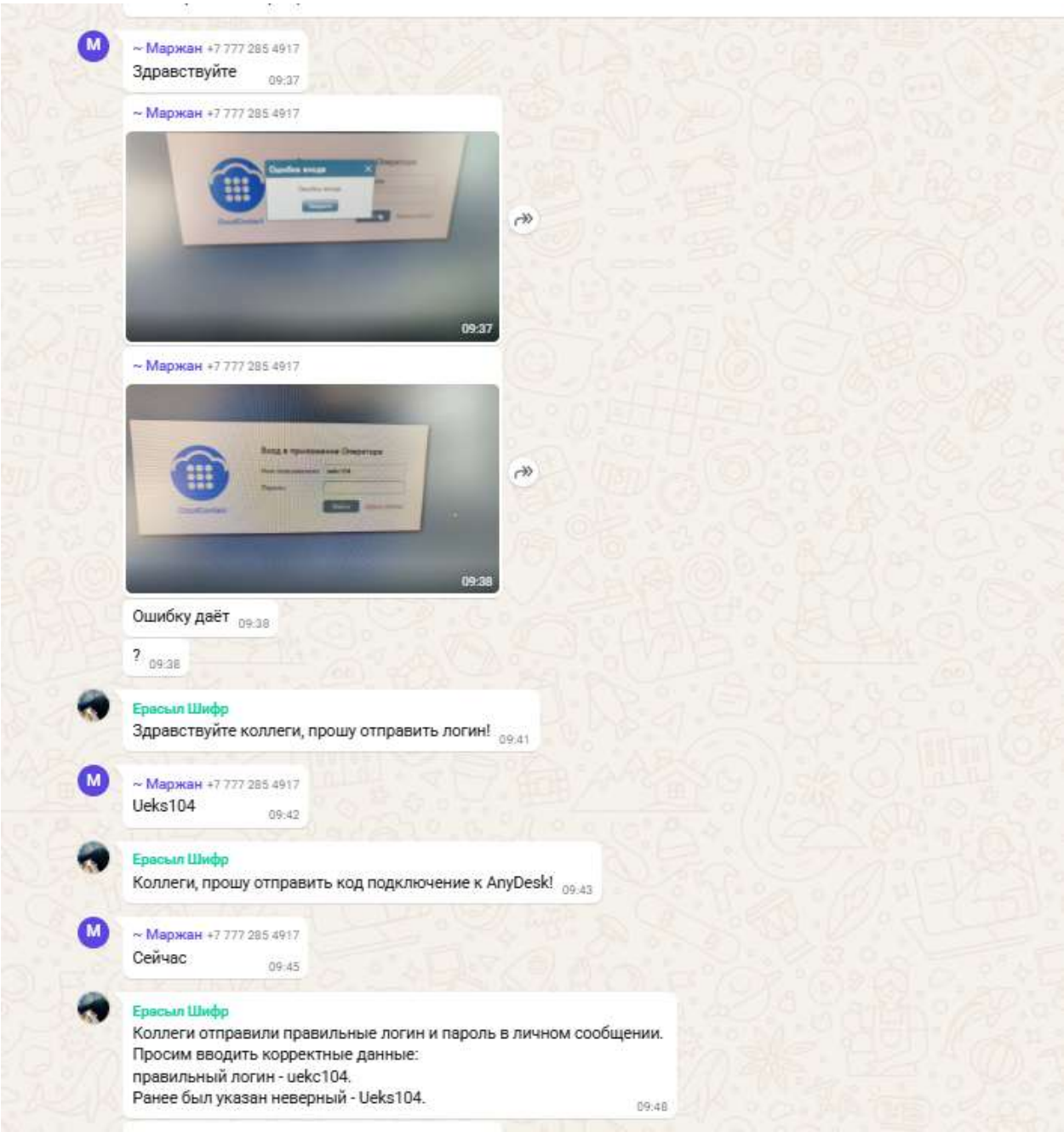
1. Устранение проблемы работы телефонии через Anydesk и устранение конфликтов программы.

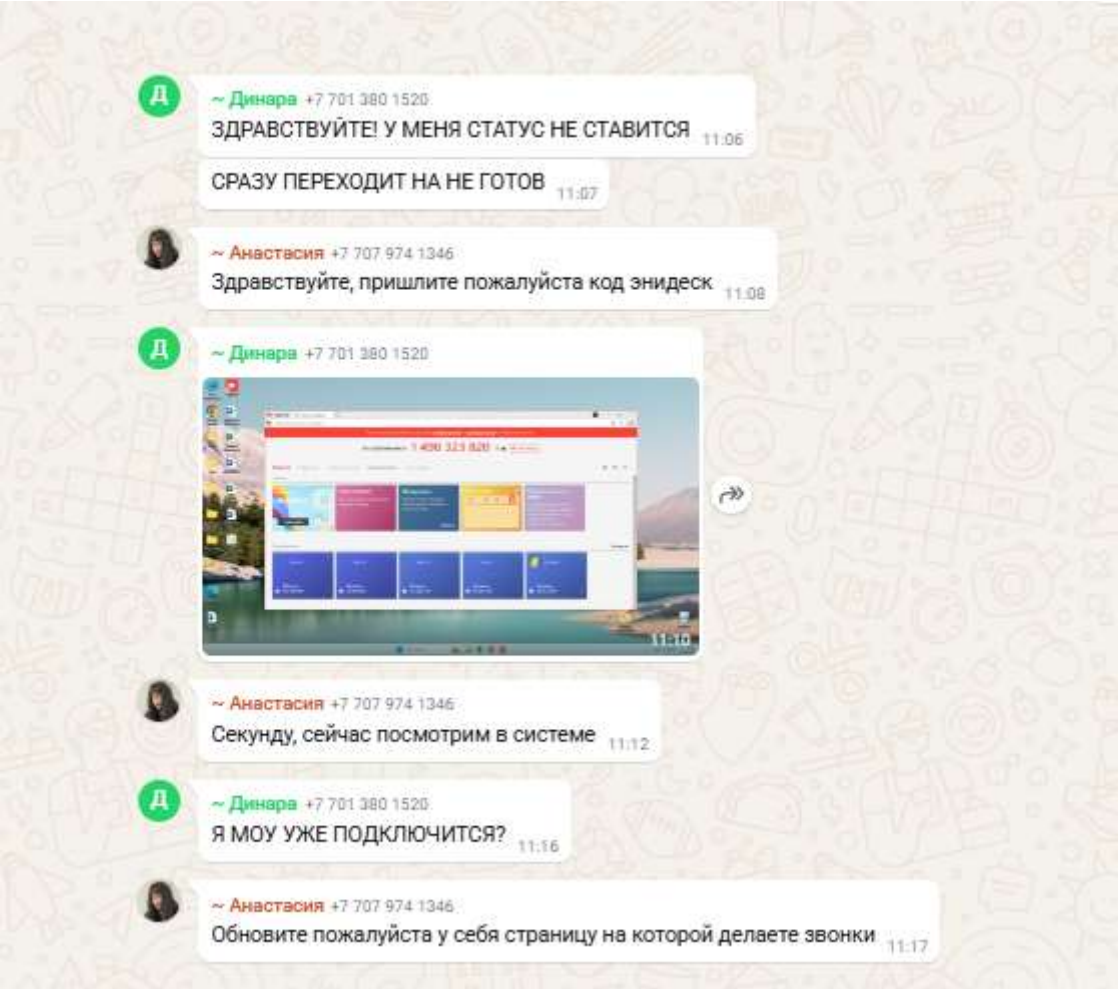



~ _Zamira +7 708 804 9065
Пересланное сообщение
Это рабочее место 1 002 341 387
11:36
ЛХ
Леха Хэлпдеск
Коллеги принято в работу 11:38
Примите повторно соединение AnyDesk пожалуйста 11:45
Коллеги провели установку программного обеспечения просим проверить линию 11:47
~ _Zamira +7 708 804 9065
Все спасибо 11:48

ГП-29

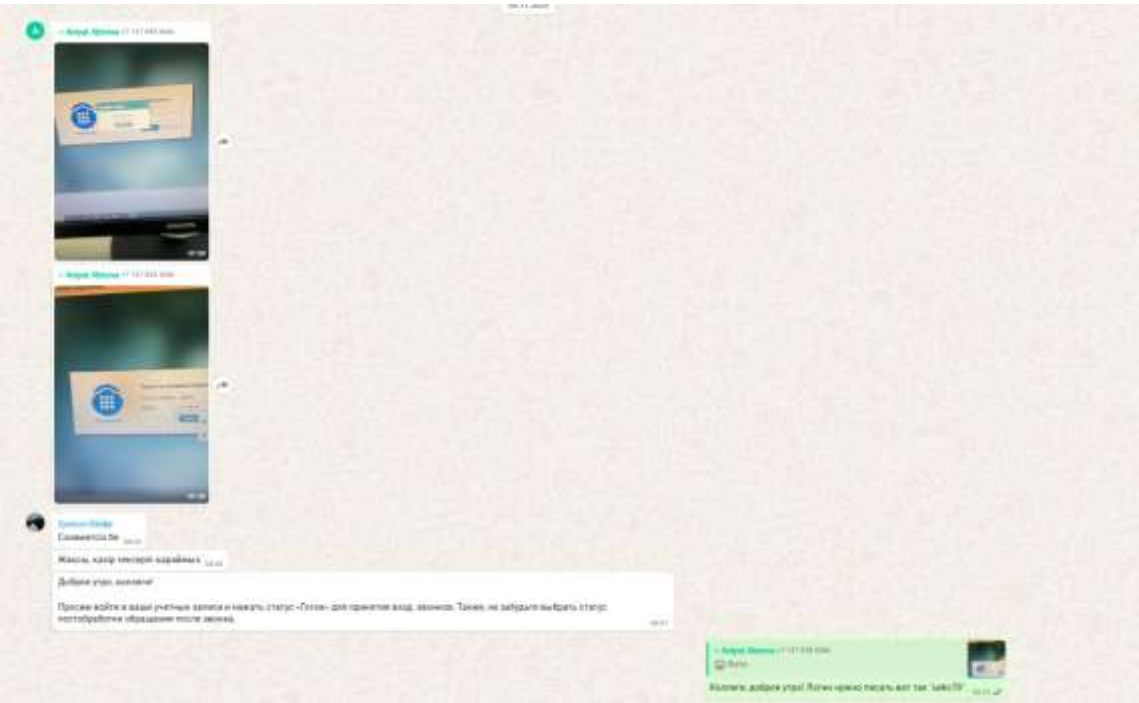
1. Устранение проблемы с подключением, с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk,

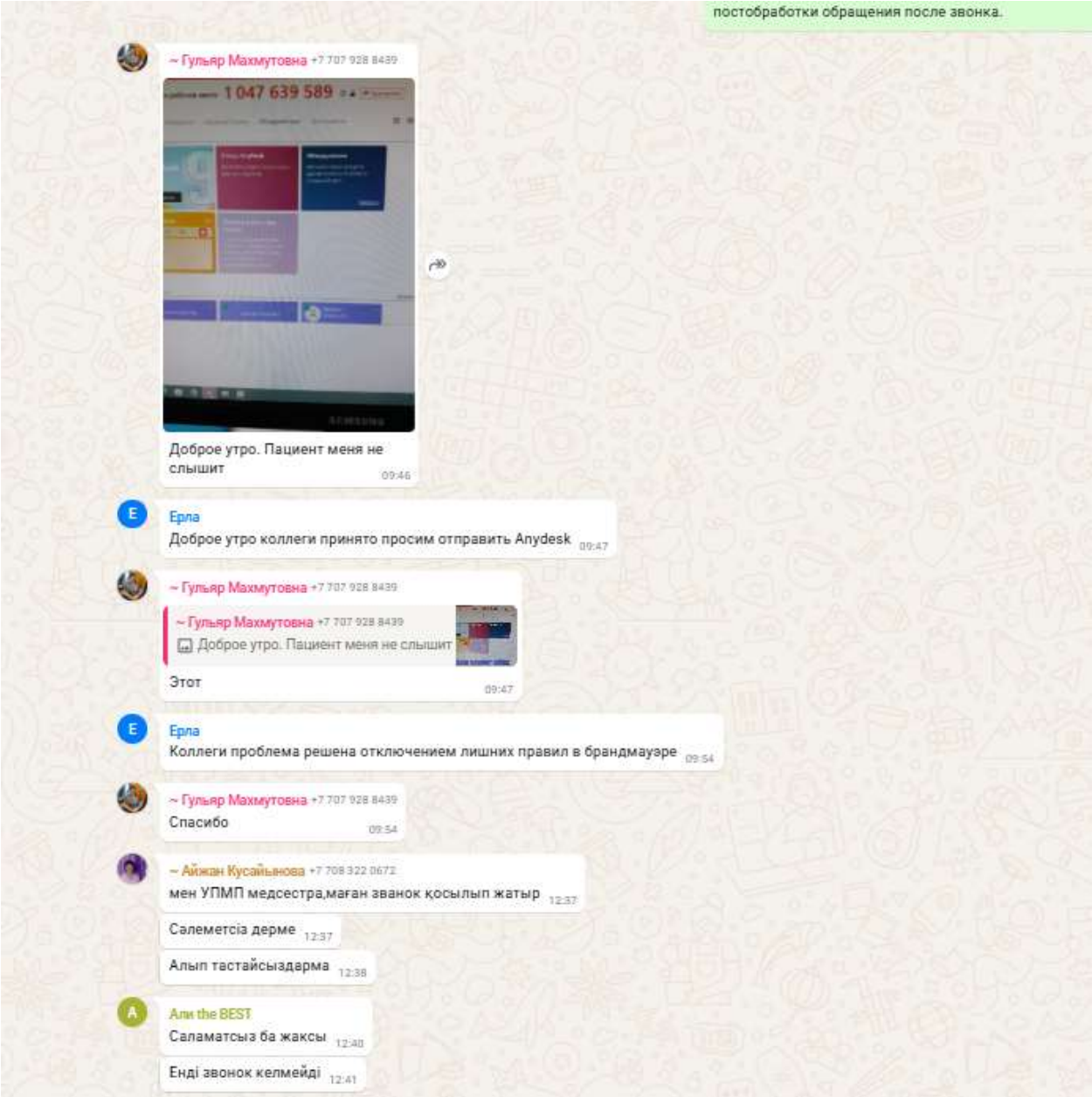


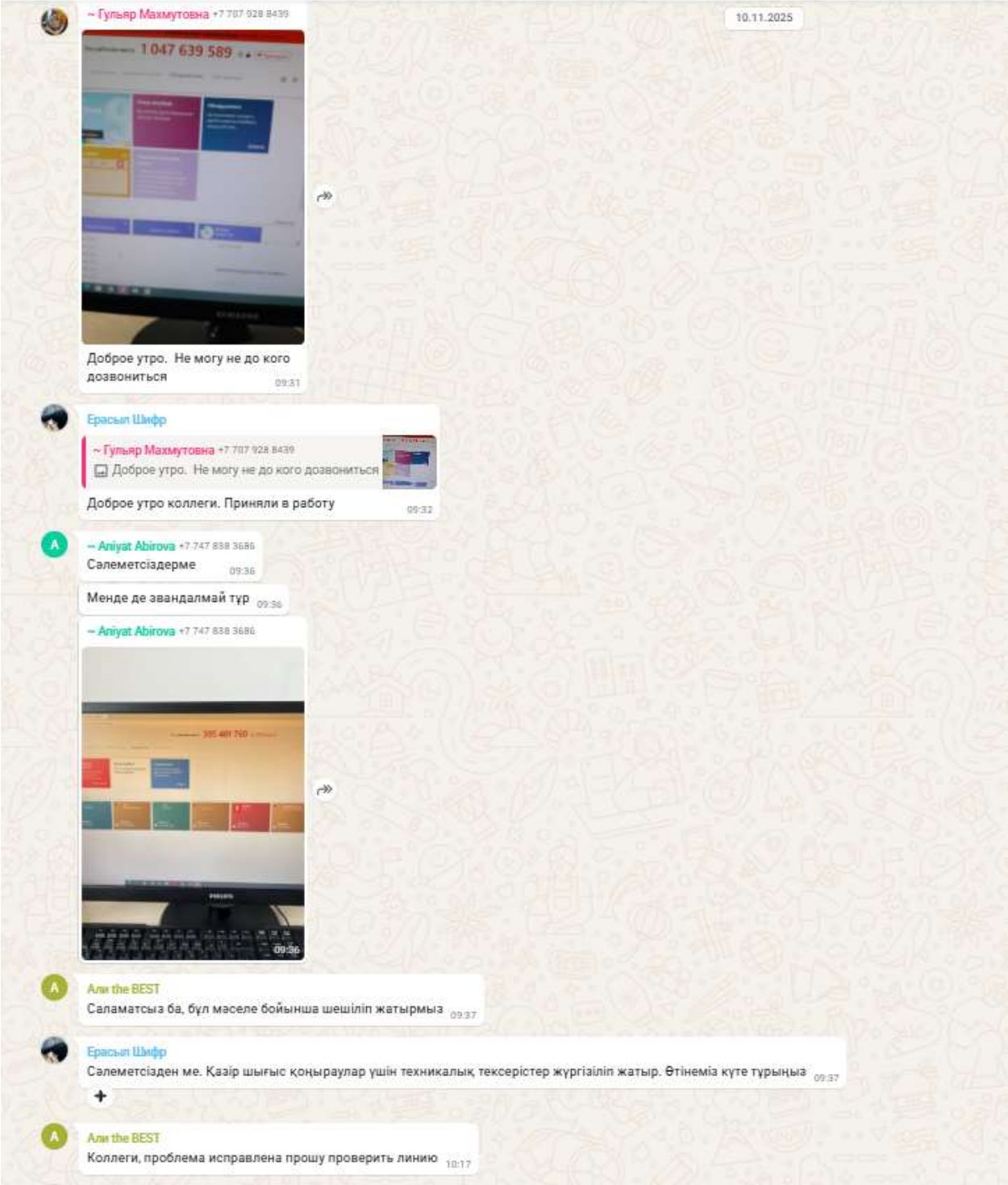

~ Динара +7 701 380 1520
ЗДРАВСТВУЙТЕ! У МЕНЯ СТАТУС НЕ СТАВИТСЯ 11:06
СРАЗУ ПЕРЕХОДИТ НА НЕ ГОТОВ 11:07
~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте, пришлите пожалуйста код энидеск 11:08
~ Динара +7 701 380 1520
~ Анастасия +7 707 974 1346
Секунду, сейчас посмотрим в системе 11:12
~ Динара +7 701 380 1520
Я МОУ УЖЕ ПОДКЛЮЧИТСЯ? 11:16
~ Анастасия +7 707 974 1346
Обновите пожалуйста у себя страницу на которой делаете звонки 11:17

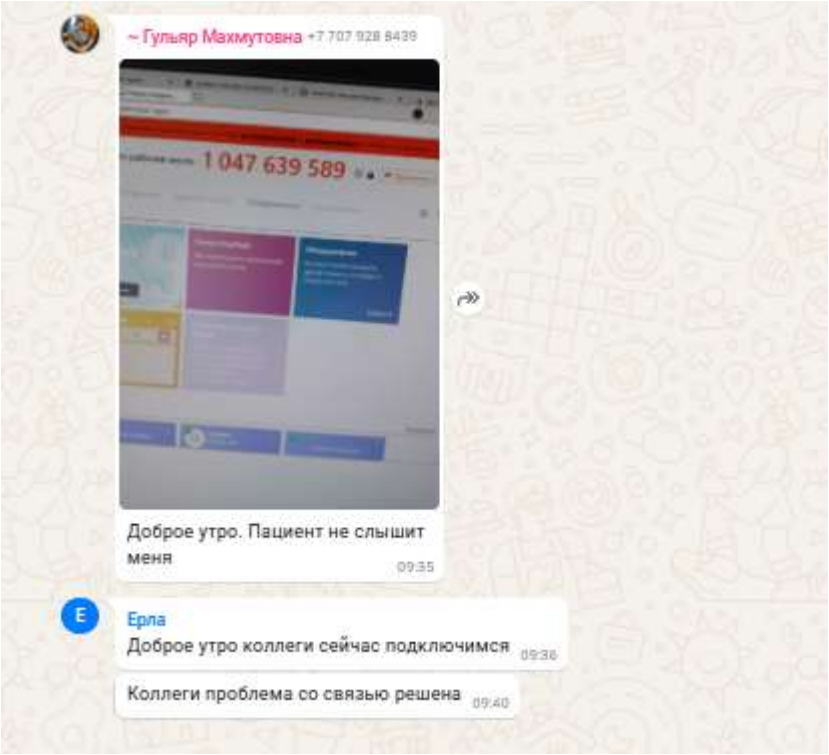
ГП-28

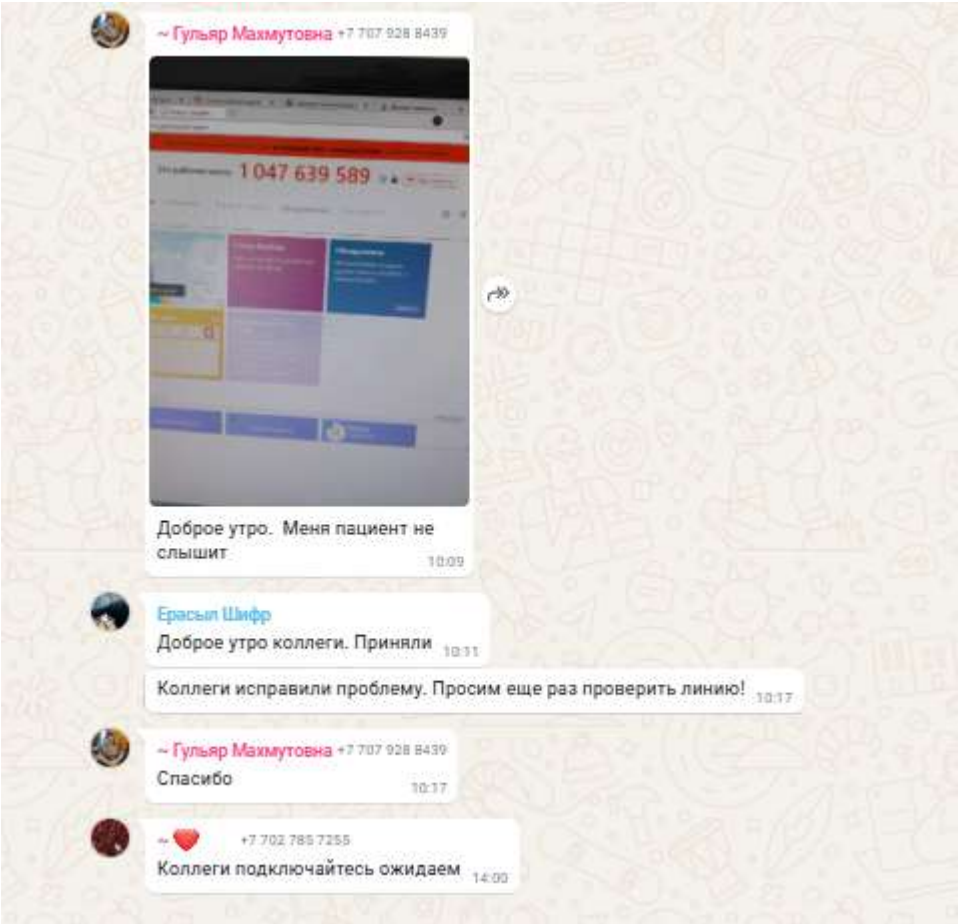
1. Устранение проблемы с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk.




постобработки обращения после звонка.
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
1 047 639 589
Доброе утро. Пациент меня не слышит
09:46
Ерла
Доброе утро коллеги принято просим отправить Anydesk
09:47
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
Доброе утро. Пациент меня не слышит
Этот
09:47
Ерла
Коллеги проблема решена отключением лишних правил в брандмауэре
09:54
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
Спасибо
09:54
~ Айжан Кусайынова +7 708 322 0672
мен УПМП медсестра,маған званок қосылып жатыр
12:37
Сәлеметсіз дерме
12:37
Алып тастайсыздарма
12:38
Али the BEST
Саламатсыз ба жаксы
12:40
Енді звонок келмейді
12:41


~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
10.11.2025
1.047 639 589
Доброе утро. Не могу не до кого дозвониться
09:31
Ерасыл Шифр
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
Доброе утро. Не могу не до кого дозвониться
Доброе утро коллеги. Приняли в работу
09:32
~ Aniyat Abirova +7 747 838 3686
Сәлеметсіздерме
09:36
Менде де звандалмай тұр
09:36
~ Aniyat Abirova +7 747 838 3686
09:36
Али the BEST
Саламатсыз ба, бұл мәселе бойынша шешіліп жатырмыз
09:37
Ерасыл Шифр
Сәлеметсізден ме. Қазір шығыс қоңыраулар үшін техникалық тексерістер жүргізіліп жатыр. Өтінеміз күте тұрыңыз
09:37
Али the BEST
Коллеги, проблема исправлена прошу проверить линию
10:17


~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
1 047 639 589
Доброе утро. Пациент не слышит меня
09:35
Ерла
Доброе утро коллеги сейчас подключимся
09:36
Коллеги проблема со связью решена
09:40

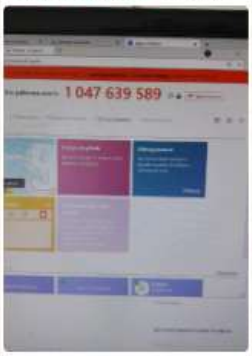

~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
1 047 639 589
Доброе утро. Меня пациент не слышит
10:09
Ерасыл Шифр
Доброе утро коллеги. Приняли
10:11
Коллеги исправили проблему. Просим еще раз проверить линию!
10:17
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
Спасибо
10:17
~ ❤️ +7 702 785 7255
Коллеги подключайтесь ожидаем
14:00

17.11.2025

Ерасыл Шифр
Доброе утро, коллеги!

Просим войти в ваши учетные записи и нажать статус «Готов» для принятия вход. звонков. Также, не забудьте выбрать статус постобработки обращения после звонка.
08:59

~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439



Добрый день. Гудок доходит, но мы друг друга не слышем
09:04

Ерла
Коллеги проблема со связью решена
09:08

~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
Спасибо
09:09

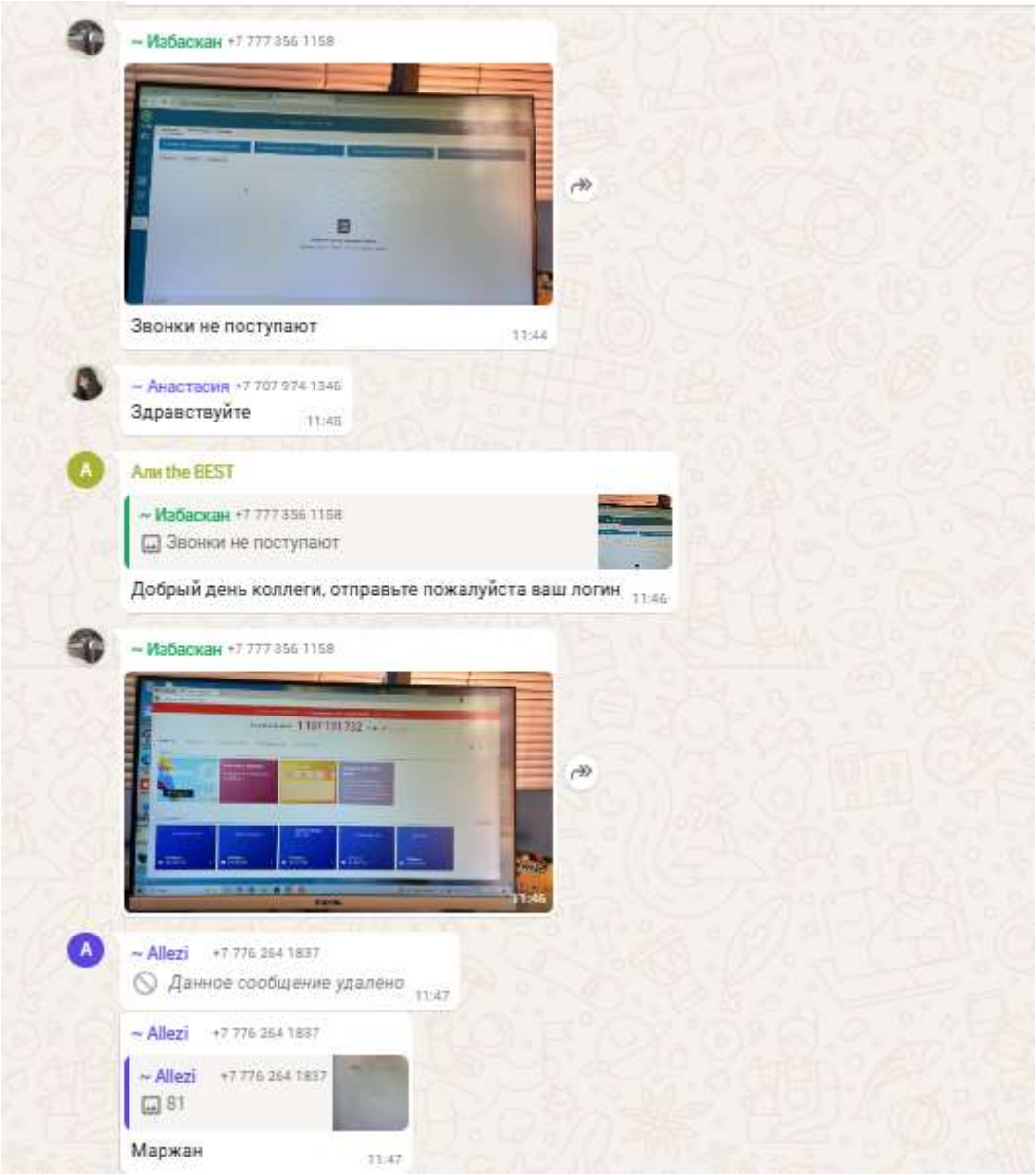
~ Дидар Ерменбаев +7 708 119 1769
Почему колл центр не отвечает на звонки? Изменено 10:11

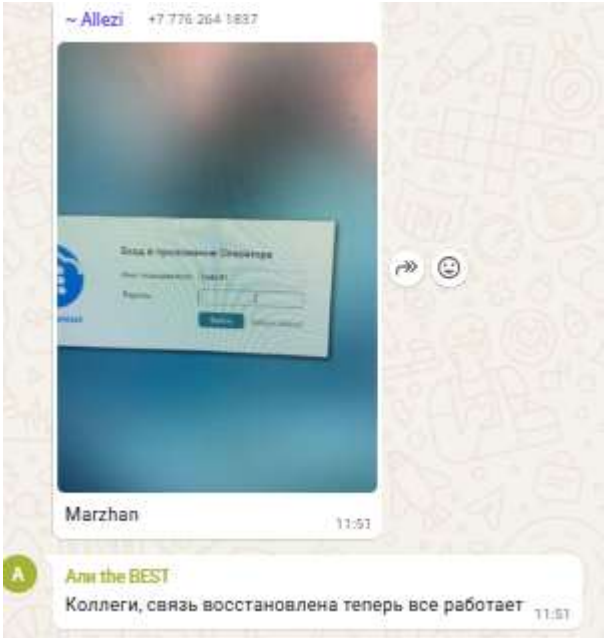
~ ❤️ +7 702 785 7255
@Али the BEST Доброе утро проверьте пожалуйста
10:11

~ Дидар Ерменбаев +7 708 119 1769
@~Раушан в чем проблема?
10:12

Али the BEST
> ~ ❤️ +7 702 785 7255
> @Али the BEST Доброе утро проверьте пожалуйста

Доброе утро,с технической стороны все работает исправно Изменено 10:13
👍


~ Избаскан +7 777 356 1158
Звонки не поступают
11:44
~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте
11:45
Али the BEST
~ Избаскан +7 777 356 1158
Звонки не поступают
Добрый день коллеги, отправьте пожалуйста ваш логин
11:46
~ Избаскан +7 777 356 1158
11:46
~ Allezi +7 776 264 1837
Данное сообщение удалено
11:47
~ Allezi +7 776 264 1837
~ Allezi +7 776 264 1837
81
Маржан
11:47


~ Allezi +7 776 264 1837
Marzhan
11:51
Али the BEST
Коллеги, связь восстановлена теперь все работает
11:51

A ~ Allezi +7 776 264 1837
Звук пропал 10:31

E Ерла
Доброе утро коллеги отправьте код Anydesk 10:33

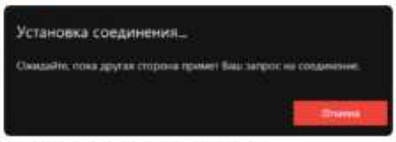
A ~ Allezi +7 776 264 1837

E Ерла
Коллеги если проблема остается просим принять запрос если проблема исчерпана ждем обратной связи 10:38

A ~ Allezi +7 776 264 1837
> Ерла
> Коллеги если проблема остается просим принять запрос если проблема исчерпана ждем обратной связи

Так же без звука 10:41

E Ерла



Принято просим принять запрос 10:42

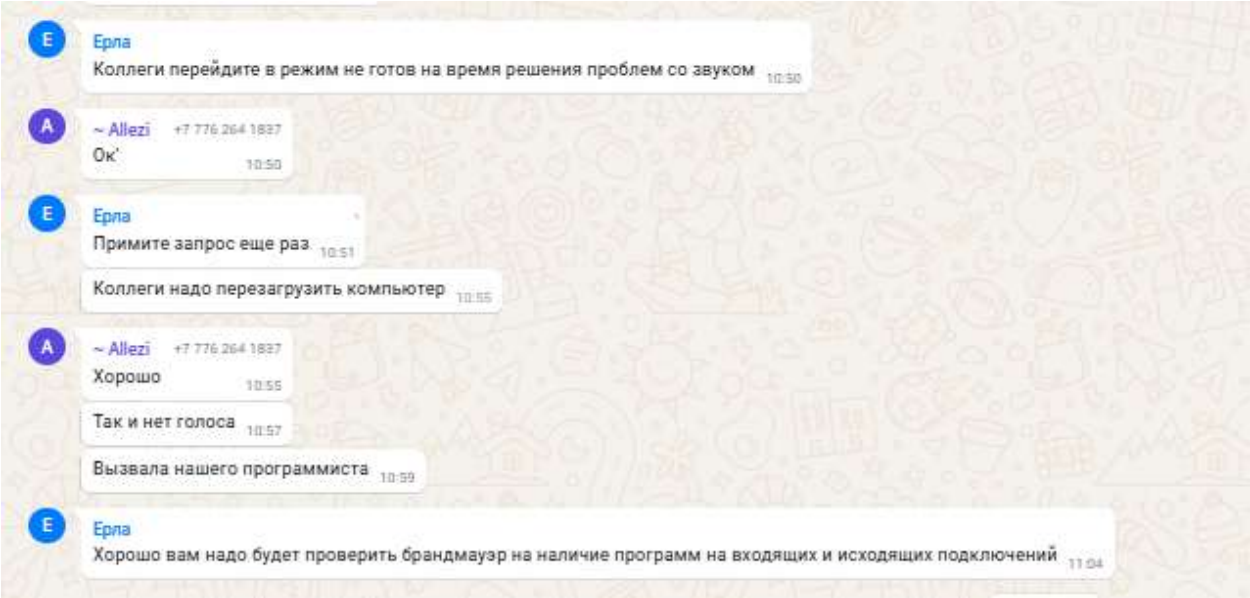
A ~ Allezi +7 776 264 1837
> Ерла
> Принято просим принять запрос

Есть 10:45

E Ерла
Коллеги был ли звук при звонке? 10:47

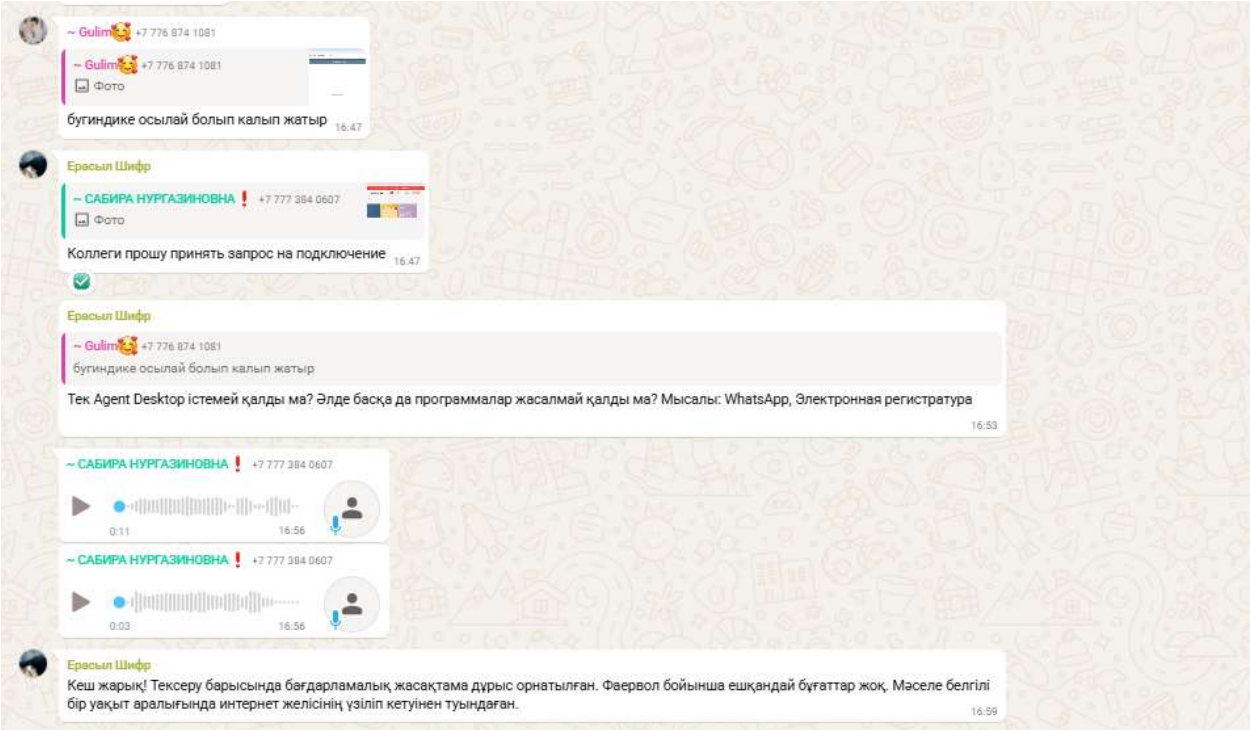
A ~ Allezi +7 776 264 1837
> Ерла
> Коллеги был ли звук при звонке?

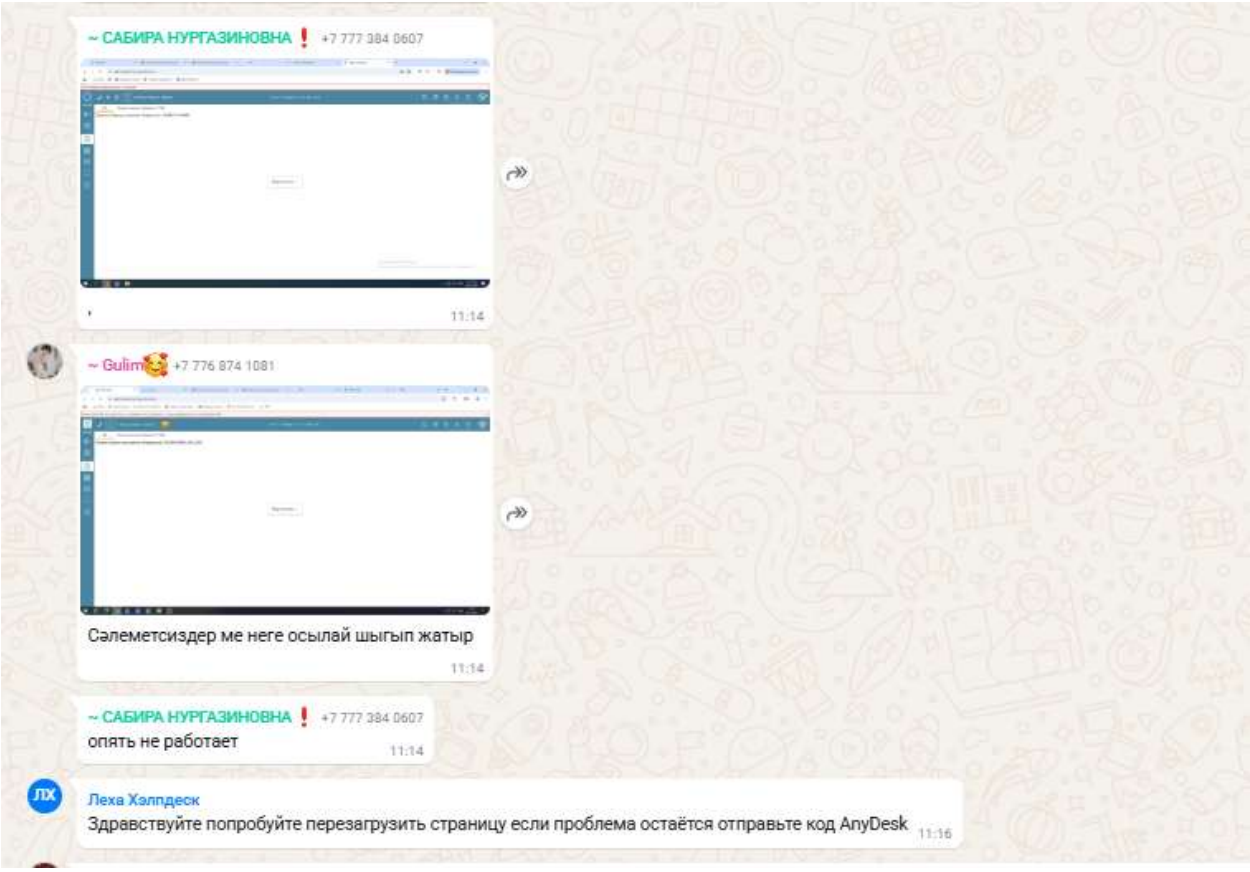
Нет 10:47

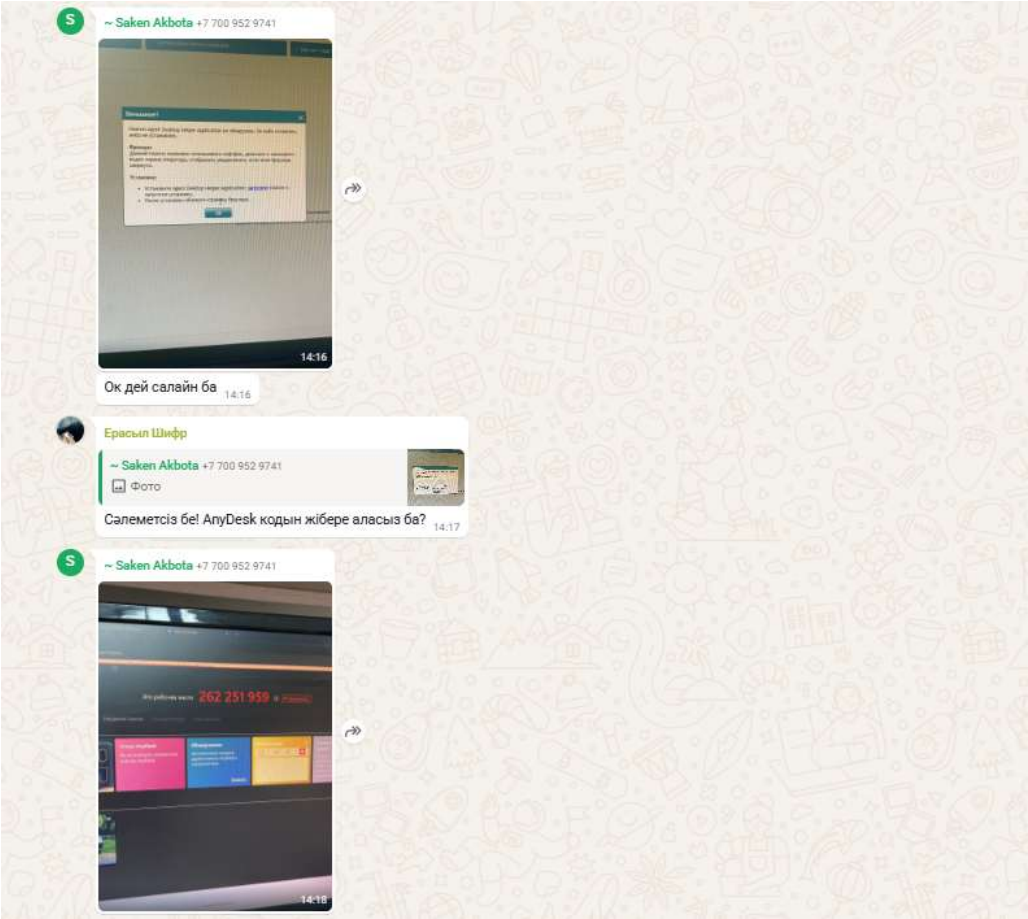


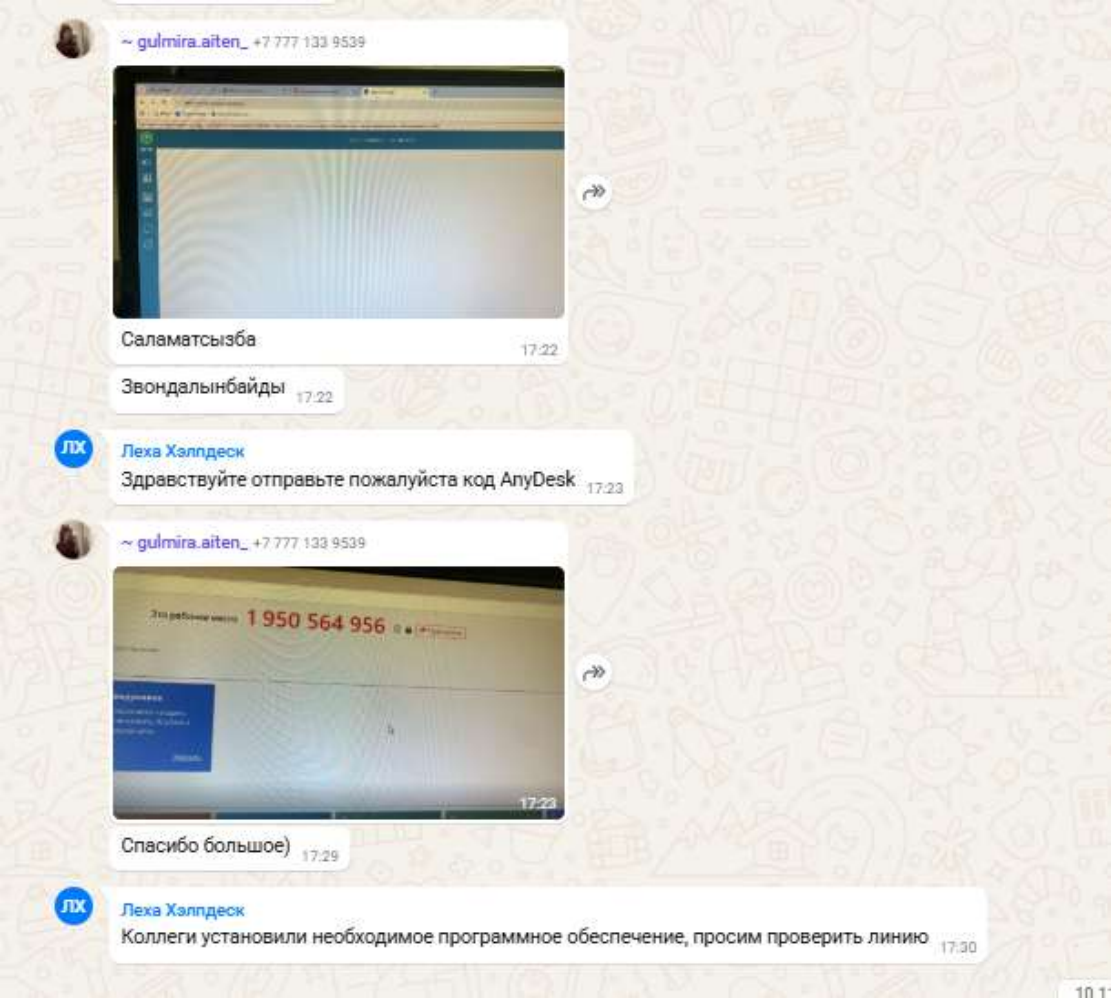
ГП-36

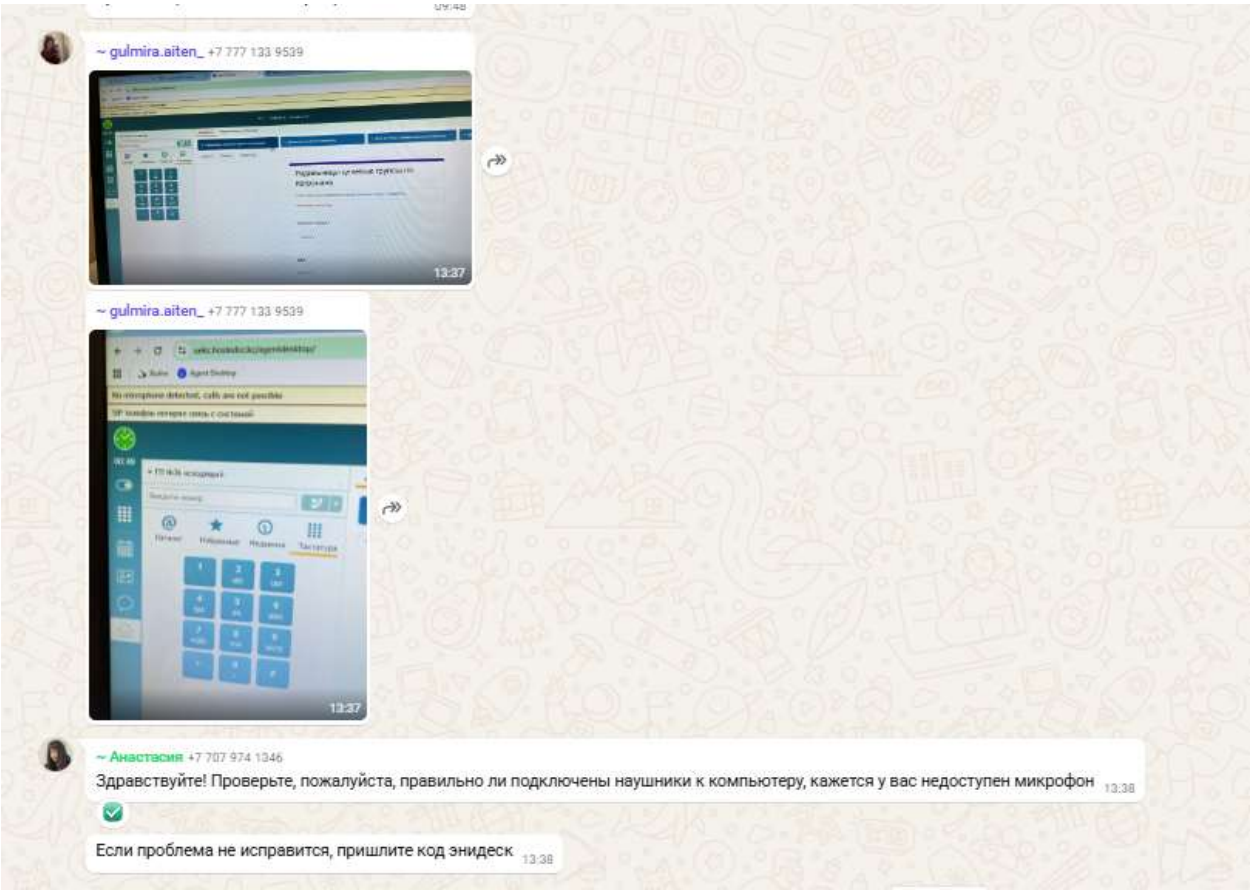
1. Устранение проблемы с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk, создание учетных записей.

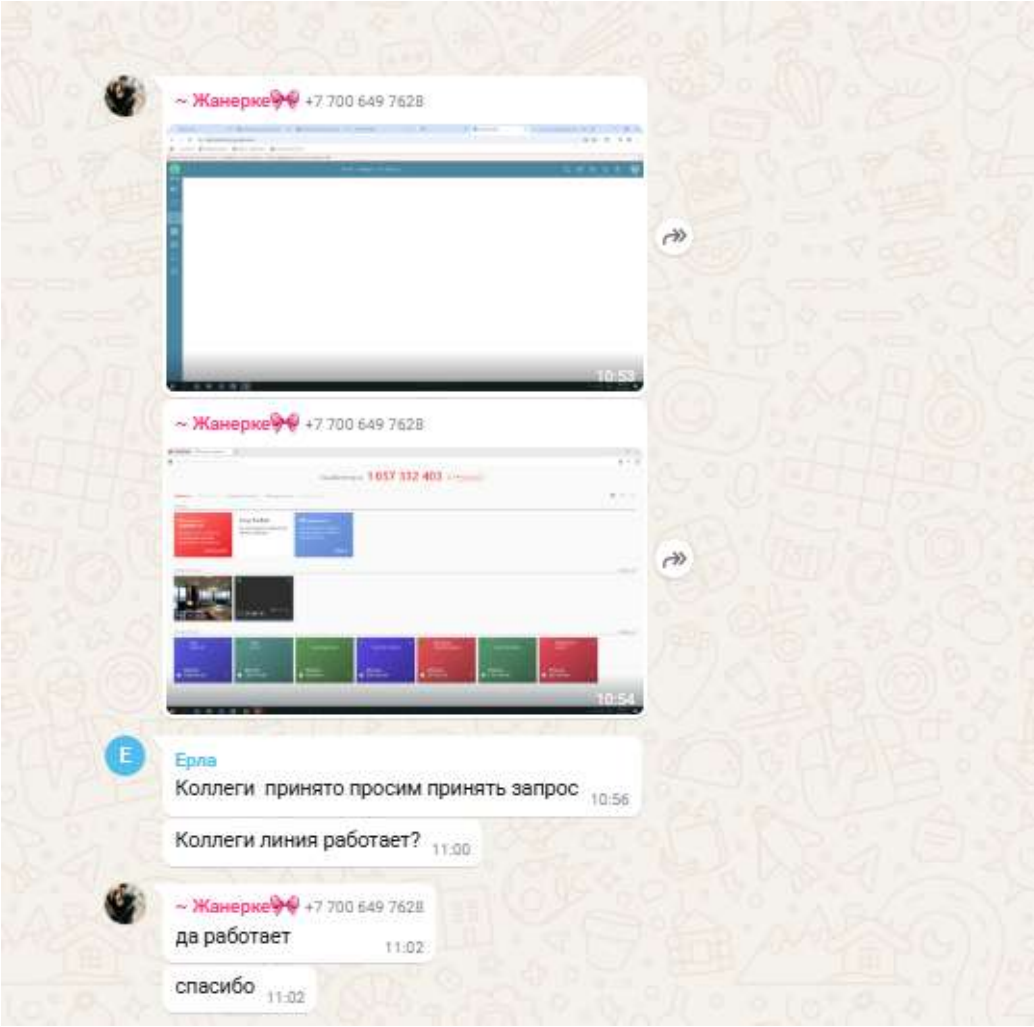

~ Gulim +7 776 874 1081
~ Gulim +7 776 874 1081
Фото
бугиндике осылай болып калып жатыр 16:47
Ерасыл Шифр
~ САБИРА НУРГАЗИНОВНА ❗ +7 777 384 0607
Фото
Коллеги прошу принять запрос на подключение 16:47
Ерасыл Шифр
~ Gulim +7 776 874 1081
бугиндике осылай болып калып жатыр
Тек Agent Desktop істемей қалды ма? Әлде басқа да программалар жасалмай қалды ма? Мысалы: WhatsApp, Электронная регистратура
16:53
~ САБИРА НУРГАЗИНОВНА ❗ +7 777 384 0607
0:11 16:56
~ САБИРА НУРГАЗИНОВНА ❗ +7 777 384 0607
0:03 16:56
Ерасыл Шифр
Кеш жарық! Тексеру барысында бағдарламалық жасақтама дұрыс орнатылған. Фаервол бойынша ешқандай бұғаттар жоқ. Мәселе белгілі бір уақыт аралығында интернет желісінің үзіліп кетуінен туындаған.
16:59


~ САБИРА НУРГАЗИНОВНА ❗ +7 777 384 0607
11:14
~ Gulim +7 776 874 1081
Сәлеметсиздер ме неге осылай шығып жатыр
11:14
~ САБИРА НУРГАЗИНОВНА ❗ +7 777 384 0607
опять не работает
11:14
Леха Хэлпдеск
Здравствуйте попробуйте перезагрузить страницу если проблема остаётся отправьте код AnyDesk
11:16


~ Saken Akbota +7 700 952 9741
14:16
Ок дей салайн ба 14:16
Ерасыл Шифр
~ Saken Akbota +7 700 952 9741
Фото
Салеметсіз бе! AnyDesk кодын жібере аласыз ба? 14:17
~ Saken Akbota +7 700 952 9741
262 251 959
14:18

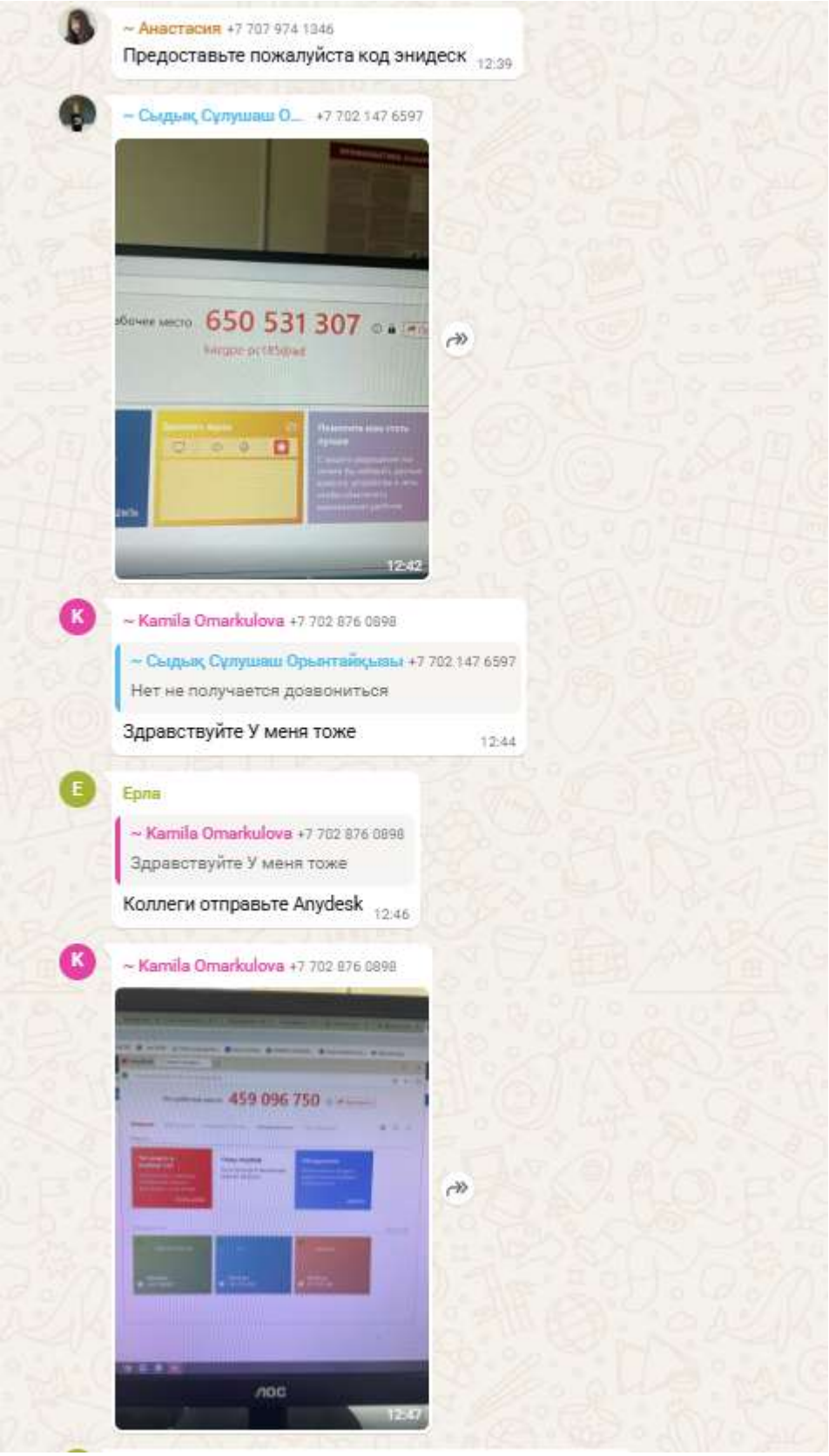

~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
Саламатсызба 17:22
Звондалынбайды 17:22
ЛХ
Леха Хэлпдеск
Здравствуйте отправьте пожалуйста код AnyDesk 17:23
~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
1 950 564 956
Спасибо большое) 17:29
ЛХ
Леха Хэлпдеск
Коллеги установили необходимое программное обеспечение, просим проверить линию 17:30

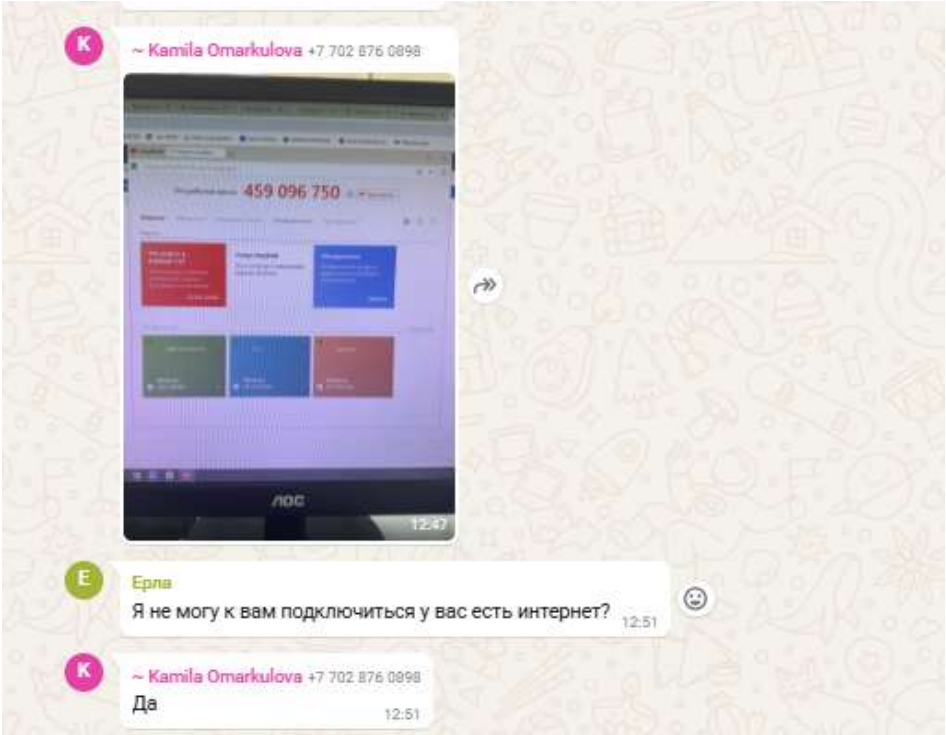

~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
13:37
~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
13:37
~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте! Проверьте, пожалуйста, правильно ли подключены наушники к компьютеру, кажется у вас недоступен микрофон 13:38
Если проблема не исправится, пришлите код энидеск 13:38

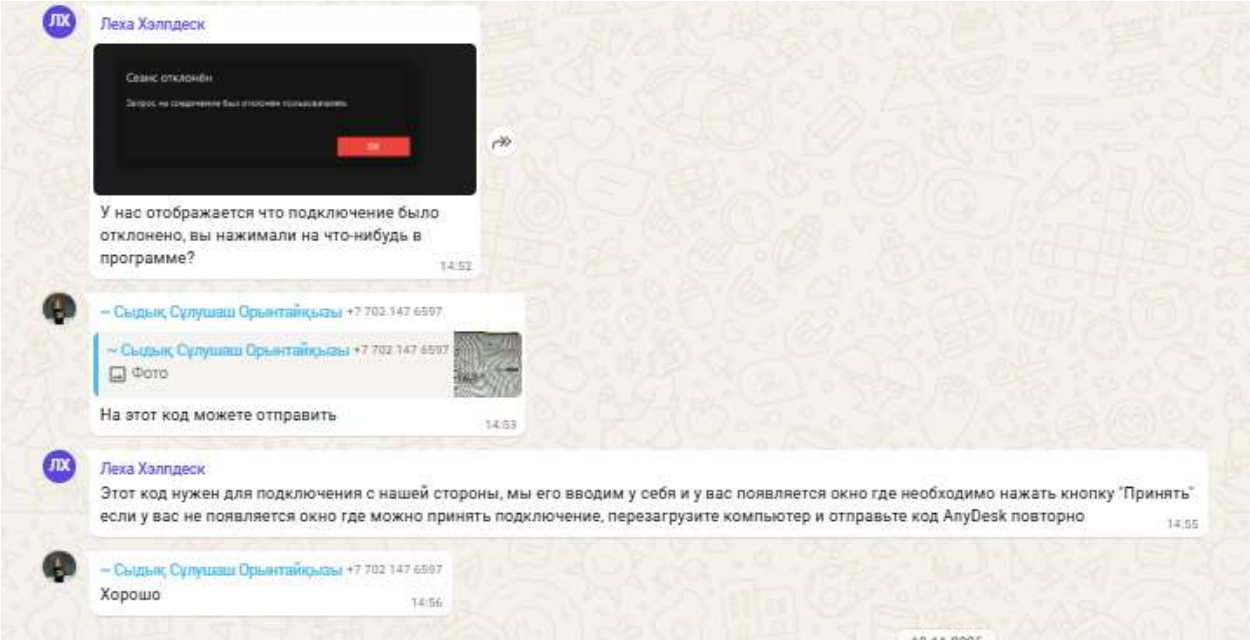

~ Жанерке +7 700 649 7628
10:53
~ Жанерке +7 700 649 7628
10:54
Ерла
Коллеги принято просим принять запрос 10:56
Коллеги линия работает? 11:00
~ Жанерке +7 700 649 7628
да работает 11:02
спасибо 11:02

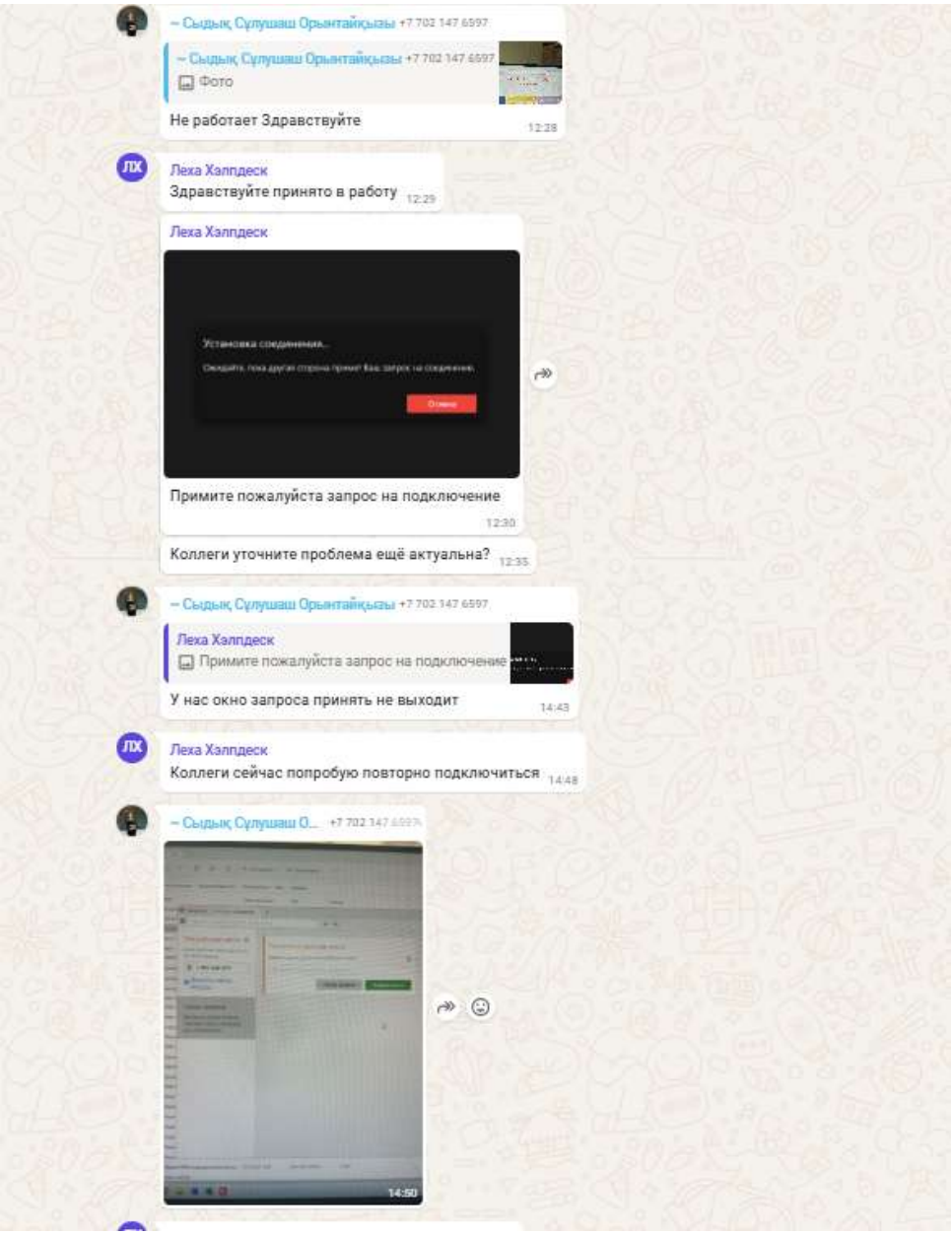
ПМСП

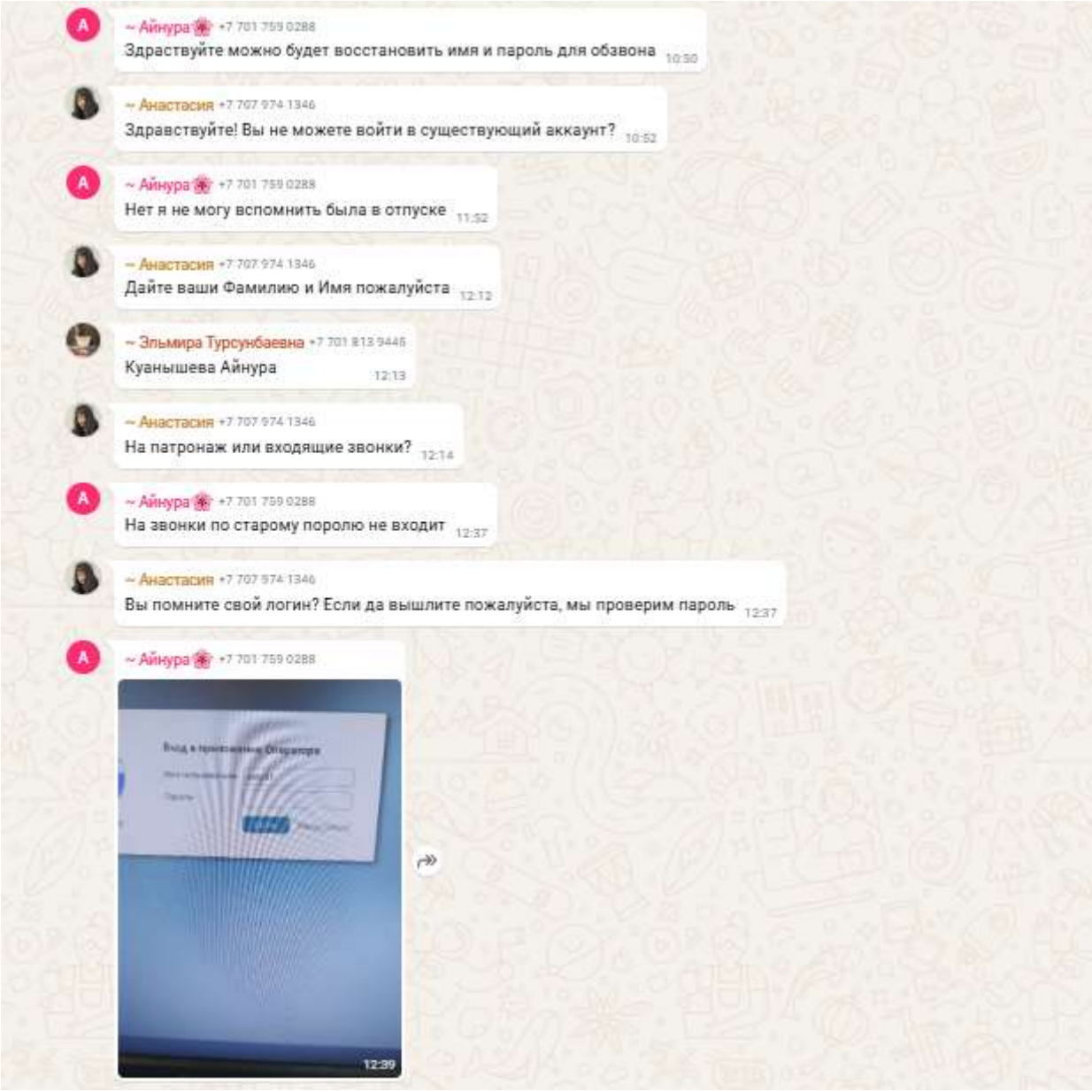
Устранение проблемы с подключением, с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk.




~ Kamila Omarkulova +7 702 876 0898
459 096 750
12:47
Ерла
Я не могу к вам подключиться у вас есть интернет?
12:51
~ Kamila Omarkulova +7 702 876 0898
Да
12:51


Леха Хэлпдеск
Сеанс отклонён
У нас отображается что подключение было отклонено, вы нажимали на что-нибудь в программе?
14:52
~ Сыдық Сұлушаш Орынтайқызы +7 702 147 6597
~ Сыдық Сұлушаш Орынтайқызы +7 702 147 6597
Фото
На этот код можете отправить
14:53
Леха Хэлпдеск
Этот код нужен для подключения с нашей стороны, мы его вводим у себя и у вас появляется окно где необходимо нажать кнопку "Принять" если у вас не появляется окно где можно принять подключение, перезагрузите компьютер и отправьте код AnyDesk повторно
14:55
~ Сыдық Сұлушаш Орынтайқызы +7 702 147 6597
Хорошо
14:56


~ Сыдық Сұлушаш Орынтайқызы +7 702 147 6597
~ Сыдық Сұлушаш Орынтайқызы +7 702 147 6597
Фото
Не работает Здравствуйте
12:28
Леха Хэлпдеск
Здравствуйте принято в работу
12:29
Леха Хэлпдеск
Примите пожалуйста запрос на подключение
12:30
Коллеги уточните проблема ещё актуальна?
12:35
~ Сыдық Сұлушаш Орынтайқызы +7 702 147 6597
Леха Хэлпдеск
Примите пожалуйста запрос на подключение
У нас окно запроса принять не выходит
14:43
Леха Хэлпдеск
Коллеги сейчас попробую повторно подключиться
14:48
~ Сыдық Сұлушаш О...
14:50



Частые причины:
блокировка учётной записи после неверного ввода;
параллельный запуск сторонних телефоний (SoftPhone / Mighty Call), вызывающий конфликт звуковых устройств;
локальные зависания браузера / Agent Desktop.
Типовое время решения — 10-25 минут с момента запроса при наличии AnyDesk.
Положительная динамика: пользователи оперативно подтверждают устранение неполадок («спасибо», «проблема решена»), что фиксируем в чате и в журнале заявок.
Рекомендация: продолжить практику удалённого доступа через AnyDesk и информирование о правилах эксплуатации (не запускать SoftPhone параллельно с Bright Pattern).