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

Период отчетности: с 01.12.2025 по 31.12.2025 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 01.12.2025 по 31.12.2025 гг., подтверждающие выполнение обязательств Исполнителя, в том числе:

- Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы (период с 01.01.2025 по 31.12.2025 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 31.12.2025) 6

1.1. Отчеты по направлению общеполиклинической деятельности 6

1.1.1. Анализ Д-учет без онкологии с 01.01.2025 по 31.12.2025 г. 6

1.1.2. Анализ Скрининга АГ, ИБС за 12 месяцев 10

1.1.3. Мониторинг по посетившим смотровой кабинет из числа первично-посетивших ПМСП 12

1.1.4. Мониторинг по посетившим доврачебный кабинет из числа первично-посетивших ПМСП 16

1.1.5. Индикаторы мониторинга маркеров «онконастороженности» 20

1.1.6. Мониторинг маркера «Флюорозадержанные» 29

1.1.7. Анализ мониторинга маркера «Тубподозрительный» в медицинских организациях города Алматы 34

1.1.8. Мониторинг контрацепции женщин фертильного возраста (далее-ЖФВ), состоящих на спецучете- туберкулез 36

1.1.9. Мониторинг флюорозадержанных лиц (более 10 дней) с подозрением на ТБС на декабрь 2025 39

1.1.10. Скрининг РШМ 43

1.1.11. Скрининг РМЖ 48

1.1.12. Скрининги КРР 52

1.1.13. Углубленная диагностика выявленной патологии при скрининге КРР (с января - декабрь) 55

1.1.14. Скрининговое исследование на глаукому 56

1.1.15. Скрининговое исследование на сахарный диабет 58

1.1.16. Мониторинг жалоб пациентов через мобильное приложение, разбор и передача итогов в ФСМС для принятия мер экономического воздействия 60

1.1.17. Отработка обращений пациентов для исправления ошибок личных данных пациента в ЭПЗ 66

1.1.18. Мониторинг взятия на Д-учет пациентов, выписанных с инсультом 73

1.1.19. Мониторинг взятия на Д-учет пациентов, выписанных с инфарктом 75

1.1.20. Идентификация пациентов 78

1.1.21. Доля дистанционных медицинских услуг, оказанных населению 80

1.2. Отчеты по направлению родовспоможения 83

1.2.1. Ведение учета беременных в МИС Дамумед 83

1.2.2. Мониторинг постановки на учет по беременности 86

1.2.3. Мониторинг своевременного закрытия карт беременных 89

1.2.4. Дородовой патронаж беременных в 12 недель и 32 недели 91

1.2.5. Осмотр беременных терапевтом/ВОП после постановки на учет 96

1.2.6. Патронаж женщин в послеродовом периоде 99

1.2.7. Охват диспансеризацией ЖФВ, состоящих на д-учете с ЭГП 117

1.2.8. Контрацепция ЖФВ с абсолютными противопоказаниями к беременности 121

1.3. Индикаторы эффективности.....128

2. Числовые показатели и аналитические сводки по каждому направлению.....133

2.1. Единый Контактный Центр (ЕКЦ) и его сопровождение 133

2.2. Сервис дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов 139

2.3. Телемедицинский сервис 157

2.4. Мобильное приложение пациента.....161

2.5. Сервис приглашения на скрининги 162

3. Ключевые показатели эффективности 166

3.1. Не менее 100 одновременных подключений (видеозвонки) на Платформе.....166

3.2. Обучение 100% сотрудников поликлиник г. Алматы 167

3.3. Обеспечение стабильности работы системы на уровне SLA не менее 95% 168

3.4. Не менее 10 видеоконференций с участием медицинского персонала и пациентов 168

3.5. Уровень удовлетворенности пользователей не менее 80%.....168

3.6. Патронаж и мониторинг не менее 8 000 пациентов.....169

3.7. Не менее 20 000 контактов с пациентами для приглашения на скрининги 169

3.8. Конверсия не менее 10% от общего количества исходящих звонков голосовыми роботами.....170

4. Подтверждение функциональных требований 171

4.1. Доступ к Платформе 171

4.2. Технологическое сопровождение.....188

4.3. Подтверждение Платформы, предоставляемой в рамках оказания Услуги 192

4.3.1. Требования к сервису «Единый контактный центр».....192

4.3.2. Требования к сервису дистанционного мониторинга показателей здоровья пациентов 210

4.3.4. Требования к телемедицинскому сервису: 222

4.3.5. Требования к Мобильному приложению пациента: 236

4.3.6. Требования к сервису приглашения на скрининги: 251
Приложение № 1 289
Приложение № 2 310
Приложение № 3 324
Приложение № 4 343
Приложение № 5 348
Приложение № 6 355
Приложение № 7 358
Приложение № 8 361
Приложение № 9 361
Приложение № 10 374
Приложение № 11 377
Приложение № 12 382

1. Ежемесячная отчетность для Управления общественного здравоохранения города Алматы (период с 01.01.2025 по 31.12.2025)

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 31.12.2025 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 за 12 месяцев

МО	Всего состоит на Д-учете	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% за 12 мес
ТОО "KazMed Company"	514	97	***18,9***
ТОО "LS-clinic"	1278	254	***19,9***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	559	115	***20,6***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1334	283	***21,2***
ТОО "Поликлиника №55"	2242	556	***24,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32"	4905	1299	***26,5***
ТОО "Open medical channel"	2217	653	***29,5***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5"	9085	3115	***34,3***
ТОО "SadAli Group"	651	224	***34,4***
ТОО "Maksat МеД"	2663	923	***34,7***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь МЦ УДП РК"	5156	1949	***37,8***
ТОО "Региональный диагностический центр"	376	144	***38,3***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	607	242	***39,9***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	6720	2718	***40,4***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	1110	475	***42,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5"	7741	3564	***46,0***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	1700	789	***46,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"	4755	2232	***46,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14"	4237	2061	***48,6***
ТОО "Алгамед"	944	473	***50,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23"	8367	4201	***50,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15"	7107	3632	***51,1***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау"	2021	1049	***51,9***
ТОО "Каусар Плюс"	305	159	***52,1***
ТОО "Клиника "AMD"	365	193	***52,9***

МО	Всего состоит на Д-учете	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% за 12 мес
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"	6753	3664	***54,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"	9332	5091	***54,6***
ТОО "Медцентр - Рахат"	1583	881	***55,7***
ТОО "D0CT0R H@USE"	291	165	***56,7***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	4940	2924	***59,2***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района"	3451	2045	***59,3***
ТОО "Unilab Medical"	15	9	***60,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6"	8419	5304	***63,0***
ТОО "Almaty Clinic"	550	347	***63,1***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	592	376	***63,5***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7"	4162	2653	***63,7***
ТОО "Достар Мед"	7118	4556	***64,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2"	9609	6354	***66,1***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1744	1163	***66,7***
ТОО "Med Lab экспресс"	700	473	***67,6***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района"	3971	2723	***68,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ"	6135	4223	***68,8***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер"	2348	1618	***68,9***
ТОО "Поликлиника Саялы"	396	275	***69,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9"	5952	4267	***71,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"	13054	9576	***73,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11"	11581	8722	***75,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36"	6618	5064	***76,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	1957	1505	***76,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12"	8962	6981	***77,9***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	871	680	***78,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22"	5318	4218	***79,3***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1474	1188	***80,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3"	9214	7508	***81,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18"	3706	3050	***82,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16"	9301	7734	***83,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20"	4812	4044	***84,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26"	6111	5141	***84,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19"	5248	4514	***86,0***
ТОО "Alatau Assistance"	1192	1031	***86,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21"	2766	2401	***86,8***
ТОО "A CLINIC"	1630	1428	***87,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8"	4899	4293	***87,6***
ТОО "Медсервисхирургия"	1234	1083	***87,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7"	2145	1896	***88,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17"	13201	11752	***89,0***

МО	Всего состоит на Д-учете	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% за 12 мес
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30"	4103	3743	*91,2*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1"	6184	5644	*91,3*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13"	4313	3952	*91,6*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33"	1451	1339	*92,3*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24"	4556	4215	*92,5*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	209	195	*93,3*
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	4369	4094	*93,7*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25"	4148	3934	*94,8*
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	1633	1574	*96,4*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	389	382	*98,2*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	48	48	*100,0*
ИТОГО	**301746**	**203441**	**67,4**

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

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 12 месяцев 2025 года. Общее количество охваченных мониторингом медицинских организаций составило **77**.

В таблице представлены данные по пациентам, % прошедших диспансеризацию за 12 мес. В общем итоге охват составил 67,4***%.***

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

Диаграмма № 1. Медицинские организации с низкими показателями охвата диспансерным наблюдением

Диаграмма № 1 Медицинские организации с низкими показателями охвата диспансерным наблюдением указывает на следующие организации с низким охватом диспансеризацией (менее 50%):

ТОО "KazMed Company"	18,9
ТОО "LS-clinic"	19,9
ЛОЦ"Биоритм"	20,6
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	21,2
ТОО "Поликлиника №55"	24,8
ГП №32"	26,5
ТОО "Open medical channel"	29,5
ГКБ №5	34,3
ТОО "SadAli Group"	34,4
ТОО "Maksat МеД"	34,7
"Нац.госпиталь МЦ УДП РК"	37,8
ТОО "РДЦ"	38,3
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	39,9
ТОО "ЦСП"	40,4
РСВЦ	42,8
ГП №5"	46,0
МЦ "MedLine"	46,4
"ГП №28	46,9
ГП №14"	48,6

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 за 12 месяцев

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 за 12 месяцев

МО	План	Всего	%	АГ	ИБС
ТОО "Unilab Medical"	167	13	***7,8***	2	0
ТОО "KazMed Company"	422	122	***28,9***	8	11
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1860	538	***28,9***	38	8
ТОО "Open medical channel"	3118	1438	***46,1***	56	31
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2451	1253	***51,1***	111	44
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	1500	796	***53,1***	49	31
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32"	2800	1489	***53,2***	63	37
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1000	600	***60,0***	46	20
ТОО "Поликлиника №55"	1965	1242	***63,2***	70	31
ТОО "Maksat МеД"	3093	1973	***63,8***	102	53
ТОО "LS-clinic"	1500	967	***64,5***	31	11
ТОО "Региональный диагностический центр"	177	116	***65,5***	8	4
ТОО "Поликлиника Саялы"	540	358	***66,3***	10	4
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау"	1288	909	***70,6***	18	10
ТОО "Каусар Плюс"	441	316	***71,7***	14	4
РГП на ПХВ "Нац. госпиталь МЦ УДП РК"	2870	2067	***72,0***	265	59
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"	5436	3951	***72,7***	308	208
ТОО "A CLINIC"	1700	1253	***73,7***	58	30
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	264	198	***75,0***	15	1
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	2003	1513	***75,5***	48	45
ТОО "Медсервисхирургия"	1400	1097	***78,4***	73	31
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19"	4952	3903	***78,8***	181	60
ТОО "Медицинский центр "Med City"	954	753	***78,9***	61	31
НАО "КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова"	380	302	***79,5***	7	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18"	2200	1752	***79,6***	103	56
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района"	2418	1971	***81,5***	156	91
ТОО "Alatau Assistance"	840	721	***85,8***	28	9
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер"	2221	1911	***86,0***	120	23
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14"	3000	2605	***86,8***	141	50
ТОО "Almaty Clinic"	182	159	***87,4***	15	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"	3000	2621	***87,4***	168	75
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15"	4140	3641	***87,9***	206	159
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	100	88	***88,0***	2	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21"	2543	2246	***88,3***	89	49

МО	План	Всего	%	АГ	ИБС
ТОО "Медцентр - Рахат"	920	819	89,0	21	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12"	5021	4579	91,2	122	90
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7"	1260	1150	91,3	49	42
ТОО "Городская клиническая больница №8 "	1360	1250	91,9	39	50
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20"	3268	3025	92,6	84	71
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23"	2800	2615	93,4	116	15
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13"	3650	3410	93,4	128	63
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3800	3551	93,4	275	150
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5"	4370	4104	93,9	259	154
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22"	2479	2331	94,0	195	88
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского р."	1435	1360	94,8	44	24
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2"	4716	4476	94,9	221	112
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1134	1085	95,7	60	24
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"	5400	5204	96,4	237	213
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	314	303	96,5	41	22
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26"	4422	4270	96,6	404	107
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"	6000	5848	97,5	330	135
ТОО "Med Lab экспресс"	411	408	99,3	17	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33"	1200	1193	99,4	91	43
ТОО "Клиника "AMD"	169	169	100,0	2	5
ТОО "Достар Мед"	3020	3033	100,4	163	87
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30"	1801	1809	100,4	100	65
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ"	3198	3223	100,8	122	262
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6"	5400	5507	102,0	259	146
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24"	3072	3175	103,4	218	134
КГП на ПХВ "ГКБ №5"	5000	5205	104,1	178	136
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9"	3000	3197	106,6	300	122
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1"	3882	4145	106,8	188	48
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16"	4650	5014	107,8	185	128
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11"	6525	7081	108,5	209	172
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27"	2064	2259	109,4	144	44
ТОО "ЦСП г. Алматы"	4909	5479	111,6	151	113
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1310	1465	111,8	111	64
КГП на ПХВ "ГКБ №7"	1400	1592	113,7	145	75
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25"	4000	4570	114,3	96	57
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3"	6000	7157	119,3	297	165
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36"	4045	4853	120,0	210	157
ТОО "D0CT0R H@USE"	360	442	122,8	23	14
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8"	3869	4759	123,0	256	133
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	532	704	132,3	16	12
ТОО "SadAli Group"	200	270	135,0	14	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17"	5261	7375	140,2	256	205
ТОО "Алгамед"	340	542	159,4	15	13

МО	План	Всего	%	АГ	ИБС
ИТОГО	**191561**	**179195**	**93,5**	**9097**	**5068**

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 2025г.

Таблица содержит количественную информацию о профилактических медицинских осмотрах по целевой группе. Из вышепредставленных данных, показатель охвата скрининга за 12 месяцев составил 93,5 *%* из общего числа.

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

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 50%:

ТОО "Unilab Medical"	***7,8***
ТОО "KazMed Company"	***28,9***
ТОО "СУНКАР-II"	***28,9***
ТОО "Open medical channel"	***46,1***

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 за 12 месяцев

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК	из них прошли СК	% за 12 мес
ТОО "Smart health university city"	4	0	0,0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	4762	196	4,1
ТОО "LS-clinic"	6265	369	5,9
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	1617	105	6,5
ТОО "Каусар Плюс"	4668	396	8,5
ТОО "Алгамед"	1853	163	8,8
ТОО "Клиника "AMD"	2992	274	9,2
ТОО "Региональный диагностический центр"	1026	95	9,3
ТОО "Med Lab экспресс"	2283	228	10,0
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	5290	584	11,0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5"	21420	2477	11,6
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	15945	2004	12,6
ТОО "Open medical channel"	5850	801	13,7
ТОО "Поликлиника №55"	4426	662	15,0
ТОО "Медцентр - Рахат"	4365	943	21,6
РГП на ПХВ "Нац. госпиталь МЦ УДП РК"	8465	1853	21,9
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер"	5429	1668	30,7
ТОО "Городская клиническая больница №8"	4058	1474	36,3
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2983	1145	38,4
ТОО "Центральная семейная поликлиника г. Алматы"	13414	5291	39,4
ТОО "Alatau Assistance"	6229	2546	40,9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"	11372	4761	41,9
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	4248	1793	42,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36"	17689	7489	42,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11"	20315	8916	43,9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12"	16684	7332	43,9
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района"	5406	2835	52,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32"	10018	5474	54,6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19"	11521	6614	57,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3"	20557	12005	58,4
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау"	3534	2087	59,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6"	19462	11570	59,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16"	19672	11971	60,9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"	15128	9224	61,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26"	13766	8585	62,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14"	11191	7015	62,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23"	13213	8390	63,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5"	15206	9681	63,7

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК	из них прошли СК	% за 12 мес
ТОО "Достар Мед"	17787	11365	***63,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"	14305	9177	***64,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18"	8772	5736	***65,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21"	7818	5325	***68,1***
ТОО "Maksat МеД"	7360	5365	***72,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"	25096	18349	***73,1***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7"	9129	6712	***73,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ"	10339	7835	***75,8***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района"	6907	5288	***76,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15"	16254	13345	***82,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2"	21480	18632	***86,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24"	11808	10300	***87,2***
ТОО "Медсервисхирургия"	4003	3553	***88,8***
ТОО "A CLINIC"	6727	6081	***90,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25"	12853	11887	***92,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7"	2080	1926	***92,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13"	9438	8779	***93,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	1328	1239	***93,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22"	13322	12515	***93,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8"	11795	11239	***95,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1"	14787	14272	***96,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30"	6523	6300	***96,6***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	7957	7767	***97,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27"	6044	5989	***99,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9"	13428	13336	***99,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17"	26201	26054	***99,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20"	12252	12186	***99,5***
НАО "КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова"	250	249	***99,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33"	293	293	***100,0***
ТОО "Almaty Clinic"	787	787	***100,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	235	235	***100,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	84	84	***100,0***
ТОО "KazMed Company"	124	124	***100,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	335	335	***100,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	106	106	***100,0***
ТОО "SadAli Group"	67	67	***100,0***
ТОО "Unilab Medical"	169	169	***100,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	697	697	***100,0***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	412	412	***100,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	664	664	***100,0***

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в СК	из них прошли СК	% за 12 мес
ИТОГО	**662342**	**413790**	**62,5**

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 за 12 месяцев – **662 342** человек, из них прошли осмотр **413 790** человек, что в среднем составило ***62,5%.***

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

На данной диаграмме представлены медицинские организации **с охватом СК менее 50%** от числа первично посетивших поликлинику в году и подлежащих осмотру:

ТОО "Smart health university city"	***0***	ТОО "Медцентр - Рахат"	***21,6***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	***4,1***	"Нац. госпиталь МЦ УДП РК"	***21,9***
ТОО "LS-clinic"	***5,9***	"Центр ПМСП "Кулагер"	***30,7***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	***6,5***	ТОО "ГКБ №8"	***36,3***
ТОО "Каусар Плюс"	***8,5***	ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	***38,4***
ТОО "Алгамед"	***8,8***	ТОО "ЦСП"	***39,4***
ТОО "Клиника "AMD"	***9,2***	ТОО "Alatau Assistance"	***40,9***
ТОО "РДЦ"	***9,3***	КГП на ПХВ "ГП №28"	***41,9***
ТОО "Med Lab экспресс"	***10,0***	ТОО "МЦ "MedLine"	***42,2***
ТОО "РСВЦ"	***11,0***	КГП на ПХВ "ГП №36"	***42,3***
КГП на ПХВ "ГКБ №5"	***11,6***	КГП на ПХВ "ГП №11"	***43,9***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	***12,6***	КГП на ПХВ "ГП №12"	***43,9***
ТОО "Open medical channel"	***13,7***		
ТОО "Поликлиника №55"	***15,0***		

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 за 12 месяцев

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в ДК	из них прошли ДК	% за 12 мес
ТОО "Smart health university city"	4	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	4592	509	***11,1***
ТОО "Региональный диагностический центр"	912	120	***13,2***
ТОО "Клиника "AMD"	2883	429	***14,9***
ТОО "LS-clinic"	6048	941	***15,6***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	4948	825	***16,7***
ТОО "Каусар Плюс"	4366	952	***21,8***
ТОО "Open medical channel"	5630	1325	***23,5***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5"	20739	5017	***24,2***
ТОО "Алгамед"	1705	493	***28,9***
РГП на ПХВ "Нац. госпиталь МЦ УДП РК "	7676	2591	***33,8***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	15466	5340	***34,5***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	1403	496	***35,4***
ТОО "Med Lab экспресс"	2130	822	***38,6***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2697	1050	***38,9***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер"	4826	1904	***39,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28"	10634	4958	***46,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36"	17790	8922	***50,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32"	9514	5038	***53,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ"	10033	5559	***55,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5"	13740	7772	***56,6***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района"	5060	2931	***57,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12"	15581	9250	***59,4***

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в ДК	из них прошли ДК	% за 12 мес
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6"	18290	11012	***60,2***
ТОО "Центральная семейная поликлиника г.Алматы"	10161	6291	***61,9***
ТОО "Городская клиническая больница №8"	3745	2353	***62,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29"	14823	9325	***62,9***
ТОО "Maksat МеД"	6924	4428	***64,0***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	3475	2263	***65,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14"	11001	7178	***65,2***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау"	2981	1966	***66,0***
ТОО "Медцентр - Рахат"	4043	2728	***67,5***
ТОО "Достар Мед"	16960	11478	***67,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26"	12342	8749	***70,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10"	12823	9304	***72,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23"	13945	10416	***74,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3"	18904	14448	***76,4***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7"	8310	6421	***77,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21"	7305	5733	***78,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4"	23044	18818	***81,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18"	8566	7015	***81,9***
ТОО "Поликлиника №55"	3218	2676	***83,2***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района"	6729	5614	***83,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16"	18231	16221	***89,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2"	20268	18131	***89,5***
ТОО "Медсервисхирургия"	3629	3328	***91,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13"	7690	7135	***92,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1"	13900	13086	***94,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11"	18684	17645	***94,4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25"	11469	10836	***94,5***
ТОО "A CLINIC"	6413	6062	***94,5***
ТОО "Поликлиника Саялы"	1165	1107	***95,0***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	7657	7283	***95,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15"	15192	14502	***95,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8"	11843	11307	***95,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22"	12621	12059	***95,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24"	11511	11112	***96,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30"	5613	5438	***96,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19"	10726	10410	***97,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20"	11754	11577	***98,5***
ТОО "Alatau Assistance"	5850	5797	***99,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27"	5797	5771	***99,6***
НАО "КазНМУ С.Д.Асфендиярова"	234	233	***99,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17"	24832	24726	***99,6***

МО	Всего посетивших поликлинику и подлежали осмотру в ДК	из них прошли ДК	% за 12 мес
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9"	12256	12210	***99,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7"	1807	1801	***99,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33"	285	285	***100,0***
ТОО "Almaty Clinic"	766	766	***100,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	223	223	***100,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	76	76	***100,0***
ТОО "KazMed Company"	115	115	***100,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	313	313	***100,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	99	99	***100,0***
ТОО "SadAli Group"	65	65	***100,0***
ТОО "Unilab Medical"	155	155	***100,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	695	695	***100,0***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	386	386	***100,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	620	620	***100,0***
ИТОГО	**618906**	**447035**	**72,2**

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

В таблице представлены данные по пациентам, посетившим доврачебныйкабинет (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 за 12 месяцев – **618 906** человек, из них прошли осмотр **447 035** человек, что в среднем составил ***72,2%.***

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

На данной диаграмме представлены медицинские организации **с охватом осмотрами в ДК менее 50%** от числа первично посетивших поликлинику в году и подлежащих осмотру:

"Smart health university city"	***0***	"Алгамед"	***28,9***
"Поликлиника "СУНКАР-II"	***11,1***	"Нац. госпиталь МЦ УДП РК "	***33,8***
"РДЦ"	***13,2***	ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	***34,5***
"Клиника "AMD"	***14,9***	ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	***35,4***
"LS-clinic"	***15,6***	ТОО "Med Lab экспресс"	***38,6***
"РСВЦ"	***16,7***	ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	***38,9***
"Каусар Плюс"	***21,8***	"Центр ПМСП "Кулагер"	***39,5***
"Open medical channel"	***23,5***	"ГП №28"	***46,6***
"ГКБ №5"	***24,2***		

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	820	98,4	**1,6**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	597	84,4	**15,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	341	98,5	**1,5**
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	146	87,0	**13,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	1357	98,6	**1,4**
ТОО "Поликлиника №55"	206	87,4	**12,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	440	98,6	**1,4**
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	40	90,0	**10,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	812	98,6	**1,4**
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	150	91,3	**8,7**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	548	98,7	**1,3**
ТОО "Алгамед"	59	91,5	**8,5**	ТОО "Медицинский центр "ХАК"	472	98,7	**1,3**
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	521	92,9	**7,1**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	417	98,8	**1,2**
ТОО "D0CT0R H@USE"	80	93,8	**6,3**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	353	98,9	**1,1**
НАО "КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	115	93,9	**6,1**	ТОО "KazMed Company"	90	98,9	**1,1**
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	358	94,7	**5,3**	КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	274	98,9	**1,1**
ТОО "Open medical channel"	279	95,3	**4,7**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	858	99,0	**1,0**
ТОО "Alatau Assistance"	143	95,8	**4,2**	ТОО "LS-clinic"	195	99,0	**1,0**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	666	96,2	**3,8**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	791	99,0	**1,0**
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	215	96,3	**3,7**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	595	99,0	**1,0**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	545	96,3	**3,7**	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	212	99,1	**0,9**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	1124	96,5	**3,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	753	99,1	**0,9**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	582	96,6	**3,4**	ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	567	99,1	**0,9**
ТОО "Медцентр - Рахат"	178	96,6	**3,4**	ТОО "АСМЕД Мынбаева"	127	99,2	**0,8**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	334	96,7	**3,3**	ТОО "Достар Мед"	663	99,2	**0,8**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	519	96,9	**3,1**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	695	99,3	**0,7**
ТОО "SadAli Group"	98	96,9	**3,1**	КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	153	99,3	**0,7**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	660	97,0	**3,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	615	99,5	**0,5**
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	199	97,0	**3,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	211	99,5	**0,5**
ТОО "Almaty Clinic"	142	97,2	**2,8**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	684	99,6	**0,4**
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	266	97,4	**2,6**	ТОО "Maksat МеД"	304	99,7	**0,3**
ТОО "Региональный диагностический центр"	78	97,4	**2,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	624	99,7	**0,3**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	809	97,5	**2,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	317	99,7	**0,3**
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	42	97,6	**2,4**	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	673	99,7	**0,3**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	387	97,7	**2,3**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	859	99,9	**0,1**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	222	97,7	**2,3**	ТОО "Клиника "AMD"	53	100	**0,0**
ТОО "Медсервисхирургия"	180	97,8	**2,2**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	461	100	**0,0**
ТОО "A CLINIC"	184	97,8	**2,2**	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	30	100	**0,0**
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	141	97,9	**2,1**	ТОО "GALA medical"	1	100	**0,0**
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	603	98,0	**2,0**	ТОО "Архимедес Казахстан"	8	100	**0,0**
ТОО "Каусар Плюс"	57	98,2	**1,8**	ТОО "Медицинский центр "MedLine"	184	100	**0,0**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	615	98,4	**1,6**	ТОО "Поликлиника Саялы"	70	100	**0,0**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	1046	98,4	**1,6**	КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	274	100	**0,0**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	372	98,4	**1,6**	ТОО "Медицинский центр "Med City"	242	100	**0,0**
ИТОГО	**30174**	**97,8**	**2,2**	**ИТОГО**	**30174**	**97,8**	**2,2**

Таблица 6. Мониторинг «Онконастороженность1» в процессе дообследования

МО	На дообследовании на декабрь.	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% на декабрь.
ТОО "Unilab Medical"	4	3	75,0
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	18	8	44,4
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	6	2	33,3
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	3	1	33,3
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	21	6	28,6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	8	2	25,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	34	7	20,6
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	93	16	17,2
ТОО "Open medical channel"	18	3	16,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	43	7	16,3
ТОО "Поликлиника №55"	137	20	14,6
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	8	1	12,5
ТОО "Медцентр - Рахат"	8	1	12,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	100	12	12,0
ТОО "D0CT0R H@USE"	17	2	11,8
ТОО "LS-clinic"	21	2	9,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	23	2	8,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	28	2	7,1
ТОО "Региональный диагностический центр"	30	2	6,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	18	1	5,6
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	21	1	4,8
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	22	1	4,5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	24	1	4,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	25	1	4,0
ТОО "Алгамед"	25	1	4,0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	29	1	3,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	32	1	3,1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	36	1	2,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	62	1	1,6
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	28	0	0,0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	8	0	0,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	19	0	0,0
ИТОГО	**1607**	**110**	**6,8**

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

Согласно представленной информации:

В отчетный период маркер «Онконастороженность 1» был установлен у **30 174 пациентов**, из которых **29 510 случаев** были подтверждены по итогам углубленного обследования, что составляет **97,8%** 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 **664 пациентов**, что составляет **2,2%** от всех обследованных. В целом данный показатель оценивается как удовлетворительный. Однако вызывает обеспокоенность факт, что на момент анализа **110 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)

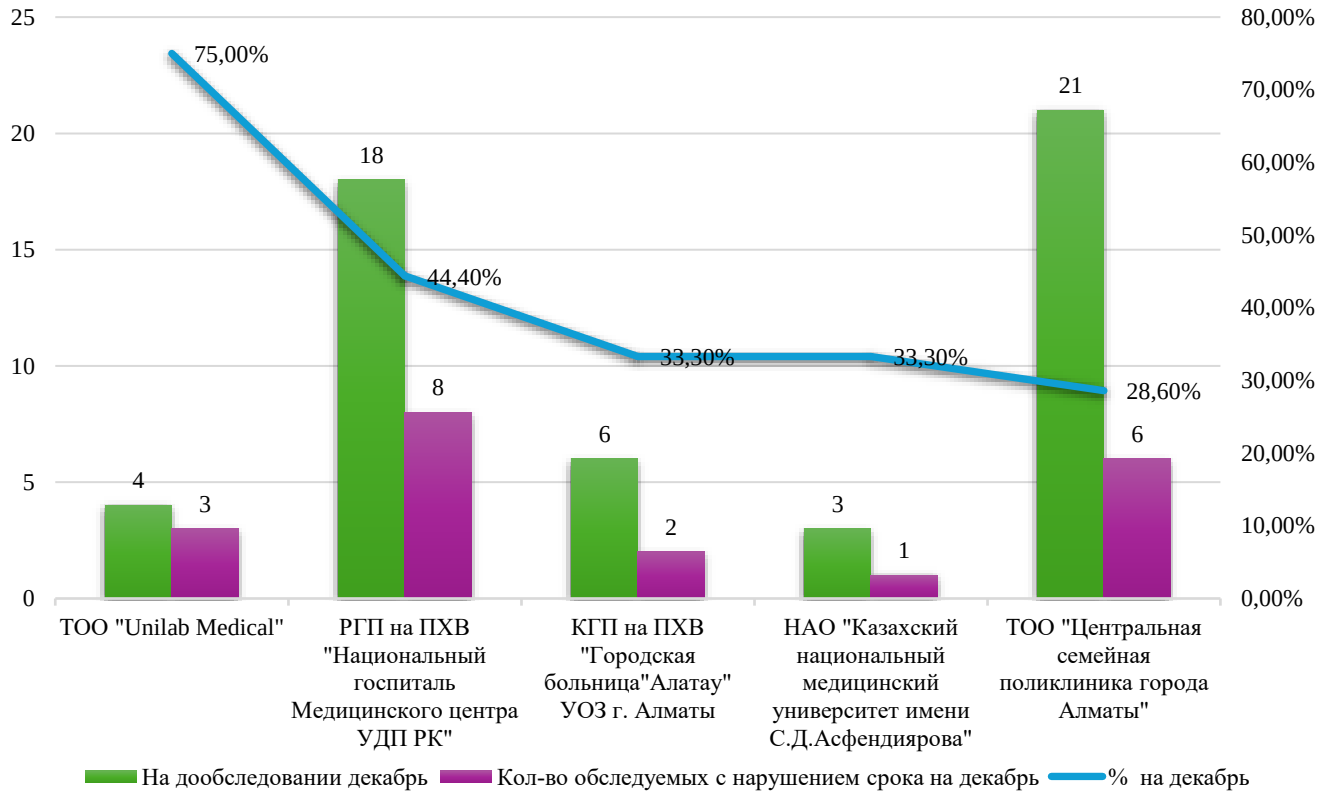


Диаграмма № 5. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока (более 8-ми дней) из числа пациентов, находящихся на дообследовании, указывает на медицинские организации с худшими показателями по г. Алматы, у которых большое количество пациентов находятся на 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"	183	24,0	**76,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	606	82,0	**18,0**
ТОО "Алгамед"	55	25,5	**74,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	208	82,2	**17,8**
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	125	26,4	**73,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	408	82,6	**17,4**
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	37	27,0	**73,0**	ТОО "АСМЕД Мынбаева"	123	82,9	**17,1**
ТОО "SadAli Group"	95	48,4	**51,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	984	83,3	**16,7**
ТОО "Региональный диагностический центр"	74	48,6	**51,4**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	804	83,7	**16,3**
ТОО "D0CT0R H@USE"	74	50,0	**50,0**	ТОО "Med Lab экспресс"	62	83,9	**16,1**
ТОО "KazMed Company"	89	51,7	**48,3**	ТОО "Maksat МеД"	298	84,6	**15,4**
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	27	51,9	**48,1**	ТОО "A CLINIC"	175	85,1	**14,9**
ТОО "Alatau Assistance"	135	56,3	**43,7**	ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	549	85,4	**14,6**
ТОО "Клиника "AMD"	53	56,6	**43,4**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	1043	85,6	**14,4**
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	137	59,1	**40,9**	ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	198	85,9	**14,1**
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	40	60,0	**40,0**	ТОО "Nurlab medical clinic №1"	137	86,1	**13,9**
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	151	62,9	**37,1**	ТОО "Медцентр - Рахат"	172	87,8	**12,2**
ТОО "Almaty Clinic"	137	67,2	**32,8**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	593	87,9	**12,1**
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	255	67,5	**32,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	686	88,6	**11,4**
ТОО "Медицинский центр "Med City"	236	69,9	**30,1**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	204	89,2	**10,8**
ТОО "LS-clinic"	187	70,1	**29,9**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	496	89,7	**10,3**
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	480	70,4	**29,6**	ТОО "Поликлиника Саялы"	69	89,9	**10,1**
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	591	71,4	**28,6**	КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	267	89,9	**10,1**
ТОО "Unilab Medical"	7	71,4	**28,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	335	90,1	**9,9**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	346	74,0	**26,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	449	90,2	**9,8**
ТОО "Архимедес Казахстан"	8	75,0	**25,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	415	90,8	**9,2**
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	183	76,0	**24,0**	ТОО "Медсервисхирургия"	175	90,9	**9,1**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	537	77,5	**22,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	818	91,1	**8,9**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	784	77,9	**22,1**	КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	262	91,6	**8,4**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	306	78,4	**21,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	348	91,7	**8,3**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	486	78,6	**21,4**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	505	92,1	**7,9**
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	190	78,9	**21,1**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	775	92,3	**7,7**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	310	79,0	**21,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	673	92,3	**7,7**
ТОО "Достар Мед"	631	79,1	**20,9**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	326	92,9	**7,1**
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	205	80,0	**20,0**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	476	93,3	**6,7**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	510	80,0	**20,0**	НАО "КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	96	93,8	**6,3**
ТОО "Каусар Плюс"	56	80,4	**19,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	713	94,4	**5,6**
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	443	80,8	**19,2**	КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	589	94,4	**5,6**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	706	81,4	**18,6**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	523	94,5	**5,5**
ТОО "Open medical channel"	248	81,5	**18,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	761	95,4	**4,6**
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	324	81,5	**18,5**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	600	95,5	**4,5**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	632	81,8	**18,2**	КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	807	97,0	**3,0**
ИТОГО	**27802**	**83,8**	**16,2**	**ИТОГО**	**27802**	**83,8**	**16,2**

Таблица 8. Мониторинг «Онконастороженность2» в процессе дообследования

МО	На дообследовании на декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% на декабрь.
ТОО "Alatau Assistance"	1	1	100,0
ТОО "Unilab Medical"	1	1	100,0
ТОО "Алгамед"	24	23	95,8
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	76	71	93,4
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	20	18	90,0
ТОО "Региональный диагностический центр"	26	23	88,5
ТОО "Поликлиника №55"	119	105	88,2
ТОО "KazMed Company"	33	27	81,8
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	4	3	75,0
ТОО "D0CT0R H@USE"	14	9	64,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	90	57	63,3
ТОО "LS-clinic"	19	12	63,2
ТОО "Медицинский центр "Med City"	13	8	61,5
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	28	17	60,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	25	13	52,0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	2	1	50,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	37	16	43,2
ТОО "Достар Мед"	36	15	41,7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	59	23	39,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	19	7	36,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	31	11	35,5
ТОО "Med Lab экспресс"	3	1	33,3
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	6	2	33,3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	29	9	31,0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	35	8	22,9
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	9	2	22,2
ТОО "Open medical channel"	14	3	21,4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	16	3	18,8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	11	2	18,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	22	4	18,2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	29	5	17,2
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	6	1	16,7
ИТОГО	**1464**	**538**	**36,7**

МО	На дообследовании на декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% на декабрь.
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	*13*	*2*	*15,4*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	*27*	*4*	*14,8*
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	*7*	*1*	*14,3*
ТОО "Медцентр - Рахат"	*7*	*1*	*14,3*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	*30*	*4*	*13,3*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	*16*	*2*	*12,5*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	*18*	*2*	*11,1*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	*9*	*1*	*11,1*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	*30*	*3*	*10,0*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	*10*	*1*	*10,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	*11*	*1*	*9,1*
ТОО "Maksat МеД"	*12*	*1*	*8,3*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	*27*	*2*	*7,4*
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	*28*	*2*	*7,1*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	*17*	*1*	*5,9*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	*18*	*1*	*5,6*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	*20*	*1*	*5,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	*22*	*1*	*4,5*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	*15*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	*23*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	*42*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	*20*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	*8*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	*12*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	*20*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	*24*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	*4*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	*12*	*0*	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	*23*	*0*	*0,0*
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	*3*	*0*	*0,0*
ТОО "A CLINIC"	*2*	*0*	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	*1*	*0*	*0,0*
ИТОГО	**1464**	**538**	**36,7**

За рассматриваемый период с января по декабрь г. в медицинских организациях города Алматы зарегистрировано **27 802 случаев** установки маркера «Онконастороженность 2». По итогам углублённого обследования **подтверждено 23 298 случаев**, что составляет **83,8%** от общего числа

направленных. В то же время, у **6876 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 **16,2%** от всех обследованных пациентов. Показатель **своевременного прохождения углублённого обследования** составляет **83,7%**, что можно считать положительным результатом. Однако настораживает наличие **538 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)

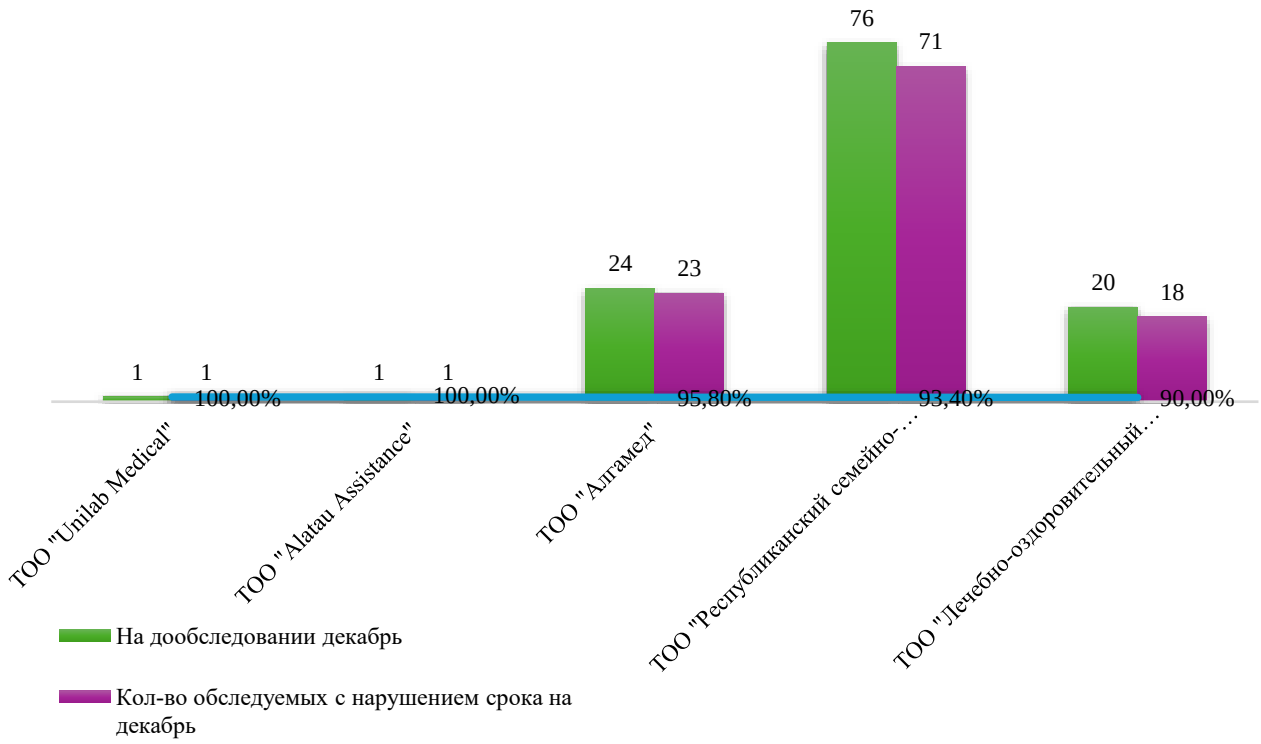


Диаграмма № 6. Медицинские организации с наибольшим количеством пациентов, обследуемых с нарушением срока (более 10-ти дней) из числа пациентов, находящихся на дообследовании, отражает те медицинские организации, у которых большое количество пациентов находятся на этапе дообследования уже с нарушением 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 декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% не дообследования на декабрь
	2018	**951**	**47,1**
ТОО "Smart health university city"	21	21	***100,0***
ТОО "Unilab Medical"	11	11	***100,0***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	2	2	***100,0***
ТОО "Региональный диагностический центр"	73	69	***94,5***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	56	52	***92,9***
ТОО "Поликлиника №55"	63	58	***92,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	157	137	***87,3***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	106	92	***86,8***
ТОО "KazMed Company"	36	31	***86,1***
ТОО "Алгамед"	38	31	***81,6***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	52	42	***80,8***
ТОО "LS-clinic"	158	127	***80,4***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	137	110	***80,3***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	4	3	***75,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	34	25	***73,5***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	14	10	***71,4***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	13	8	***61,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	29	17	***58,6***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	4	2	***50,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	23	10	***43,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	17	7	***41,2***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	5	2	***40,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	3	1	***33,3***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	36	12	***33,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	66	19	***28,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	47	13	***27,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	18	4	***22,2***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	23	5	***21,7***
ТОО "Каусар Плюс"	5	1	***20,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	5	1	***20,0***

МО	на дообследовании на декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% не дообследования на декабрь
	2018	**951**	**47,1**
ТОО "Maksat МеД"	30	5	***16,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	15	2	***13,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	18	2	***11,1***
ТОО "A CLINIC"	21	2	***9,5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	11	1	***9,1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	36	3	***8,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	12	1	***8,3***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	12	1	***8,3***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	13	1	***7,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	17	1	***5,9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	19	1	***5,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	63	3	***4,8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	82	3	***3,7***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	30	1	***3,3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	33	1	***3,0***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	6	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	43	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	4	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	0	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	7	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	31	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	5	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	36	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	32	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	7	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	1	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	3	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	1	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	25	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	18	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	34	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	15	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	3	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	19	0	***0,0***
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	5	0	***0,0***
ТОО "Alatau Assistance"	1	0	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	5	0	***0,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	5	0	***0,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	7	0	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	3	0	***0,0***
ТОО "SadAli Group"	0	0	***0,0***
ТОО "Достар Мед"	5	0	***0,0***
ТОО "Клиника "AMD"	1	0	***0,0***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	12	0	***0,0***

МО	на дообследовании на декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% не дообследования на декабрь
	2018	**951**	**47,1**
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	14	0	***0,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	0	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	2	0	***0,0***

По итогам анализа данных по флюорозадержанным пациентам в разрезе медицинских организаций города Алматы за период с 1 января по декабрь 2025 года, выявлено ***69 821* человек**, нуждающихся в дообследовании по результатам флюорографического обследования. Из общего числа:

— **515 случаев** были подтверждёны в «ТУБ1»;
— **65 288 пациента** сняты с учета после исключения патологии;
— **2 018 человек** продолжают находиться на дообследовании.

А также при анализе списков пациентов с маркером **"Флюорозадержанный"** установлено, что **675 человек** с диагнозами, не требующими дообследования, тем самым цифра искусственно высока, **3 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 декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% не дообследования на декабрь
	31	**29**	**93,5**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1	1	*100,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	1	1	*100,0*
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"	4	4	*100,0*
ТОО "A CLINIC"	1	1	*100,0*
ТОО "D0CT0R H@USE"	1	1	*100,0*
ТОО "KazMed Company"	1	1	*100,0*
ТОО "Med Lab экспресс"	2	2	*100,0*
ТОО "Алгамед"	1	1	*100,0*
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	6	6	*100,0*
ТОО "Достар Мед"	1	1	*100,0*
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1	1	*100,0*
ТОО "Медцентр - Рахат"	1	1	*100,0*
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	3	3	*100,0*
ТОО "Поликлиника №55"	1	1	*100,0*
ТОО "Региональный диагностический центр"	2	2	*100,0*
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	2	2	*100,0*
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	1	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	1	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*

МО	на дообследовании на декабрь	кол-во обследуемых с нарушением срока на декабрь	% не дообследования на декабрь
	31	**29**	**93,5**
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	0	0	*0,0*
НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова"	0	0	*0,0*
ТОО "Alatau Assistance"	0	0	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	0	0	*0,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	0	0	*0,0*
ТОО "LS-clinic"	0	0	*0,0*
ТОО "Maksat МеД"	0	0	*0,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	0	0	*0,0*
ТОО "Open medical channel"	0	0	*0,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	0	0	*0,0*
ТОО "SadAli Group"	0	0	*0,0*
ТОО "Smart health university city"	0	0	*0,0*
ТОО "Unilab Medical"	0	0	*0,0*
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	0	0	*0,0*
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	0	0	*0,0*
ТОО "Каусар Плюс"	0	0	*0,0*
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	0	0	*0,0*
ТОО "Клиника "AMD"	0	0	*0,0*
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	0	0	*0,0*
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	0	0	*0,0*
ТОО "Медицинский центр "Med City"	0	0	*0,0*
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	0	0	*0,0*
ТОО "Медсервисхирургия"	0	0	*0,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	0	0	*0,0*
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	0	0	*0,0*

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:

— **684 случаев установки маркера «тубподозрительный»**,
— из них **67 пациентов подтверждены** (маркер «тубподозрительный 2»),

— **586 пациента сняты с учета после исключения диагноза**,
— **31 находятся на этапе дообследования**.

По состоянию на декабрь 2025 года отработаны т.е. являются дообследованными 10 пациентов. Так же имеет место быть несвоевременность отработки маркеров в течение отчетного периода, тем самым на данный факт нам показывает добавившиеся маркеры-***4*** 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 **29 человек (93,5%)** 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 декабрь	%
	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	***0***	***0,0***

МО	Количество женщин без контрацепции на декабрь	%
	0	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" 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 "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	***0***	***0,0***
НАО "Казахский национальный медицинский	***0***	***0,0***
"Национальный госпиталь Медицинского центра УДП	***0***	***0,0***
ТОО "A CLINIC"	***0***	***0,0***
ТОО "Alatau Assistance"	***0***	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	***0***	***0,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	***0***	***0,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	***0***	***0,0***
ТОО "KazMed Company"	***0***	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	***0***	***0,0***
ТОО "Maksat МеД"	***0***	***0,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	***0***	***0,0***

МО	Количество женщин без контрацепции на декабрь	%
	0	***0,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	***0***	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	***0***	***0,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	***0***	***0,0***
ТОО "SadAli Group"	***0***	***0,0***
ТОО "Smart health university city"	***0***	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	***0***	***0,0***
ТОО "Алгамед"	***0***	***0,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	***0***	***0,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	***0***	***0,0***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	***0***	***0,0***
ТОО "Достар Мед"	***0***	***0,0***
ТОО "Каусар Плюс"	***0***	***0,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	***0***	***0,0***
ТОО "Клиника "AMD"	***0***	***0,0***
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	***0***	***0,0***
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	***0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	***0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	***0***	***0,0***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	***0***	***0,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	***0***	***0,0***
ТОО "Медцентр - Рахат"	***0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	***0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника №55"	***0***	***0,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	***0***	***0,0***
ТОО "Региональный диагностический центр"	***0***	***0,0***
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	***0***	***0,0***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города	***0***	***0,0***

По состоянию на декабрь 2025 года в г. Алматы по результатам выгрузки контрацепции ЖФВ, состоящих на Д учете и получающих лечение с активным туберкулезом не зарегистрировано ни одной женщины без контрацепции.

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 декабрь 2025

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

МО	Дата выставления маркера	Диагноз	Количество дней задержки маркера
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	**09.10.2025**	Очаговый туберкулез	***61***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	**25.11.2025**	Очаговый туберкулез	***14***
ТОО "Поликлиника №55"	**20.11.2025**	Инфильтративный туберкулез в фазе рассасывания	***19***

По результатам выгрузки флюорозадержанных лиц с превышением срока дообследования (более 10 дней) выявлено ***3*** пациента 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	63	**25,6**	64	1	1	0	0	0	0	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	537	194	**36,1**	197	6	0	3	6	7	0	1
ТОО "KazMed Company"	134	61	**45,5**	61	1	0	1	0	4	0	0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1264	589	**46,6**	586	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	496	**55,8**	492	0	0	6	15	22	0	0
ТОО "Клиника "AMD"	222	127	**57,2**	123	1	0	0	1	6	0	0
ТОО "A CLINIC"	650	375	**57,7**	377	3	0	2	15	6	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	1644	959	**58,3**	991	34	1	4	35	5	0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	1140	701	**61,5**	651	8	0	8	15	27	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	1208	747	**61,8**	749	4	0	6	15	26	2	0
ТОО "Maksat МеД"	976	648	**66,4**	628	0	0	3	1	17	0	0
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	620	412	**66,5**	419	6	0	0	14	5	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	1647	1123	**68,2**	1107	12	0	7	6	38	0	0
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	201	138	**68,7**	139	2	0	0	4	3	0	0
ТОО "Каусар Плюс"	224	157	**70,1**	152	0	0	0	0	4	0	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	2187	1537	**70,3**	1550	12	0	40	2	6	0	1
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	600	422	**70,3**	423	0	1	1	11	18	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	2903	2051	**70,7**	2070	17	0	12	12	98	0	0
ТОО "Alatau Assistance"	420	298	**71,0**	311	16	0	1	7	5	0	0
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	658	474	**72,0**	451	3	0	0	3	10	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	634	463	**73,0**	460	3	1	5	0	16	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	2378	1749	**73,5**	1725	13	0	32	16	104	19	2
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	46	34	**73,9**	33	0	0	0	4	4	0	0
ТОО "Open medical channel"	900	672	**74,7**	657	2	0	3	1	27	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1250	940	**75,2**	959	19	0	0	10	6	0	1
ТОО "LS-clinic"	552	418	**75,7**	429	9	0	1	4	12	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 "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	824	626	**76,0**	633	2	2	0	6	19	0	0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	300	231	**77,0**	229	2	3	1	1	3	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	3518	2715	**77,2**	2728	31	0	30	41	157	5	1
ТОО "Медсервисхирургия"	650	505	**77,7**	504	0	0	2	20	13	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	2031	1590	**78,3**	1597	5	1	8	7	67	2	0
ТОО "Алгамед"	241	189	**78,4**	202	6	0	2	6	4	2	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1300	1026	**78,9**	1006	10	0	6	29	15	4	0
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	1700	1357	**79,8**	1390	36	6	8	13	19	2	0
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	592	477	**80,6**	487	12	0	3	21	13	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	2253	1823	**80,9**	1697	9	0	35	48	163	17	0
НАО "КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	144	117	**81,3**	110	1	0	0	1	6	0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	751	621	**82,7**	611	0	4	0	16	16	0	0
ТОО "Медцентр - Рахат"	609	504	**82,8**	531	15	1	1	11	15	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	2100	1750	**83,3**	1744	5	0	27	13	84	20	0
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	1157	965	**83,4**	965	3	0	14	2	20	1	1
ТОО "SadAli Group"	207	173	**83,6**	165	2	0	0	6	18	0	0
ТОО "Almaty Clinic"	74	62	**83,8**	63	1	0	0	0	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	1340	1129	**84,3**	1084	3	0	3	30	55	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	1610	1359	**84,4**	1365	39	11	12	26	39	0	0
ТОО "Достар Мед"	2256	1907	**84,5**	1970	72	0	22	5	57	10	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	3370	2851	**84,6**	2893	68	1	37	53	133	13	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	2907	2492	**85,7**	2445	0	0	21	11	100	0	0
ТОО "Медицинский центр "Med City"	435	373	**85,7**	370	3	0	4	15	23	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	1786	1559	**87,3**	1561	3	1	9	5	41	1	1
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1200	1050	**87,5**	1031	4	0	0	28	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	2730	2407	**88,2**	2384	19	0	24	42	133	2	0
ТОО "Med Lab экспресс"	223	197	**88,3**	196	0	0	1	1	4	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	2280	2018	**88,5**	2000	1	2	23	18	92	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 №30" УОЗ г. Алматы	1100	1009	91,7	1042	46	0	16	8	55	1	1
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	408	376	92,2	366	1	0	0	6	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1348	1245	92,4	1236	2	0	19	11	79	16	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1024	947	92,5	926	3	0	6	3	40	0	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	2227	2069	92,9	2059	6	0	17	11	89	12	0
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	1503	1398	93,0	1390	0	2	1	20	55	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	2600	2430	93,5	2395	6	0	17	36	115	15	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	1600	1498	93,6	1465	5	0	26	11	89	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	1382	1299	94,0	1287	1	1	9	5	47	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	1200	1153	96,1	1133	3	0	19	7	27	4	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	2531	2466	97,4	2336	22	1	15	72	62	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	1616	1585	98,1	1623	54	0	43	20	106	22	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	1366	1353	99,0	1315	2	0	5	9	37	0	0
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	88	88	100,0	88	3	0	1	7	1	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	549	558	101,6	558	1	0	3	20	21	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	1572	1631	103,8	1663	33	0	14	17	106	5	1
ТОО "Поликлиника Саялы"	153	162	105,9	162	0	0	0	8	2	0	0
ТОО "Региональный диагностический центр"	89	100	112,4	99	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	2976	117,5	2887	46	4	49	35	197	13	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	1120	1341	119,7	1331	4	1	0	61	99	0	1
ИТОГО	**90271**	**74356**	**82,4**	**73875**	**772**	**46**	**699**	**1066**	**3072**	**194**	**23**

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	74356 женщин (82,4%)	**Низкий показатель**; высокий риск невыполнения годового плана
Выявлено предраковых состояний	699 случаев (0,9% от охвата)	HSIL, ASC-H, AGC, AIS — нормальный уровень выявляемости
Проведено биопсий	**194 женщин**	Лишь **27,7%** охвачены дообследованием — грубое нарушение алгоритма
Выявленные РШМ	23 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)	772 женщин	Требуется отдельный разбор причин

1. **Низкий охват скринингом** — 82,4% при 12 ти месячном плане, существует риск **невыполнения годового показателя**.
2. **Недостаточный охват углубленной диагностикой**: только 194 из 699 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 23 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	98	80	**21,4**	2	0	0
ТОО "KazMed Company"	175	69	71	**40,6**	8	2	2
ТОО "Региональный диагностический центр"	224	63	95	**42,4**	3	0	0
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	751	340	319	**42,5**	10	1	0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	729	381	364	**49,9**	24	1	2
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1433	868	720	**50,2**	14	1	2
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	891	498	480	**53,9**	31	3	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	1782	1066	1018	**57,1**	35	4	4
ТОО "A CLINIC"	750	550	433	**57,7**	24	5	3
ТОО "Поликлиника №55"	1010	768	598	**59,2**	7	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	4000	2688	2386	**59,7**	127	15	14
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	1679	991	1011	**60,2**	26	2	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1561	911	975	**62,5**	34	6	8
ТОО "Клиника "AMD"	224	152	143	**63,8**	3	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	3501	2329	2306	**65,9**	157	12	12
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	2057	1694	1370	**66,6**	139	6	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	2038	1349	1363	**66,9**	32	4	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	2341	1646	1606	**68,6**	67	7	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	3703	2414	2572	**69,5**	100	6	10
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	2692	1914	1884	**70,0**	107	3	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	890	591	623	**70,0**	43	4	5
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	650	483	458	**70,5**	7	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	4939	3500	3533	**71,5**	193	11	9
ТОО "Алгамед"	317	253	230	**72,6**	22	2	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	1674	1356	1221	**72,9**	76	3	4
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	1147	888	840	**73,2**	32	4	4
ТОО "SadAli Group"	264	229	194	**73,5**	19	0	1

МО, начавшая осмотр	План	Скрининг завершен	Вторая читка маммограмм	%	М4-М5	Рак молочной железы	Трепанобиопсия всего
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	786	642	579	**73,7**	39	1	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	2377	1795	1755	**73,8**	63	3	7
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	1009	764	751	**74,4**	35	1	0
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	1938	1521	1471	**75,9**	109	8	10
ТОО "Smart health university city"	50	2	38	**76,0**	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	4976	4005	3860	**77,6**	224	9	11
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	832	630	648	**77,9**	59	3	3
ТОО "Медцентр - Рахат"	819	683	641	**78,3**	45	0	1
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1506	1209	1190	**79,0**	17	2	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	1817	1345	1446	**79,6**	45	2	8
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	2534	1942	2023	**79,8**	117	4	3
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	239	204	191	**79,9**	12	0	2
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	3223	2631	2584	**80,2**	143	8	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	3060	2428	2454	**80,2**	153	6	9
ТОО "Alatau Assistance"	579	445	473	**81,7**	35	1	1
НАО "КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	186	162	152	**81,7**	6	0	0
ТОО "Open medical channel"	950	813	806	**84,8**	43	4	5
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	99	87	84	**84,8**	8	0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	3910	3396	3322	**85,0**	138	8	12
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	42	43	36	**85,7**	1	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1542	1300	1324	**85,9**	31	5	4
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	1016	856	876	**86,2**	49	0	3
ТОО "Поликлиника Саялы"	175	164	151	**86,3**	4	0	0
ТОО "Медсервисхирургия"	727	627	630	**86,7**	59	5	5
ТОО "Каусар Плюс"	204	174	178	**87,3**	1	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	2775	2386	2442	**88,0**	87	10	9
ТОО "Достар Мед"	3218	2938	2893	**89,9**	175	9	9
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1273	1144	1151	**90,4**	17	2	5
ТОО "LS-clinic"	608	602	551	**90,6**	25	1	2

МО, начавшая осмотр	План	Скрининг завершен	Вторая читка маммограмм	%	М4-М5	Рак молочной железы	Трепанобиопсия всего
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	300	249	276	**92,0**	6	1	2
ТОО "Almaty Clinic"	76	84	70	**92,1**	6	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	776	737	717	**92,4**	17	2	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	2135	1964	1996	**93,5**	67	5	5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28" УОЗ г. Алматы	1450	1410	1372	**94,6**	46	3	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	2159	1995	2060	**95,4**	82	3	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	1686	1487	1616	**95,8**	73	6	5
ТОО "Med Lab экспресс"	303	297	292	**96,4**	22	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	3250	3166	3137	**96,5**	219	10	11
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	1973	1885	1911	**96,9**	102	6	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	3557	3403	3456	**97,2**	147	9	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1671	1588	1642	**98,3**	65	4	8
ТОО "Maksat МеД"	1101	1062	1084	**98,5**	69	3	7
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	2296	2267	2264	**98,6**	71	8	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	2400	2431	2401	**100,0**	167	6	10
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	1866	1834	1871	**100,3**	36	3	3
ТОО "Медицинский центр "Med City"	300	340	303	**101,0**	9	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	2270	2435	2318	**102,1**	101	7	6
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	2208	2419	2257	**102,2**	98	7	9
ТОО "D0CT0R H@USE"	125	146	131	**104,8**	4	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	3466	3658	4156	**119,9**	118	14	19
ИТОГО	**120028**	**97884**	**96930**	**80,8**	**4607**	**293**	**373**

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 декабрь** охвачено **96 930 женщин**, что составляет лишь **80,8% 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	%	Положительный	Колоноскопия всего	полиповидные образования, CS4	Рак толстой и прямой кишки
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	706	18	221	**31,3**	3	0	0	0
ТОО "Региональный диагностический центр"	227	0	79	**34,8**	0	0	0	0
ТОО "Поликлиника №55"	1074	2	411	**38,3**	3	1	1	1
ТОО "KazMed Company"	159	0	63	**39,6**	0	0	0	0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	1183	0	676	**57,1**	21	12	5	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	1975	19	1190	**60,3**	28	12	5	0
ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр"	808	1	487	**60,3**	0	0	0	1
ТОО "Архимедес Казахстан"	260	1	162	**62,3**	0	0	0	0
ТОО "Клиника "AMD"	157	1	100	**63,7**	7	7	0	0
ТОО "Open medical channel"	981	9	641	**65,3**	39	23	9	1
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	1859	2	1249	**67,2**	10	4	1	1
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	1109	12	748	**67,4**	7	4	1	2
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	2704	35	1926	**71,2**	88	44	15	1
ТОО "A CLINIC"	690	5	498	**72,2**	10	3	2	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	4324	45	3232	**74,7**	221	86	36	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	884	3	677	**76,6**	14	13	7	0
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	202	2	156	**77,2**	7	4	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №14" УОЗ г. Алматы	1816	13	1405	**77,4**	14	11	4	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	1641	10	1308	**79,7**	64	31	10	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	4200	11	3367	**80,2**	24	12	7	5
ТОО "Медцентр - Рахат"	791	8	649	**82,0**	15	9	4	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	2061	7	1696	**82,3**	17	8	5	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	3497	20	2893	**82,7**	69	35	9	4
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	5570	73	4609	**82,7**	74	34	8	3
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Алмалинского района" УОЗ г. Алматы	1186	6	994	**83,8**	10	1	1	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	1819	7	1544	**84,9**	16	6	1	1
ТОО "Алгамед"	305	10	259	**84,9**	7	4	3	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	3767	27	3210	**85,2**	52	30	13	2

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 №9" УОЗ г. Алматы	2525	6	2169	**85,9**	30	13	5	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	5285	8	4542	**85,9**	137	56	16	5
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1565	30	1354	**86,5**	41	20	8	1
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	2221	25	1928	**86,8**	103	45	16	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	2016	12	1751	**86,9**	24	12	3	2
ТОО "Med Lab экспресс"	284	10	250	**88,0**	34	12	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	1740	14	1542	**88,6**	25	11	4	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы	3222	15	2857	**88,7**	55	40	10	3
ТОО "Alatau Assistance"	597	1	531	**88,9**	3	1	0	0
НАО "КАЗНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	203	4	184	**90,6**	4	4	1	0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	300	0	272	**90,7**	0	0	0	0
ТОО "Достар Мед"	3151	14	2870	**91,1**	10	6	2	1
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	815	4	753	**92,4**	42	31	5	1
ТОО "LS-clinic"	456	3	423	**92,8**	6	4	1	1
ТОО "SadAli Group"	254	7	238	**93,7**	7	3	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	2310	33	2174	**94,1**	106	52	26	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	3550	47	3363	**94,7**	71	34	12	5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	1002	21	952	**95,0**	60	30	9	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №1" УОЗ г. Алматы	2734	75	2609	**95,4**	197	58	24	4
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	731	14	701	**95,9**	7	2	1	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	2741	14	2632	**96,0**	46	26	15	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №20" УОЗ г. Алматы	2403	20	2310	**96,1**	14	4	2	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	4070	244	3929	**96,5**	448	193	70	2
ТОО "Каусар Плюс"	120	0	117	**97,5**	3	2	1	0
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	729	8	712	**97,7**	8	6	1	0
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	1384	7	1354	**97,8**	32	15	3	3
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	2427	2	2379	**98,0**	12	8	3	1
ТОО "Maksat МеД"	1080	12	1062	**98,3**	47	34	7	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 №28" УОЗ г. Алматы	1600	11	1600	**100,0**	15	10	3	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	2096	35	2096	**100,0**	36	22	8	3
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	46	1	46	**100,0**	0	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	2550	26	2552	**100,1**	89	58	26	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	4000	105	4007	**100,2**	157	76	27	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №23" УОЗ г. Алматы	2133	1	2139	**100,3**	13	10	1	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	1986	2	2005	**101,0**	19	9	8	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №25" УОЗ г. Алматы	2075	17	2098	**101,1**	57	32	11	1
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	101	1	103	**102,0**	1	2	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №24" УОЗ г. Алматы	2356	28	2410	**102,3**	40	27	14	2
ТОО "Медсервисхирургия"	750	4	770	**102,7**	3	0	0	0
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	1016	0	1045	**102,9**	16	10	3	2
ТОО "Поликлиника Саялы"	143	0	150	**104,9**	0	0	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	2202	62	2310	**104,9**	73	23	4	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	2532	7	2670	**105,5**	83	48	9	2
ТОО "D0CT0R H@USE"	76	4	83	**109,2**	11	3	1	0
ТОО "Almaty Clinic"	67	3	74	**110,4**	1	1	0	0
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №6" УОЗ г. Алматы	3450	39	3867	**112,1**	74	20	6	2
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	965	2	1096	**113,6**	25	14	5	2
ТОО "Лечебно-оздоровительный центр"Биоритм"	296	6	352	**118,9**	0	0	0	0
ТОО "Медицинский центр "Med City"	232	1	280	**120,7**	0	0	0	1
ИТОГО	**126728**	**1352**	**112161**	**88,5**	**3105**	**1481**	**521**	**98**

1.1.12. Скрининги КРР

Согласно представленной статистике, за период с 1 января по декабрь 2025 года охват населения скринингом на раннее выявление колоректального рака по г. Алматы составил **112 161 человека**, что соответствует **88,4% от утвержденного плана в 126 728 человек**. По итогам охвата 12 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 3105 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 **1481 человек**, что составляет **только 50,0% 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 **521 предраковых изменений (полипов)**, что составляет **37,1% от числа прошедших ВКС — это хороший показатель выявляемости** и свидетельствует о профилактической эффективности программы. Кроме того, **у 98 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 (на декабрь)

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
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 "A CLINIC"	10	3	30,0	2
ТОО "Поликлиника №55"	3	1	33,3	1
ТОО "Med Lab экспресс"	34	12	35,3	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №2" УОЗ г. Алматы	221	86	38,9	36
КГП на ПХВ "Городская поликлиника ВОВ" УОЗ г. Алматы	73	29	39,7	4
КГП на ПХВ "Городская больница"Алатау" УОЗ г. Алматы	5	2	40,0	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4" УОЗ г. Алматы	137	56	40,9	16
ТОО "SadAli Group"	7	3	42,9	1
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы	448	193	43,1	70
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №22" УОЗ г. Алматы	25	11	44,0	4
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №7" УОЗ г. Алматы	32	15	46,9	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10" УОЗ г. Алматы	71	34	47,9	12
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №3" УОЗ г. Алматы	157	76	48,4	27
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	41	20	48,8	8
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №21" УОЗ г. Алматы	16	8	50,0	5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №30" УОЗ г. Алматы	16	8	50,0	1
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	88	44	50,0	15
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29" УОЗ г. Алматы	24	12	50,0	3
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №33" УОЗ г. Алматы	60	30	50,0	9
КГП на ПХВ "Городская клиническая больница №5" УОЗ г. Алматы	69	35	50,7	9
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №9" УОЗ г. Алматы	30	16	53,3	5
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №15" УОЗ г. Алматы	106	57	53,8	26
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №12" УОЗ г. Алматы	24	13	54,2	7

МО	Количество выявленных гемокульт-положительных тестов	Углубленная диагностика видеоколоноскопия	%	Полипы (CS4)
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***
ТОО "Алгамед"	7	***4***	***57,1***	***3***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	21	***12***	***57,1***	***5***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №16" УОЗ г. Алматы	52	***30***	***57,7***	***13***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №18" УОЗ г. Алматы	64	***37***	***57,8***	***10***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №8" УОЗ г. Алматы	83	***48***	***57,8***	***9***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №13" УОЗ г. Алматы	19	***11***	***57,9***	***8***
ТОО "Open medical channel"	39	***23***	***59,0***	***9***
РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра УДП РК"	103	***61***	***59,2***	***16***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП Медеуского района" УОЗ г. Алматы	10	***6***	***60,0***	***1***
ТОО "Достар Мед"	10	***6***	***60,0***	***2***
ТОО "Медцентр - Рахат"	15	***9***	***60,0***	***4***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №17" УОЗ г. Алматы	74	***45***	***60,8***	***8***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №26" УОЗ г. Алматы	46	***28***	***60,9***	***15***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36" УОЗ г. Алматы	36	***22***	***61,1***	***8***
КГП на ПХВ "Центр ПМСП "Кулагер" УОЗ г. Алматы	16	***10***	***62,5***	***3***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №32" УОЗ г. Алматы	23	***15***	***65,2***	***5***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	12	***8***	***66,7***	***3***
ТОО "LS-clinic"	6	***4***	***66,7***	***1***
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***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №19" УОЗ г. Алматы	89	***62***	***69,7***	***26***
ТОО "Городская клиническая больница №8 УОЗ г.Алматы"	7	***5***	***71,4***	***1***
ТОО "Maksat МеД"	47	***34***	***72,3***	***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***
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***

МО	Количество выявленных гемокульт-положительных тестов	Углубленная диагностика видеоколоноскопия	%	Полипы (CS4)
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	8	***6***	***75,0***	***1***
КГП на ПХВ "Городская поликлиника №7" УОЗ г. Алматы	14	***13***	***92,9***	***7***
ИТОГО	**3094**	**1546**	**50,0**	**521**

1.1.13. Углубленная диагностика выявленной патологии при скрининге КРР (с января - декабрь)

По состоянию на текущую дату в г. Алматы по результатам скрининга колоректального рака (КРР) выявлено **3094 положительных гемокульт-тестов**, однако лишь **50,0% (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 12 месяцев
ТОО "Smart health university"	169	Нет данных		***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	167	13	***0***	***7,8***
ТОО "KazMed Company"	422	121	***0***	***28,7***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1860	541	***130***	***29,1***
ТОО "Open medical channel"	3118	1436	***23***	***46,1***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2451	1249	***43***	***51,0***
ТОО "РСВЦ"	1500	794	***0***	***52,9***
Городская поликлиника №32	2800	1483	***10***	***53,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1000	600	***1***	***60,0***
ТОО "Поликлиника №55"	1965	1231	***0***	***62,6***
ТОО "Maksat МеД"	3093	1966	***11***	***63,6***
ТОО "LS-clinic"	1500	966	***3***	***64,4***
ТОО "Региональный диагностический центр"	177	116	***0***	***65,5***
ТОО "Поликлиника Саялы"	540	359	***0***	***66,5***
ТОО "Каусар Плюс"	441	314	***2***	***71,2***
Центр ПМСП Алмалинского района	1879	1343	***2***	***71,5***
Национальный госпиталь МЦ УДП РК	2870	2067	***1***	***72,0***
Городская поликлиника №29	5436	3950	***0***	***72,7***
Городская больница"Алатау	1232	898	***1***	***72,9***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	2003	1484	***5***	***74,1***
Городская поликлиника №15	4876	3623	***32***	***74,3***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	264	198	***0***	***75,0***
Городская поликлиника №7	1490	1150	***20***	***77,2***
ТОО "Медсервисхирургия"	1400	1090	***5***	***77,9***
Городская поликлиника №19	4952	3881	***6***	***78,4***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	954	753	***8***	***78,9***
Городская поликлиника №18	2200	1741	***9***	***79,1***
Центр ПМСП Медеуского района	2368	1962	***1***	***82,9***
ТОО "A CLINIC"	1500	1252	***0***	***83,5***
Городская поликлиника №5	4840	4054	***317***	***83,8***
Городская поликлиника №17	8686	7282	***86***	***83,8***
ТОО "Alatau Assistance"	840	719	***0***	***85,6***
Центр ПМСП "Кулагер	2221	1907	***0***	***85,9***
Городская поликлиника №14	3000	2602	***0***	***86,7***
Городская поликлиника №28	3000	2604	***13***	***86,8***
ТОО "Almaty Clinic"	182	158	***0***	***86,8***

Медицинская организация	План	Скрининг завершен	Выявлено по чек-листам	% исполнения за 12 месяцев
Городская поликлиника №6	6231	5440	***53***	***87,3***
Городская поликлиника №2	5116	4470	***3***	***87,4***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	100	88	***0***	***88,0***
Городская поликлиника №21	2543	2243	***0***	***88,2***
Городская поликлиника №10	5800	5151	***2***	***88,8***
ТОО "Медцентр - Рахат"	920	818	***2***	***88,9***
Городская поликлиника №12	5021	4556	***3***	***90,7***
ТОО "Городская клиническая больница №8"	1360	1252	***0***	***92,1***
Городская поликлиника №20	3268	3015	***0***	***92,3***
Городская поликлиника №26	4573	4224	***21***	***92,4***
Городская поликлиника №1	4434	4119	***5***	***92,9***
Городская поликлиника №13	3650	3395	***1***	***93,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3800	3540	***0***	***93,2***
Городская поликлиника №23	2800	2613	***1***	***93,3***
Городская поликлиника №9	3400	3179	***0***	***93,5***
Городская поликлиника №22	2479	2329	***1***	***93,9***
Городская клиническая больница №5	5500	5169	***19***	***94,0***
Городская поликлиника №36	5197	4910	***2***	***94,5***
Городская поликлиника №3	7500	7131	***21***	***95,1***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	1134	1085	***4***	***95,7***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	314	303	***1***	***96,5***
Городская поликлиника №4	6000	5826	***5***	***97,1***
Городская поликлиника ВОВ	3192	3111	***2***	***97,5***
ТОО "Med Lab экспресс"	411	407	***0***	***99,0***
Городская поликлиника №33	1200	1190	***3***	***99,2***
ТОО "Клиника "AMD"	169	169	***0***	***100,0***
Городская поликлиника №30	1775	1783	***3***	***100,5***
ТОО "Достар Мед"	3001	3015	***10***	***100,5***
Городская поликлиника №27	2172	2237	***6***	***103,0***
Городская поликлиника №24	3072	3174	***0***	***103,3***
Городская поликлиника №8	4500	4716	***66***	***104,8***
Городская поликлиника №11	6525	6998	***15***	***107,2***
НАО "КазНМУимени С.Д.Асфендиярова"	278	300	***0***	***107,9***
Городская поликлиника №25	4200	4560	***0***	***108,6***
Городская поликлиника №16	4570	4964	***6***	***108,6***
ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы"	4909	5451	***0***	***111,0***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	1310	1463	***3***	***111,7***
Городская клиническая больница №7	1400	1577	***3***	***112,6***
ТОО "D0CT0R H@USE"	360	441	***1***	***122,5***
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	532	703	***0***	***132,1***
ТОО "SadAli Group"	200	269	***1***	***134,5***
ТОО "Алгамед"	340	541	***1***	***159,1***
Общий итог	**203152**	**178139**	**994**	**87,7**

В общем по г. Алматы исполнение плана скринингового обследования на глаукому за 12 месяцев 2025 года составляет ***87,7 %***

- Красная зона *(0 %-49,9 %)* 4 медицинские организации;
- Желтая зона *(50,0 %-89,9 %)* 37 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(90,0 %- 100 %)* 36 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 12 месяцев 2025 года составила 994 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 83,4%.

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 12 месяцев
ТОО "Smart health university"	169		Нет данных	Нет данных	
ТОО "Unilab Medical"	167	**13**	**0**	**0**	**7,8**
ТОО "KazMed Company"	422	**113**	**0**	**5**	**26,8**
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	1860	**511**	**0**	**6**	**27,5**
ТОО "Open medical channel"	3118	**1328**	**0**	**14**	**42,6**
Городская поликлиника №32	2800	**1364**	**0**	**36**	**48,7**
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	2451	**1194**	**0**	**21**	**48,7**
ТОО "РСВЦ"	1500	**747**	**0**	**8**	**49,8**
ТОО "Поликлиника №55"	1965	**1118**	**1**	**16**	**56,9**
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1000	**578**	**0**	**11**	**57,8**
ТОО "Maksat МеД"	3093	**1875**	**1**	**31**	**60,6**
ТОО "LS-clinic"	1500	**930**	**0**	**9**	**62,0**
ТОО "РДЦ"	177	**111**	**0**	**1**	**62,7**
ТОО "Поликлиника Саялы"	540	**343**	**0**	**3**	**63,5**
ЦПМСП Алмалинского р	1879	**1242**	**0**	**11**	**66,1**
Городская поликлиника №15	4776	**3224**	**1**	**64**	**67,5**
Городская поликлиника №29	5436	**3687**	**3**	**108**	**67,8**
ТОО "Каусар Плюс"	441	**307**	**0**	**2**	**69,6**
Городская поликлиника №19	4952	**3452**	**0**	**46**	**69,7**
Городская поликлиника №18	2200	**1538**	**0**	**23**	**69,9**
ТОО "МЦ "MedLine"	2003	**1405**	**0**	**13**	**70,1**
Нацгоспиталь МЦ УДП РК	2870	**2016**	**1**	**78**	**70,2**
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	264	**193**	**0**	**5**	**73,1**
ТОО "Медсервисхирургия"	1400	**1034**	**0**	**19**	**73,9**
Городская больница"Алатау	1113	**835**	**0**	**12**	**75,0**
Городская поликлиника №7	1390	**1043**	**1**	**28**	**75,0**
ТОО "МЦ "Med City"	954	**720**	**0**	**18**	**75,5**
ТОО "A CLINIC"	1500	**1149**	**0**	**30**	**76,6**
Городская поликлиника №28	3000	**2368**	**0**	**38**	**78,9**

Городская поликлиника №10	5800	**4702**	**0**	**70**	**81,1**
Городская поликлиника №21	2543	**2063**	**0**	**40**	**81,1**
ЦПМСП Медеуского района	2238	**1820**	**0**	**31**	**81,3**
ТОО "ГКБ№8"	1360	**1111**	**0**	**18**	**81,7**
Городская поликлиника №12	5021	**4143**	**0**	**54**	**82,5**
Центр ПМСП "Кулагер	2221	**1841**	**0**	**23**	**82,9**
ТОО "Almaty Clinic"	182	**151**	**0**	**1**	**83,0**
ТОО "Alatau Assistance"	840	**700**	**1**	**4**	**83,3**
Городская поликлиника №2	4916	**4105**	**0**	**79**	**83,5**
Городская поликлиника №14	3000	**2509**	**0**	**31**	**83,6**
Городская поликлиника №5	4450	**3722**	**3**	**64**	**83,6**
Городская поликлиника №20	3268	**2750**	**0**	**38**	**84,1**
ТОО "Медцентр - Рахат"	920	**775**	**0**	**13**	**84,2**
Городская поликлиника №13	3650	**3082**	**1**	**43**	**84,4**
Городская поликлиника №6	5885	**5022**	**0**	**59**	**85,3**
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	100	**86**	**0**	**2**	**86,0**
Городская поликлиника №26	4515	**3924**	**4**	**102**	**86,9**
Городская клиническая больница №5	5500	**4786**	**0**	**52**	**87,0**
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	3800	**3312**	**0**	**60**	**87,2**
Городская поликлиника №9	3300	**2881**	**0**	**48**	**87,3**
Городская поликлиника №4	6000	**5287**	**1**	**73**	**88,1**
ТОО "ЛДЦАзия Мед"	1134	**1015**	**0**	**22**	**89,5**
Городская поликлиника ВОВ	3192	**2881**	**0**	**59**	**90,3**
Городская поликлиника №17	7389	**6711**	**1**	**65**	**90,8**
Городская поликлиника №33	1200	**1093**	**1**	**28**	**91,1**
Городская поликлиника №22	2479	**2280**	**1**	**52**	**92,0**
Городская поликлиника №24	3072	**2828**	**0**	**51**	**92,1**
Городская поликлиника №1	4100	**3797**	**0**	**68**	**92,6**
Городская поликлиника №23	2800	**2598**	**0**	**26**	**92,8**
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	314	**292**	**0**	**10**	**93,0**
ТОО "Достар Мед"	2995	**2797**	**0**	**63**	**93,4**
НАО "КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова"	292	**275**	**0**	**5**	**94,2**
ТОО "Med Lab экспресс"	411	**390**	**0**	**6**	**94,9**
ТОО "Клиника "AMD"	169	**161**	**0**	**1**	**95,3**
Городская поликлиника №11	6525	**6354**	**1**	**90**	**97,4**
Городская поликлиника №36	4593	**4556**	**1**	**55**	**99,2**
ГКБ №7	1400	**1397**	**1**	**39**	**99,8**
Городская поликлиника №30	1660	**1668**	**0**	**36**	**100,5**
Городская поликлиника №27	2118	**2130**	**4**	**54**	**100,6**
ТОО "МЦ"ХАК"	1310	**1319**	**0**	**31**	**100,7**
Городская поликлиника №16	4554	**4597**	**0**	**30**	**100,9**
Городская поликлиника №3	6500	**6617**	**0**	**70**	**101,8**
Городская поликлиника №8	4300	**4414**	**1**	**63**	**102,7**
Городская поликлиника №25	4000	**4161**	**0**	**37**	**104,0**
ТОО "ЦСП города Алматы"	4909	**5177**	**1**	**63**	**105,5**
ТОО "D0CT0R H@USE"	360	**434**	**0**	**4**	**120,6**
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	532	**680**	**1**	**4**	**127,8**
ТОО "SadAli Group"	200	**260**	**0**	**5**	**130,0**
ТОО "Алгамед"	340	**506**	**0**	**4**	**148,8**
Общий итог	**197797**	**164889**	**31**	**2609**	**83,4**

Согласно Таблице № 19:

- Красная зона *(0 %-49,9 %)* 7 медицинских организаций;
- Желтая зона (*50,0 %-89,9 %*) 43 медицинских организации;
- Зеленая зона *(90,0 %- 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 ***164 889*** пациентов. ***31*** пациент с инсулинзависимым сахарным диабетом и ***2609*** пациентов с инсулиннезависимым сахарным диабетом.

1.1.16. Мониторинг жалоб пациентов через мобильное приложение, 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 декабрь	Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за декабрь
ТОО "Smart Health University City"	нет данных	нет данных		ГП №21	107	3	***2,8***
ТОО "Unilab Medical"	2	1	***50,0***	ГП №8	303	8	***2,6***
ТОО "D0CT0R H@USE"	28	6	***21,4***	ГП №9	229	6	***2,6***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	12	2	***16,7***	ГП №1	309	8	***2,6***
ГП №23	64	7	***10,9***	ГП №11	393	10	***2,5***
ГП №27	51	5	***9,8***	ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	80	2	***2,5***
ТОО "МЦ ХАК"	167	15	***9,0***	ГКБ №7	122	3	***2,5***
ГП №19	121	10	***8,3***	ТОО "РДЦ"	135	3	***2,2***
ТОО "Alatau Assistance"	37	3	***8,1***	ТОО "РСВЦ"	90	2	***2,2***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	41	3	***7,3***	ГП №12	415	9	***2,2***

Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за декабрь	Медицинская организация	Количество отзывов за ноябрь	из них отрицательные отзывы	% отрицательных отзывов за декабрь
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	43	3	*7,0*	ГП ветеранов ВОВ	232	5	*2,2*
ГП №22	113	7	*6,2*	ГП №10	480	10	*2,1*
ГП №20	100	6	*6,0*	ТОО "Almaty Clinic"	50	1	*2,0*
ЦПМСП Алмалинского р	107	6	*5,6*	ЦПМСП Медеуского района	151	3	*2,0*
ГП №14	135	7	*5,2*	ГП №15	317	6	*1,9*
ГП №25	122	6	*4,9*	ГП №30	159	3	*1,9*
ГП №18	143	7	*4,9*	ТОО "Поликлиника №55"	53	1	*1,9*
ГП №2	164	8	*4,9*	ГП №17	532	10	*1,9*
ГП №6	437	21	*4,8*	ТОО "ГКБ №8"	61	1	*1,6*
ТОО "Медицинский центр "Med City"	63	3	*4,8*	ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	131	2	*1,5*
ГП №32	148	7	*4,7*	ГП №24	200	3	*1,5*
ГП №33	88	4	*4,5*	Нац.госпиталь МЦ УДП РК	135	2	*1,5*
ТОО "Достар Мед"	403	18	*4,5*	ТОО "A CLINIC"	151	2	*1,3*
ТОО "Медцентр - Рахат"	112	5	*4,5*	НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	78	1	*1,3*
ГП №3	486	21	*4,3*	ТОО "Maksat МеД"	90	1	*1,1*
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	24	1	*4,2*	ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	104	1	*1,0*
ГП №16	391	15	*3,8*	ТОО "Медсервисхирургия"	106	1	*0,9*
ЦПМСП Кулагер	53	2	*3,8*	ГБ Алатау	37	0	*0,0*
ГП №29	161	6	*3,7*	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	9	0	*0,0*
ГП №36	272	10	*3,7*	ТОО "KazMed Company"	27	0	*0,0*
ГП №7	247	9	*3,6*	ТОО "LS-clinic"	83	0	*0,0*
ГП №5	277	10	*3,6*	ТОО "Med Lab экспресс"	29	0	*0,0*
ГП №4	436	15	*3,4*	ТОО "Open medical channel"	53	0	*0,0*
ГП №26	211	7	*3,3*	ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	39	0	*0,0*
МЦ "MedLine"	63	2	*3,2*	ТОО "SadAli Group"	20	0	*0,0*
ГП №13	128	4	*3,1*	ТОО "Алгамед"	67	0	*0,0*
ГКБ №5	230	7	*3,0*	ТОО "Каусар Плюс"	18	0	*0,0*
ТОО "ЦСП города Алматы"	202	6	*3,0*	ТОО "Клиника "AMD"	17	0	*0,0*
ГП №28	136	4	*2,9*	ТОО "Поликлиника Саялы"	7	0	*0,0*
				Общий итог	**11637**	**386**	**3,3**

Таблица № 20. Отзывы мобильных пользователей по работе медицинских организаций города Алматы за декабрь 2025.

При анализе отзывов пациентов через мобильное приложение за декабрь 2025 года было оставлено **11 637** отзывов

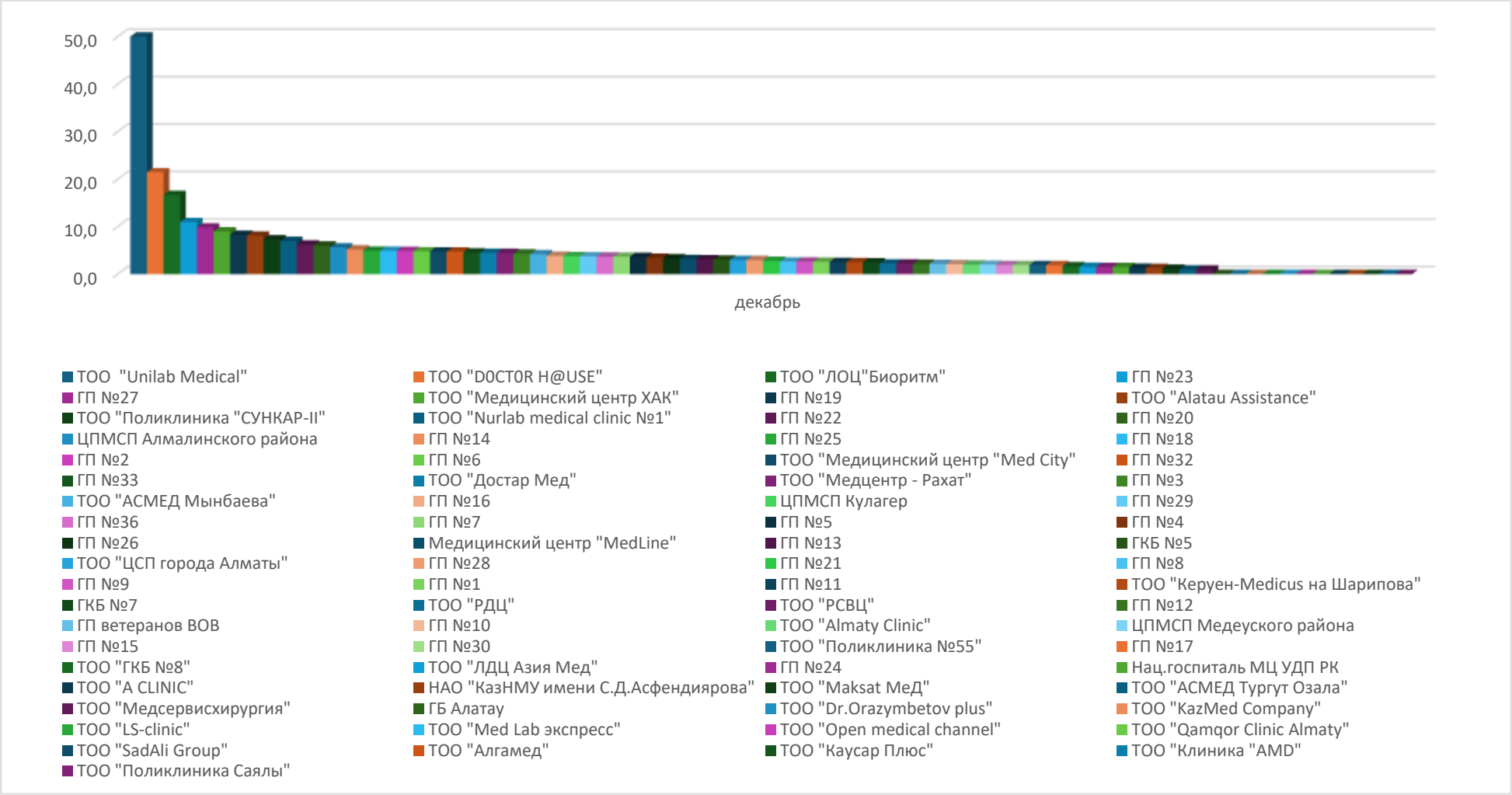
Из них **386** отзывов был негативными (с оценкой 1, 2 и 3).

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

В целом по городу Алматы:

- Красная зона *(51 %-100 %)* 0 медицинская организация
- Желтая зона *(11 %-50,9 %)* 3 медицинская организаций
- 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 12 месяцев 2025 г	из них количество неотработанных отзывов	% неотработанных отзывов за 12 месяцев 2025 г
ТОО "Unilab Medical"	130	130	*100,0*
ТОО "KazMed Company"	1084	1084	*100,0*
ТОО "Smart Health University City"	4	4	*100,0*
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	628	628	*100,0*
ТОО "РСВЦ"	3606	3486	*96,7*
ТОО "Алгамед"	2541	1875	*73,8*
ТОО "Клиника "AMD"	1509	234	*15,5*
ТОО "Open medical channel"	4102	568	*13,8*
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	5372	719	*13,4*
ТОО "D0CT0R H@USE"	1415	146	*10,3*
ГП №11	19417	1058	*5,4*
ТОО "Med Lab экспресс"	1512	75	*5,0*
ГП №2	10427	371	*3,6*
ЦПМСП Алмалинского района	4821	154	*3,2*
ТОО "LS-clinic"	5022	146	*2,9*
ТОО "Поликлиника №55"	3278	64	*2,0*
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	7068	95	*1,3*
ГП №28	8300	109	*1,3*
ТОО "МЦ ХАК"	5092	64	*1,3*
ГП №12	20674	220	*1,1*
ГП №3	21981	195	*0,9*
ТОО "Alatau Assistance"	1961	17	*0,9*
ТОО "Медцентр - Рахат"	3994	33	*0,8*
ГП №32	6997	57	*0,8*
ТОО "Каусар Плюс"	1124	8	*0,7*
ГКБ №7	7711	52	*0,7*
ТОО "Поликлиника Саялы"	749	5	*0,7*
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	3903	19	*0,5*
ГП №7	12617	55	*0,4*
ТОО "ЦСП города Алматы"	11683	47	*0,4*
ТОО "МЦ "Med City"	4912	16	*0,3*
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	6313	17	*0,3*
ТОО "РДЦ"	6232	16	*0,3*
ГП №14	6967	17	*0,2*
ГП №1	15655	34	*0,2*
ГП №36	20621	38	*0,2*
ГП №9	11502	21	*0,2*

МО	Количество отзывов за 12 месяцев 2025 г	из них количество неотработанных отзывов	% неотработанных отзывов за 12 месяцев 2025 г
ГП №23	3498	6	*0,2*
ГП №29	11106	17	*0,2*
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	2278	3	*0,1*
ГП №17	30223	35	*0,1*
ГП №18	7418	7	*0,1*
ТОО "SadAli Group"	1322	1	*0,1*
ГП №20	5269	3	*0,1*
ЦПМСП "Кулагер	3511	1	*0,0*
ГП №10	22630	4	*0,0*
ГП №8	15850	2	*0,0*
ГП №4	26890	1	*0,0*
ГБ Алатау	1739	0	*0,0*
ГКБ №5	15109	0	*0,0*
ГП №13	5529	0	*0,0*
ГП №15	18238	0	*0,0*
ГП №16	22083	0	*0,0*
ГП №19	6203	0	*0,0*
ГП №21	6151	0	*0,0*
ГП №22	6436	0	*0,0*
ГП №24	8387	0	*0,0*
ГП №25	5336	0	*0,0*
ГП №26	11239	0	*0,0*
ГП №27	2618	0	*0,0*
ГП №30	6279	0	*0,0*
ГП №33	4635	0	*0,0*
ГП №5	15702	0	*0,0*
ГП №6	19745	0	*0,0*
ГП ветеранов ВОВ	11973	0	*0,0*
ТОО "A CLINIC"	6482	0	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	1949	0	*0,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	908	0	*0,0*
ТОО "Maksat МеД"	6658	0	*0,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	2078	0	*0,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	2207	0	*0,0*
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	1899	0	*0,0*
ТОО "ГКБ №8"	2561	0	*0,0*
ТОО "Достар Мед"	22489	0	*0,0*
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	7236	0	*0,0*
ТОО "Медсервисхирургия"	6142	0	*0,0*
ТОО "МЦ "MedLine"	3864	0	*0,0*
ЦПМСП Медеуского района	8054	0	*0,0*
Общий итог	**621002**	**12111**	**2,0**

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.

34 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 %)* 3 медицинские организации;
- Зеленая зона *(0 %-10,9 %)* 69 медицинские организации.

Средний показатель по городу Алматы составил **2,0%**.

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 **1842** обращений по г. Алматы, оставшееся без отклика медицинской организации (Таблица № 21). 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 ***ТОО "Smart Health University City*** работа с ошибками в данных пациента не ведется совсем.

На декабрь 2025 года 33 медицинских организаций проводят работу с ошибками данных пациентов в полном объеме 100%.

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	**304**	98	98	7	32	5	47	17
ТОО "ЦСП города Алматы"	**230**	70	50	1	44	16	40	9
ТОО "LS-clinic"	**208**	85	53	3	23	9	26	9
ТОО "РСВЦ"	**172**	84	28	2	36	5	13	4
ТОО "Поликлиника №55"	**130**	57	26		18	7	15	7
ТОО "D0CT0R H@USE"	**89**	23	31	1	8	2	21	3
ТОО "Алгамед"	**84**	30	22		14	2	9	7
ТОО "РДЦ"	**69**	38	12	3	12	1		3
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	**63**	30	12		10	1	7	3
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	**51**	28	9		7	5		2
ТОО "KazMed Company"	**46**	21	11	1	4	4	5	
ТОО "Open medical channel"	**45**	20	12		1	2	9	1
ТОО "Smart Health University City"	**44**	16	13	3	6	4	1	1
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	**43**	20	15	1	2	3	1	1
ТОО "Каусар Плюс"	**36**	18	10	1	1	3	2	1
ГП №3	**24**	8	6		6	2	1	1
ГКБ №7	**20**	8	4		3	1	3	1
ГП №2	**19**	11	4	2			2	
ТОО "SadAli Group"	**19**	7	8		2		2	
ТОО "Med Lab экспресс"	**17**	16	1					
ГП №25	**15**	4	6		2		3	
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	**15**	7	6		1	1		
ТОО "Unilab Medical"	**13**	4	5	1		1	1	1
ГП №1	**12**	5	4		1	1	1	

Медицинская организация	Общее количество неотработанных обращений	Адрес	Биографическая информация	Документ, удостоверяющий личность	Место работы	Образование	Родственная связь	Социальный статус
ТОО "Медцентр - Рахат"	**12**	5	4		2		1	
ГП №9	**11**		5	1	2		2	1
ГП №5	**10**		2		3		5	
ГП №26	**6**	4	1		1			
ГП №28	**6**	3	1		1		1	
ЦПМСП Алмалинского района	**6**	3	1			1	1	
ГП №15	**4**	2			1			1
ГП №18	**3**	2	1					
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	**3**	1	1	1				
ГП №10	**2**		1		1			
ГКБ №5	**1**		1					
ГП №11	**1**					1		
ГП №22	**1**		1					
ГП №24	**1**				1			
ЦПМСП Медеуского района	**1**		1					
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	**1**		1					
ТОО "A CLINIC"	**1**	1						
ТОО "Alatau Assistance"	**1**					1		
ТОО "Клиника "AMD"	**1**	1						
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	**1**						1	
ТОО "МЦ "Med City"	**1**	1						
Общий итог	**1842**	**731**	**467**	**28**	**245**	**78**	**220**	**73**

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

Медицинская организация	Общее количество обращений за 12 месяцев 2025 г	Выполнено за 12 месяцев 2025 г	% выполнения за 12 месяцев 2025 г	Медицинская организация	Общее количество обращений за 12 месяцев 2025 г	Выполнено за 12 месяцев 2025 г	% выполнения за 12 месяцев 2025 г
ТОО "Smart Health University City"	44	0	0,0	ЦПМСП Медеуского района	229	228	99,6
ТОО "Поликлиника №55"	131	1	0,8	Нац.госпиталь МЦ УДП РК	243	242	99,6
ТОО "Алгамед"	85	1	1,2	ГП №10	511	509	99,6
ТОО "KazMed Company"	47	1	2,1	ТОО "A CLINIC"	287	286	99,7
ТОО "РСВЦ"	176	4	2,3	ГП №11	330	329	99,7
ГП №29	314	10	3,2	ГКБ №5	425	424	99,8
ТОО "ЦСП города Алматы"	238	8	3,4	ГБ Алатау	77	77	100,0
ТОО "LS-clinic"	222	14	6,3	ГП №12	453	453	100,0
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	46	3	6,5	ГП №13	183	183	100,0
ТОО "Unilab Medical"	14	1	7,1	ГП №14	158	158	100,0
ТОО "D0CT0R H@USE"	99	10	10,1	ГП №16	614	614	100,0
ТОО "РДЦ"	78	9	11,5	ГП №17	590	590	100,0
ТОО "Каусар Плюс"	70	34	48,6	ГП №19	169	169	100,0
ТОО "Med Lab экспресс"	42	25	59,5	ГП №20	214	214	100,0
ТОО "Open medical channel"	122	77	63,1	ГП №21	141	141	100,0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	170	119	70,0	ГП №23	143	143	100,0
ТОО "SadAli Group"	89	70	78,7	ГП №27	79	79	100,0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	354	291	82,2	ГП №30	187	187	100,0
ГКБ №7	160	140	87,5	ГП №32	181	181	100,0
ГП №25	155	140	90,3	ГП №33	204	204	100,0
ТОО "Медцентр - Рахат"	130	118	90,8	ГП №36	507	507	100,0
ЦПМСП Алмалинского района	124	118	95,2	ГП №4	487	487	100,0

Медицинская организация	Общее количество обращений за 12 месяцев 2025 г	Выполнено за 12 месяцев 2025 г	% выполнения за 12 месяцев 2025 г	Медицинская организация	Общее количество обращений за 12 месяцев 2025 г	Выполнено за 12 месяцев 2025 г	% выполнения за 12 месяцев 2025 г
ГП №3	514	490	*95,3*	ГП №6	462	462	*100,0*
ГП №2	424	405	*95,5*	ГП №7	327	327	*100,0*
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	368	353	*95,9*	ГП №8	300	300	*100,0*
НАО "КаНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	81	78	*96,3*	ГП ветеранов ВОВ	264	264	*100,0*
ГП №9	299	288	*96,3*	ТОО "Almaty Clinic"	85	85	*100,0*
ГП №1	333	321	*96,4*	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	36	36	*100,0*
ГП №5	357	347	*97,2*	ТОО "Maksat МеД"	202	202	*100,0*
ГП №28	274	268	*97,8*	ТОО "Nurlab medical clinic №1"	53	53	*100,0*
ТОО "Клиника "AMD"	55	54	*98,2*	ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	119	119	*100,0*
ГП №15	242	238	*98,3*	ТОО "ГКБ №8"	75	75	*100,0*
ГП №26	391	385	*98,5*	ТОО "Достар Мед"	589	589	*100,0*
ТОО "Alatau Assistance"	79	78	*98,7*	ТОО "Медсервисхирургия"	136	136	*100,0*
ГП №18	259	256	*98,8*	ТОО "МЦ "MedLine"	94	94	*100,0*
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	100	99	*99,0*	ТОО "МЦ ХАК"	153	153	*100,0*
ГП №22	151	150	*99,3*	ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	127	127	*100,0*
ГП №24	180	179	*99,4*	ТОО "Поликлиника Саялы"	14	14	*100,0*
ТОО "МЦ "Med City"	208	207	*99,5*	ЦПМСП Кулагер	98	98	*100,0*
				Общий итог	16771	14929	***89,0***

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

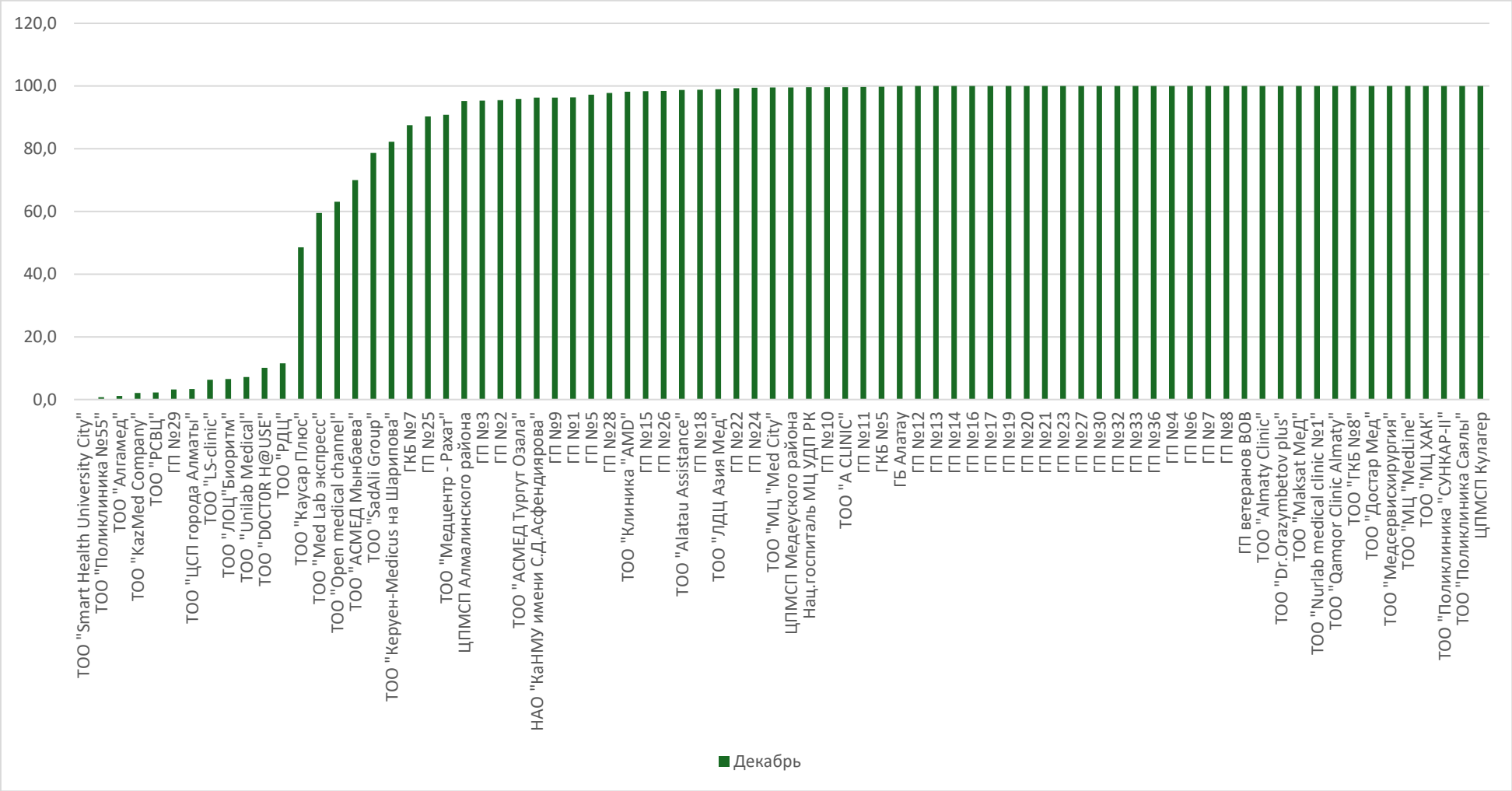


Диаграмма № 10. Процент исправления ошибок в данных ЭПЗ пациентов показывает, насколько полно и своевременно медицинская организация устраняет выявленные несоответствия в Электронном паспорте здоровья.

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 декабрь
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	2	0	***0,0***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	28	3	***10,7***
ТОО "Поликлиника №55"	10	2	***20,0***
ТОО "KazMed Company"	4	1	***25,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	7	2	***28,6***
ТОО "LS-clinic"	9	3	***33,3***
ТОО "РДЦ"	3	1	***33,3***
ТОО "РСВЦ"	6	2	***33,3***
НАО "КазНМУимени С.Д.Асфендиярова"	4	2	***50,0***
ТОО "ЦСП города Алматы"	33	17	***51,5***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	7	4	***57,1***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	5	3	***60,0***
Городская поликлиника №19	43	28	***65,1***
ТОО "Алгамед"	3	2	***66,7***
Городская поликлиника №33	13	9	***69,2***
ТОО "Open medical channel"	16	12	***75,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	50	39	***78,0***
Городская поликлиника №26	62	52	***83,9***
Городская поликлиника №14	45	39	***86,7***
ТОО "ГКБ №8 "	26	23	***88,5***
ТОО "Достар Мед"	45	40	***88,9***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	11	10	***90,9***
ТОО "Медцентр - Рахат"	15	14	***93,3***
Городская поликлиника №32	32	30	***93,8***
ТОО "Maksat МеД"	16	15	***93,8***
Городская поликлиника №22	38	36	***94,7***
Городская поликлиника №30	21	20	***95,2***

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на декабрь
Городская поликлиника №28	28	27	*96,4*
Городская поликлиника №3	57	55	*96,5*
Городская поликлиника №5	61	59	*96,7*
Городская поликлиника №13	38	37	*97,4*
Городская поликлиника №15	41	40	*97,6*
Городская поликлиника №23	41	40	*97,6*
Городская поликлиника №25	44	43	*97,7*
Городская поликлиника №9	44	43	*97,7*
Городская поликлиника №29	51	50	*98,0*
Городская поликлиника №6	58	57	*98,3*
Городская больница Алатау	10	10	*100,0*
ГКБ №5	42	42	*100,0*
ГКБ №7	25	25	*100,0*
Городская поликлиника №1	32	32	*100,0*
Городская поликлиника №10	66	66	*100,0*
Городская поликлиника №11	59	59	*100,0*
Городская поликлиника №12	45	45	*100,0*
Городская поликлиника №16	71	71	*100,0*
Городская поликлиника №17	58	58	*100,0*
Городская поликлиника №18	43	43	*100,0*
Городская поликлиника №2	69	69	*100,0*
Городская поликлиника №20	31	31	*100,0*
Городская поликлиника №21	25	25	*100,0*
Городская поликлиника №24	46	46	*100,0*
Городская поликлиника №27	16	16	*100,0*
Городская поликлиника №36	40	40	*100,0*
Городская поликлиника №4	76	76	*100,0*
Городская поликлиника №7	14	14	*100,0*
Городская поликлиника №8	29	29	*100,0*
Городская поликлиника ВОВ	32	32	*100,0*
Центр ПМСП "Кулагер	11	11	*100,0*
ЦПМСП Алмалинского р	18	18	*100,0*
ЦПМСП Медеуского района	21	21	*100,0*
ТОО "A CLINIC"	6	6	*100,0*
ТОО "Alatau Assistance"	11	11	*100,0*
ТОО "Almaty Clinic"	3	3	*100,0*
ТОО "D0CT0R H@USE"	7	7	*100,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	1	1	*100,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	2	2	*100,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	2	2	*100,0*
ТОО "SadAli Group"	5	5	*100,0*
ТОО "Unilab Medical"	1	1	*100,0*

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на декабрь
ТОО "Лечебно-диагностический Центр Азия Мед"	11	11	***100,0***
ТОО "МЦ "Med City"	8	8	***100,0***
ТОО "МЦ "MedLine"	7	7	***100,0***
ТОО "МЦ "ХАК"	27	27	***100,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	4	4	***100,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	3	3	***100,0***
Общий итог	**1994**	**1837**	**92,1**

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 ***92,1.***

Всего выписано пациентов после инсульта — 1994 человек;

Из них взято на диспансерный учет — 1837 человек

Отработка постановки на д-учет по городу Алматы:

- Красная зона *(0%-49,9 %)* 8 медицинских организаций;
- Желтая зона (*50,0 %-89,9 %)* 13 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(90,0 %-100,0 %)* 54 медицинских организации.

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 декабрь
НАО "КазНМУимени С.Д.Асфендиярова"	1	0	0,0
ТОО "LS-clinic"	9	0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	1	0	0,0
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	2	0	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	8	0	0,0
ТОО "РСВЦ"	5	0	0,0
ТОО "ЦСП города Алматы"	21	2	9,5
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	6	1	16,7
ТОО "РДЦ"	4	1	25,0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	5	2	40,0
ТОО "Med Lab экспресс"	2	1	50,0
Нац. госпиталь МЦ УДП РК	21	11	52,4
ТОО "Open medical channel"	8	5	62,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	23	17	73,9
ТОО "Медцентр - Рахат"	10	8	80,0
Городская поликлиника №26	54	48	88,9
Городская поликлиника №32	18	16	88,9
Городская поликлиника №33	11	10	90,9
ТОО "МЦ "MedLine"	13	12	92,3
Городская поликлиника №14	33	31	93,9
Городская поликлиника №27" УОЗ г.Алматы	20	19	95,0
Городская поликлиника №10	48	46	95,8
Городская поликлиника №18	24	23	95,8
ТОО "Достар Мед"	25	24	96,0
Городская поликлиника №36	32	31	96,9
Городская поликлиника №24	38	37	97,4
Городская больница"Алатау	9	9	100,0
ГКБ №5	41	41	100,0
ГКБ №7	17	17	100,0
Городская поликлиника №1	34	34	100,0
Городская поликлиника №11	34	34	100,0
Городская поликлиника №12	29	29	100,0
Городская поликлиника №13	18	18	100,0
Городская поликлиника №15	33	33	100,0
Городская поликлиника №16	47	47	100,0
Городская поликлиника №17	53	53	100,0
Городская поликлиника №19	28	28	100,0
Городская поликлиника №2	45	45	100,0
Городская поликлиника №20	24	24	100,0

Медицинская организация	Количество выписанных из стационара	Из них взяли на д-учет после выписки	% взятых на д-учет на декабрь
Городская поликлиника №21	16	16	*100,0*
Городская поликлиника №22	23	23	*100,0*
Городская поликлиника №23	19	19	*100,0*
Городская поликлиника №25	22	22	*100,0*
Городская поликлиника №28	23	23	*100,0*
Городская поликлиника №29	30	30	*100,0*
Городская поликлиника №3	37	37	*100,0*
Городская поликлиника №30	15	15	*100,0*
Городская поликлиника №4	34	34	*100,0*
Городская поликлиника №5	24	24	*100,0*
Городская поликлиника №6	41	41	*100,0*
Городская поликлиника №7	14	14	*100,0*
Городская поликлиника №8	18	18	*100,0*
Городская поликлиника №9	33	33	*100,0*
Городская поликлиника ВОВ	22	22	*100,0*
ЦПМСП Кулагер	12	12	*100,0*
ЦПМСП Алмалинского р.	10	10	*100,0*
ЦПМСП Медеуского р.	22	22	*100,0*
ТОО "A CLINIC"	2	2	*100,0*
ТОО "Alatau Assistance"	4	4	*100,0*
ТОО "Almaty Clinic"	1	1	*100,0*
ТОО "D0CT0R H@USE"	1	1	*100,0*
ТОО "KazMed Company"	1	1	*100,0*
ТОО "Maksat МеД"	18	18	*100,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	5	5	*100,0*
ТОО "SadAli Group"	4	4	*100,0*
ТОО "Алгамед"	2	2	*100,0*
ТОО "ГКБ№8 "	17	17	*100,0*
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	8	8	*100,0*
ТОО "Клиника "AMD"	1	1	*100,0*
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	5	5	*100,0*
ТОО "МЦ "Med City"	5	5	*100,0*
ТОО "МЦ "ХАК"	13	13	*100,0*
ТОО "Медсервисхирургия"	3	3	*100,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	1	1	*100,0*
Общий итог	**1360**	**1263**	**92,9**

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 — 1360 пациента;
- Из них взято на диспансерный учет — 1263 пациент, что составляет 92,9% от общего числа выписанных.

Показатель постановки на диспансерный учет составляет 92,9%, 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 %)* 7 медицинских организаций;
- Зеленая зона *(90,0 %-100,0 %)* 57 медицинских организаций.

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 декабрь
ТОО "D0CT0R H@USE"	27528	4448	***16,2***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	52751	35706	***67,7***
ТОО "Almaty Clinic"	65428	44345	***67,8***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	45951	31622	***68,8***
ГП №23	204440	142815	***69,9***
ТОО "Maksat МеД"	88471	62438	***70,6***
ГП №22	160244	115280	***71,9***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	152071	110058	***72,4***
ГП №9	144880	104954	***72,4***
ГП №11	260127	188587	***72,5***
ГП №24	146660	107131	***73,0***
ГП №30	108414	79353	***73,2***
ТОО "Достар Мед"	144431	106081	***73,4***
ТОО "МЦ "MedLine"	43584	32127	***73,7***
ГП №19	133661	98626	***73,8***
ГП №25	173671	128400	***73,9***

ГП №8	149964	110950	***74,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	17406	12988	***74,6***
ГП №13	117734	88039	***74,8***
ГП №7	77303	57951	***75,0***
ГП №14	124348	93307	***75,0***
ТОО "KazMed Company"	15568	11686	***75,1***
ГП №4	274163	207120	***75,5***
ТОО "Медцентр - Рахат"	31599	23892	***75,6***
ГП №21	97119	73520	***75,7***
ЦПМСП Кулагер	50165	38064	***75,9***
ТОО "РСВЦ"	41533	31631	***76,2***
ТОО "A CLINIC"	71285	54478	***76,4***
ГП №16	235473	180125	***76,5***
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	36674	28055	***76,5***
ГП №29	212334	162614	***76,6***
ГП №18	110375	84708	***76,7***
ГП №10	188347	145066	***77,0***
ТОО "ЦСП города Алматы"	140606	108573	***77,2***
ГП №12	170319	131768	***77,4***
ГП №36	249443	193148	***77,4***
ЦПМСП Медеуского района	83206	64573	***77,6***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	19253	14986	***77,8***
ГП №6	212865	165786	***77,9***
ТОО "РДЦ"	31625	24677	***78,0***
ГП №26	160704	125413	***78,0***
ТОО "Поликлиника №55"	33183	25920	***78,1***
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	25409	19861	***78,2***
ТОО "Клиника "AMD"	16624	13005	***78,2***
ГП №3	203295	159801	***78,6***
ТОО "Unilab Medical"	2369	1865	***78,7***
ГКБ №5	152327	120001	***78,8***
ТОО "Alatau Assistance"	42037	33124	***78,8***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	36418	28779	***79,0***
ГП №20	121732	96408	***79,2***
ГП №1	191913	152304	***79,4***
ГП ВОВ	95801	76077	***79,4***
ГП №33	51434	40856	***79,4***
ГКБ №7	122897	97678	***79,5***
ТОО "SadAli Group"	17281	13746	***79,5***
ТОО "МЦ "ХАК"	77828	61921	***79,6***
ТОО "Медсервисхирургия"	55958	44593	***79,7***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	10845	8643	***79,7***
ГП №15	189339	151114	***79,8***
ТОО "LS-clinic"	37172	29803	***80,2***
ЦПМСП Алмалинского района	62568	50189	***80,2***
ГП №2	216985	174081	***80,2***
ТОО "Каусар Плюс"	19233	15492	***80,5***
ГП №17	263547	212293	***80,6***
ТОО "Open medical channel"	73835	59625	***80,8***

ГП №27	61479	49700	***80,8***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	31232	25249	***80,8***
ТОО "МЦ "Med City"	74366	60210	***81,0***
ГП №28	122626	99498	***81,1***
ГП №32	103466	83967	***81,2***
ГБ Алатау	39666	32288	***81,4***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	5350	4372	***81,7***
ГП №5	177954	146292	***82,2***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	79176	65487	***82,7***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	20007	16551	***82,7***
ТОО "Алгамед"	21132	17913	***84,8***
ТОО "Med Lab экспресс"	13803	11707	***84,8***
Общий итог	**7742010**	**6347666**	**82,0**

Таблица № 26 Идентификация пациентов показывает, что г.Алматы с 01.06.2025 года проведено **7 742 010** приемов, из них в **6 347 666** случаях проведена идентификация пациента посредством Face ID или индивидуального кода, что составляет ***82%*** Идентификация пациента затруднена 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 декабрь
ТОО "KazMed Company"	6579	0	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	26343	0	***0,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	5179	0	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	36517	0	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	659	0	***0,0***
ТОО "Каусар Плюс"	35096	0	***0,0***

ТОО "ЛОЦ Биоритм"	3070	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника №55"	14767	0	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	30031	1	***0,0***
ТОО "РДЦ"	23646	2	***0,0***
ТОО "Клиника "AMD"	8654	1	***0,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	25958	4	***0,0***
ТОО "Алгамед"	10241	2	***0,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	10508	5	***0,0***
ТОО "SadAli Group"	9611	8	***0,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	11262	10	***0,1***
ТОО "Alatau Assistance"	10267	45	***0,4***
ТОО "A CLINIC"	27261	136	***0,5***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	20254	147	***0,7***
ТОО "ЦСП города Алматы"	78879	648	***0,8***
НАО "КазНМУ имени С.Д.Асфендиярова"	12108	117	***1,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	78886	819	***1,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	29001	324	***1,1***
Городская поликлиника №3	91205	1253	***1,4***
ТОО "Maksat МеД"	34039	558	***1,6***
Городская поликлиника №14	54543	943	***1,7***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	17630	464	***2,6***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	3957	111	***2,8***
Городская больница"Алатау	10037	288	***2,9***
ТОО "Almaty Clinic"	43346	1672	***3,9***
Городская поликлиника №11	140770	5777	***4,1***
Нац.госпиталь МЦ УДП РК	21256	900	***4,2***
ТОО "Достар Мед"	46238	2041	***4,4***
Городская поликлиника №7	50518	2493	***4,9***
Городская поликлиника №20	41693	2095	***5,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	9260	499	***5,4***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	6140	345	***5,6***
ТОО "Медсервисхирургия"	28759	1627	***5,7***
Городская поликлиника №5	102770	5949	***5,8***
ТОО "Медицинский центр "MedLine"	22118	1281	***5,8***
Городская поликлиника №17	119006	7565	***6,4***
ТОО "Медицинский центр "Med City"	37818	2474	***6,5***
Городская поликлиника №23	102768	6756	***6,6***
ТОО "Поликлиника Саялы"	9221	632	***6,9***
Городская поликлиника №2	89803	6619	***7,4***
Городская поликлиника №32	47390	3625	***7,6***
Центр ПМСП Алмалинского района	35048	2802	***8,0***
Городская поликлиника №9	63404	5148	***8,1***
Центр ПМСП "Кулагер	20569	1673	***8,1***
Городская поликлиника №15	83594	7159	***8,6***

Городская поликлиника №26	78588	6960	***8,9***
Городская поликлиника №33	22646	2006	***8,9***
Городская поликлиника №29	114157	10113	***8,9***
Городская поликлиника №10	105018	9598	***9,1***
Городская клиническая больница №7	61380	5796	***9,4***
Городская поликлиника №25	62451	5930	***9,5***
Городская поликлиника №22	94609	9031	***9,5***
Городская поликлиника №6	107493	10509	***9,8***
Городская поликлиника №13	54545	5349	***9,8***
Городская поликлиника №1	84494	8331	***9,9***
Городская поликлиника №18	48283	4803	***9,9***
Центр ПМСП Медеуского района	47313	4723	***10,0***
ТОО "ГКБ №8"	17157	1751	***10,2***
Городская поликлиника №16	111000	11384	***10,3***
Городская поликлиника №8	65389	6849	***10,5***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	31508	3344	***10,6***
Городская клиническая больница №5	91754	9804	***10,7***
Городская поликлиника №36	96117	10822	***11,3***
Городская поликлиника №30	44443	5029	***11,3***
Городская поликлиника ВОВ	51626	5870	***11,4***
Городская поликлиника №27	15794	1835	***11,6***
Городская поликлиника №21	46378	5435	***11,7***
Городская поликлиника №12	100277	11924	***11,9***
Городская поликлиника №4	120479	14820	***12,3***
Городская поликлиника №24	53331	6955	***13,0***
Городская поликлиника №28	59326	7790	***13,1***
Городская поликлиника №19	72976	11203	***15,4***
Общий итог	**3706209**	**272982**	**7,4**

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 декабрь 2025 года из **3 706 209** услуг, оказаны дистанционно ***7,4%.***

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 декабрь в разрезе медицинских организаций г. Алматы

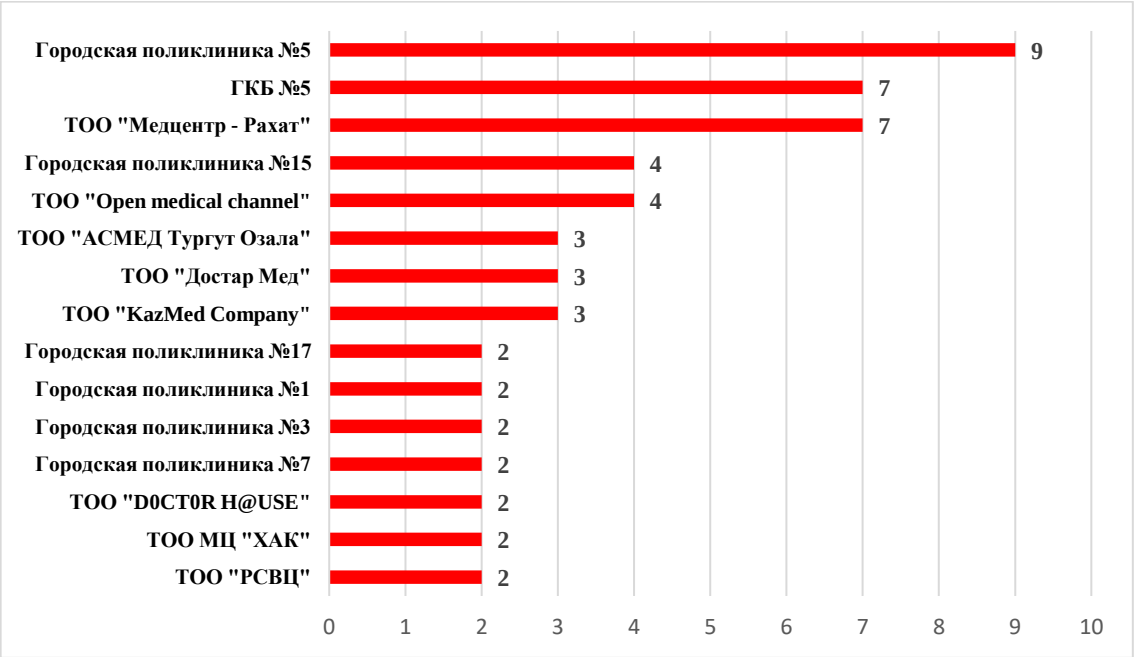
МО	Количество женщин с маркером "беременная на учете"	Количество женщин с маркером "беременная на учете" более года	Доля женщин с маркером "беременная на учете" более года
ТОО "Алгамед"	23	2	***8,7***
ТОО "Smart health university city"	12	1	***8,3***
ТОО "KazMed Company"	37	3	***8,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	98	7	***7,1***
Нац.госпиталь МЦ УДП	18	1	***5,6***
ТОО "Med Lab экспресс"	27	1	***3,7***
ТОО "A CLINIC"	64	2	***3,1***
ГКБ №5	262	7	***2,7***
ТОО "РСВЦ"	76	2	***2,6***
Городская поликлиника №5	467	9	***1,9***
ТОО МЦ "ХАК"	117	2	***1,7***
ТОО "Достар Мед"	223	3	***1,3***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	79	1	***1,3***
ТОО "D0CT0R H@USE"	160	2	***1,3***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	254	3	***1,2***
Городская поликлиника №7	173	2	***1,2***
ТОО "Поликлиника №55"	87	1	***1,1***
ТОО "Open medical channel"	352	4	***1,1***
Городская поликлиника №15	394	4	***1,0***
ТОО "LS-clinic"	102	1	***1,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	121	1	***0,8***
Городская поликлиника №3	360	2	***0,6***
Городская поликлиника №1	366	2	***0,5***
Городская поликлиника №8	244	1	***0,4***

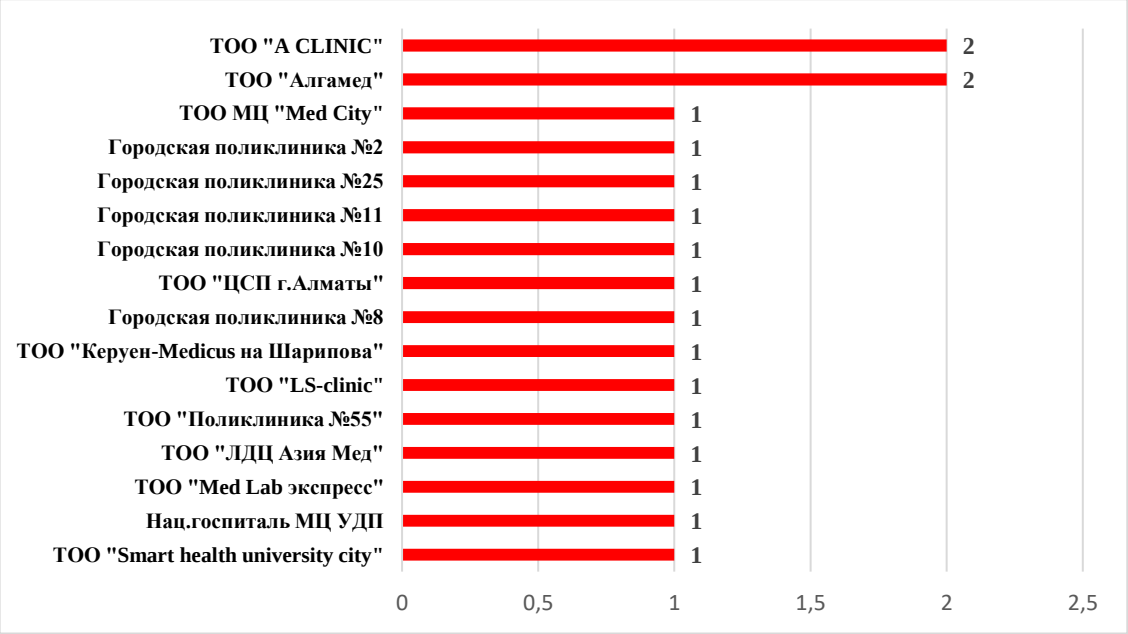
МО	Количество женщин с маркером "беременная на учете"	Количество женщин с маркером "беременная на учете" более года	Доля женщин с маркером "беременная на учете" более года
ТОО "ЦСП г.Алматы"	316	1	*0,3*
Городская поликлиника №17	662	2	*0,3*
Городская поликлиника №10	343	1	*0,3*
Городская поликлиника №11	477	1	*0,2*
Городская поликлиника №25	526	1	*0,2*
Городская поликлиника №2	581	1	*0,2*
ТОО МЦ "Med City"	655	1	*0,2*
Городская больница Алатау	75	0	*0,0*
ГКБ №7	403	0	*0,0*
Городская поликлиника №12	255	0	*0,0*
Городская поликлиника №13	205	0	*0,0*
Городская поликлиника №14	271	0	*0,0*
Городская поликлиника №16	359	0	*0,0*
Городская поликлиника №18	211	0	*0,0*
Городская поликлиника №19	221	0	*0,0*
Городская поликлиника №20	311	0	*0,0*
Городская поликлиника №21	238	0	*0,0*
Городская поликлиника №22	539	0	*0,0*
Городская поликлиника №23	501	0	*0,0*
Городская поликлиника №24	188	0	*0,0*
Городская поликлиника №26	347	0	*0,0*
Городская поликлиника №27	103	0	*0,0*
Городская поликлиника №28	622	0	*0,0*
Городская поликлиника №29	959	0	*0,0*
Городская поликлиника №30	114	0	*0,0*
Городская поликлиника №32	167	0	*0,0*
Городская поликлиника №33	126	0	*0,0*
Городская поликлиника №36	734	0	*0,0*
Городская поликлиника №4	537	0	*0,0*
Городская поликлиника №6	356	0	*0,0*
Городская поликлиника №9	283	0	*0,0*
Городская поликлиника ВОВ	159	0	*0,0*
Центр ПМСП Кулагер	100	0	*0,0*
ЦПМСП Алмалинского района	85	0	*0,0*
ЦПМСП Медеуского района	108	0	*0,0*
НАО "КНМУ"	87	0	*0,0*
ТОО "Alatau Assistance"	47	0	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	22	0	*0,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	17	0	*0,0*
ТОО "Maksat МеД"	306	0	*0,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	65	0	*0,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	27	0	*0,0*

МО	Количество женщин с маркером "беременная на учете"	Количество женщин с маркером "беременная на учете" более года	Доля женщин с маркером "беременная на учете" более года
ТОО "SadAli Group"	70	0	*0,0*
ТОО "Unilab Medical"	3	0	*0,0*
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	47	0	*0,0*
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	59	0	*0,0*
ТОО "Каусар Плюс"	37	0	*0,0*
ТОО "Клиника "AMD"	26	0	*0,0*
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	5	0	*0,0*
ТОО МЦ "MedLine"	75	0	*0,0*
ТОО "Медсервисхирургия"	21	0	*0,0*
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	91	0	*0,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	39	0	*0,0*
ТОО "РДЦ"	16	0	*0,0*
Общий итог	**17313**	**72**	**0,4**

Анализируя данные журнала учета беременных и родильниц медицинских организаций г.Алматы общее количество беременных, состоящие на учете, на декабрь 2025 года. составляет 17313. Из них 72 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 255 женщин 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 на декабрь 2025 в разрезе медицинских организаций г. Алматы

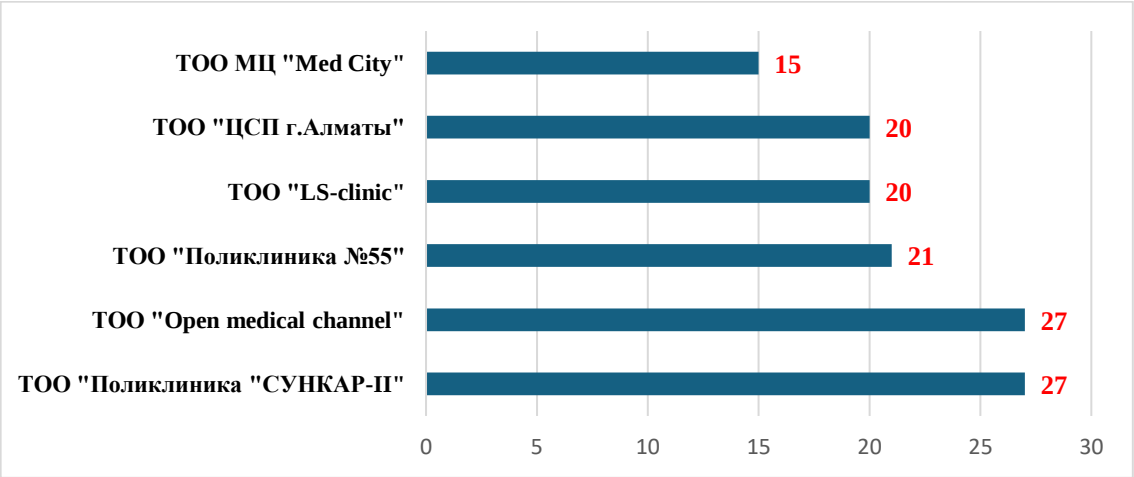
МО	Количество женщин "Беременная (не на учете в Dmed) и Беременная (см.каб)"	Количество женщин с маркером 7 дней и более	Доля женщин с маркером "Беременная (не на учете в Dmed)" 7 дней и более
НАО "КНМУ"	2	2	***100,0***
ТОО "Alatau Assistance"	1	1	***100,0***
ТОО "KazMed Company"	5	5	***100,0***
ТОО "LS-clinic"	20	20	***100,0***
ТОО "Smart health university city"	5	5	***100,0***
ТОО "Unilab Medical"	1	1	***100,0***
ТОО "Алгамед"	2	2	***100,0***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	4	4	***100,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	1	1	***100,0***
ТОО "Достар Мед"	3	3	***100,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	3	3	***100,0***
ТОО "Клиника "AMD"	2	2	***100,0***
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	6	6	***100,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	2	2	***100,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	27	27	***100,0***
ТОО "РДЦ"	6	6	***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
ТОО "РСВЦ"	4	4	***100,0***
ТОО "Open medical channel"	28	27	***96,4***
ТОО "Поликлиника №55"	22	21	***95,5***
ТОО "ЦСП г.Алматы"	21	20	***95,2***
ТОО "Каусар Плюс"	8	7	***87,5***
ТОО МЦ "Med City"	19	15	***78,9***
ТОО "SadAli Group"	4	3	***75,0***
Городская поликлиника №21	5	3	***60,0***
Городская поликлиника №26	2	1	***50,0***
Городская поликлиника №36	2	1	***50,0***
Городская поликлиника №16	5	2	***40,0***
ТОО "Maksat МеД"	10	3	***30,0***
Городская больница Алатау	0	0	***0,0***
ГКБ №5	0	0	***0,0***
ГКБ №7	4	0	***0,0***
Городская поликлиника №1	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №10	4	0	***0,0***
Городская поликлиника №11	2	0	***0,0***
Городская поликлиника №12	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №13	1	0	***0,0***
Городская поликлиника №14	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №15	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №17	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №18	1	0	***0,0***
Городская поликлиника №19	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №2	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №20	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №22	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №23	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №24	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №25	3	0	***0,0***
Городская поликлиника №27	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №28	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №29	4	0	***0,0***
Городская поликлиника №3	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №30	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №32	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №33	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №4	2	0	***0,0***
Городская поликлиника №5	1	0	***0,0***
Городская поликлиника №6	1	0	***0,0***
Городская поликлиника №7	0	0	***0,0***
Городская поликлиника №8	1	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
Городская поликлиника №9	0	0	*0,0*
Городская поликлиника ВОВ	1	0	*0,0*
Центр ПМСП Кулагер	0	0	*0,0*
ЦПМСП Алмалинского района	0	0	*0,0*
ЦПМСП Медеуского района	0	0	*0,0*
Нац.госпиталь МЦ УДП	0	0	*0,0*
ТОО "A CLINIC"	1	0	*0,0*
ТОО "Almaty Clinic"	0	0	*0,0*
ТОО "D0CT0R H@USE"	4	0	*0,0*
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	0	0	*0,0*
ТОО "Med Lab экспресс"	0	0	*0,0*
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	0	0	*0,0*
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	0	0	*0,0*
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	0	0	*0,0*
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	0	0	*0,0*
ТОО МЦ "MedLine"	0	0	*0,0*
ТОО МЦ "ХАК"	0	0	*0,0*
ТОО "Медцентр - Рахат"	1	0	*0,0*
ТОО "Поликлиника Саялы"	0	0	*0,0*
ИТОГО	**255**	**201**	**78,8**

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.

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" и ТОО "Open medical channel"- 27 случаев.

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 на декабрь 2025 года

МО	Количество женщин в постгестационном периоде	Количество женщин в постгестационном периоде более 42 дней	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней
ТОО "KazMed Company"	21	20	95,2
ТОО "Smart health university city"	36	34	94,4
ТОО "Алгамед"	14	12	85,7
ТОО "Каусар Плюс"	31	26	83,9
ТОО "LS-clinic"	119	97	81,5
ТОО "Поликлиника №55"	79	64	81,0
ТОО "РДЦ"	10	7	70,0
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	13	9	69,2
ТОО "Open medical channel"	175	120	68,6
НАО "КНМУ"	27	18	66,7
ТОО "РСВЦ"	42	28	66,7
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	46	29	63,0
ТОО "ЦСП г.Алматы"	127	77	60,6
ТОО "Медцентр - Рахат"	24	14	58,3
ТОО МЦ "Med City"	295	160	54,2
ТОО "Unilab Medical"	6	3	50,0
ТОО "A CLINIC"	23	6	26,1
ТОО "Клиника "AMD"	8	2	25,0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	15	3	20,0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	28	5	17,9
Нац.госпиталь МЦ УДП	6	1	16,7
ТОО "SadAli Group"	25	4	16,0
Городская поликлиника ВОВ	34	5	14,7
Городская поликлиника №21	55	8	14,5
ТОО МЦ "MedLine"	19	2	10,5
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	53	5	9,4
Городская поликлиника №4	110	10	9,1
ТОО "Достар Мед"	44	3	6,8
ТОО МЦ "ХАК"	33	2	6,1
ТОО "D0CT0R H@USE"	45	2	4,4
Городская поликлиника №13	46	2	4,3
ГКБ №5	74	3	4,1
ЦПМСП Алмалинского района	32	1	3,1
Городская поликлиника №33	33	1	3,0
Городская поликлиника №11	101	3	3,0
Городская поликлиника №3	51	1	2,0
Городская поликлиника №18	63	1	1,6
Городская поликлиника №6	68	1	1,5
Городская поликлиника №10	69	1	1,4
Городская поликлиника №14	76	1	1,3

МО	Количество женщин в постгестационном периоде	Количество женщин в постгестационном периоде более 42 дней	Доля женщин в ПГ периоде более 42 дней
Городская поликлиника №16	78	1	***1,3***
Городская поликлиника №1	79	1	***1,3***
Городская поликлиника №36	167	2	***1,2***
Городская поликлиника №29	210	1	***0,5***
ГКБ №7	88	0	***0,0***
Городская больница Алатау	12	0	***0,0***
Городская поликлиника №12	53	0	***0,0***
Городская поликлиника №15	82	0	***0,0***
Городская поликлиника №17	125	0	***0,0***
Городская поликлиника №19	57	0	***0,0***
Городская поликлиника №2	125	0	***0,0***
Городская поликлиника №20	54	0	***0,0***
Городская поликлиника №22	122	0	***0,0***
Городская поликлиника №23	107	0	***0,0***
Городская поликлиника №24	30	0	***0,0***
Городская поликлиника №25	104	0	***0,0***
Городская поликлиника №26	66	0	***0,0***
Городская поликлиника №27	27	0	***0,0***
Городская поликлиника №28	119	0	***0,0***
Городская поликлиника №30	24	0	***0,0***
Городская поликлиника №32	32	0	***0,0***
Городская поликлиника №5	100	0	***0,0***
Городская поликлиника №7	42	0	***0,0***
Городская поликлиника №8	52	0	***0,0***
Городская поликлиника №9	71	0	***0,0***
ТОО "Alatau Assistance"	11	0	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	3	0	***0,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	5	0	***0,0***
ТОО "Maksat МеД"	69	0	***0,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	6	0	***0,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	10	0	***0,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	4	0	***0,0***
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	12	0	***0,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	17	0	***0,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	6	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника Саялы"	16	0	***0,0***
Центр ПМСП Кулагер	21	0	***0,0***
ЦПМСП Медеуского района	21	0	***0,0***
Итого	**4403**	**796**	**18,1**

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" ***796***. После старта мониторинга отмечается положительная динамика по отработке данного

показателя. Не допускают дефектов и своевременно закрывают карты такие поликлиники как ГКБ №7, Городская больница Алатау, Городская поликлиника №12, Городская поликлиника №15, Городская поликлиника №17, Городская поликлиника №19, Городская поликлиника №21, Городская поликлиника №22, Городская поликлиника №23, Городская поликлиника №24, Городская поликлиника №25, Городская поликлиника №26, Городская поликлиника №27, Городская поликлиника №28, Городская поликлиника №30, Городская поликлиника №32, Городская поликлиника №5, Городская поликлиника №7, Городская поликлиника №8, Городская поликлиника №9, ТОО "Alatau Assistance", ТОО "Almaty Clinic", ТОО "Dr.Orazymbetov plus", ТОО "Maksat Med", ТОО "Med Lab экспресс", ТОО "Nurlab medical clinic №1", ТОО "Qamqor Clinic Almaty", ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы", ТОО "ЛДЦ Азия Мед", ТОО "Медсервисгрупп", ТОО "Поликлиника Саялы", Центр ПМСП Кулагер, ЦПМСП Медеуского района.".

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

МО	Взято на учет до 12 недель	Проведен патронаж до 12 недель	% охвата
Нац.госпиталь МЦ УДП	4	0	***0,0***
ТОО "KazMed Company"	19	0	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	60	0	***0,0***
ТОО "Алгамед"	12	0	***0,0***
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	5	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника №55"	56	0	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	45	0	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	201	1	***0,5***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	66	2	***3,0***
ТОО "SadAli Group"	29	2	***6,9***
НАО "КНМУ"	62	5	***8,1***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	77	7	***9,1***
ТОО "Медцентр - Рахат"	74	7	***9,5***
ТОО МЦ "Med City"	420	41	***9,8***
ТОО "РДЦ"	9	1	***11,1***
ТОО "Клиника "AMD"	16	2	***12,5***
ТОО "ЦСП г.Алматы"	224	30	***13,4***
ГКБ №5	170	70	***41,2***
ТОО "Каусар Плюс"	22	10	***45,5***
ТОО "Unilab Medical"	2	1	***50,0***
ТОО "Достар Мед"	122	68	***55,7***
ЦПМСП Алмалинского района	63	36	***57,1***
Городская поликлиника ВОВ	98	58	***59,2***
Городская поликлиника №9	197	128	***65,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	46	31	***67,4***
Городская поликлиника №1	239	162	***67,8***
Городская поликлиника №22	379	257	***67,8***
Городская поликлиника №12	173	118	***68,2***
Городская поликлиника №18	140	96	***68,6***
Городская поликлиника №36	567	399	***70,4***
ТОО "Maksat МеД"	218	156	***71,6***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	18	13	***72,2***
Городская поликлиника №28	467	340	***72,8***
Городская поликлиника №29	720	528	***73,3***
Городская поликлиника №4	353	272	***77,1***
ТОО МЦ "ХАК"	93	73	***78,5***
ГКБ №7	263	207	***78,7***
ТОО "Медсервисхирургия"	19	15	***78,9***
Городская поликлиника №2	381	309	***81,1***

МО	Взято на учет до 12 недель	Проведен патронаж до 12 недель	% охвата
Городская больница Алатау	63	52	***82,5***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	6	5	***83,3***
ТОО "Поликлиника Саялы"	30	25	***83,3***
Городская поликлиника №5	324	274	***84,6***
ЦПМСП Медеуского района	69	60	***87,0***
Городская поликлиника №11	358	313	***87,4***
Городская поликлиника №10	223	198	***88,8***
Городская поликлиника №14	188	167	***88,8***
ТОО "A CLINIC"	27	24	***88,9***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	30	27	***90,0***
ТОО "Alatau Assistance"	32	29	***90,6***
Городская поликлиника №32	134	127	***94,8***
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	39	37	***94,9***
Городская поликлиника №15	281	268	***95,4***
Городская поликлиника №23	315	301	***95,6***
ТОО "D0CT0R H@USE"	85	83	***97,6***
Городская поликлиника №3	229	224	***97,8***
Городская поликлиника №8	163	160	***98,2***
Центр ПМСП Кулагер	64	63	***98,4***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	177	175	***98,9***
Городская поликлиника №33	92	91	***98,9***
Городская поликлиника №17	449	445	***99,1***
Городская поликлиника №16	247	245	***99,2***
Городская поликлиника №13	137	137	***100,0***
Городская поликлиника №19	160	160	***100,0***
Городская поликлиника №20	234	234	***100,0***
Городская поликлиника №21	152	152	***100,0***
Городская поликлиника №24	149	149	***100,0***
Городская поликлиника №25	354	354	***100,0***
Городская поликлиника №26	245	245	***100,0***
Городская поликлиника №27	76	76	***100,0***
Городская поликлиника №30	81	81	***100,0***
Городская поликлиника №6	260	260	***100,0***
Городская поликлиника №7	102	102	***100,0***
ТОО "Almaty Clinic"	7	7	***100,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	22	22	***100,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	60	60	***100,0***
ТОО МЦ "MedLine"	54	54	***100,0***
Итого	**11847**	**8931**	**75,4**

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
ТОО "Open medical channel"	93	0	0,0
ТОО "ЦСП г.Алматы"	64	0	0,0
ТОО "LS-clinic"	28	0	0,0
ТОО "Поликлиника №55"	20	0	0,0
ТОО "РСВЦ"	20	0	0,0
НАО "КНМУ"	8	0	0,0
ТОО "KazMed Company"	8	0	0,0
ТОО "Каусар Плюс"	7	0	0,0
ТОО "РДЦ"	5	0	0,0
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	4	0	0,0
ТОО "Алгамед"	3	0	0,0
ТОО "Almaty Clinic"	1	0	0,0
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	1	0	0,0
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	28	1	3,6
ТОО МЦ "Med City"	181	9	5,0
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	27	3	11,1
ГКБ №5	56	7	12,5
Городская поликлиника №32	29	5	17,2
ТОО "SadAli Group"	5	1	20,0
Городская поликлиника №11	96	23	24,0
ТОО "Медцентр - Рахат"	27	7	25,9
Городская поликлиника №5	89	24	27,0
ТОО "Достар Мед"	38	11	28,9
Городская поликлиника №28	159	50	31,4
Городская поликлиника №24	53	17	32,1
ТОО "Клиника "AMD"	6	2	33,3
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	49	18	36,7
ТОО "A CLINIC"	5	2	40,0
Городская поликлиника №29	187	78	41,7
ЦПМСП Алмалинского района	18	8	44,4
Городская поликлиника №15	88	44	50,0
ТОО МЦ "MedLine"	20	10	50,0
ТОО "Alatau Assistance"	8	4	50,0
ТОО "Поликлиника Саялы"	6	3	50,0
Городская поликлиника №4	105	56	53,3
Городская поликлиника №9	57	31	54,4
Городская поликлиника №25	116	65	56,0
Городская поликлиника №14	51	30	58,8
Городская поликлиника №2	129	77	59,7
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	5	3	60,0

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
Городская поликлиника №13	36	22	***61,1***
Городская поликлиника ВОВ	30	20	***66,7***
ТОО "Медсервисхирургия"	9	6	***66,7***
Городская поликлиника №12	59	42	***71,2***
ТОО МЦ "ХАК"	16	12	***75,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	18	14	***77,8***
Городская поликлиника №27	28	22	***78,6***
ГКБ №7	100	81	***81,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	48	40	***83,3***
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	13	11	***84,6***
Городская поликлиника №10	65	57	***87,7***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	17	15	***88,2***
Городская больница Алатау	15	14	***93,3***
Городская поликлиника №23	124	116	***93,5***
Городская поликлиника №3	65	61	***93,8***
Городская поликлиника №18	34	32	***94,1***
Городская поликлиника №8	37	35	***94,6***
ЦПМСП Медеуского района	22	21	***95,5***
Городская поликлиника №33	35	34	***97,1***
Городская поликлиника №22	117	114	***97,4***
Городская поликлиника №16	69	68	***98,6***
Городская поликлиника №36	143	141	***98,6***
Городская поликлиника №1	79	78	***98,7***
Городская поликлиника №17	124	123	***99,2***
ТОО "Maksat МеД"	72	72	***100,0***
Городская поликлиника №6	71	71	***100,0***
Городская поликлиника №20	66	66	***100,0***
Городская поликлиника №26	65	65	***100,0***
Городская поликлиника №21	54	54	***100,0***
Городская поликлиника №19	49	49	***100,0***
Городская поликлиника №7	28	28	***100,0***
Центр ПМСП Кулагер	27	27	***100,0***
Городская поликлиника №30	21	21	***100,0***
ТОО "Med Lab экспресс"	4	4	***100,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	2	2	***100,0***
Нац.госпиталь МЦ УДП	0	0	***0,0***
ТОО "Smart health university city"	0	0	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	0	0	***0,0***
Итого	**3662**	**2227**	**60,8**

Анализируя данные по охвату дородовым патронажем беременных женщин особое внимание уделяется своевременности его проведения — на сроках до 12-й и 32-й недели беременности. По г. Алматы по данным МИС «Дамумед» на момент выгрузки в сроке до

12 недель взято ***11847*** беременных, из них охвачено первым дородовым патронажем ***8931*** женщин, что составило ***75,4%.*** Патронажу на 32 неделе подлежало ***3662***, провели патронаж ***2227*** беременным (60,8%).

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», в следствии 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 декабрь, не имеющие первичного осмотра терапевтом/ВОП

МО	Беременные взятые на учет с 01.01. по декабрь	Беременные неосмотренные терапевтом	% неосмотренных по декабрь
ТОО "Smart health university city"	10	7	***70,0***
НГМЦ УДП РК"	17	7	***41,2***
ТОО "KazMed Company"	34	14	***41,2***
ТОО "Алгамед"	21	8	***38,1***
ТОО "Unilab Medical"	3	1	***33,3***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	121	35	***28,9***
ТОО "SadAli Group"	67	17	***25,4***
ТОО "Open medical channel"	349	84	***24,1***
ТОО "LS-clinic"	101	24	***23,8***
ТОО "Достар Мед"	220	52	***23,6***
ТОО "Поликлиника №55"	85	20	***23,5***
ТОО "Med Lab экспресс"	26	6	***23,1***
Центр ПМСП Алмалинского района	87	20	***23,0***
НАО "КНМУ им. С.Д.Асфендиярова"	88	20	***22,7***
ТОО "Каусар Плюс"	36	8	***22,2***
ГП №36	730	159	***21,8***
ТОО "A CLINIC"	62	13	***21,0***
ТОО "РСВЦ"	73	15	***20,5***
Городская больница"Алатау	75	15	***20,0***
ТОО "Медцентр - Рахат"	90	18	***20,0***
ТОО "РДЦ"	15	3	***20,0***
ГКБ №7	398	76	***19,1***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	316	59	***18,7***
ТОО "ГКБ №8"	59	11	***18,6***
ТОО "МЦ "MedLine"	77	14	***18,2***
ГП №2	583	91	***15,6***
ТОО "Клиника "AMD"	26	4	***15,4***
ГП №4	541	82	***15,2***

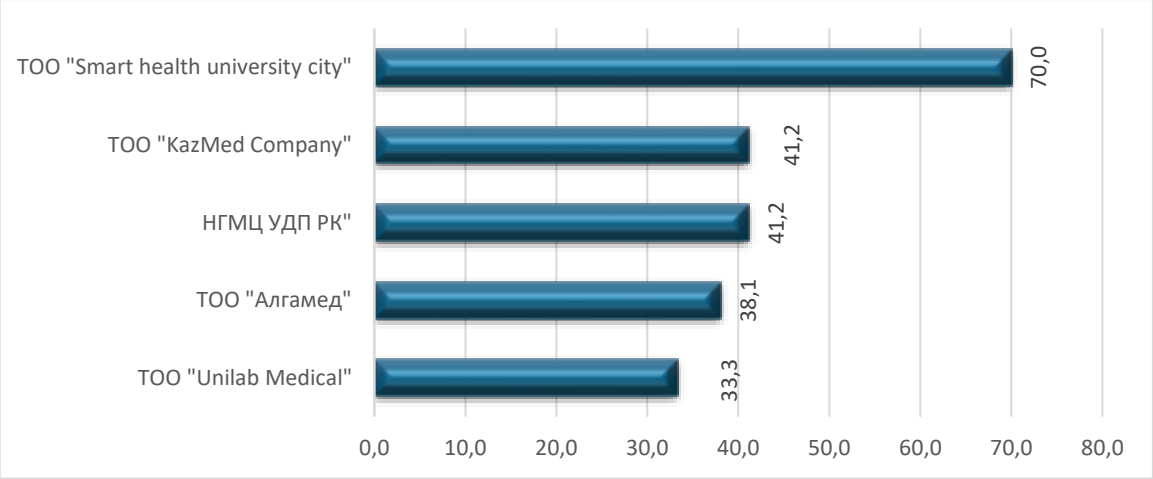
МО	Беременные взятые на учет с 01.01. по декабрь	Беременные неосмотренные терапевтом	% неосмотренных по декабрь
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	93	14	***15,1***
ГП ВОВ	159	22	***13,8***
ГП №21	241	33	***13,7***
ГКБ №5	256	35	***13,7***
ТОО "Almaty Clinic"	22	3	***13,6***
ТОО "Медсервисхирургия"	22	3	***13,6***
ТОО "МЦ "Med City"	659	82	***12,4***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	17	2	***11,8***
ГП №18	217	25	***11,5***
ГП №23	497	56	***11,3***
ГП №7	173	19	***11,0***
ГП №5	462	49	***10,6***
ТОО "Медицинский центр "ХАК"	115	12	***10,4***
ГП №28	622	64	***10,3***
ГП №26	346	34	***9,8***
ГП №25	527	51	***9,7***
ГП №30	114	11	***9,6***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	252	23	***9,1***
ТОО "D0CT0R H@USE"	157	13	***8,3***
ТОО "Maksat МеД"	306	24	***7,8***
ГП №16	360	28	***7,8***
ГП №6	350	27	***7,7***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	78	6	***7,7***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	27	2	***7,4***
ГП №29	965	68	***7,0***
ГП №8	244	16	***6,6***
ТОО "Alatau Assistance"	47	3	***6,4***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	47	3	***6,4***
ГП №10	339	21	***6,2***
ГП №22	539	28	***5,2***
ГП №1	367	19	***5,2***
ГП №32	169	8	***4,7***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	65	3	***4,6***
ГП №13	203	9	***4,4***
ГП №14	272	10	***3,7***
ГП №20	311	11	***3,5***
ГП №33	126	4	***3,2***
ГП №3	358	11	***3,1***
ГП №11	474	13	***2,7***
ГП №24	188	5	***2,7***
ГП №15	391	10	***2,6***
ГП №9	278	7	***2,5***
ТОО "Поликлиника Саялы"	41	1	***2,4***
Центр ПМСП "Кулагер"	101	2	***2,0***
ГП №27	102	2	***2,0***
ГП №12	255	3	***1,2***

МО	Беременные взятые на учет с 01.01. по декабрь	Беременные неосмотренные терапевтом	% неосмотренных по декабрь
Центр ПМСП Медеуского района	108	1	***0,9***
ГП №19	226	2	***0,9***
ГП №17	659	5	***0,8***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	5	0	***0,0***
Общий итог	**17262**	**1786**	**10,3**

Данный индикатор отражает охват беременных женщин первичным осмотром **терапевта или врача 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 ***17262*** беременных, взятых на учет в период с 01.01. по декабрь из них ***10,3%*** не имеющих данных об осмотре терапевтом либо врачом общей практики, после постановки на учет. Организация с наибольшим показателем неосмотренных беременных - ТОО "Smart health university city".

Диаграмма № 14. МО с более 30 % беременных, не осмотренных терапевтом/ВОП, после постановки на учет



На данной диаграмме представлены 5 медицинских организаций с более 30% беременных неосмотренных терапевтом/ВОП после постановки на учет ТОО "Smart health university city"-70,0%, ТОО "KazMed Company"-41,2%, РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан"-41,2%, ТОО "Алгамед"-38,1%, ТОО "Unilab Medical"-33,3%.

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 декабрь

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на декабрь
ТОО "Smart health university city"	33	2	***6,1***
ТОО "РСВЦ"	120	11	***9,2***
ТОО "Поликлиника №55"	127	20	***15,7***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	184	46	***25,0***
ТОО "Unilab Medical"	6	2	***33,3***
НГМЦ УДП РК	50	19	***38,0***
ТОО "Медцентр - Рахат"	142	67	***47,2***
ГКБ №5	482	231	***47,9***
ТОО "Алгамед"	33	17	***51,5***
ТОО "РДЦ"	19	10	***52,6***
ТОО "KazMed Company"	36	19	***52,8***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	18	10	***55,6***
ТОО "D0CT0R H@USE"	279	187	***67,0***
ТОО "Клиника "AMD"	51	36	***70,6***
ТОО "Almaty Clinic"	14	10	***71,4***
ТОО "A CLINIC"	133	96	***72,2***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	23	17	***73,9***
Городская поликлиника №12	468	346	***73,9***

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на декабрь
Городская поликлиника №13	343	254	***74,1***
Городская поликлиника №25	959	713	***74,3***
Городская поликлиника №23	928	701	***75,5***
ТОО "Alatau Assistance"	96	73	***76,0***
Центр ПМСП Медеуского района	208	159	***76,4***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	141	108	***76,6***
Городская поликлиника №22	1029	795	***77,3***
ТОО "Open medical channel"	618	478	***77,3***
Городская поликлиника №10	627	490	***78,1***
Городская поликлиника №9	582	455	***78,2***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	163	128	***78,5***
ТОО "SadAli Group"	109	87	***79,8***
ТОО "МЦ"ХАК"	201	161	***80,1***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	89	72	***80,9***
ТОО "МЦ"Med City"	1080	878	***81,3***
Городская поликлиника №28	1007	821	***81,5***
ТОО "Maksat МеД"	577	472	***81,8***
ТОО "LS-clinic"	176	144	***81,8***
Городская поликлиника ВОВ	242	199	***82,2***
ТОО "Каусар Плюс"	58	48	***82,8***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	81	68	***84,0***
Городская поликлиника №30	180	152	***84,4***
ТОО "ГКБ №8"	91	77	***84,6***
ГКБ №7	713	605	***84,9***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	517	443	***85,7***
Городская больница"Алатау	105	90	***85,7***
ТОО "Достар Мед"	329	287	***87,2***
Городская поликлиника №7	301	265	***88,0***

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на декабрь
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	417	368	***88,2***
Городская поликлиника №19	446	395	***88,6***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	19	17	***89,5***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	105	94	***89,5***
Городская поликлиника №2	1131	1015	***89,7***
Городская поликлиника №8	481	435	***90,4***
Городская поликлиника №21	417	379	***90,9***
Городская поликлиника №3	534	486	***91,0***
Городская поликлиника №15	674	615	***91,2***
Городская поликлиника №32	358	328	***91,6***
Городская поликлиника №20	543	503	***92,6***
ТОО "Med Lab экспресс"	68	63	***92,6***
ТОО "МЦ"MedLine"	167	155	***92,8***
Городская поликлиника №29	1777	1655	***93,1***
Городская поликлиника №4	881	823	***93,4***
Городская поликлиника №16	643	601	***93,5***
Городская поликлиника №18	431	403	***93,5***
Центр ПМСП Алмалинского района	203	191	***94,1***
ТОО "Медсервисхирургия"	53	50	***94,3***
Городская поликлиника №33	238	225	***94,5***
Городская поликлиника №5	784	747	***95,3***
ТОО "Поликлиника Саялы"	95	91	***95,8***
Городская поликлиника №1	635	609	***95,9***
Городская поликлиника №26	657	646	***98,3***
Городская поликлиника №11	800	788	***98,5***
Городская поликлиника №6	584	580	***99,3***
Городская поликлиника №14	612	608	***99,3***
Городская поликлиника №24	325	323	***99,4***

МО	Патронаж на 3 сутки после выписки подлежит обслуживанию	Патронаж на 3 сутки после выписки обслужено	% охвата на декабрь
Городская поликлиника №27"	208	207	***99,5***
Городская поликлиника №36	1395	1391	***99,7***
Городская поликлиника №17	1118	1117	***99,9***
Центр ПМСП "Кулагер	201	201	***100,0***
Итого	**30768**	**26478**	**86,1**

Всего по г. Алматы с 01.01. по декабрь года подлежало патронажу 30 768 родильниц, охват послеродовым патронажем на 3 сутки после выписки составил 86,1%. 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», ТОО "Медцентр - Рахат"**, **Городская клиническая больница №5.**

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 декабрь

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 гинекологом на декабрь	% охвата на декабрь
ТОО "Smart health university city"	31	0	0	0	0,0	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	6	0	0	0	0,0	***0,0***
ТОО "РСВЦ"	117	3	0	3	100,0	***2,6***
ТОО "KazMed Company"	35	2	0	2	100,0	***5,7***
ТОО "Поликлиника №55"	122	10	6	4	40,0	***8,2***
ТОО "LS-clinic"	172	15	10	6	40,0	***8,7***
ТОО "Алгамед"	33	3	0	3	100,0	***9,1***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	77	9	8	1	11,1	***11,7***
НГМЦ УДП РК	50	6	5	1	16,7	***12,0***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	178	22	6	16	72,7	***12,4***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	160	22	8	14	63,6	***13,8***
ТОО "Клиника "AMD"	50	7	3	5	71,4	***14,0***
ТОО "Open medical channel"	603	88	29	68	77,3	***14,6***
ТОО "Alatau Assistance"	91	15	3	13	86,7	***16,5***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	495	84	34	55	65,5	***17,0***
ТОО "Almaty Clinic"	14	3	1	2	66,7	***21,4***
ТОО "Медцентр - Рахат"	138	31	24	11	35,5	***22,5***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	5	1	5	100,0	***23,8***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	16	4	0	4	100,0	***25,0***
ТОО "Каусар Плюс"	55	14	8	6	42,9	***25,5***
ТОО "РДЦ"	19	5	1	4	80,0	***26,3***
ТОО "SadAli Group"	104	34	26	15	44,1	***32,7***
Городская поликлиника ВОВ	232	78	35	56	71,8	***33,6***

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 гинекологом на декабрь	% охвата на декабрь
ТОО "A CLINIC"	124	42	23	26	61,9	***33,9***
Городская больница"Алатау	105	36	3	33	91,7	***34,3***
ГКБ №5	470	163	143	49	30,1	***34,7***
ТОО "МЦ"Med City"	1045	384	297	147	38,3	***36,7***
ТОО "МЦ"ХАК"	193	76	49	50	65,8	***39,4***
ТОО "Maksat МеД"	563	222	54	199	89,6	***39,4***
Городская поликлиника №22	1005	400	336	103	25,8	***39,8***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	19	8	6	5	62,5	***42,1***
ТОО "Med Lab экспресс"	63	27	12	20	74,1	***42,9***
Городская поликлиника №28	973	421	181	275	65,3	***43,3***
Городская поликлиника №10	615	279	241	52	18,6	***45,4***
ТОО "D0CT0R H@USE"	271	123	66	71	57,7	***45,4***
Городская поликлиника №21	405	184	169	127	69,0	***45,4***
Городская поликлиника №32	351	164	149	27	16,5	***46,7***
Городская поликлиника №30	175	82	46	56	68,3	***46,9***
Городская поликлиника №25	943	443	286	206	46,5	***47,0***
ТОО "Достар Мед"	321	153	122	57	37,3	***47,7***
Городская поликлиника №15	656	313	179	230	73,5	***47,7***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	133	66	18	57	86,4	***49,6***
Городская поликлиника №2	1111	568	202	490	86,3	***51,1***
Центр ПМСП Алмалинского района	196	101	78	40	39,6	***51,5***
ГКБ №7	693	370	324	251	67,8	***53,4***
Городская поликлиника №12	452	242	27	234	96,7	***53,5***
Городская поликлиника №19	424	230	213	140	60,9	***54,2***
Городская поликлиника №16	617	336	288	226	67,3	***54,5***

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 гинекологом на декабрь	% охвата на декабрь
Городская поликлиника №8	467	255	25	247	96,9	***54,6***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	82	45	40	12	26,7	***54,9***
Городская поликлиника №29	1722	983	422	748	76,1	***57,1***
ТОО "ГКБ №8"	89	51	32	29	56,9	***57,3***
ТОО "Медсервисхирургия"	52	30	11	23	76,7	***57,7***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	398	231	112	157	68,0	***58,0***
Городская поликлиника №9	571	338	271	151	44,7	***59,2***
Городская поликлиника №20	527	325	293	216	66,5	***61,7***
Городская поликлиника №23	905	576	356	424	73,6	***63,6***
Городская поликлиника №13	332	212	76	167	78,8	***63,9***
Центр ПМСП Медеуского района	203	133	101	45	33,8	***65,5***
ТОО "Поликлиника Саялы"	91	61	55	27	44,3	***67,0***
Городская поликлиника №14	597	402	376	98	24,4	***67,3***
Городская поликлиника №7	285	193	74	142	73,6	***67,7***
ТОО "МЦ"MedLine"	161	110	48	70	63,6	***68,3***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	104	73	63	47	64,4	***70,2***
Городская поликлиника №5	753	530	507	65	12,3	***70,4***
Городская поликлиника №4	852	602	571	91	15,1	***70,7***
Городская поликлиника №3	518	375	160	271	72,3	***72,4***
Городская поликлиника №18	426	311	101	228	73,3	***73,0***
Городская поликлиника №27"	202	149	113	86	57,7	***73,8***
Городская поликлиника №26	641	536	458	154	28,7	***83,6***
Городская поликлиника №33	232	208	178	189	90,9	***89,7***
Городская поликлиника №11	779	715	472	331	46,3	***91,8***
Городская поликлиника №1	613	579	515	129	22,3	***94,5***

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 гинекологом на декабрь	% охвата на декабрь
Городская поликлиника №36	1375	1330	1001	495	37,2	***96,7***
Городская поликлиника №24	318	309	293	93	30,1	***97,2***
Городская поликлиника №6	568	556	536	75	13,5	***97,9***
Центр ПМСП "Кулагер	193	191	164	40	20,9	***99,0***
Городская поликлиника №17	1073	1069	972	330	30,9	***99,6***
Итого	**29871**	**17371**	**12116**	**8645**	**49,8**	**58,2**

Всего по г. Алматы с 01.01. по декабрь года патронажу на 10-е сутки после родов подлежало 29871 родильниц, охват послеродовым патронажем составил 58,2%, охват осмотром гинеколога на 10 сутки составил – 49,8%. Организации с **наименьшим** процентом охвата патронажем на 10 сутки после родов: **ТОО "Smart health university city", ТОО "Unilab Medical", ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр", ТОО "KazMed Company", ТОО "Поликлиника №55", ТОО "LS-clinic", ТОО "Алгамед".**

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

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 декабрь	% охвата на декабрь
ТОО "Smart health university city"	31	0	0	0	0,0	***0,0***
ТОО "Алгамед"	32	0	0	0	0,0	***0,0***
ТОО "KazMed Company"	36	1	0	1	100,0	***2,8***
ТОО "LS-clinic"	164	5	4	3	60,0	***3,0***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	76	3	1	2	66,7	***3,9***
ТОО "Поликлиника №55"	119	5	1	4	80,0	***4,2***
ТОО "Open medical channel"	589	29	13	16	55,2	***4,9***
НГМЦ УДП РК	50	3	2	1	33,3	***6,0***
ТОО "Клиника "AMD"	48	3	1	2	66,7	***6,3***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	155	10	4	6	60,0	***6,5***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	168	11	4	7	63,6	***6,5***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	488	33	18	18	54,5	***6,8***
ТОО "Almaty Clinic"	12	1	0	1	100,0	***8,3***
ТОО "РСВЦ"	114	10	1	9	90,0	***8,8***
ТОО "РДЦ"	17	2	0	2	100,0	***11,8***
ТОО "Каусар Плюс"	55	7	5	2	28,6	***12,7***
ТОО "Alatau Assistance"	92	12	3	10	83,3	***13,0***
ТОО "МЦ"Med City"	1013	137	96	81	59,1	***13,5***
ТОО "Медцентр - Рахат"	136	19	14	5	26,3	***14,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	3	1	3	100,0	***14,3***
ТОО "Unilab Medical"	5	1	1	0	0,0	***20,0***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	18	4	2	3	75,0	***22,2***
ГКБ №5	456	102	81	40	39,2	***22,4***
ТОО "SadAli Group"	101	24	13	14	58,3	***23,8***

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 декабрь	% охвата на декабрь
ТОО "Med Lab экспресс"	64	18	9	11	61,1	***28,1***
ТОО "A CLINIC"	126	36	18	22	61,1	***28,6***
ТОО "МЦ"ХАК"	185	57	35	37	64,9	***30,8***
ТОО "Maksat МеД"	544	174	26	160	92,0	***32,0***
Городская поликлиника ВОВ	230	76	40	40	52,6	***33,0***
Городская поликлиника №28	944	327	25	305	93,3	***34,6***
ТОО "D0CT0R H@USE"	259	90	41	53	58,9	***34,7***
Городская поликлиника №22	948	334	287	73	21,9	***35,2***
ТОО "Достар Мед"	306	108	97	34	31,5	***35,3***
Городская больница"Алатау	99	36	0	36	100,0	***36,4***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	16	6	4	2	33,3	***37,5***
ГКБ №7	662	257	198	212	82,5	***38,8***
Городская поликлиника №30	169	67	23	54	80,6	***39,6***
Городская поликлиника №15	638	260	111	227	87,3	***40,8***
Центр ПМСП Алмалинского района	191	78	62	29	37,2	***40,8***
Городская поликлиника №29	1679	708	67	657	92,8	***42,2***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	137	58	12	48	82,8	***42,3***
Городская поликлиника №10	603	256	218	49	19,1	***42,5***
Городская поликлиника №25	910	392	181	217	55,4	***43,1***
Городская поликлиника №21	386	167	139	127	76,0	***43,3***
Городская поликлиника №2	1063	472	212	376	79,7	***44,4***
Городская поликлиника №32	341	153	148	17	11,1	***44,9***
Городская поликлиника №23	858	405	262	279	68,9	***47,2***
Городская поликлиника №19	417	199	195	111	55,8	***47,7***
Городская поликлиника №12	443	218	19	210	96,3	***49,2***
ТОО "ГКБ №8"	85	42	22	23	54,8	***49,4***
Городская поликлиника №8	459	228	21	214	93,9	***49,7***

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 декабрь	% охвата на декабрь
ТОО "Медсервисхирургия"	50	25	4	21	84,0	***50,0***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	386	196	65	145	74,0	***50,8***
Городская поликлиника №9	542	276	236	109	39,5	***50,9***
Городская поликлиника №16	598	310	281	209	67,4	***51,8***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	82	43	38	10	23,3	***52,4***
Городская поликлиника №20	506	270	257	187	69,3	***53,4***
ТОО "МЦ"MedLine"	159	88	37	63	71,6	***55,3***
Городская поликлиника №13	325	182	80	139	76,4	***56,0***
Городская поликлиника №4	824	463	442	31	6,7	***56,2***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	96	54	46	38	70,4	***56,3***
ТОО "Поликлиника Саялы"	90	51	50	26	51,0	***56,7***
Городская поликлиника №5	732	429	418	24	5,6	***58,6***
Городская поликлиника №7	275	166	62	108	65,1	***60,4***
Городская поликлиника №18	406	283	94	194	68,6	***69,7***
Городская поликлиника №3	505	362	139	244	67,4	***71,7***
Центр ПМСП Медеуского района	197	146	114	39	26,7	***74,1***
Городская поликлиника №27"	189	153	126	77	50,3	***81,0***
Городская поликлиника №11	748	638	349	324	50,8	***85,3***
Городская поликлиника №33	222	196	144	176	89,8	***88,3***
Городская поликлиника №26	621	572	519	108	18,9	***92,1***
Городская поликлиника №1	601	571	565	43	7,5	***95,0***
Городская поликлиника №36	1319	1268	844	571	45,0	***96,1***
Городская поликлиника №24	309	299	255	125	41,8	***96,8***
Центр ПМСП "Кулагер	189	184	153	37	20,1	***97,4***
Городская поликлиника №6	548	536	524	51	9,5	***97,8***
Городская поликлиника №14	579	573	544	107	18,7	***99,0***
Городская поликлиника №17	1063	1054	923	304	28,8	***99,2***

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 декабрь	% охвата на декабрь
Итого	**28919**	**15035**	**10046**	**7363**	**49,0**	**52,0**

Всего по г. Алматы с 01.01. по декабрь года патронажу на 30-е сутки после родов подлежало 28919 родильниц, охват послеродовым патронажем составил 52,0%, охват осмотром гинеколога на 30 сутки составил – 49,0%. Организации с **наименьшим** процентом охвата патронажем на 30 сутки после родов: **ТОО "Smart health university city", ТОО "Алгамед", ТОО "KazMed Company", ТОО "LS-clinic", НАО "Казахский национальный медицинский университет имени С.Д.Асфендиярова", ТОО "Поликлиника №55", ТОО "Open medical channel", РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан", ТОО "Клиника "AMD", ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II", ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова", ТОО "Центральная семейная поликлиника города Алматы", ТОО "Almaty Clinic", ТОО "Республиканский семейно-врачебный центр".**

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

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 декабрь
ТОО "Unilab Medical"	6	0	***0,0***
ТОО "Алгамед"	33	0	***0,0***
НГМЦ УДП РК	50	0	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	14	0	***0,0***
ТОО "Каусар Плюс"	55	0	***0,0***
ТОО "LS-clinic"	172	1	***0,6***
ТОО "Медцентр - Рахат"	138	1	***0,7***
Центр ПМСП Алмалинского района	196	3	***1,5***
ТОО "Med Lab экспресс"	63	1	***1,6***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	178	3	***1,7***
ТОО "РСВЦ"	117	2	***1,7***
ТОО "Open medical channel"	603	12	***2,0***
ТОО "Клиника "AMD"	50	1	***2,0***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	495	11	***2,2***
ТОО "Поликлиника №55"	122	3	***2,5***
ГКБ №5	470	12	***2,6***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	77	2	***2,6***
ТОО "KazMed Company"	35	1	***2,9***
ТОО "МЦ"Med City"	1045	31	***3,0***
ТОО "МЦ"ХАК"	193	6	***3,1***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	160	5	***3,1***
ТОО "Smart health university city"	31	1	***3,2***
ТОО "A CLINIC"	124	5	***4,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	1	***4,8***
ТОО "РДЦ"	19	1	***5,3***
Городская поликлиника №29	1722	102	***5,9***
ТОО "SadAli Group"	104	8	***7,7***

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 декабрь
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	104	8	***7,7***
Городская поликлиника №14	597	47	***7,9***
Городская поликлиника №32	351	39	***11,1***
ТОО "D0CT0R H@USE"	271	31	***11,4***
ТОО "Alatau Assistance"	91	11	***12,1***
Городская поликлиника №9	571	70	***12,3***
Городская поликлиника №4	852	113	***13,3***
Городская поликлиника №19	424	59	***13,9***
ТОО "ГКБ №8"	89	13	***14,6***
ТОО "Достар Мед"	321	47	***14,6***
Городская поликлиника №22	1005	152	***15,1***
Городская поликлиника №3	518	83	***16,0***
ТОО "Maksat МеД"	563	98	***17,4***
Городская поликлиника №18	426	75	***17,6***
Городская поликлиника №25	943	168	***17,8***
ТОО "МЦ"MedLine"	161	29	***18,0***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	16	3	***18,8***
Городская поликлиника №15	656	127	***19,4***
Городская поликлиника №21	405	79	***19,5***
Городская поликлиника ВОВ	232	46	***19,8***
Центр ПМСП Медеуского района	203	42	***20,7***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	82	17	***20,7***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	19	4	***21,1***
Городская поликлиника №6	568	122	***21,5***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	133	29	***21,8***
Городская поликлиника №12	452	101	***22,3***
Городская поликлиника №23	905	204	***22,5***
Городская поликлиника №10	615	140	***22,8***
Городская поликлиника №33	232	53	***22,8***

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 декабрь
Городская поликлиника №2	1111	260	***23,4***
Городская поликлиника №11	779	183	***23,5***
Городская поликлиника №36	1375	324	***23,6***
Городская поликлиника №20	527	132	***25,0***
Городская поликлиника №27"	202	52	***25,7***
Городская поликлиника №30	175	47	***26,9***
ТОО "Медсервисхирургия"	52	14	***26,9***
Городская поликлиника №13	332	90	***27,1***
Городская поликлиника №26	641	174	***27,1***
Городская поликлиника №1	613	168	***27,4***
Городская больница"Алатау	105	29	***27,6***
Городская поликлиника №28	973	271	***27,9***
Городская поликлиника №17	1073	313	***29,2***
ГКБ №7	693	204	***29,4***
Центр ПМСП "Кулагер	193	57	***29,5***
Городская поликлиника №8	467	140	***30,0***
Городская поликлиника №5	753	229	***30,4***
Городская поликлиника №16	617	189	***30,6***
ТОО "Поликлиника Саялы"	91	28	***30,8***
Городская поликлиника №24	318	105	***33,0***
Городская поликлиника №7	285	103	***36,1***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	398	190	***47,7***
Итого	**29871**	**5525**	**18,5**

С 01.01. по декабрь года охват родильниц осмотром терапевта на 10-е сутки после родов в разрезе медицинских организаций г. Алматы составил 18,5%. Организации с нулевым процентом охвата: **ТОО "Unilab Medical", ТОО "Алгамед", РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан", ТОО "Almaty Clinic", ТОО "Каусар Плюс".**

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

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 декабрь
ТОО "Поликлиника №55"	119	0	***0,0***
ТОО "Smart health university city"	31	0	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	5	0	***0,0***
НГМЦ УДП РК	50	0	***0,0***
ТОО "Almaty Clinic"	12	0	***0,0***
ТОО "Каусар Плюс"	55	0	***0,0***
ТОО "РДЦ"	17	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	155	2	***1,3***
НАО "КНМУ им. С.Д. Асфендиярова"	76	1	***1,3***
ТОО "Медцентр - Рахат"	136	2	***1,5***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	168	3	***1,8***
ТОО "Open medical channel"	589	16	***2,7***
ТОО "Med Lab экспресс"	64	2	***3,1***
ТОО "Алгамед"	32	1	***3,1***
ТОО "ЦСП г. Алматы"	488	17	***3,5***
ТОО "LS-clinic"	164	6	***3,7***
ТОО "МЦ"Med City"	1013	40	***3,9***
Центр ПМСП Алмалинского района	191	8	***4,2***
ТОО "МЦ"ХАК"	185	8	***4,3***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	137	6	***4,4***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	21	1	***4,8***
ТОО "KazMed Company"	36	2	***5,6***
ТОО "РСВЦ"	114	7	***6,1***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	16	1	***6,3***
ТОО "Клиника "AMD"	48	3	***6,3***
ГКБ №5	456	33	***7,2***
ТОО "SadAli Group"	101	8	***7,9***

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 декабрь
Городская поликлиника №32	341	31	***9,1***
ТОО "A CLINIC"	126	12	***9,5***
Городская поликлиника №14	579	57	***9,8***
ТОО "D0CT0R H@USE"	259	28	***10,8***
Городская поликлиника №29	1679	190	***11,3***
Городская поликлиника №19	417	48	***11,5***
ТОО "Alatau Assistance"	92	11	***12,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	96	13	***13,5***
Городская поликлиника №9	542	74	***13,7***
Городская поликлиника №4	824	115	***14,0***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	82	12	***14,6***
Городская поликлиника №3	505	84	***16,6***
ТОО "ЛОЦ"Биоритм"	18	3	***16,7***
Городская поликлиника №22	948	159	***16,8***
ТОО "Достар Мед"	306	55	***18,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	50	9	***18,0***
ТОО "Maksat МеД"	544	101	***18,6***
ТОО "ГКБ №8"	85	16	***18,8***
Городская поликлиника №18	406	81	***20,0***
Городская поликлиника №25	910	186	***20,4***
ТОО "МЦ"MedLine"	159	33	***20,8***
Центр ПМСП Медеуского района	197	41	***20,8***
Городская поликлиника ВОВ	230	48	***20,9***
Городская поликлиника №15	638	148	***23,2***
Городская поликлиника №21	386	93	***24,1***
Городская поликлиника №23	858	208	***24,2***
Городская поликлиника №11	748	183	***24,5***
Городская поликлиника №2	1063	265	***24,9***
Городская поликлиника №12	443	113	***25,5***

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 декабрь
Городская поликлиника №13	325	83	***25,5***
Городская поликлиника №6	548	141	***25,7***
Городская поликлиника №20	506	136	***26,9***
Городская поликлиника №27"	189	52	***27,5***
Городская поликлиника №36	1319	370	***28,1***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	386	109	***28,2***
Городская поликлиника №10	603	177	***29,4***
Городская поликлиника №26	621	190	***30,6***
Городская поликлиника №1	601	184	***30,6***
Городская поликлиника №28	944	306	***32,4***
Городская поликлиника №17	1063	345	***32,5***
Центр ПМСП "Кулагер	189	62	***32,8***
Городская поликлиника №5	732	242	***33,1***
Городская поликлиника №7	275	91	***33,1***
Городская поликлиника №30	169	56	***33,1***
Городская больница"Алатау	99	33	***33,3***
ГКБ №7	662	222	***33,5***
Городская поликлиника №8	459	154	***33,6***
Городская поликлиника №33	222	76	***34,2***
Городская поликлиника №16	598	207	***34,6***
ТОО "Поликлиника Саялы"	90	32	***35,6***
Городская поликлиника №24	309	113	***36,6***
Итого	**28919**	**5965**	**20,6**

С 01.01. по декабрь года охват родильниц осмотром терапевта на 30-е сутки после родов в разрезе медицинских организаций г. Алматы составил 20,6%. Организации с нулевым процентом охвата: **ТОО "Поликлиника №55", ТОО "Smart health university city", ТОО "Unilab Medical", РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан", ТОО "Almaty Clinic", ТОО "Каусар Плюс", ТОО "Региональный диагностический центр"**.

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 на декабрь 2025 года в разрезе медицинских организаций г. Алматы

МО	Состоит на Д-учете и относится к ЖФВ	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% охвата
ТОО "Smart health university city"	0	0	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	1	0	***0,0***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	263	18	***6,8***
ТОО "LS-clinic"	225	21	***9,3***
ТОО "Поликлиника №55"	354	43	***12,1***
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	112	15	***13,4***
ТОО "Open medical channel"	434	61	***14,1***
ТОО "Maksat МеД"	500	76	***15,2***
ТОО "KazMed Company"	58	9	***15,5***
ГКБ №5	1503	237	***15,8***
Городская поликлиника №32	680	126	***18,5***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	112	21	***18,8***
ТОО "РСВЦ"	227	43	***18,9***
ТОО "SadAli Group"	85	18	***21,2***
ТОО "ЦСП г.Алматы"	1378	327	***23,7***
Нац.госпиталь МЦ УДП	320	87	***27,2***
ТОО "Алгамед"	198	55	***27,8***
Городская поликлиника №5	1004	290	***28,9***
ТОО "Клиника "AMD"	113	34	***30,1***
ТОО "D0CT0R H@USE"	71	22	***31,0***
Городская поликлиника №15	1284	408	***31,8***
Городская поликлиника №28	899	301	***33,5***
ТОО "РДЦ"	29	10	***34,5***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	963	343	***35,6***
Городская поликлиника №14	634	228	***36,0***
Городская поликлиника №29	1431	516	***36,1***
ТОО "Каусар Плюс"	115	42	***36,5***
ТОО "Достар Мед"	1303	479	***36,8***

МО	Состоит на Д-учете и относится к ЖФВ	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% охвата
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	311	130	***41,8***
ЦПМСП Алмалинского района	475	212	***44,6***
ТОО МЦ "MedLine"	217	100	***46,1***
Центр ПМСП Кулагер	394	188	***47,7***
Городская поликлиника №23	1040	504	***48,5***
ТОО "Med Lab экспресс"	127	65	***51,2***
НАО "КНМУ"	127	67	***52,8***
Городская больница Алатау	228	121	***53,1***
Городская поликлиника ВОВ	548	307	***56,0***
Городская поликлиника №2	1227	688	***56,1***
Городская поликлиника №9	768	439	***57,2***
Городская поликлиника №10	1220	718	***58,9***
ТОО "Almaty Clinic"	259	155	***59,8***
ТОО МЦ "Med City"	175	107	***61,1***
Городская поликлиника №18	437	291	***66,6***
ТОО "Поликлиника Саялы"	81	54	***66,7***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	290	198	***68,3***
Городская поликлиника №36	1250	891	***71,3***
ТОО "Медцентр - Рахат"	173	125	***72,3***
Городская поликлиника №16	1019	753	***73,9***
Городская поликлиника №22	1189	883	***74,3***
ТОО "Alatau Assistance"	149	111	***74,5***
ТОО "Медсервисхирургия"	224	168	***75,0***
Городская поликлиника №11	1971	1490	***75,6***
Городская поликлиника №3	1194	908	***76,0***
Городская поликлиника №4	1847	1441	***78,0***
Городская поликлиника №19	531	425	***80,0***
Городская поликлиника №20	626	518	***82,7***
Городская поликлиника №21	405	338	***83,5***
Городская поликлиника №8	464	388	***83,6***
Городская поликлиника №26	666	562	***84,4***
Городская поликлиника №17	1543	1332	***86,3***
Городская поликлиника №27	160	139	***86,9***
ТОО "A CLINIC"	288	251	***87,2***
ГКБ №7	635	556	***87,6***
Городская поликлиника №30	507	456	***89,9***
Городская поликлиника №33	169	153	***90,5***
Городская поликлиника №1	552	505	***91,5***
ТОО МЦ "ХАК"	511	468	***91,6***
Городская поликлиника №13	389	364	***93,6***
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	109	102	***93,6***
Городская поликлиника №6	980	930	***94,9***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	79	75	***94,9***

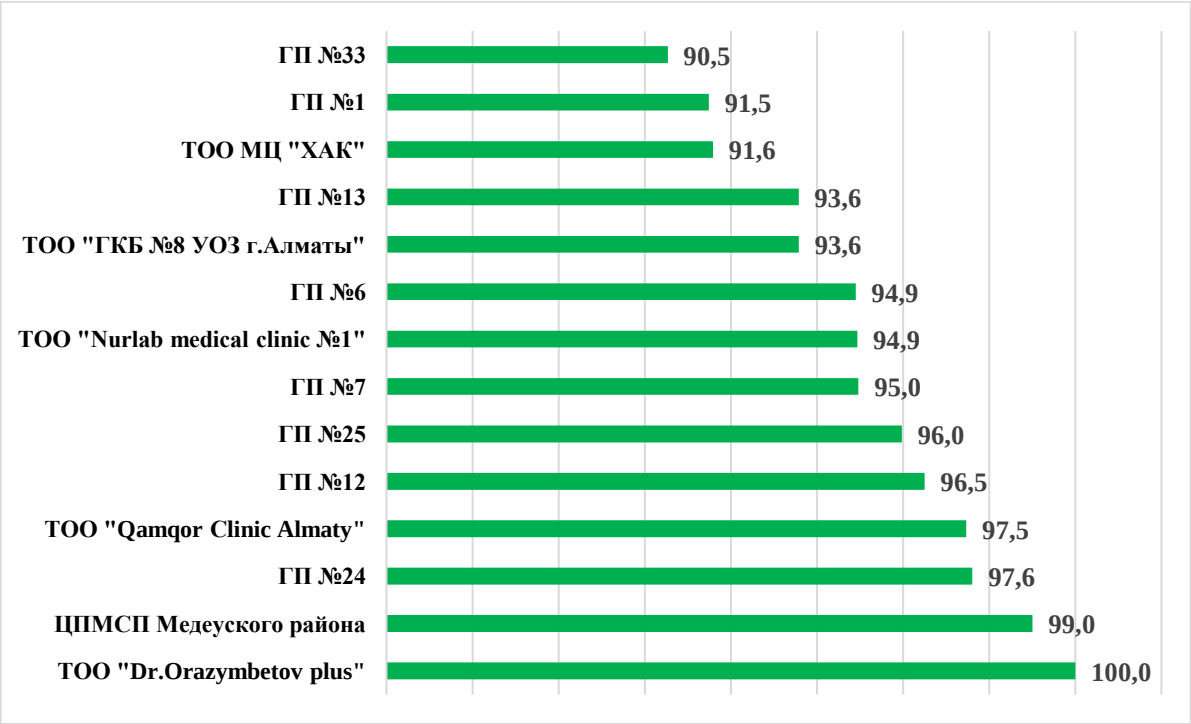
МО	Состоит на Д-учете и относится к ЖФВ	Из них прошедших прием по поводу диспансеризации	% охвата
Городская поликлиника №7	397	377	***95,0***
Городская поликлиника №25	670	643	***96,0***
Городская поликлиника №12	1143	1103	***96,5***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	79	77	***97,5***
Городская поликлиника №24	502	490	***97,6***
ЦПМСП Медеуского района	503	498	***99,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	16	16	***100,0***
Итого	**43160**	**25710**	**59,6**

Всего по г. Алматы на диспансерном учете ***43160*** женщин фертильного возраста. Из них, по данным МИС, ***25710*** женщин хотя бы один раз за текущий год посетили врача по поводу динамического наблюдения. Средний охват диспансеризацией ЖФВ составил ***59,6%,*** при этом исполнение к концу года должно быть не меньше 90,0%. Это свидетельствует о низком уровне исполнения плана диспансерного наблюдения и недостаточной работе медицинских организаций по активному привлечению данной категории пациентов.

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

Такие организации как Городская поликлиника №33, Городская поликлиника №1, ТОО МЦ "ХАК", Городская поликлиника №13, ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы", Городская поликлиника №6, ТОО "Nurlab medical clinic №1", Городская поликлиника №7, Городская поликлиника №25, Городская поликлиника №12, ТОО "Qamqor Clinic Almaty", Городская поликлиника №24, ЦПМСП Медеуского района, ТОО "Dr.Orazymbetov plus" достигли целевого показателя, охват в данных организациях составил свыше 90,0%.

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%. 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
Городская больница Алатау	61	7	16		31	2	2				1		2
ГКБ №5	304	15	140		122		23		2		1	1	
ГКБ №7	231	26	39		158		6						2
Городская поликлиника №1	105	6	67		27		0		1			1	3
Городская поликлиника №10	156	31	88	2	16		16						3
Городская поликлиника №11	491	34	282	1	113	4	5	1	17	2			32
Городская поликлиника №12	98	24	55		19		0						
Городская поликлиника №13	165		55		96		12						2
Городская поликлиника №14	206		88	4	59	9	18	16	7	5			
Городская поликлиника №15	106	16	21		41		18		1				9
Городская поликлиника №16	126	20	25		64		8		7	1			1
Городская поликлиника №17	619	44	512		41	1	1		1			18	1
Городская поликлиника №18	62	12	31		14		0	1	1			2	1
Городская поликлиника №19	159	27	52	5	48	2	6		1	3		1	14
Городская поликлиника №2	252	42	67		89		36	1			2		15
Городская поликлиника №20	58	2	7		46		3						
Городская поликлиника №21	149	13	0		117	4	2	6		7			
Городская поликлиника №22	60		10		26		16		4				4

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
Городская поликлиника №23	251	24	50		155		17					1	4
Городская поликлиника №24	214	18	80	1	87		2	6	13	5			2
Городская поликлиника №25	281	36	116		89	2	5	7	1	2	1		22
Городская поликлиника №26	171	25	45		75	3	4	7			1		11
Городская поликлиника №27	81	11	50	1	14	2	1			1			1
Городская поликлиника №28	267	25	164	1	45	1	9	3		10			9
Городская поликлиника №29	445	1	195		224		4	1	1		1		18
Городская поликлиника №3	225	23	135	1	26	3	9			23		1	4
Городская поликлиника №30	117	22	19		37		34	1	1			1	2
Городская поликлиника №32	154	1	22		105		9	2	14				1
Городская поликлиника №33	100	13	26		45	1	3	2		8		1	1
Городская поликлиника №36	302	23	245		32		2						
Городская поликлиника №4	165	38	96		31		0						
Городская поликлиника №5	81	8	43		7	3	12	1		1		3	3
Городская поликлиника №6	139	15	48	1	17		12		35	1	1		9
Городская поликлиника №7	101	41	39	1	13		3		3	1			
Городская поликлиника №8	155	42	77		14	1	2	2	5	4	6	2	
Городская поликлиника №9	92		34		50	5	3						
Городская поликлиника ВОВ	223	11	110	3	52		8	1	19	3	1	12	3
Центр ПМСП Кулагер	94	9	26		54		3		2				
ЦПМСП Алмалинского района	142	20	108	1	5		0		3			1	4
ЦПМСП Медеуского района	102	5	11		78	1	2		3		1	1	
НАО "КНМУ"	6	2	1				0		1				2
Нац.госпиталь МЦ УДП	84	3	60		10		2	1					8
ТОО "A CLINIC"	15	3	7		1		4						

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
ТОО "Alatau Assistance"	57		49		4		0						4
ТОО "Almaty Clinic"	27	1	19		2		0						5
ТОО "D0CT0R H@USE"	30		18		10		0		2				
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	3		2				0		1				
ТОО "KazMed Company"	23		0				0						23
ТОО "LS-clinic"	73		2				0	1					70
ТОО "Maksat МеД"	79	5	10		38		3		23				
ТОО "Med Lab экспресс"	46	1	42		2		0						1
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	11	1	7	1			0			1			1
ТОО "Open medical channel"	164		2		1		2						159
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	24	7	16		1		0						
ТОО "SadAli Group"	23	3	10		2		5						3
ТОО "Smart health university city"	3		0				0						3
ТОО "Unilab Medical"	2		0				0						2
ТОО "Алгамед"	28	1	24		2		1						
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	44	2	14		7	2	4		1	2	1	2	9
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	50	21	2		22		2					2	1
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	60	1	31		9		1		7	1	10		
ТОО "Достар Мед"	70	9	2		50		2				1		6
ТОО "Каусар Плюс"	15		1		4		0						10
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	54	5	23		11		10	1		1	1		2
ТОО "Клиника "AMD"	34		2		20		12						
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	35		14		17		4						
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	18		7		8		2						1

МО	Всего ЖФВ 2В	Virgo	Барьерные	Бесплодие	ВМС	Гистерэктомия	Гормональные	ДХС	Другое	Менопауза	Отказ от контрацепции	Спермициды	Нет данных
ТОО МЦ "Med City"	57	3	4		2		0						48
ТОО МЦ "MedLine"	24	4	6		12		0			1			1
ТОО МЦ "ХАК"	59	1	27		25		2	1		2			1
ТОО "Медсервисхирургия"	10		8		1		0	1					
ТОО "Медцентр - Рахат"	77	5	33	1	15		7		10	2			4
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	52	1	3		1		0		3	2			42
ТОО "Поликлиника №55"	131		3				0				1		127
ТОО "Поликлиника Саялы"	20	1	14		3		1						1
ТОО "РДЦ"	18		3				0			1			14
ТОО "РСВЦ"	63	2	8		23		0		30				
ТОО "ЦСП г.Алматы"	186	21	52		64		14	1	8	1	1		24
Общий итог	**9085**	**8330**	**3820**	**24**	**2749**	**46**	**394**	**64**	**228**	**91**	**31**	**50**	**755**

По данным МИС Дамумед количество ЖФВ из группы 2В составляет ***9085*** (Таблица №40). Из них 8330 женщин имеют данные о контрацепции и у 31 женщин зафиксирован отказ от контрацепции. Внутриматочными средствами (наиболее эффективный метод) контрацептировано лишь 30,3 % от всех подлежащих ЖФВ. 755 ЖФВ из группы 2В, а это 8,3 %, не имеют данных о контрацепции.

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

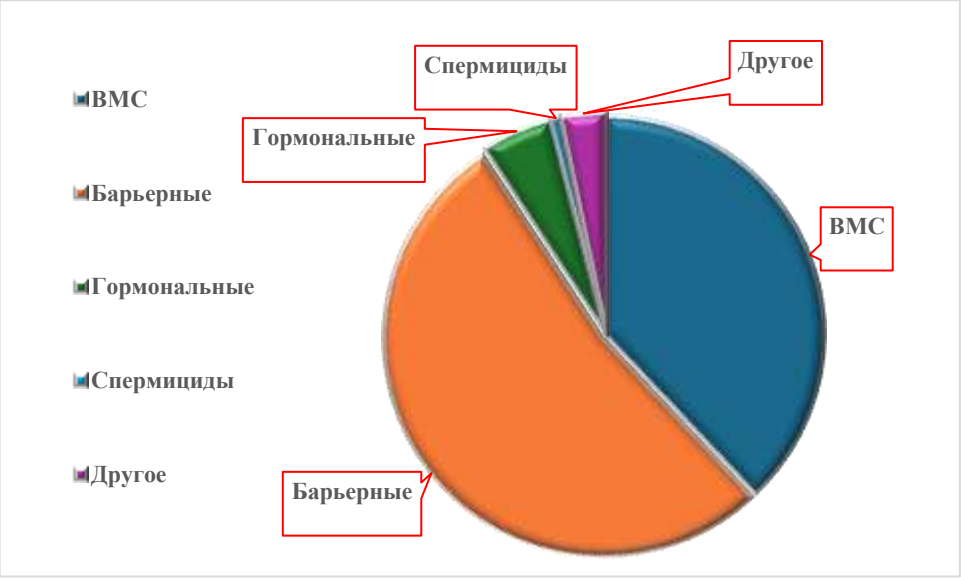


Диаграмма № 16 показывает, что в МИС у основной доли ЖФВ отмечена барьерная контрацепция и ВМС.

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
ТОО "KazMed Company"	23	0	23	***0,0***
ТОО "Smart health university city"	3	0	3	***0,0***
ТОО "Unilab Medical"	2	0	2	***0,0***
ТОО "Open medical channel"	164	5	159	***3,0***
ТОО "Поликлиника №55"	131	4	127	***3,1***
ТОО "LS-clinic"	73	3	70	***4,1***
ТОО МЦ "Med City"	57	9	48	***15,8***
ТОО "Поликлиника "СУНКАР-II"	52	10	42	***19,2***
ТОО "РДЦ"	18	4	14	***22,2***
ТОО "Каусар Плюс"	15	5	10	***33,3***
НАО "КНМУ"	6	4	2	***66,7***
ТОО "АСМЕД Мынбаева"	44	35	9	***79,5***
ТОО "Almaty Clinic"	27	22	5	***81,5***
ТОО "SadAli Group"	23	20	3	***87,0***
ТОО "ЦСП г.Алматы"	186	162	24	***87,1***
Нац.госпиталь МЦ УДП	84	76	8	***90,5***
ТОО "Nurlab medical clinic №1"	11	10	1	***90,9***
Городская поликлиника №19	159	145	14	***91,2***
ТОО "Достар Мед"	70	64	6	***91,4***
Городская поликлиника №15	106	97	9	***91,5***
Городская поликлиника №25	281	259	22	***92,2***
ТОО "Alatau Assistance"	57	53	4	***93,0***
Городская поликлиника №22	60	56	4	***93,3***

МО	Всего ЖФВ 2В	Имеются данные о контра	Нет данных	% заполняемости
Городская поликлиника №11	491	459	32	***93,5***
Городская поликлиника №6	139	130	9	***93,5***
Городская поликлиника №26	171	160	11	***93,6***
Городская поликлиника №2	252	237	15	***94,0***
ТОО "ЛОЦ "Биоритм"	18	17	1	***94,4***
ТОО "Медцентр - Рахат"	77	73	4	***94,8***
ТОО "Поликлиника Саялы"	20	19	1	***95,0***
ТОО МЦ "MedLine"	24	23	1	***95,8***
Городская поликлиника №29	445	427	18	***96,0***
Городская поликлиника №5	81	78	3	***96,3***
ТОО "Керуен-Medicus на Шарипова"	54	52	2	***96,3***
Городская поликлиника №28	267	258	9	***96,6***
Городская больница Алатау	61	59	2	***96,7***
Городская поликлиника №1	105	102	3	***97,1***
ЦПМСП Алмалинского района	142	138	4	***97,2***
ТОО "Med Lab экспресс"	46	45	1	***97,8***
ТОО "АСМЕД Тургут Озала"	50	49	1	***98,0***
Городская поликлиника №10	156	153	3	***98,1***
Городская поликлиника №3	225	221	4	***98,2***
Городская поликлиника №30	117	115	2	***98,3***
ТОО МЦ "ХАК"	59	58	1	***98,3***
Городская поликлиника №18	62	61	1	***98,4***
Городская поликлиника №23	251	247	4	***98,4***
Городская поликлиника ВОВ	223	220	3	***98,7***
Городская поликлиника №27	81	80	1	***98,8***
Городская поликлиника №13	165	163	2	***98,8***
Городская поликлиника №33	100	99	1	***99,0***
Городская поликлиника №24	214	212	2	***99,1***
ГКБ №7	231	229	2	***99,1***
Городская поликлиника №16	126	125	1	***99,2***
Городская поликлиника №32	154	153	1	***99,4***
Городская поликлиника №17	619	618	1	***99,8***
ГКБ №5	304	304	0	***100,0***
Городская поликлиника №12	98	98	0	***100,0***
Городская поликлиника №14	206	206	0	***100,0***
Городская поликлиника №20	58	58	0	***100,0***
Городская поликлиника №21	149	149	0	***100,0***
Городская поликлиника №36	302	302	0	***100,0***
Городская поликлиника №4	165	165	0	***100,0***
Городская поликлиника №7	101	101	0	***100,0***
Городская поликлиника №8	155	155	0	***100,0***
Городская поликлиника №9	92	92	0	***100,0***
Центр ПМСП Кулагер	94	94	0	***100,0***

МО	Всего ЖФВ 2В	Имеются данные о контра	Нет данных	% заполняемости
ЦПМСП Медеуского района	102	102	0	***100,0***
ТОО "A CLINIC"	15	15	0	***100,0***
ТОО "D0CT0R H@USE"	30	30	0	***100,0***
ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	3	3	0	***100,0***
ТОО "Maksat МеД"	79	79	0	***100,0***
ТОО "Qamqor Clinic Almaty"	24	24	0	***100,0***
ТОО "Алгамед"	28	28	0	***100,0***
ТОО "ГКБ №8 УОЗ г.Алматы"	60	60	0	***100,0***
ТОО "Клиника "AMD"	34	34	0	***100,0***
ТОО "ЛДЦ Азия Мед"	35	35	0	***100,0***
ТОО "Медсервисхирургия"	10	10	0	***100,0***
ТОО "РСВЦ"	63	63	0	***100,0***
Общий итог	**9085**	**8330**	**755**	**91,7**

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 декабрь 2025 года

Место в рейтин	МО	Количество зеленых показателей	Количество желтых показателей	Количество красных показателей	Пустые	% достижение целевого показателя на декабрь
1	ГП № 6	26	6	2	0	88,6
2	ГП № 24	29	2	3	0	88,3
3	ГП № 13	25	7	2	0	88,0
4	ГП № 27	25	7	2	0	88,0
5	ГП № 1	28	3	3	0	87,7
6	ГП № 17	24	8	2	0	87,4
7	ГП № 33	24	8	2	0	87,4
8	ГП № 8	27	4	3	0	87,1
9	ГП № 16	21	11	2	0	85,7
10	ГП № 26	20	12	2	0	85,1
11	ГП № 25	27	3	4	0	85,1
12	ГП № 20	22	9	3	0	84,3
13	ГП № 30	25	5	4	0	84,0
14	ЦПМСП Медеуского района	18	14	2	0	84,0
15	ГП № 36	21	10	3	0	83,7
16	ГП № 9	17	15	2	0	83,4
17	ГП № 19	20	11	3	0	83,1
18	ГП № 7	20	11	3	0	83,1
19	Поликлиника Саялы	20	11	2	1	83,1
20	ГП № 3	22	8	4	0	82,3
21	ГП № 22	24	5	5	0	81,4
22	Nurlab medical clinic №1	20	10	4	0	81,1
23	чебно-диагностический Центр А	20	10	4	0	81,1
24	ГКБ № 7	19	11	4	0	80,6
25	ГП № 12	19	11	4	0	80,6
26	ГП № 23	18	12	4	0	80,0
27	ГП № 18	14	17	3	0	79,7
28	ЦПМСП Кулагер	21	8	5	0	79,7
29	ГКБ № 8	17	13	4	0	79,4
30	ГП № 10	20	9	5	0	79,1
31	ГП № 15	20	9	5	0	79,1
32	ГП № 4	16	14	4	0	78,9
33	Медсервисхирургия	16	14	4	0	78,9
34	Qamqor Clinic Almaty	19	10	4	1	78,6
35	ГП ВОВ	18	11	5	0	78,0
36	ГП № 11	21	7	6	0	77,7
37	МЦ ХАК	21	7	6	0	77,7
38	ГП № 2	14	16	4	0	77,7
39	ГП № 5	16	13	5	0	76,9
40	ГП № 14	15	14	5	0	76,3
41	ГП № 21	14	15	5	0	75,7
42	Almaty Clinic	16	12	6	0	74,9
43	ГБ Алатау	16	12	6	0	74,9
44	МЦ MedLine	15	13	6	0	74,3
45	ЦПМСП Алмалинского района	15	13	6	0	74,3
46	ТОО "Dr.Orazymbetov plus"	17	10	5	2	73,4
47	D0CT0R H@USE	20	6	8	0	73,1
48	Alatau Assistance	15	12	7	0	72,3

Место в рейти	МО	Количество зеленых показателей	Количество желтых показателей	Количество красных показателей	Пустые	% достижение целевого показателя на декабрь
49	Maksat МеД	15	12	7	0	72,3
50	ГП № 29	15	12	7	0	72,3
51	ГП № 32	15	11	8	0	70,3
52	ГП № 28	17	8	9	0	69,4
53	A CLINIC	13	13	8	0	69,1
54	Достар Мед	14	11	9	0	67,7
55	НАО "КНМУ имени	14	10	10	0	65,7
56	МЦ Med City	13	11	9	1	65,1
57	ГКБ № 5	16	7	11	0	64,9
58	АСМЕД Тургут Озала	12	12	10	0	64,6
59	Med Lab экспресс	15	8	11	0	64,3
60	Sadali Group	15	7	12	0	62,3
61	Клиника AMD	12	10	11	1	60,6
62	ТОО "АСМЕД Мынбаева"	11	11	11	1	60,0
63	МЦ Рахат	9	13	12	0	58,9
64	ЦСП	11	9	14	0	56,0
65	Каусар Плюс	9	11	13	1	54,9
66	РГП на ПХВ "НГМЦ УДП РК"	9	11	13	1	54,9
67	Керуен-Medicus на Шарипова	8	12	14	0	54,3
68	Алгамед	9	8	17	0	48,9
69	Open medical channel	6	11	17	0	47,1
70	LS-clinic	7	9	18	0	45,7
71	ЛОЦ Биоритм	10	2	21	1	39,4
72	ТОО "Unilab Medical"	6	7	16	5	39,1
73	Региональный диагностический	6	5	22	1	35,1
74	Поликлиника №55	4	7	23	0	34,0
75	KazMed Company	7	3	23	1	33,7
76	Поликлиника СУНКАР-II	6	4	24	0	33,1
77	РСВЦ	4	6	23	1	32,0
78	Smart health university city	3	1	14	16	19,4

Анализ рейтинга медицинских организаций Алматы (с января - декабрь)

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

По результатам мониторинга эффективности деятельности медицинских организаций города Алматы за период с января по декабрь 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 результатам мониторинга 35 ключевых показателей эффективности, средний уровень выполнения по городу Алматы составил **72–73 %**, что подтверждает сохранение **умеренной, но нестабильной динамики**. Несмотря на локальные улучшения, общегородской показатель остаётся ниже целевых ориентиров.

Система ПМСП по-прежнему характеризуется **высокой неоднородностью**: разрыв между лидирующими и отстающими организациями остаётся значительным.

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%

Структура распределения указывает на то, что большинство учреждений находится в «жёлтом» поле стабильной, но недостаточной эффективности, в то время как доля организаций с критическим уровнем остаётся неизменной.

Сравнение с предыдущим месяцем

По итогам декабрьского цикла:

- Доля МО-лидеров **незначительно сократилась**, что отражает сложности удержания стабильных процессов.
- «Средний» сегмент увеличился — часть организаций поднялись из красной зоны в жёлтую.
- Критическая группа (МО с результатами <50 %) осталась **без значимых изменений**.

Рейтинг эффективности по данным таблицы

Лидеры декабря (ТОП-10)

Организации с наибольшим количеством зелёных показателей и низким объёмом красных:

1. **ГП № 6 — 88,6 %**
2. **ГП № 24 — 88,3 %**
3. **ГП № 13 — 88,0 %**
4. **ГП № 27 — 88,0 %**
5. **ГП № 1 — 87,7 %**
6. **ГП № 17 — 87,4 %**
7. **ГП № 33 — 87,4 %**
8. **ГП № 8 — 87,1 %**
9. **ГП № 16 — 85,7 %**
10. **ГП № 26 — 85,2 %**

Все эти организации демонстрируют высокую цифровую дисциплину, низкий объём ошибок, своевременное закрытие визитов и устойчивые показатели ПМСП.

Аутсайдеры (ниже 50 %)

1. **КЕРУЕН-Medicus на Шарипова — 48,9 %**
2. **Алтанед — 48,9 %**
3. **Open medical channel — 47,1 %**
4. **LS-clinic — 45,7 %**

5. **ЛОЦ Биоритм — 39,4 %**
6. **Unilab Medical — 39,1 %**
7. **Региональный диагностический центр — 35,1 %**
8. **Поликлиника №55 — 34,0 %**
9. **KazMed Company — 33,7 %**
10. **Smart Health University City — 19,4 %**

Для большинства аутсайдеров характерны:
• высокий объём красных показателей (11–23),
• отсутствие закреплённых ответственных за ПМСП-направления,
• низкая цифровая зрелость,
• большое количество пустых значений.

Позитивные тенденции

1. **Более 65 % МО показывают рост**, что подтверждает результативность проведённых ADMC-обучений и улучшения цифрового учёта.
2. Государственные поликлиники укрепляют позиции благодаря:
   - очным аудитам,
   - обучению по работе с МИС,
   - корректировке алгоритмов скринингов.
3. Снижается доля организаций с более чем 10 красными индикаторами среди государственного сектора.
4. Растёт качество данных: меньше пустых значений, меньше технических ошибок.

Негативные тенденции

1. **Частные центры демонстрируют устойчиво низкие результаты** — в среднем 55–60 %, у некоторых <40 %.
2. Основные проблемы частного сектора:
   - невыполнение скринингов,
   - отсутствие единой системы контроля качества,
   - несвоевременное закрытие визитов,
   - ошибки в кодировке услуг/диагнозов,
   - высокий уровень кадровой текучести.
3. У ряда МО фиксируется рост красных показателей (до 23), что указывает на отсутствие управленческого контроля.
4. Продолжаются системные проблемы с Д-учетом и ЖФВ — параметры недотягивают до целевых значений в большинстве организаций.

Причины проседания показателей

1. **Низкое качество данных в МИС** (ошибочные поля, незакрытые визиты, дубли).
2. **Недостаточный охват профилактическими программами**:
   - диспансеризация,
   - онкоскрининги,
   - ЖФВ,
   - патронаж.

3. **Отсутствие закреплённых ответственных сотрудников** в ряде частных МО.
4. **Недостаток управленческого контроля** — отсутствует регулярный внутренний аудит качества.

Роль ADMC и проведённая работа

ADMC остаётся ключевым драйвером цифровой трансформации ПМСП.

В рамках проекта проведено:
• **8 онлайн-обучений** на платформе ZOOM;
• **65 очных обучений** на базе ADMC с разбором ошибок и предложением путей улучшения;
• разработаны индивидуальные карты роста для МО с критическими результатами.

Проект оказывает прямое влияние на:
✔ повышение цифровой дисциплины,
✔ улучшение качества данных,
✔ укрепление управленческих компетенций,
✔ выполнение скрининговых и профилактических программ.

Заключение

Мониторинг декабря 2025 года показывает:

- **умеренный рост эффективности** среди большинства государственных организаций;
- **стойкое отставание частного сектора**;
- **снижение доли организаций с высокой эффективностью** за счёт колебаний цифровых показателей;
- **расширение разрыва между лидерами и аутсайдерами**.

Из 78 МО:
• **22** — лидируют (≥80%),
• **46** — работают на среднем уровне (50–79%),
• **10** — в критической зоне (<50%).

Система остаётся **структурно неоднородной**, процессы нестабильны и требуют усиления управленческого контроля, стандартизации данных и регулярных обучений.

Рекомендуется:

1. Усилить мониторинг МО с >10 красных индикаторов.
2. Продолжать очные обучения и аудит цифровых ошибок.
3. Внедрить еженедельный контроль качества данных внутри МО.
4. Стандартизировать работу с МИС для частных организаций.

Проект ADMC должен оставаться основным инструментом роста цифровой зрелости и повышения качества оказания медицинской помощи городу Алматы.

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	33 186	Включает все каналы: SIP, мессенджеры.
Общее количество исходящих звонков	25 522	Включает все каналы: SIP, мессенджеры.
Средняя длительность входящего звонка	00:03:59	Формат: час:минута:секунда
Средняя длительность исходящего звонка	00:02:40	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	150	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 150 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

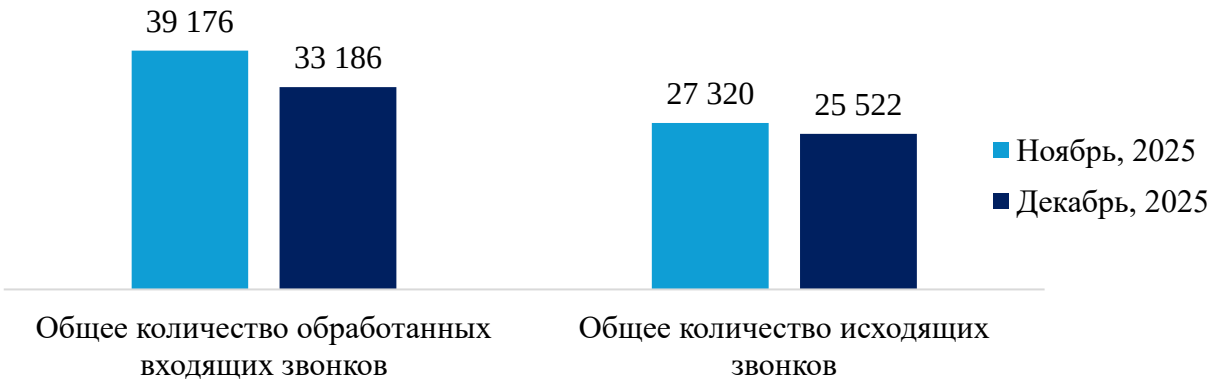


Диаграмма 17. Количество входящих и исходящих звонков отражает динамику количества входящих и исходящих звонков контакт-центра за период с 1 ноября по 31 декабря 2025 года. Данные включают все каналы связи, используемые при взаимодействии с населением (SIP и мессенджеры).

В отчетный период зафиксировано:

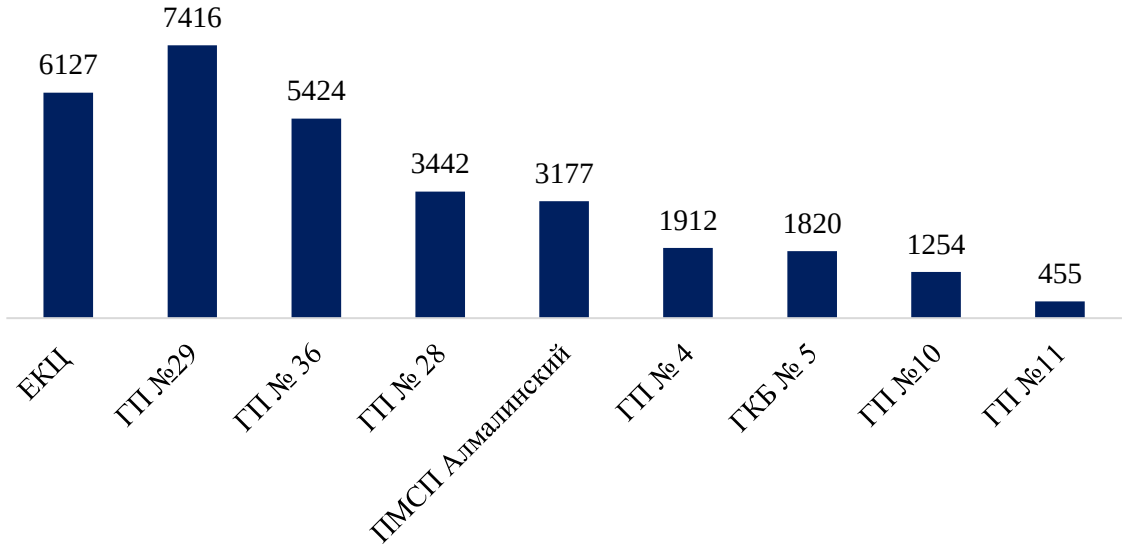
- 33186 входящих звонков
- 25522 исходящих звонков

По сравнению с ноябрём 2025 года отмечается небольшое снижение общей нагрузки на контакт-центр:

- В декабре зафиксировано 33 186 входящих звонков, что на 5 590 меньше, чем в ноябре (39 176). Несмотря на уменьшение, показатель остаётся стабильным и отражает устойчивый поток обращений.
- Объём исходящих звонков незначительно сократился с 27 320 до 25 522, при этом уровень исходящей активности остаётся практически на прежнем уровне, без существенных изменений.

Наблюдаемая динамика связана с перераспределением обращений и стабилизацией работы цифровых сервисов. Незначительное снижение вызовов обусловлено оптимизацией дистанционного мониторинга и повышением эффективности обработки, что сократило количество повторных обращений. При этом активность пользователей остаётся стабильной, а продвижение и информирование о сервисе ADMC продолжаются на постоянной основе.

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



В декабре 2025 года было зафиксировано **33 186 входящих обращения** на платформу, включая обращения через Единый контактный центр (ЕКЦ) и локальные линии ПМСП.

В центральную линию ЕКЦ поступило 6 127 обращений (18% от общего объёма), при этом основная нагрузка постепенно перераспределяется на локальные линии ЕКЦ. Среди локальных линий ПМСП:

- **ГП № 29** — лидер по количеству входящих обращений (**7 416**), 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 **5 424** и **3 442** соответственно, демонстрируя стабильную нагрузку среди крупных городских поликлиник.
- Наименьшее количество обращений зафиксировано в **ГП № 10** (**1 254**) и **ГП № 11** (**455**), 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, %

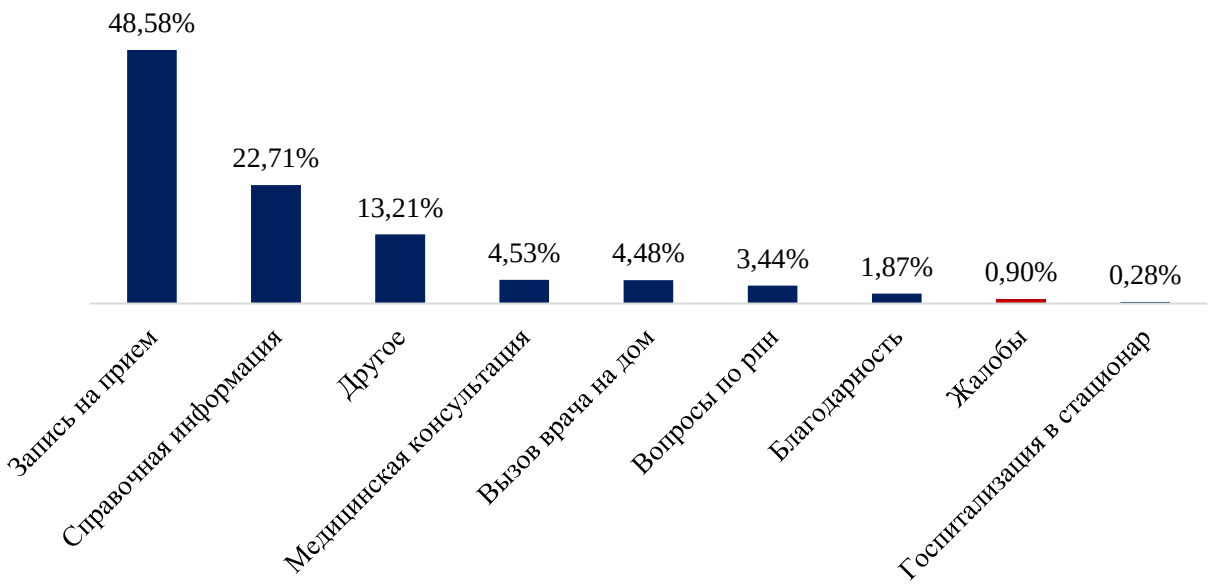


Диаграмма № 19. Статистика по категориям входящих обращений представляет распределение входящих обращений, обработанных контакт-центром, по основным категориям за отчетный период. Всего зафиксировано 33 186 входящих коммуникаций.

Наиболее частыми причинами обращения граждан стали:

- Запись на приём — 48,58%,
- Справочная информация — 22,71%,
- Обращения, классифицированные как «Другое» — 13,21%.

Остальные категории распределились следующим образом: медицинская консультация (4,53%), вызов врача на дом (4,48%), вопросы по РПН (3,44%), благодарность (1,87%) жалобы (0,90%) и запросы, связанные с госпитализацией (0,28%).

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

Отдельно выделены жалобы (150 обращений), по которым были предприняты необходимые меры реагирования и информирования заявителей.

Диаграмма № 20. Статистика по типам жалоб

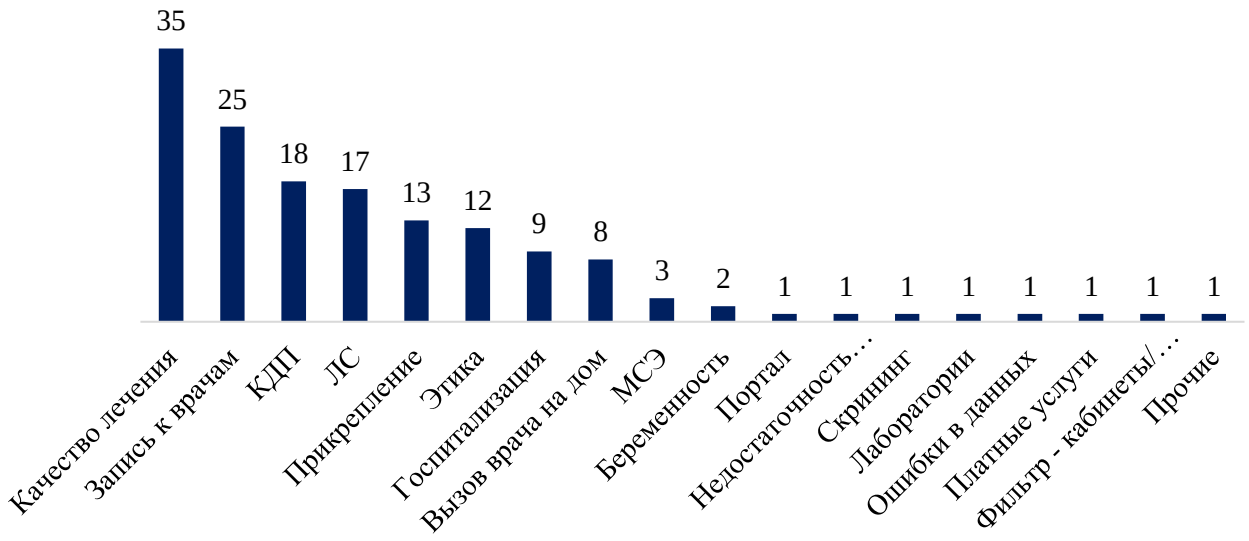


Диаграмма № 20. Статистика по типам жалоб демонстрирует распределение зарегистрированных жалоб по основным типам проблем, зафиксированных ЕКЦ в отчетном периоде. Всего обработано 150 жалоб.

Наибольшее количество жалоб связано с:
— Качеством лечения — 35 обращений (23,3%);
— Записью к врачам — 25 обращений (16,7%);
— Работой кабинета доврачебного приёма (КДП) — 18 обращений (12,0%);
— Лекарственным обеспечением (ЛС) — 17 обращений (11,3%).

Также зафиксированы жалобы по следующим направлениям:
— **Прикрепление к поликлинике** — 13;
— **Этика и общение с персоналом** — 12;
— **Госпитализация** — 9;
— **Вызов врача на дом** — 6;
— **МСЭ** — 3;
— **Беременность** — 2;
— **Портал, лаборатории, скрининг, ошибки в данных, платные услуги, фильтр-кабинеты/приёмные, прочие вопросы** — по 1 обращению

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

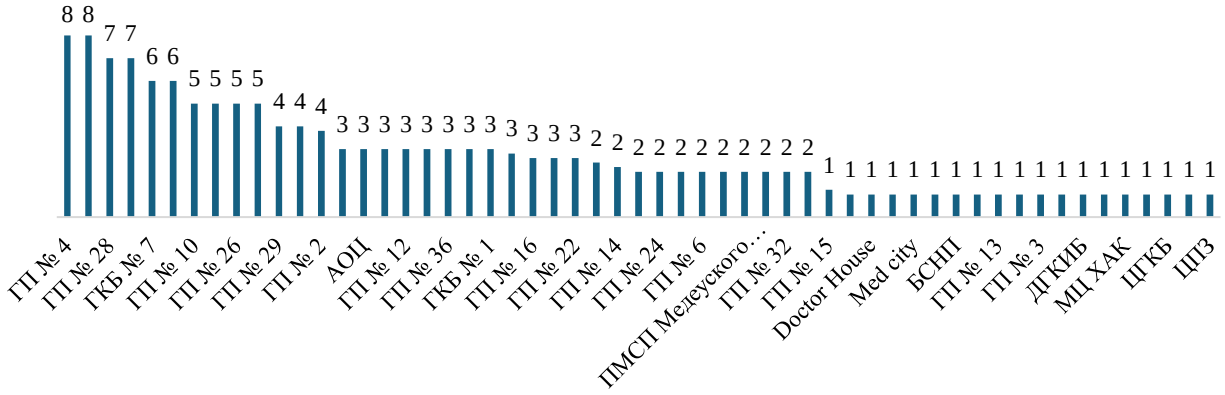


Диаграмма № 21. Количество зарегистрированных жалоб в разрезе МО демонстрирует количественное распределение жалоб, зарегистрированных контакт-центром, в разрезе медицинских организаций за отчетный период. Всего зафиксировано 150 обращений.

Наибольшее количество жалоб поступило в адрес следующих организаций:

— ГП №4, ГП №25 — 8 жалоб,
— ГП №28 и ГКБ №4 — 7 жалоб,
— ГКБ №7 и ГКБ №8 — 6 жалоб,
— ГП №10, ГП №23, ГП №26 и Керуен-Medicus — 5 жалоб

По 4 обращения зафиксировано в организациях:

ГП №29, ГП №20, ГП №2.

По 3 обращения зафиксировано в организациях:

Open Medical Channel, АОЦ, АСМЕД, ГП №12, ГП №21, ГП №36, ГП №8, ГКБ №1, ГП №33, ГП №16, ГП №17, ГП №22.

Также по 2 обращения зафиксировано в отношении:

ГП №5, ГП №14, ГКБ №5, ГП №24, ГП №30, ГП №6, ГП ВОВ,ПМСП Медеуского района, ПМСП Алмалинского района, ГП №32, ГП №27.

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	**19 542**	Совокупное количество всех категорий пациентов, состоящих на дистанционном мониторинге и патронаже за текущий месяц
Количество отказов	226	Количество случаев, когда пациент отказался от дальнейшего мониторинга и патронажа
Отказ, %	1,15%	Процент случаев, когда пациент отказался от дальнейшего мониторинга и патронажа
Количество новорожденных и детей до года на мониторинге	2 552	Дети в возрасте до 1 года, находящиеся под дистанционным наблюдением
Количество консультаций педиатром ЕКЦ	251	Количество дистанционных консультаций, проведенных педиатром ЕКЦ
Передано в ГП	50	Переданы для последующей обработки и исполнения в ПМСП
Отсутствие патронажа новорожденных	34	Патронаж специалистом сестринского дела на дому первые 3 дня после выписки и на 14 день жизни
Отсутствие патронажа детей до 1 года	373	Патронаж специалистом сестринского дела на дому в 1,5, 5 и 9 месяцев
Количество беременных женщин на мониторинге	2 052	Женщины, состоящие на дистанционном мониторинге по беременности до момента родов
Количество родильниц на мониторинге	605	Женщины в послеродовом периоде (до 42 суток после родов), состоящие на мониторинге

Метрика	Значение	Примечание
Количество консультаций акушер-гинеколога ЕКЦ беременных женщин и родильниц	74	Количество дистанционных консультаций, проведенных акушером-гинекологом ЕКЦ
Отсутствие патронажа беременных женщин	229	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	1 385	Пациенты, состоящие на диспансерном учете по хроническим заболеваниям и другим показаниям, под наблюдением врачей ПМСП и ЕКЦ
Из них, участников Программы управления заболеваниями	1 041	Пациенты с хроническими нозологиями, включенные в системную Программу управления заболеваниями с индивидуальным маршрутом наблюдения
Количество активов ССМП на мониторинге	13 108	Активов переданных ССМП (городское прикрепление)
Количество не обслуженных Активов, %	0,43%	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 декабре 2025 года в системе дистанционного мониторинга и патронажа продолжилось сопровождение пациентов из всех приоритетных целевых групп. Всего на мониторинге находилось **19 542 пациента**, что меньше ноября 2025 года, при этом произошло перераспределение акцентов между группами наблюдения.
- **Новорожденные и дети до года** - в дистанционном сопровождении находилось **2 552 детей**, что на 827 больше, чем в ноябре. Педиатрами ЕКЦ проведено **251 дистанционные консультации**, в **50 случаях** информация была передана в ПМСП для очного визита. Зафиксировано **34 случаев отсутствия первичного патронажа** и дополнительно **373 случаев отсутствия патронажа детей до 1 года**, все они переданы в соответствующие ПМСП для проверки и отработки.
- **Беременные женщины** - охват группы составил **2 052 наблюдаемых**. Проведено **74 дистанционных консультаций акушер-гинекологами ЕКЦ** (включая беременных женщин и родильниц). В ходе мониторинга выявлено **229 случаев отсутствия патронажа**, которые были переданы в ПМСП.
- **Родильницы** - под наблюдением находилось **605 женщин**, что выше ноябрьского уровня. В ходе мониторинга не были выявлены случаи отсутствия патронажа.
- **Диспансерные пациенты** - в мониторинге участвовало **1 385 пациентов**, в том числе **1 041 участников Программы управления заболеваниями (ПУЗ)**. Это

стабильная группа, для которой продолжается регулярный сбор данных и контроль состояния.

- **Активы ССМП** - на дистанционный мониторинг было передано **13 108 активов**, что выше октябрьского уровня. Доля необслуженных активов составила **0,43%**, что соответствует контролируемому порогу. Все случаи без обратной связи со стороны ПМСП фиксируются и повторно направляются для исполнения.
- **Отказы** - зафиксировано **226 случаев отказа от мониторинга**, что составляет **1,15%** от общего числа наблюдаемых. Показатель сохраняется на низком уровне и остается под контролем.

Таким образом, декабрь 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 декабре 2025 года под наблюдением находились **2 552 детей до 1 года**, что составляет 13% от общего количества пациентов на мониторинге (19 524 человека). По сравнению с ноябрем 2025 года зафиксировано увеличение численности (827 детей). Данное направление продолжает оставаться одной из ключевых категорий в рамках дистанционного патронажа.

Педиатрами ЕКЦ было проведено **251 дистанционные консультации**, а в **50 случаях** информация о состоянии ребенка была передана **в прикрепленные организации ПМСП** для очного сопровождения.

Кроме того, зафиксировано **38 обращений об отсутствии патронажа новорожденных** и дополнительно **309 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

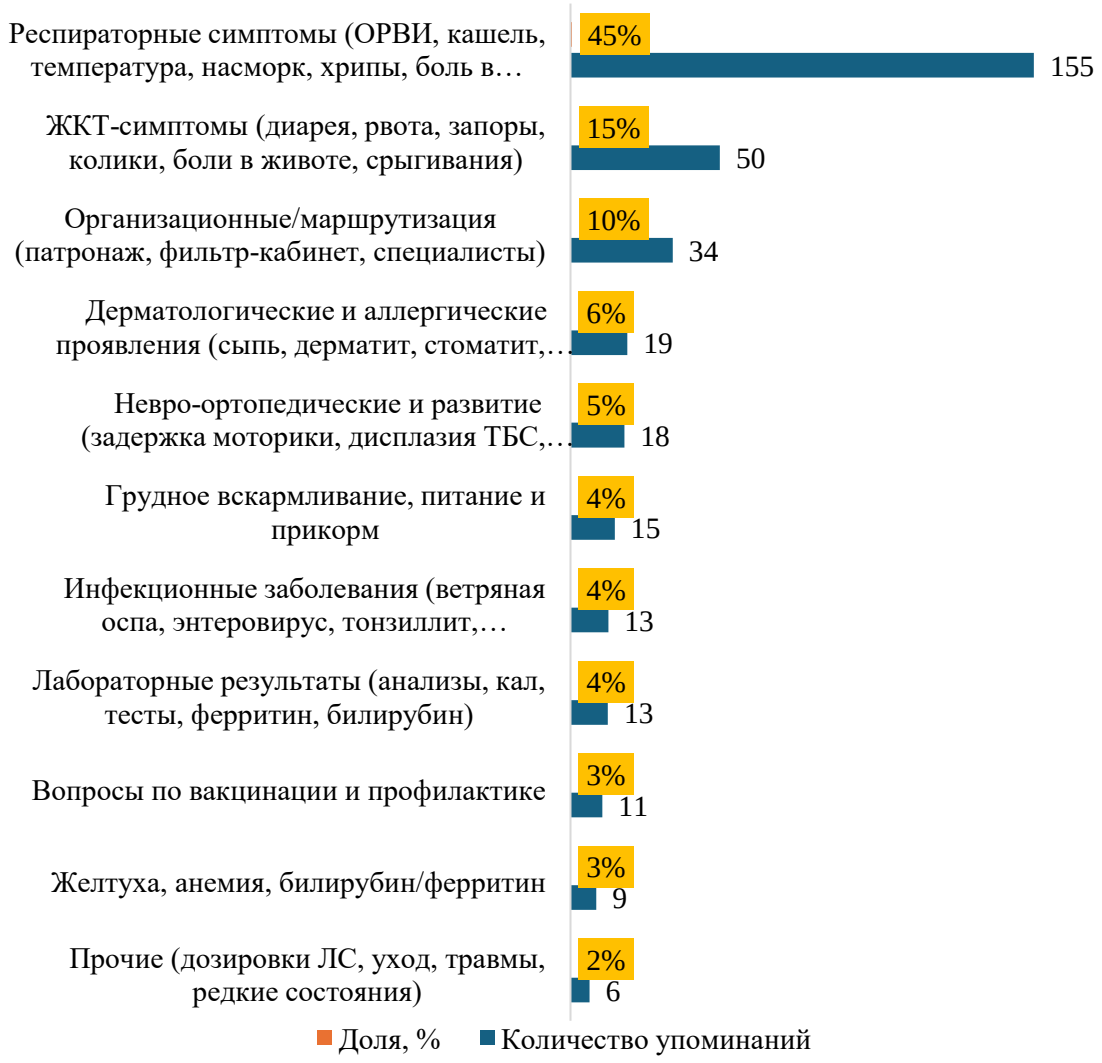


Диаграмма № 22. Статистика причин консультаций педиатром ТМЦ родителей детей до 1 года отражает структуру дистанционных консультаций педиатром Телемедицинского центра, проведенных для родителей детей первого года жизни.

Всего проведено 251 консультации, при этом зафиксировано 342 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 45% 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, 15%. Часто встречались сочетания рвоты и жидкого стула, а также вопросы по коррекции питания на фоне симптомов.
— **Дерматологические и аллергические проблемы (сыпь, дерматит, стоматит):** 6% жалоб, включая раздражения после жары, укусов и прививок.
— **Инфекции детского возраста и конъюнктивит (ветряная оспа, энтеровирус, тонзиллит, конъюнктивит):** 4% случаев.
— **Желтушка, анемия, билирубин/ферритин:** 3% обращений, преимущественно касающихся физиологической желтушки, показателей ферритина и билирубина.
— **Невро-ортопедический профиль и развитие: 5%, часто связаны с вопросами сна, гипервозбудимости и задержки развития.**
— **Прочие жалобы (дозировки ЛС, уход, травмы, редкие состояния):** единичные случаи, 2%.

2) Вакцинация и профилактика

Доля вопросов: 3% 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 10% 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

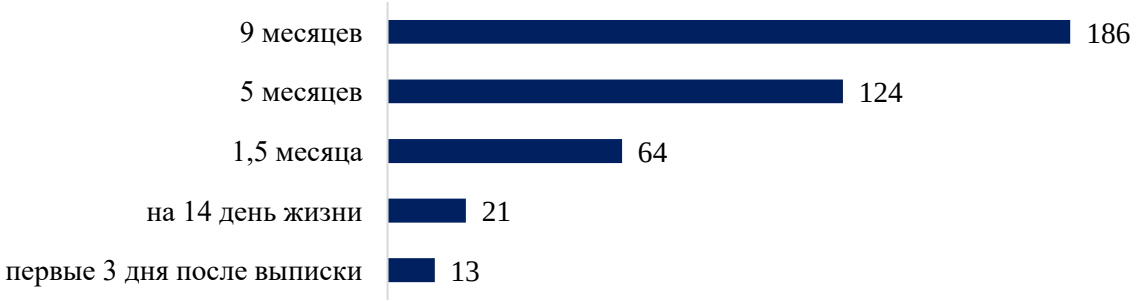
Небольшая доля – 4%. Много вопросов по **лактации и отказу от груди, смеси/искусственное вскармливание, введению прикорма**, оценке **недостаточной прибавки веса**. Часто питание обсуждалось в связке с **запором, частым срыгиванием, коликами и витамином D** (режим, доза).

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

Категория составила 4% 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. 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.

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:

- **846 детей (48%)** находятся на грудном вскармливании;
- **80 детей (5%)** - на искусственном вскармливании;
- **833 детей (47%)** - 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. Выявлены следующие группы:

- **31 детей** с функциональными отклонениями, не требующими медикаментозного лечения;
- **7 детей** с хроническими заболеваниями в компенсированной форме;
- **2 ребенка** с тяжелыми хроническими заболеваниями или инвалидностью.

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 **630 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 декабре 2025 года зарегистрировано около **11 случаев поствакцинальных реакций**, распределенных по возрастным категориям:

- в возрасте **1–3 месяцев** – 5 случаев;
- в возрасте 4-6 месяцев – 8 случаев;
- в возрасте **7–12 месяцев** – 19 случаев;
- в возрасте **более года** – 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 (2 522 пациенток) и родильницами (605 женщин в послеродовом периоде), находившимися на мониторинге в декабре 2025 года.

Диаграмма № 24. Статистика причин консультаций акушер-гинекологом ЕКЦ беременных женщин и родильниц

Диаграмма № 24. 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 74 консультаций.

В декабре 2025 года зафиксировано 74 консультаций акушеров-гинекологов, проведенных в рамках дистанционного мониторинга беременных женщин (2 552 пациентки) и родильниц (605 женщин в послеродовом периоде).

Наиболее частыми причинами обращений являлись:

- **Нарушения менструального цикла и послеродовый период**
  - задержка или обильность менструаций, длительные кровотечения, болезненность во время цикла;
  - восстановление цикла после родов или прекращения грудного вскармливания;
  - послеродовые осложнения: боли после разрывов или кесарева сечения, кровотечения, жалобы на рубец, отёки, головокружения;
  - лактостаз, болезненное сцеживание, трудности с грудным вскармливанием.
- **Акушерские осложнения и угрожающие состояния**
  - тянущие и острые боли внизу живота, кровянистые выделения;
  - гипертонус матки, угроза выкидыша, предлежание плода, симфизит;
  - токсикоз (тошнота, рвота, изжога, боли в пояснице), маловодие, анемия, варикоз, отёки конечностей.
- **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);
  - вопросы о приёме препаратов, витаминов, железа, допуске к перелёту.
- **Гинекологические и репродуктивные вопросы вне беременности**
  - молочница, зуд, боли, цистит, воспалительные симптомы;
  - вопросы о контрацепции, побочных реакциях, гормональном фоне;
  - консультации по результатам анализов, обследованию молочных желез, цервикальному каналу.
- **Послеродовое и грудное вскармливание**

- вопросы по лактации и прекращению ГВ;
- жалобы на качество молока, болезненное сцеживание, лактостаз.

– **Жалобы на общее состояние**
  - головная боль, бессонница, слабость, простуда, аллергия, диарея;
  - боли в пояснице, копчике и суставах;
  - повышение давления, АГ 1 ст., варикоз;
  - жалобы на зуд кожи, выделения с неприятным запахом, ангину.

– **Организационные вопросы**
  - трудности с записью к врачу (акушер-гинеколог, кардиолог, терапевт);
  - нехватка специалистов в ПМСП (кардиолог, терапевт), задержка с анализами;
  - отсутствие добавления в чат для беременных, из-за чего женщины пропускали информацию о сроках скринингов;
  - просьбы о содействии в маршрутизации обращений.

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	32%
Послеродовый период и менструальный цикл	осложнения после родов (разрывы, геморрой), восстановление цикла, боли, лактостаз, выделения	15%
Ведение беременности и состояние плода	шевеления плода, скрининги, УЗИ, подготовка к родам, допуск к перелетам, задержка со скринингом	18%
Общее состояние и сопутствующие жалобы	головные боли, бессонница, диарея, ОРВИ, аллергия, низкий гемоглобин, АГ 1 ст.	12%
Организационные вопросы	нехватка специалистов (кардиолог, терапевт), запись к врачу, маршрутизация анализов, чаты для беременных	11%
Грудное вскармливание и лактация	лактостаз, болезненное сцеживание, прекращение ГВ, оценка качества молока	4%
Гинекологические и репродуктивные вопросы вне беременности	витамины, побочные эффекты от контрацептивов, цервикальный канал, анализы	8%

Таким образом, наибольшая доля обращений (около 32%) приходилась на акушерские осложнения и угрожающие состояния, что подчёркивает актуальность жалоб, связанных с болями, выделениями и рисками для течения беременности. Значительная часть (порядка 18%) касались ведения беременности и состояния плода. Около 15% обращений относились к послеродовому периоду и менструальному циклу, включая вопросы о болях после кесарева сечения, восстановлении цикла и характере выделений. Примерно 12% обращений включали жалобы на общее самочувствие. 11% обращений касались организационных вопросов. Остальные случаи (≈12%) включали жалобы на общее самочувствие, организационные трудности и единичные обращения вне основных категорий.

Диаграмма № 25. Количество проконсультированных акушер-гинекологом ЕКЦ беременных женщин и родильниц в разрезе ПМСП

Диаграмма № 25. 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 № 29 – 7 консультаций,
- Городская поликлиника № 1 — 5 консультаций;
- Городские поликлиники № 10, № 12 и № 4 — по 4 консультации;
- ГП № 2, № 17, № 23 и № 36 — по 3 консультации.

Значительное число обращений также зафиксировано в других организациях, включая ГП № 5, № 33, ГП ВОВ, ГП № 3, АзияМед, ГП № 7, ГП № 22, ГП № 14, № 11, № 32, № 15, № 18, № 20, № 21, № 30, № 26, № 6, № 24, № 8, № 19, ГП № 25 и другие медицинские организации — по 1–2 обращения каждая.

Отдельно выделена категория «Областная поликлиника» (3 консультации), что указывает на обращения женщин, обслуживающихся вне городской сети ПМСП и прикреплённых к учреждениям области.

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 **25 случаях**;

— **На сроке 32 недель** — в **204 случаях**.

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

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 ходе мониторинга и дистанционного патронажа были зафиксированы и классифицированы жалобы беременных женщин. Зарегистрированы как частые неспецифические симптомы, характерные для физиологического течения беременности, так и признаки, требующие повышенного внимания и немедленной очной оценки.

Наиболее распространённые жалобы:

- Слабость, утомляемость;
- Тошнота, рвота;
- Изжога, вздутие живота, метеоризм;
- Повышенное или пониженное артериальное давление;
- Ощущение «тонуса» матки;
- Боли внизу живота или в пояснице;
- Кровянистые выделения;
- Головная боль;
- Головокружение, потемнение в глазах;
- Нарушения стула (запоры или частый жидкий стул);
- Учащённое сердцебиение (тахикардия);
- Боль или жжение при мочеиспускании;
- Слабая или чрезмерная активность плода.

Опасные признаки, требующие экстренного реагирования со стороны ПМСП:

- Резкая боль внизу живота или в пояснице;
- Тёмные/бурые выделения с болями внизу живота (угроза выкидыша или отслойка плаценты).

Таблица № 46. Классификация жалоб беременных женщин, %

Группа	**Симптомы / жалобы**	**Характеристика**	**Доля (%)**
Частые физиологические	слабость, утомляемость; тошнота, рвота; головная боль; изжога, вздутие живота, метеоризм; повышение температуры тела (умеренное); запоры или наоборот частый жидкий стул; отёки конечностей и лица.	Симптомы, характерные для физиологического течения беременности. Подлежат наблюдению.	61%
Условно настораживающие	боли внизу живота или в пояснице (умеренные, периодические); сочетание слабости с болями или нарушениями пищеварения.	Жалобы, которые могут указывать на осложнения. Требуют контроля со стороны ПМСП.	32%
Тревожные признаки	резкая боль внизу живота или в пояснице; выраженная тошнота и рвота, сопровождающиеся слабостью; боли с повышением температуры тела.	Требуют немедленного реагирования, экстренной консультации и возможной госпитализации.	7%

Таким образом, в декабре структура обращений несколько изменилась по сравнению с октябрём: доля физиологических симптомов увеличилась до 61%, при этом снизилась доля условно настораживающих жалоб (до 32%). Небольшая часть обращений (около 7%) относилась к тревожным признакам, требующим немедленного реагирования и дополнительного наблюдения.

В рамках дистанционного мониторинга проводится оценка уровня риска беременных женщин с учетом медицинских, акушерских и социальных факторов. Такая классификация позволяет дифференцировать интенсивность наблюдения и своевременно реагировать на возможные осложнения.

Таблица № 47. Количество женщин по категориям рисков

Уровень риска	**Количество пациенток**	**Характеристика**
Умеренный	60	Пациентки с отдельными факторами риска (соматические заболевания в анамнезе, эпизодические осложнения), требующие регулярного наблюдения и профилактических консультаций.
Высокий	1	Женщина с выраженными осложнениями или наличием факторов, представляющих угрозу для течения беременности. Требует индивидуального сопровождения, усиленного мониторинга и тесного взаимодействия с акушером-гинекологом.

Большинство беременных женщин находится в группе **умеренного риска**, что указывает на относительно стабильное течение наблюдений. При этом каждый случай высокого риска берется под особый контроль с организацией усиленного мониторинга и маршрутизацией на очные консультации.

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 1 385 диспансерными пациентами, включенными в патронажную модель наблюдения в рамках деятельности центральной группы ЕКЦ в декабре 2025 года. Из них 1 041 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.

Мониторинг осуществлялся по состоянию здоровья на момент взаимодействия.

В рамках дистанционного мониторинга и патронажа диспансерных пациентов было проанализировано **265 индивидуальных жалоб и состояний**, зафиксированных в анкетах и телефонных опросах. Все пациенты находились под наблюдением по одному или нескольким хроническим заболеваниям.

Наиболее частые жалобы:

– **Повышение артериального давления (АД) — 91 случаев (34,3%)**
Включает хронически повышенное АД, эпизоды скачков давления, сочетания с головной болью, сердечной болью и тахикардией.

– Боли в опорно-двигательном аппарате и пояснице — 33 случая (12,5%)
Тянущие, острые или хронические боли в спине, суставах и мышцах, включая невралгии и боли после нагрузки.

– Боли в области живота, почек и ЖКТ — 22 случая (8,3%)
Включают боль в животе, дискомфорт в кишечнике, жалобы на почки, желудок и сопутствующие симптомы.

– Респираторные жалобы:
• Астма – 23 случая (8,7%)
Хроническое течение, нередко в сочетании с ХОБЛ и одышкой.
• Одышка / затруднение дыхания — 16 случаев (6,0%)

Часто сопровождает респираторные и кардиальные нарушения

• ХОБЛ — 9 случаев (3,4%)

– Кардиальные симптомы:

• Боли в области сердца / грудной клетке — 23 случая (8,7%)
Иногда в сочетании с повышенным АД.

• Тахикардия / аритмия — 4 случая (1,5%)

• ИБС (ишемическая болезнь сердца) — 6 случаев (2,3%)
• Инсульт / микроинсульт (анамнез) — 2 случая (0,8%)

– Метаболические нарушения:
• Сахарный диабет / гипергликемия — 7 случаев (2,6%)
• Пониженное АД — 7 случаев (2,6%)

– Неврологические и общие жалобы:
• Головная боль / головокружение — 5 случаев (1,9%)
• Общие жалобы (слабость, стресс, утомляемость) — 13 случаев (4,9%)

– Онкология – 2 случая (0,8%)
Единичные упоминания злокачественных заболеваний.

– Прочие жалобы – 2 случая (0,8%):
Несистематизированные состояния, не подходящие под отдельные категории.

В рамках анализа обращений диспансерных пациентов за **декабрь 2025 года** выявлено, что значительная доля пациентов состоит сразу на нескольких диспансерных учетах. Наличие двойных и тройных диагнозов формирует высокий риск осложнений и требует персонализированного наблюдения со стороны ПМСП и ЕКЦ.

Особое внимание уделено сочетаниям, при которых одно заболевание утяжеляет течение другого (например, гипертония и сердечная недостаточность или ХОБЛ и СД). Для

таких пациентов необходима координация специалистов, регулярный контроль терапии и проактивный мониторинг.

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

- **Пенсионеры** – **796 человек (≈71,6%)**. Несмотря на небольшое увеличение доли по сравнению с ноябрём (71,2%), пенсионеры по-прежнему составляют основную группу мониторинга.
- **Категория «другое»** – **143 пациента (≈12,8%)**. Вероятно, сюда вошли временно нетрудоспособные, лица без уточнённого статуса, а также смешанные социальные группы.
- **Работающие граждане** – **133 человек (≈12,0%)**. Этот показатель держится на достаточно высоком уровне и отражает постепенное расширение охвата трудоспособного населения.
- **Лица с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды)** – **29 пациента (≈2,6%)**. Эта социально уязвимая категория требует персонализированного патронажа.
- **Домохозяйки - 7** случаев (**≈0,6%**).
- **Безработные - 3** случая (**≈0,3%**).

Структура социального статуса пациентов в декабре 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 **72 пациентов (≈62,6%)**. Это наиболее распространённый фактор риска, связанный с прогрессированием гипертонии, ожирения и диабета.
- **Нарушение режима сна – 24 пациента (≈20,9%).** Является одним из значимых поведенческих факторов, влияющих на общее состояние здоровья.
- **Курение активное** — **11 пациента (≈9,6%)**. Фактор значим с точки зрения прогрессирования ХОБЛ, ИБС и онкозаболеваний.
- **Курение пассивное** — **5 пациентов (≈4,3%)**. Отражает наличие дополнительного негативного фона в быту.
- **Нерациональное питание** — отмечено у **2 пациентов (≈1,7%)**. В анкетах чаще указывались переедание, избыток соли и жирной пищи, нерегулярное питание.
- **Упоминания употребления алкоголя** — 1 **случай (≈0,9%)**, что требует индивидуальной профилактической работы.

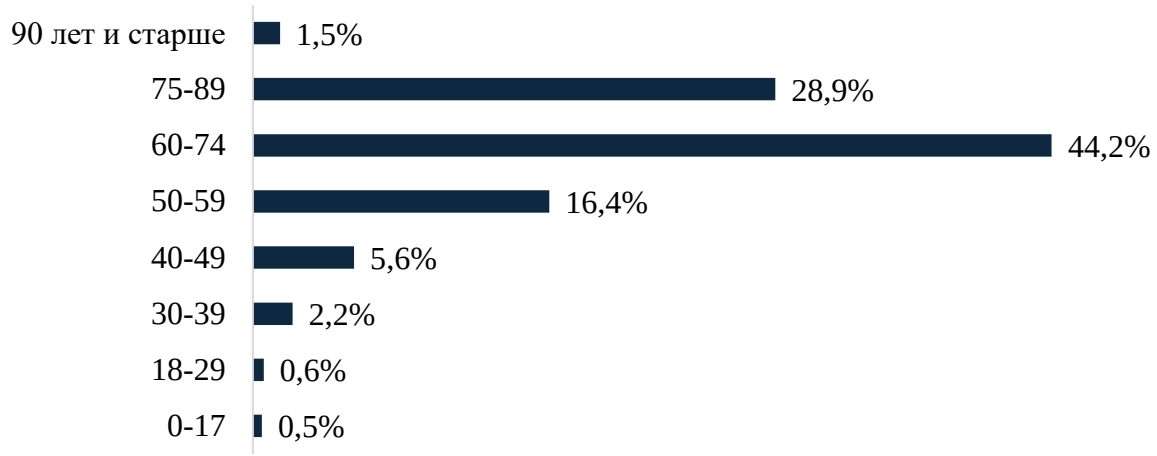
Совокупно **поведенческие факторы риска выявлены у 115 пациентов**, что составляет ≈8,3% от всей наблюдаемой выборки. Наибольший удельный вес приходится на низкую физическую активность, нарушение режима сна и курение. Нерациональное

питание и употребление алкоголя встречаются 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 № 26. Возрастная структура диспансерных пациентов



- **0–17 лет — 0,5%.** 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 — 0,6%** и **30–39 лет — 2,2%.** Молодые группы остаются немногочисленными. Среди них чаще всего встречаются ранние формы гипертонии, сахарного диабета, а также пациенты с наследственными заболеваниями.
- **40–49 лет — 5,6%.** Доля умеренная, но именно в этом возрасте фиксируются первые осложнения хронических заболеваний, требующие регулярного контроля.
- **50–59 лет — 16,4%.** Начинается резкий рост распространённости хронических патологий. Пациенты этой группы всё чаще нуждаются в постоянном дистанционном наблюдении.
- **60–74 года — 44,2%.** 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 — 28,9%.** Вторая по численности группа. Здесь сосредоточены пациенты, требующие патронажа на дому, помощи с приёмом препаратов и социального сопровождения.
- **90 лет и старше — 1,5%.** 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 73% выборки**), что подтверждает приоритет работы с пациентами высокого риска.

Среди пациентов, находящихся под дистанционным мониторингом, **значительное большинство - 1 041 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 **60% пациентов**, что остаётся самым распространённым элементом самоконтроля. Пациенты регулярно фиксируют давление и уровень сахара, что позволяет своевременно выявлять отклонения.
- **Диета + измерения** — **около 25%** всех ответов. Эта комбинация является устойчивой привычкой у пациентов с гипертонией и диабетом.
- **Только физическая активность** — **≈10%**.
- **Полный комплекс (диета + измерения + физнагрузка)** — **около 5%**, что указывает на формирование у части пациентов системного подхода к самоменеджменту.

Большинство пациентов в декабре демонстрируют выполнение базовых рекомендаций по самоконтролю - прежде всего регулярное измерение артериального давления и уровня сахара. Вместе с тем, лишь около малая часть участников практикует комплексный подход, совмещая измерения с соблюдением диеты и физической активностью. Это подчеркивает необходимость дальнейшей образовательной работы и мотивации пациентов в рамках дистанционного патронажа, с акцентом на формирование устойчивых поведенческих привычек и расширение спектра самоконтроля.

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 **508 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 **377 человек** четко придерживаются назначений, не меняя схему приема самостоятельно.

Лишь **11 пациентов** сообщили об отказе от приема препаратов, что составляет менее 1% от общего числа, - низкий показатель, подтверждающий высокую приверженность терапии.

Прием по назначению и причины несоблюдения:

- **927 пациентов** принимают лекарства по назначению врача;
- **25 человек** указали, что пропускают прием - такие случаи требуют дополнительной проработки со стороны ПМСП;
- Случаев отсутствия выдачи препаратов или нахождения вне учета не выявлено;
- **37 пациентов** отметили, что не принимают препараты вовсе (возможно, в силу отсутствия показаний).

Большинство пациентов демонстрируют высокую приверженность к терапии, принимая препараты строго по назначению. Однако более трети 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 декабре 2025 года было обработано 13 108 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 № 27. Статусы обслуживания Активов ССМП (городское прикрепление)

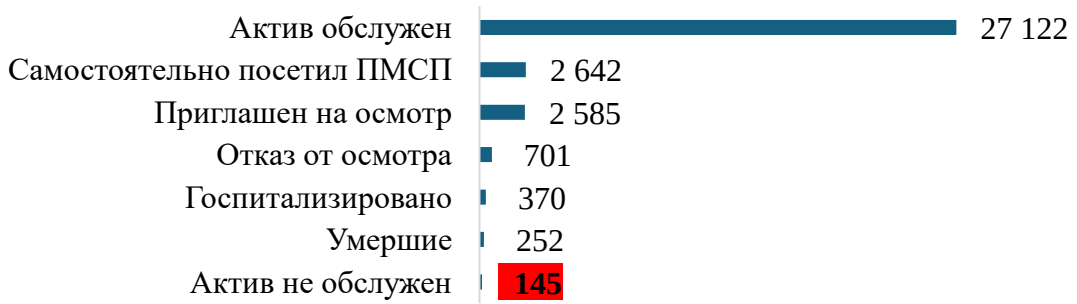


Диаграмма № 27. Статусы обслуживания Активов ССМП (городское прикрепление) отражает результаты обработки обращений пациентов, по которым ранее осуществлялся выезд бригады скорой медицинской помощи, с последующим мониторингом их состояния и взаимодействием с ПМСП.

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

- **Актив обслужен (27 122):** основная часть пациентов получила визит врача или медицинской сестры на дому. Проведены осмотры, при необходимости даны назначения и рекомендации.
- **Самостоятельно посетил ПМСП (2 642):** пациенты самостоятельно обратились в амбулаторное учреждение без ожидания визита на дом и получили необходимое медицинское сопровождение.
- **Приглашён на осмотр (2 585):** пациентам было предложено самостоятельно посетить организацию первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) для очной консультации.
- **Отказ от осмотра (701):** часть пациентов отказалась от дальнейшего взаимодействия с участковой службой по собственному желанию.
- **Госпитализировано (370):** пациенты были направлены или самостоятельно госпитализированы в стационар для оказания медицинской помощи.
- **Умершие (252):** по данным мониторинга, часть активов выведена из учёта в связи со смертью пациента.
- **Актив не обслужен (145):** зафиксированы случаи, когда ПМСП не выполнило регламентированный контакт в установленные сроки.

В ходе выборочных обзвонов выявлено **145 необслуженных актива**, что требует детальной проверки со стороны соответствующих ПМСП и усиления контроля исполнения графика визитов.

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 № 48. Ключевые операционные показатели телемедицинского сервиса

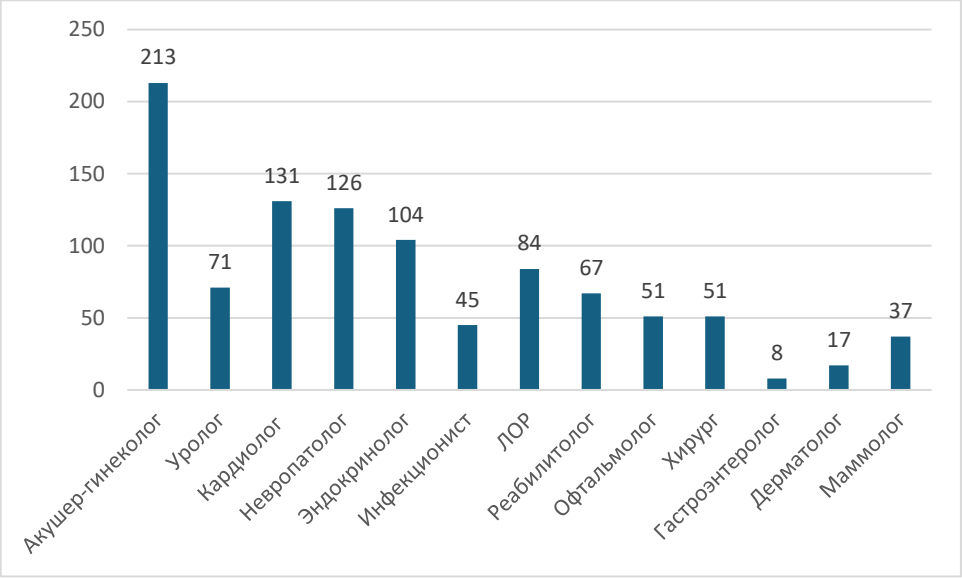
Метрика	Значение	Примечание
Совокупное число сессий телемедицинского сервиса видеозвонков	1005	Общее количество видеоконсультаций, проведенных в отчетном периоде, из них:
Обучено специалистов	106	По заявкам от медицинских организаций
Доступность телемедицинского сервиса видеозвонков	95%	Доля успешно 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.

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

Таблица № 49. 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"

Диаграмма № 28. Проведенные телемедицинские консультации по специалистам



Исходя из статистических данных, представленных в диаграмме № 28, выявлено осуществление видеозвонков **в разрезе специальностей**:

Специальность	**Количество**
Акушер-гинеколог	213
Уролог	71
Кардиолог	131
Невропатолог	126
Эндокринолог	104
Инфекционист	45
ЛОР	84
Реабилитолог	67
Офтальмолог	51
Хирург	51
Гастроэнтеролог	8
Дерматолог	17
Маммолог	37
Итого	**1005**

Показатели подтверждают востребованность удалённых консультаций узких специалистов различного профиля.

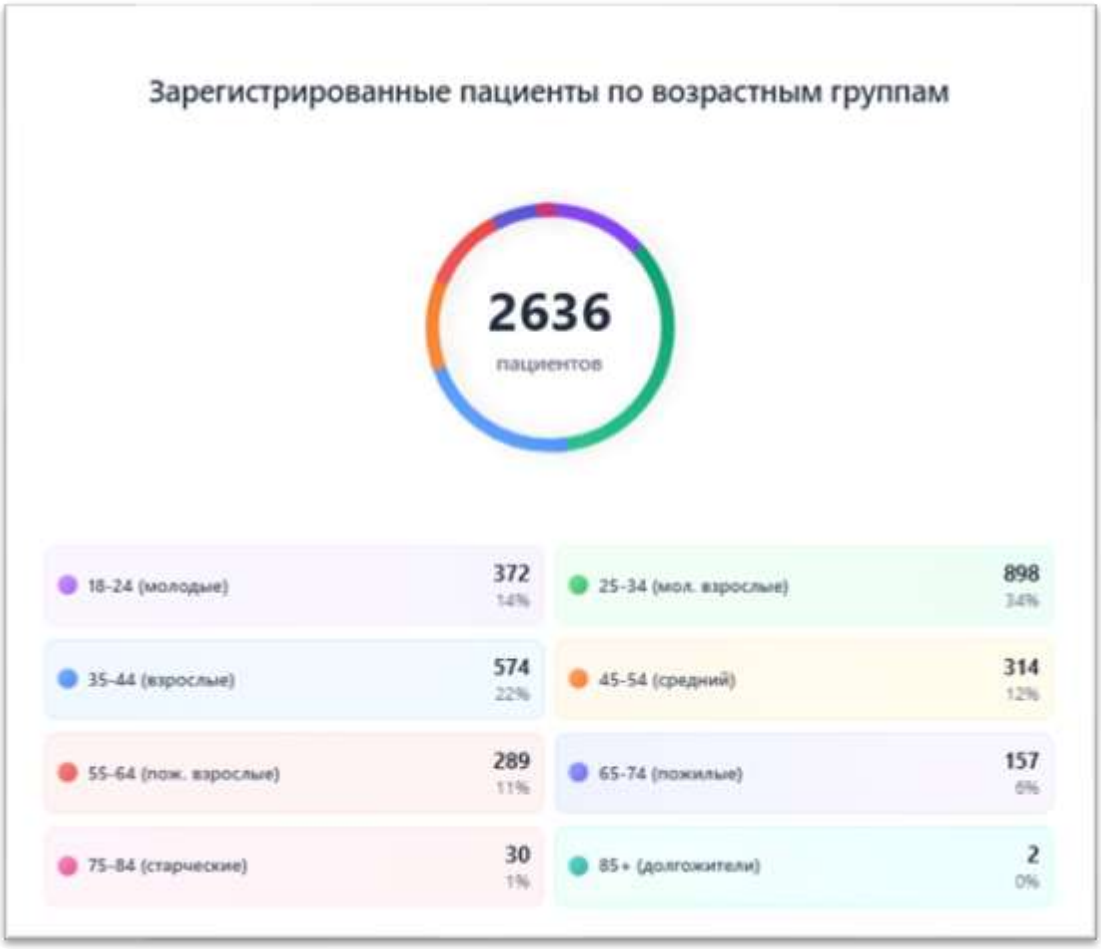
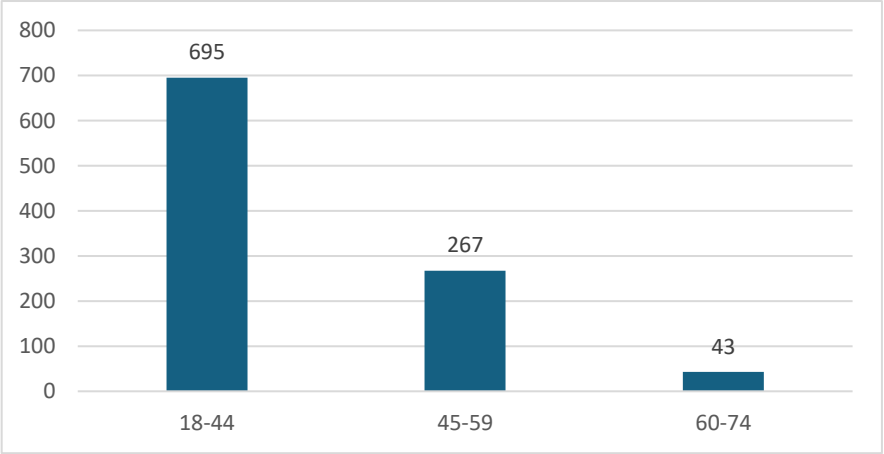


Рисунок. Зарегистрированные возрастные группы пациентов с 01.06.2025

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

Возраст пациентов	**Количество телемедицинских консультаций**
18-44	695
45-59	267
60-74	43

Диаграмма № 29. 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.

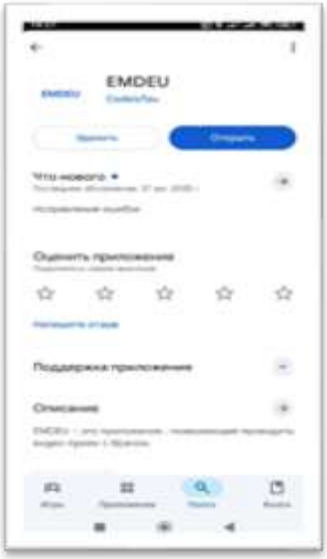
2.4. Мобильное приложение пациента

Таблица № 51. Ключевые операционные показатели по использованию мобильного приложения

Метрика	Значение	Примечание
Общее количество установок приложения	3410	На Android (1210) и iOS (2200)
Средняя оценка приложения	4.9	Среднее значение из всех оценок

Диаграмма № 30. 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.

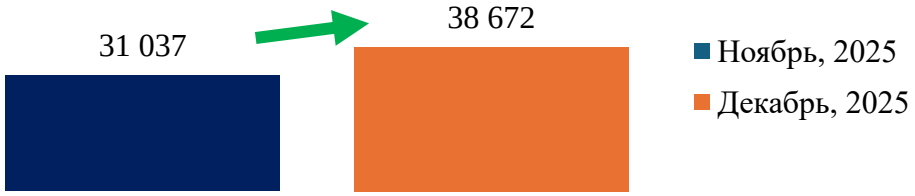
Таблица № 52. Ключевые операционные показатели автоматизированного обзвона пациентов голосовыми роботами применяется для информирования населения о возможности прохождения скринингов и получения согласия на участие

Метрика	Значение	Примечание
Общее количество обзвонов пациентов	301 981	Общее количество обзвонов пациентов голосовыми роботами
Количество контактов голосовыми роботами с пациентами	69 697	Количество состоявшихся диалогов
Количество успешных контактов голосовыми роботами с пациентами	38 672	Дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа
% успешных звонков	12,81 %	Дозвон до пациента роботом и получение согласия или отказа
Количество пациентов, подтвердивших согласие на прохождение скрининга	23 880	Ответ "Да" или иное голосовое подтверждение
Количество пациентов, отказавшихся от скрининга	14 689	Ответ "Нет" или иное голосовой отказ
Пациенты, которые прошли скрининг	12 205	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 № 31. Динамика количества всех обзвонов пациентов с использованием голосовых роботов за ноябрь и декабрь 2025 года.

Диаграмма № 32. Динамика количества успешных контактов с пациентами за ноябрь и декабрь 2025 года



В рамках кампании:

- В декабре **произведено 301 981 обзвонов** пациентов с использованием голосовых роботов. Данный показатель демонстрирует рост активности по сравнению с ноябрем (296 621), что связано с расширением контактной базы на завершающем этапе кампании.
- В **69 697 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. Фактический контакт с пациентами состоялся в 69 697 случаях – абоненты приняли вызов и прослушали информацию робота. Это значение также превышает ноябрьский уровень (48 973), что подтверждает стабильный интерес аудитории и устойчивость сценариев взаимодействия.
- **38 672** звонка классифицированы как **успешные**, то есть робот получил однозначный ответ (согласие или отказ). Этот показатель вырос относительно ноября (31 037), что отражает повышение качества классификации и улучшение точности распознавания ответов.
- **Процент успешных звонков составил 12,81%**, что выше, чем в предыдущем месяце, и подтверждает эффективность алгоритмов дозвона даже при увеличении объема обзвонов.
- **23 880 пациента подтвердили согласие на прохождение скрининга**. Это больше, чем в ноябре (12 720), и указывает на сохраняющийся высокий уровень вовлеченности населения в профилактические мероприятия.
- Число отказов составило **14 689**, что заметно ниже ноябрьского уровня (18 317). Снижение этого показателя при росте количества обзвонов говорит о более качественной работе сценариев и улучшенной точности донесения информации.
- **Факт прохождения обследования подтвердили 12 205 пациентов**. Рост данного показателя подтверждает повышение конверсии самоотчетных ответов и эффективность финальных этапов кампании.

Декабрь демонстрирует улучшение всех ключевых операционных метрик по сравнению с ноябрем: увеличилось количество обзвонов, фактических контактов, успешных диалогов, подтверждений согласия и подтвержденных случаев прохождения процедуры. Одновременно с этим наблюдается снижение числа отказов, что является позитивным индикатором качества коммуникации.

Диаграмма 33. Статистика по итоговым статусам состоявшихся диалогов с пациентами в рамках обзвона на скрининги

Диаграмма 33. 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 декабре 2025 года:

— Общее количество **состоявшихся диалогов с пациентами составило 69 697 случая**, что выше ноябрьского показателя (48 973).
— **23 983 пациента подтвердили согласие на участие** в процедурах, что значительно выше ноябрьского уровня (12 720), при этом доля положительных ответов среди состоявшихся диалогов остается стабильной и демонстрирует рост эффективности кампании.
— **12 205 пациентов сообщили о факте прохождения скрининга**, что также превышает ноябрьское значение (5 637) и подтверждает устойчивый интерес к участию в профилактических программах.
— **14 689 пациентов отказалось от прохождения скрининга** (в ноябре – 18 317). Снижение числа отказов демонстрирует эффективность голосовых роботов при увеличении общей активности кампании.
— **6 300 пациента были уведомлены голосовым роботом** (в ноябре – 4 198), что отражает сохранение информационного охвата аудитории.

— Дополнительно зафиксированы также другие категории ответов: **некорректная информация** – 2 919, **другая фраза** – 2 153, **просили не звонить** – 871, **уже звонили** – 894, **заняты** – 1 895, **застрахованы** – 2 714, **другое** – 399, **ненормативная лексика** – 183, **оставили только отзыв** – 82, **проживают в другом месте** – 410.

Таким образом, декабрь характеризуется переходом кампании в завершающую фазу **при одновременном росте ключевых показателей вовлеченности и конверсии**.

Доля согласий составила 34% от всех состоявшихся диалогов, что выше ноябрьского уровня (26%). Увеличение объёмов подтверждений и фактов прохождения процедур подтверждает эффективность автоматизированных обзвонов как инструмента информирования и мотивации пациентов.

3. Ключевые показатели эффективности

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

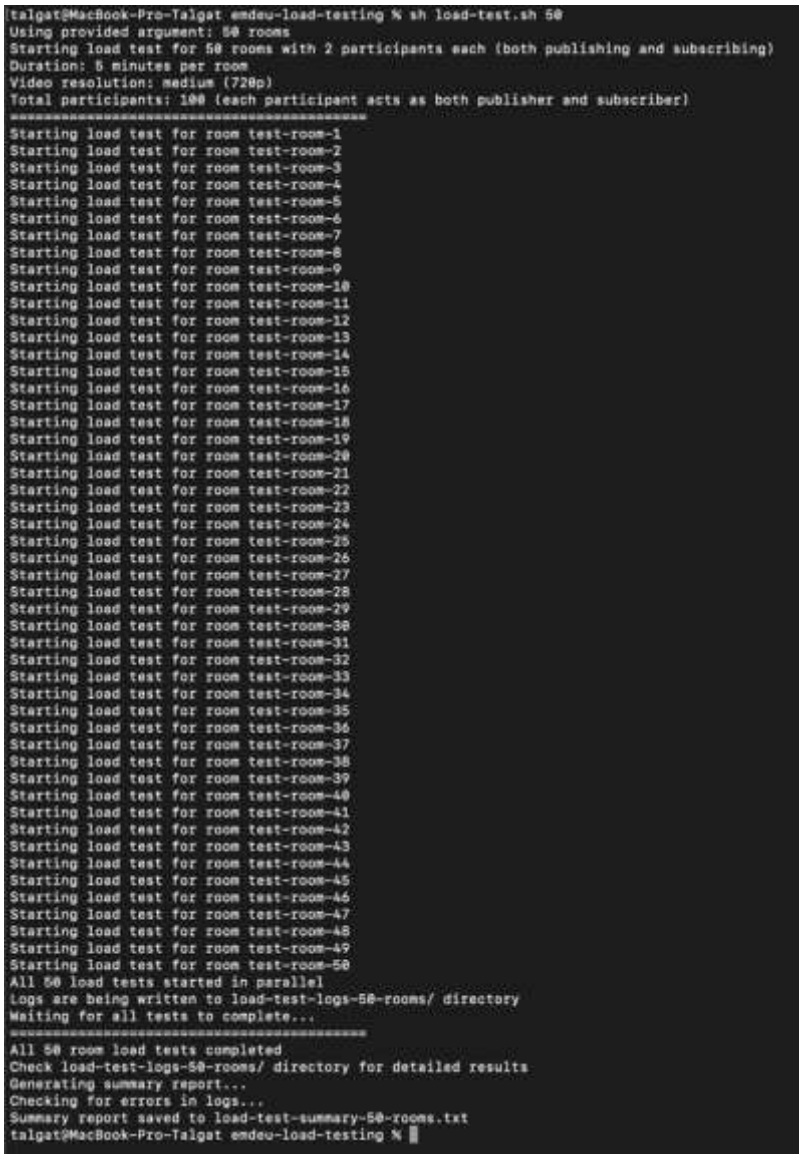
3.1. Не менее 100 одновременных подключений (видеозвонки) на Платформе

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».

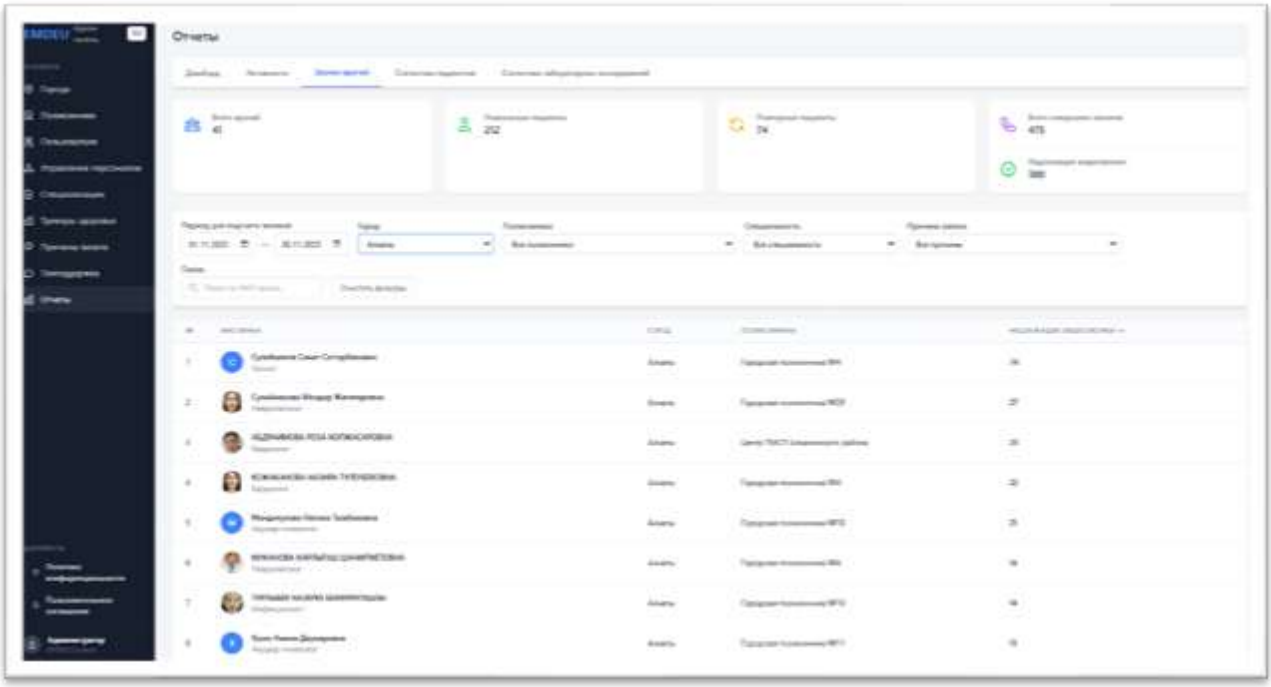
Документ содержит данные системных логов, подтверждающие достижение заданной нагрузки в рамках тестирования.

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 31 декабря 2025 года осуществлено 1005 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.

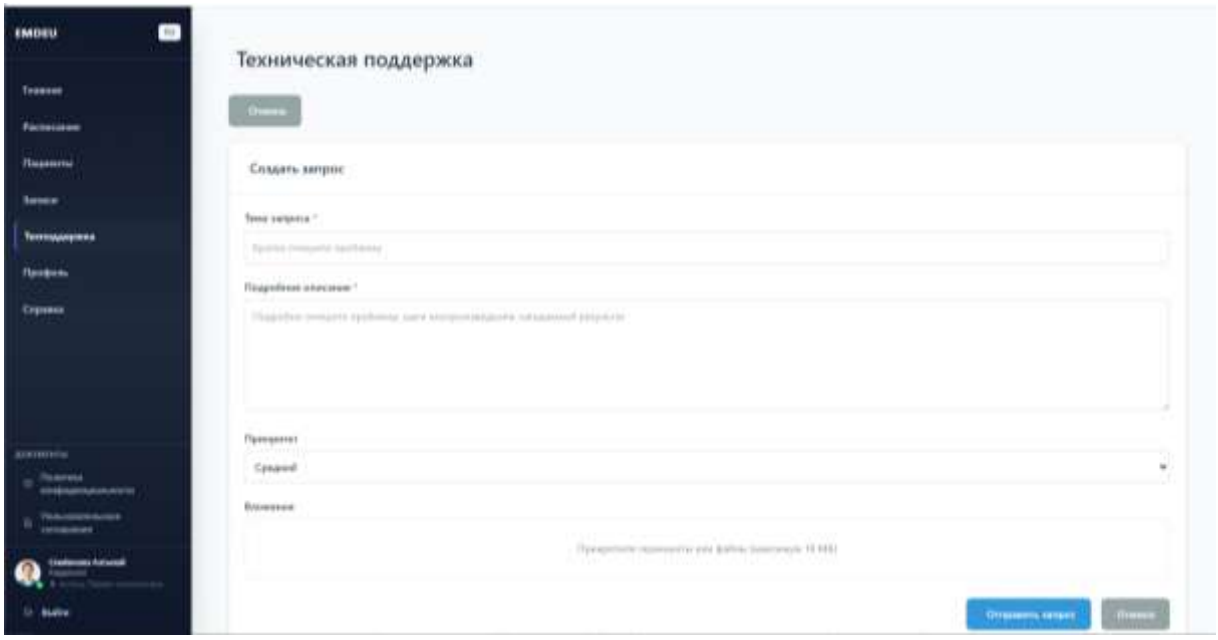


Рисунок. Форма отправки запросов в техническую службу поддержки (скриншот системы).

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 декабрь: 1005.

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%.

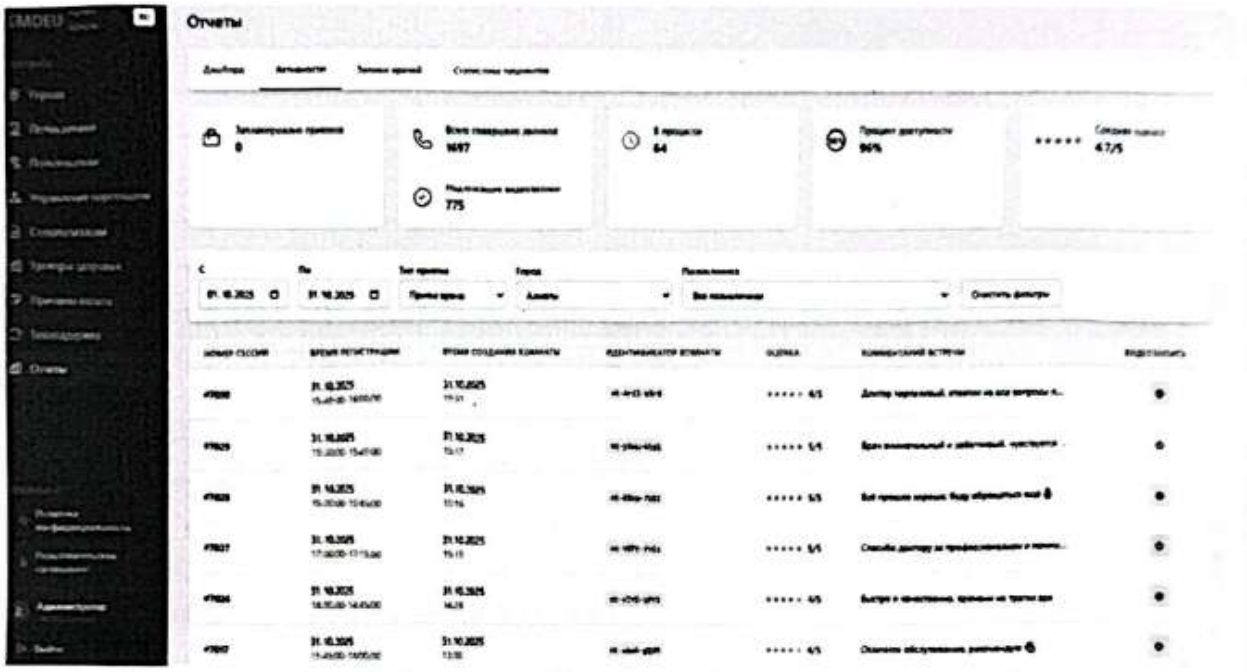


Рисунок. Уровень удовлетворенности пользователей.

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 декабря 2025 года фактическое значение существенно превышает установленный норматив: на дистанционном мониторинге и патронаже находилось **19 542 пациента**, что **более чем в 2,3 раза выше планового уровня**.

Таблица № 53. Показатели по мониторингу и патронажу

Метрика	Значение	Примечание
Общее количество пациентов на мониторинге	**19 542**	Совокупное количество всех категорий пациентов, состоящих на дистанционном мониторинге и патронаже за текущий месяц
Количество новорожденных и детей до года на мониторинге	2 552	Дети в возрасте до 1 года, находящиеся под дистанционным наблюдением
Количество беременных женщин на мониторинге	2 052	Женщины, состоящие на дистанционном мониторинге по беременности до момента родов
Количество родильниц на мониторинге	605	Женщины в послеродовом периоде (до 42 суток после родов), состоящие на мониторинге
Количество диспансерных пациентов и активов ССМП на мониторинге	14 493	Диспансерные пациента, в том числе в рамках Программы управления заболеваниями (ПУЗ)

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)».

Фактическое количество контактов за декабрь 2025 года составило 69 697, что превышает установленный целевой порог в 20 000 контактов. Это подтверждает, что показатель выполнен в полном объёме.

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 12,81%**, 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): 301 981
Количество успешных звонков (количество дозвонов до пациента роботом и получение согласия или отказа): 38 672

$$\text{Конверсия} = \left(\frac{38\,672}{301\,981}\right) \times 100\% \approx 12{,}81\%$$

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 № 54. 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)

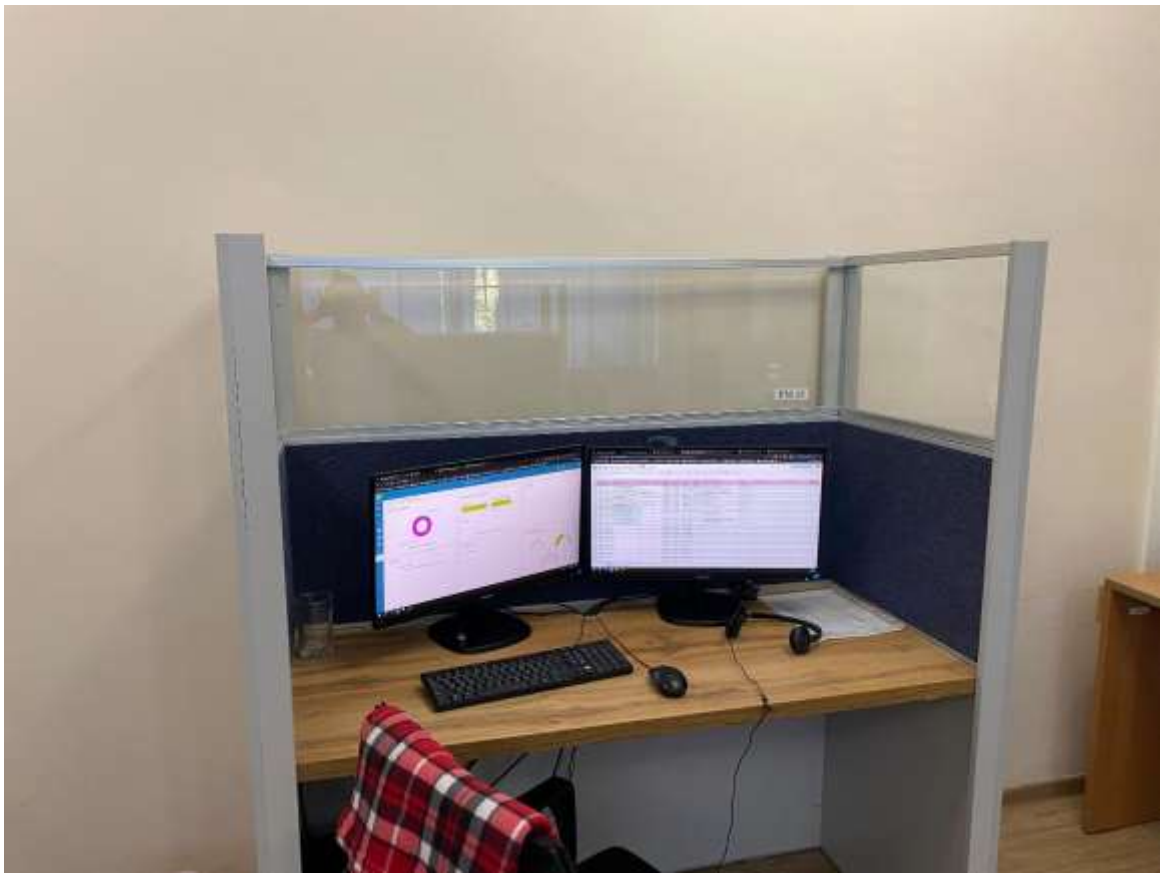


Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

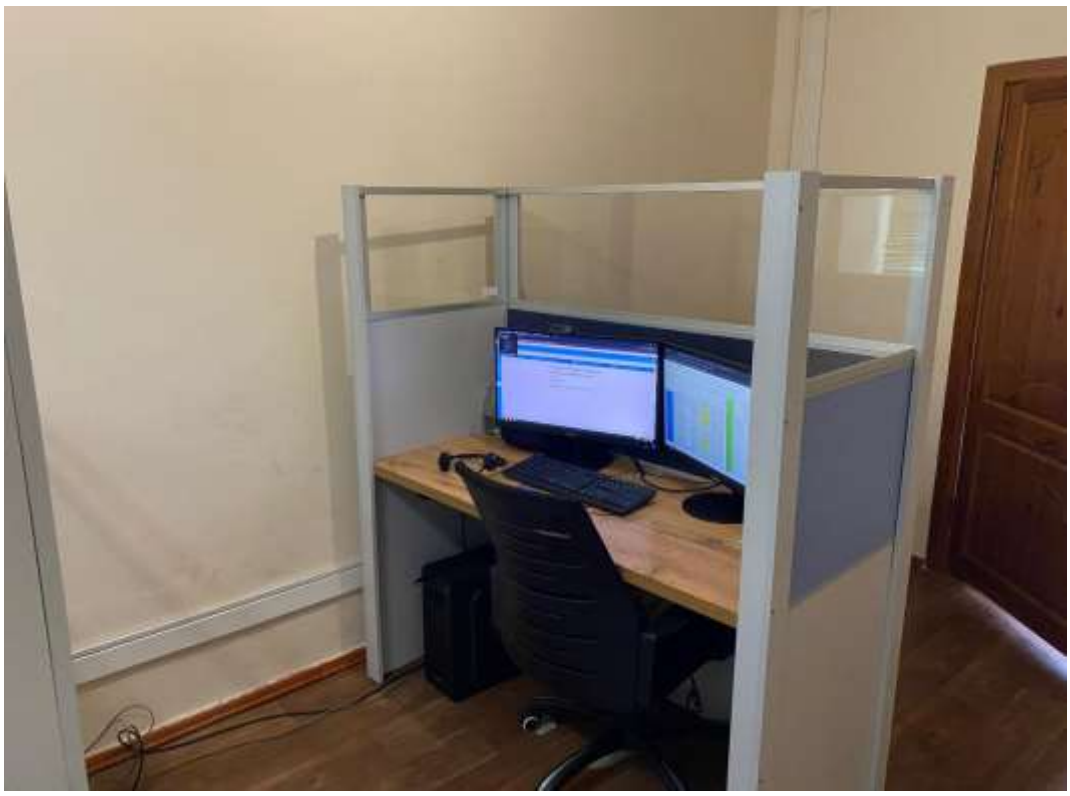


Рисунок. Фото развернутых АРМ для ЕКЦ на базе КГП на ПХВ "Центральная городская клиническая больница" (в июне)

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

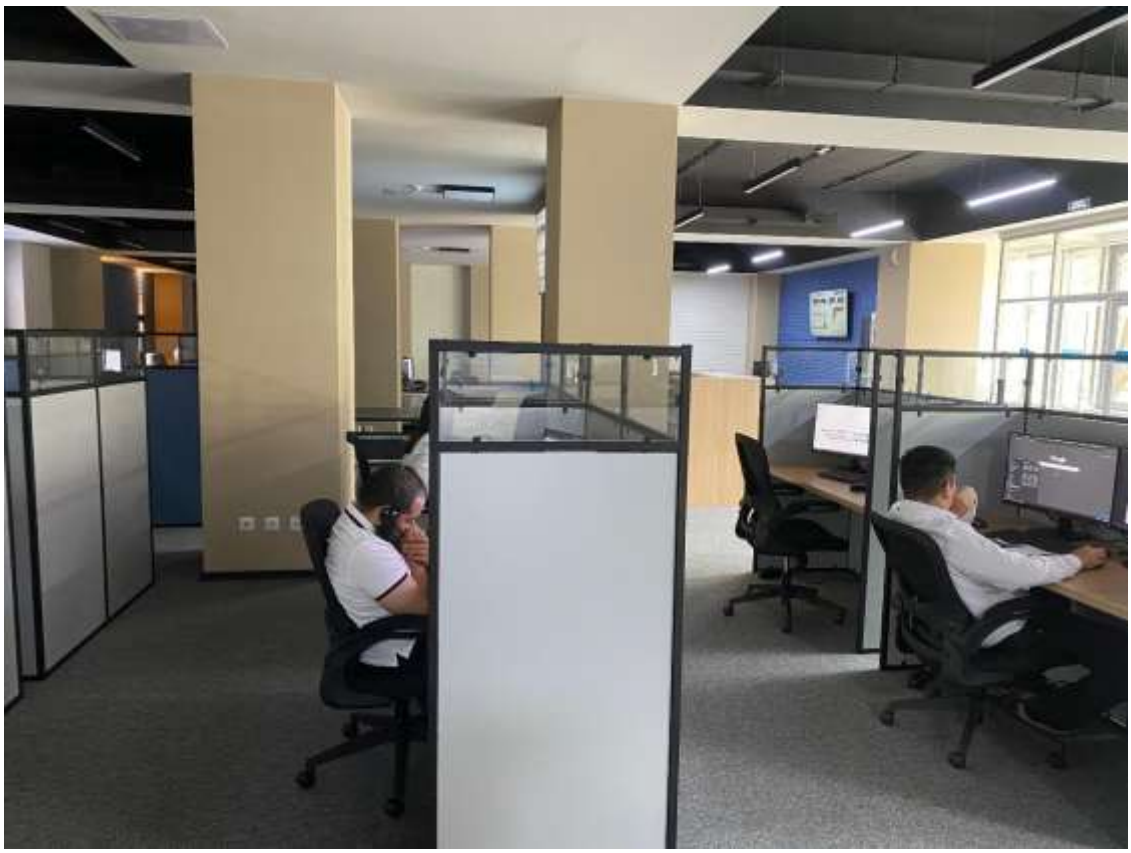


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

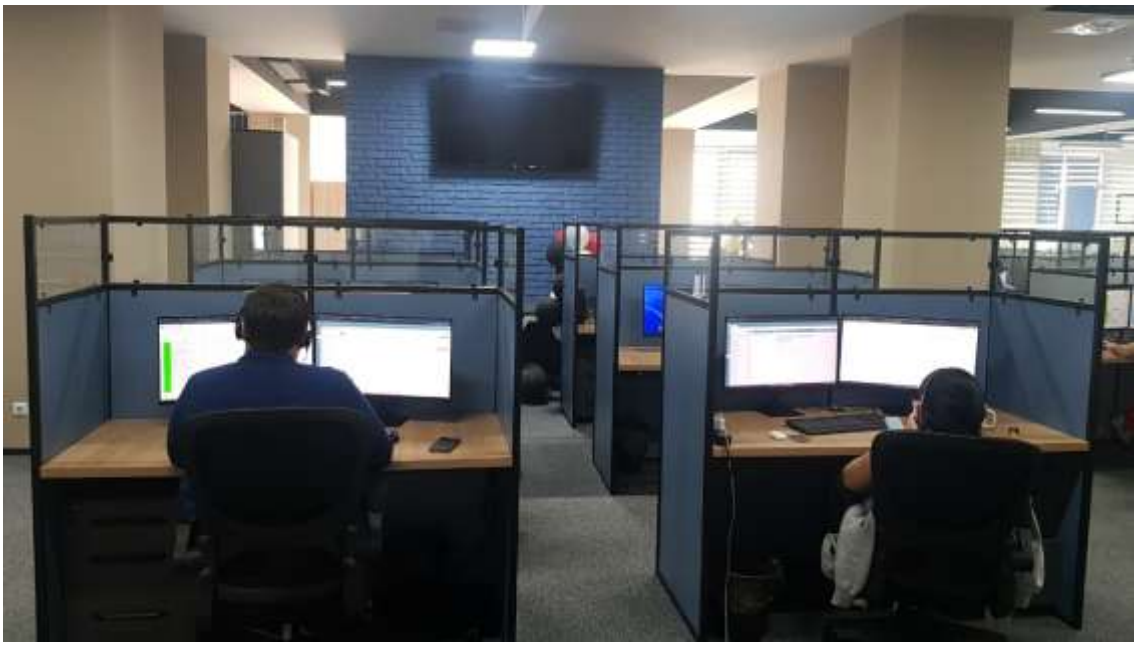


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

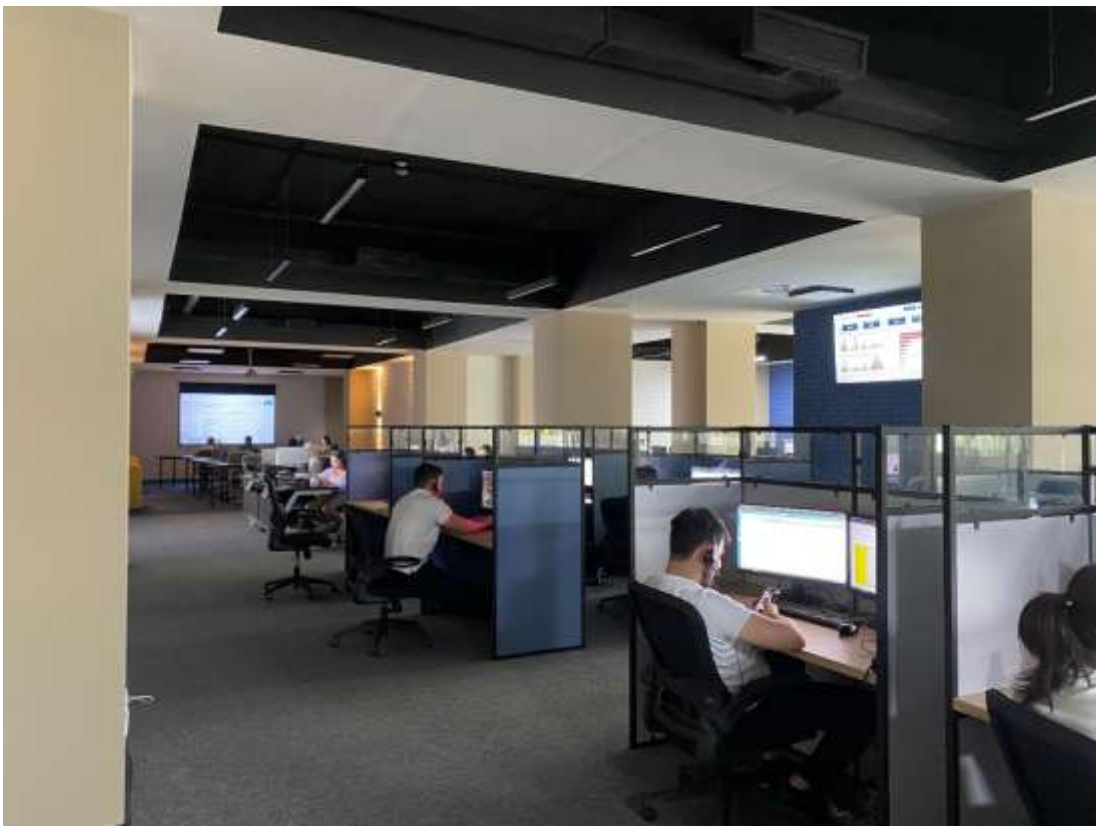


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

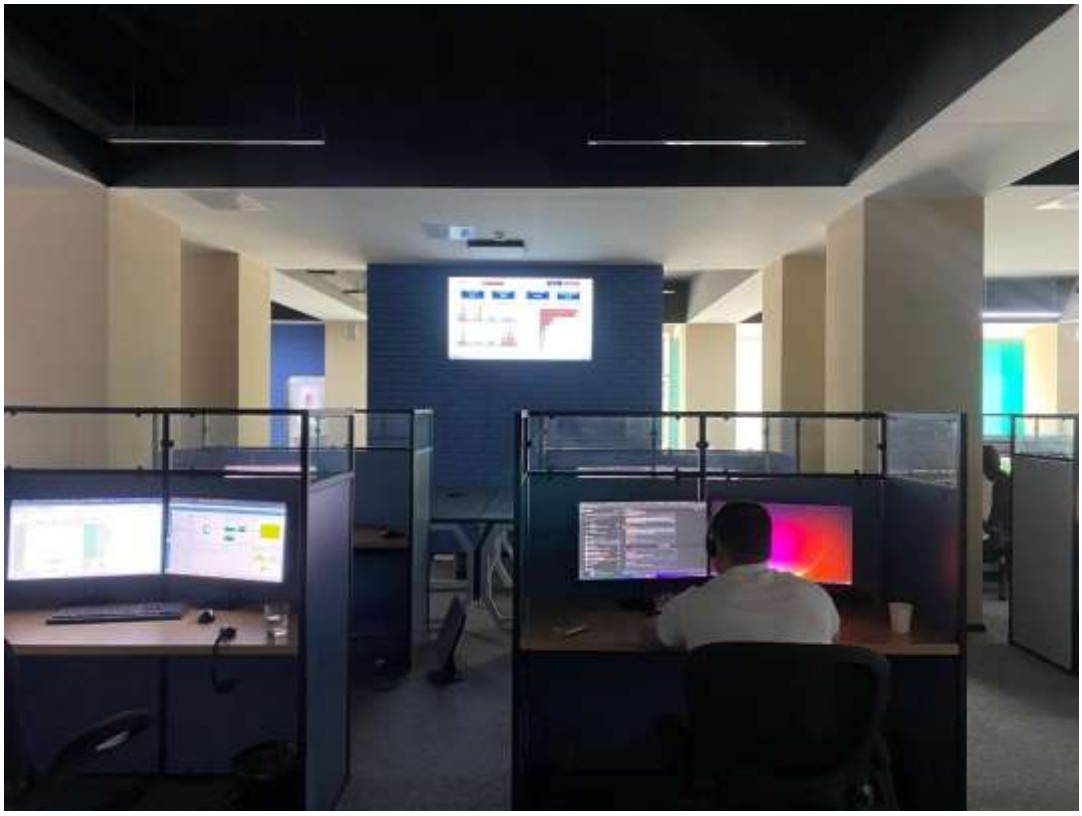


Рисунок. Фото обновленных АРМ за июль для ЕКЦ

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

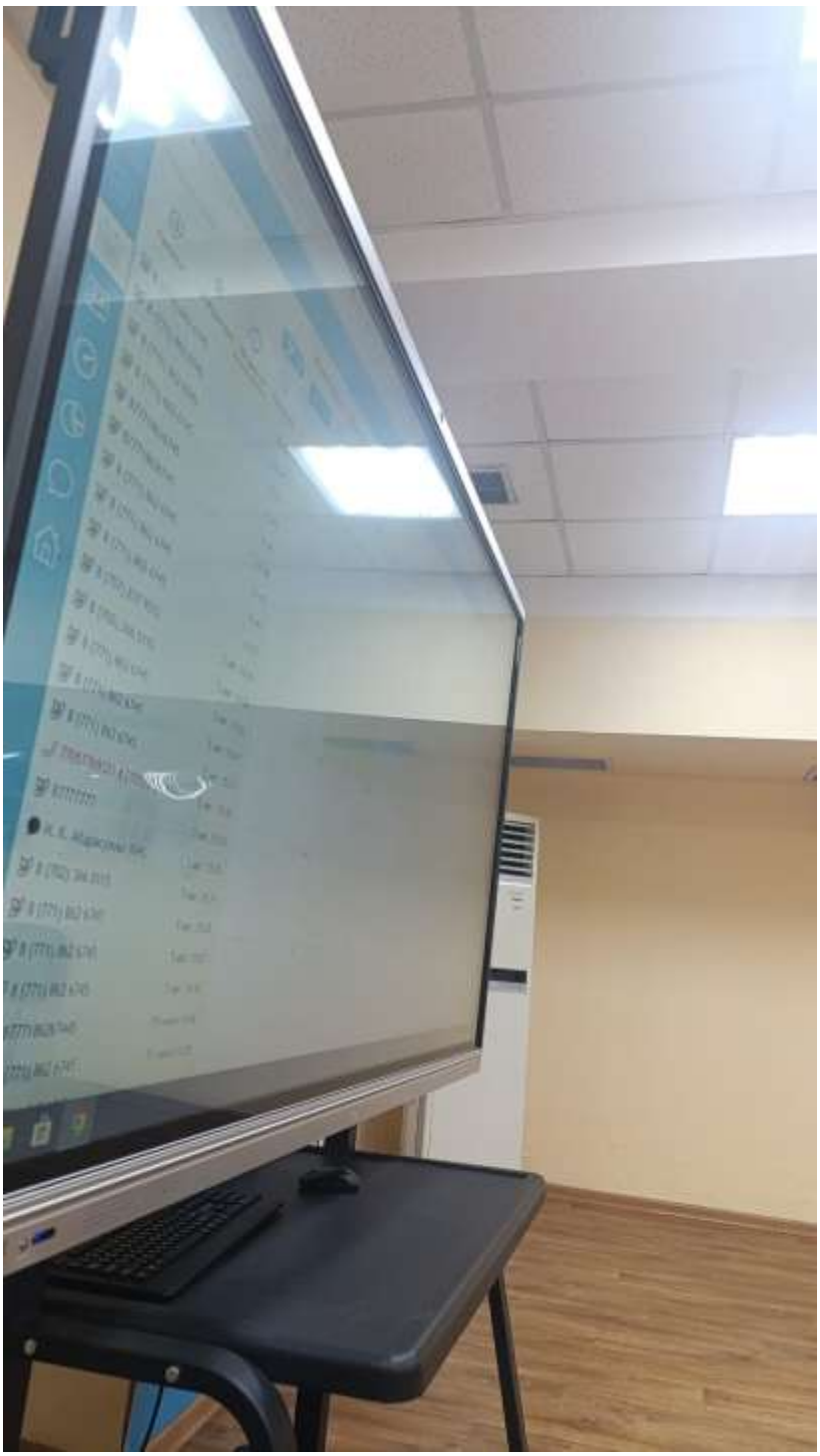
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №28";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №29";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №4";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №10";
- КГП на ПХВ "Городская поликлиника №36".

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:

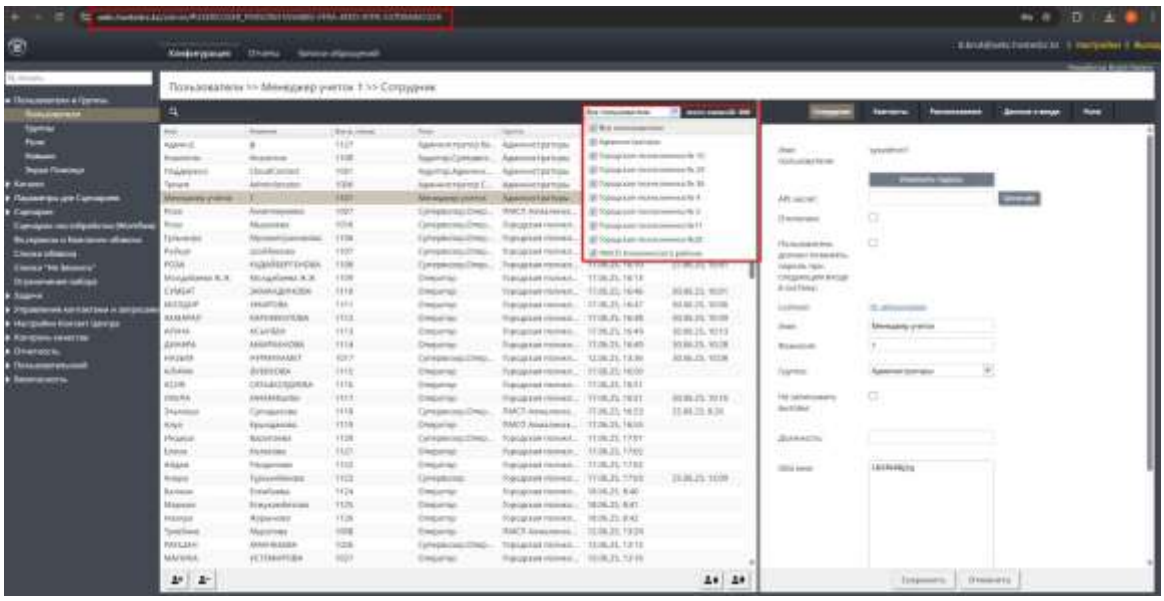
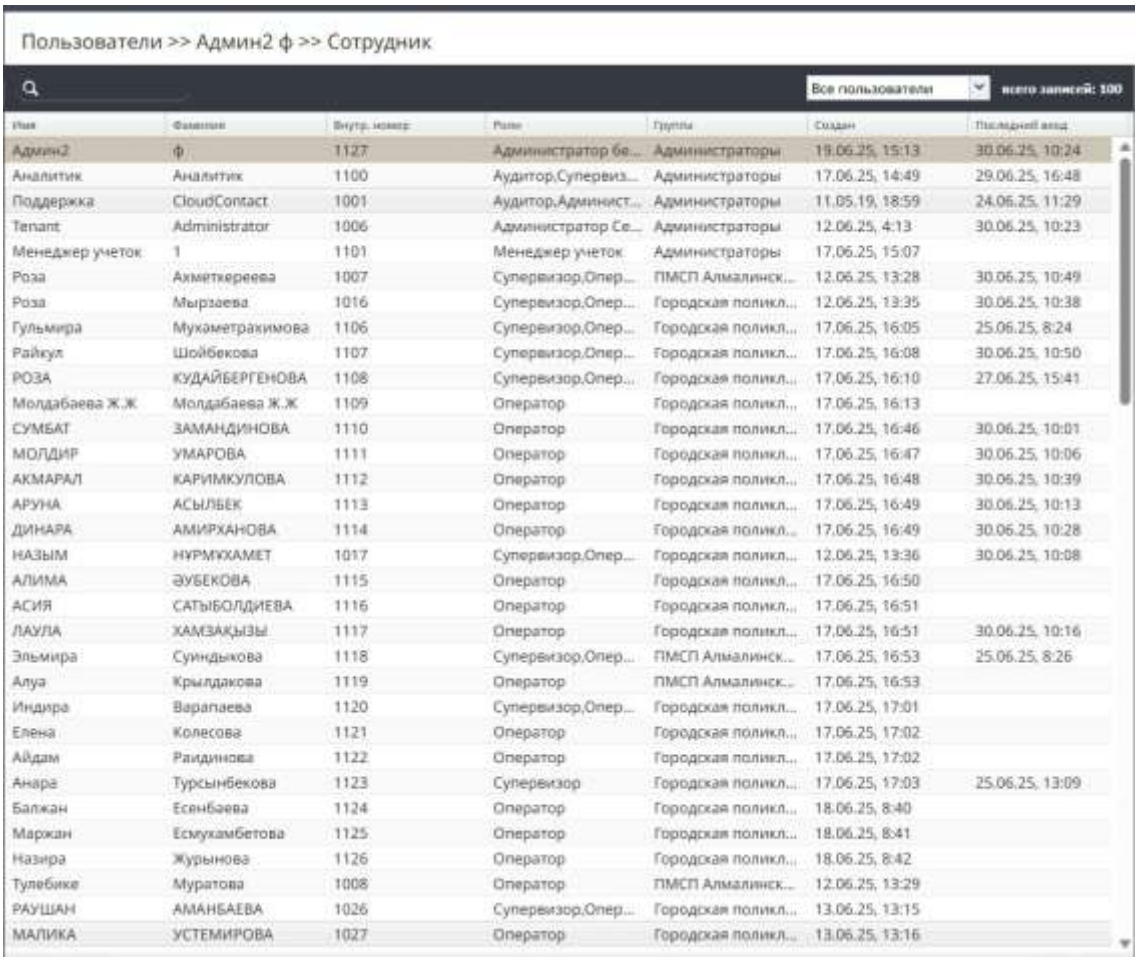


Рисунок. Панель администрирования учетных записей



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	САҒЫБОЛДИЕВА	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.

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

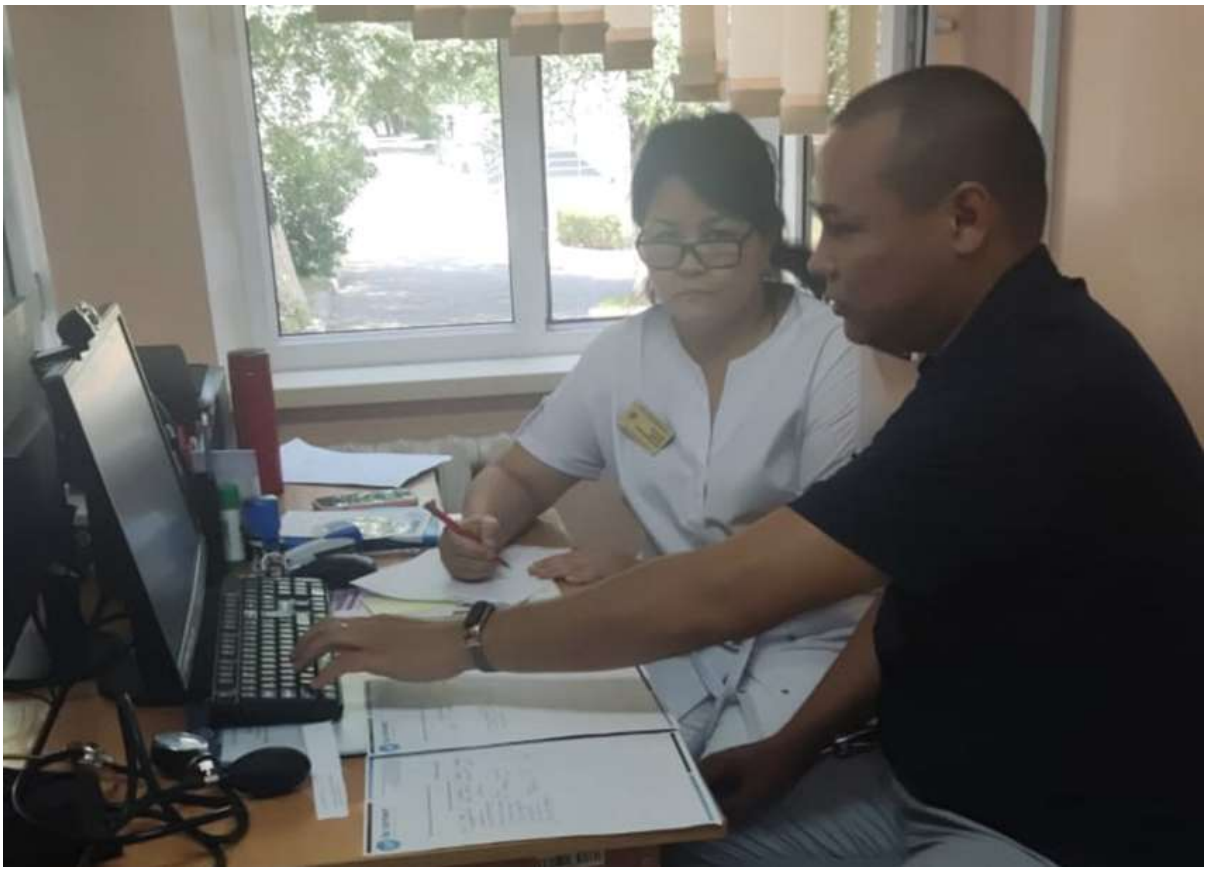


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы

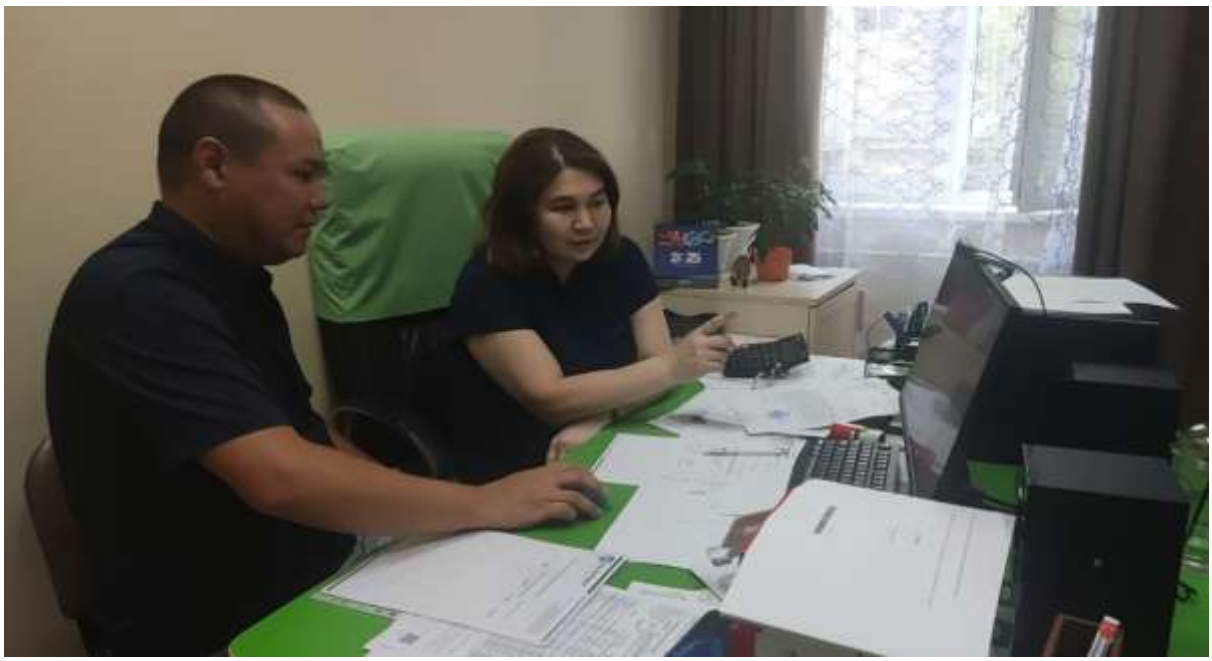


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы

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.

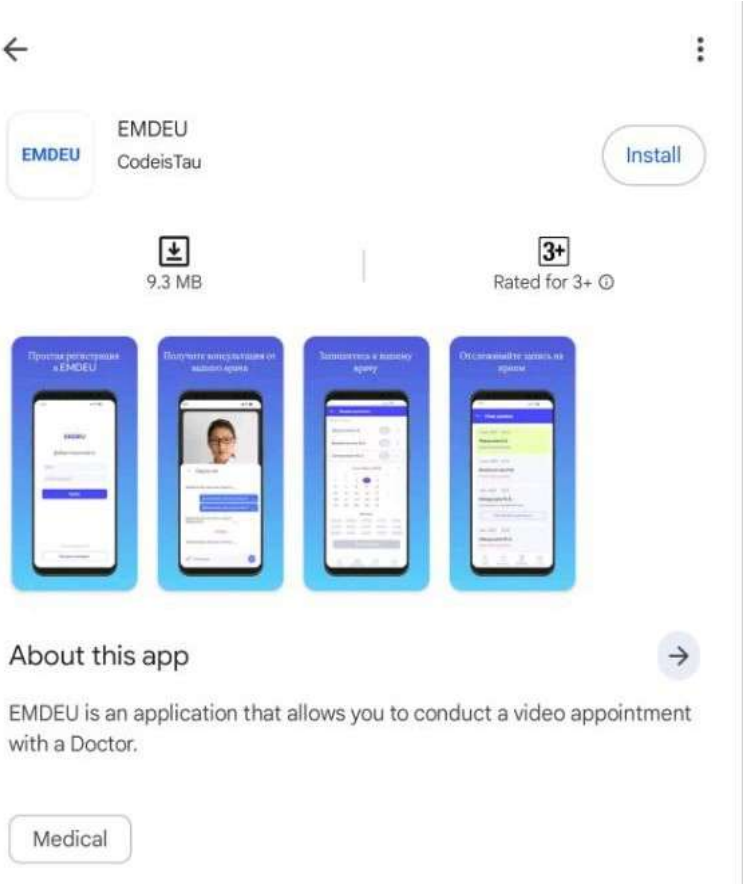


Рисунок. Приложение в Google Play Market

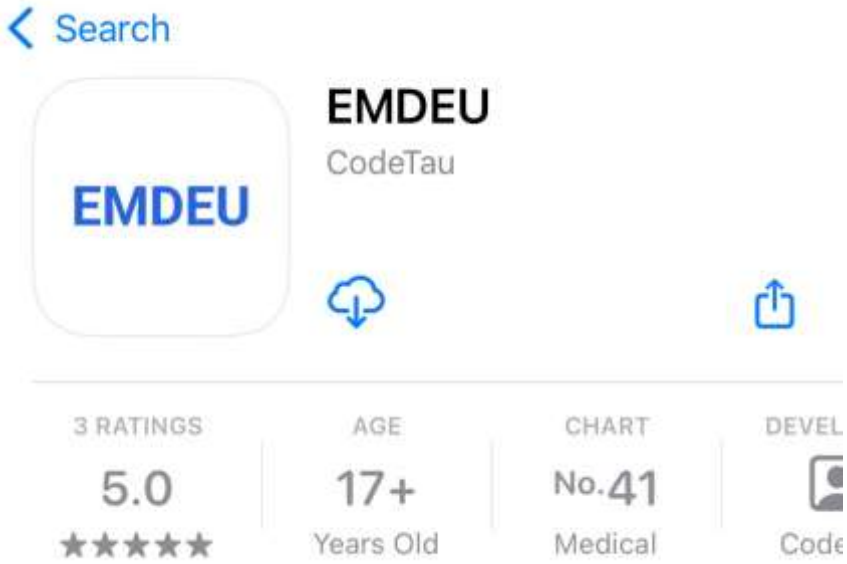


Рисунок. Приложение в AppStore

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:

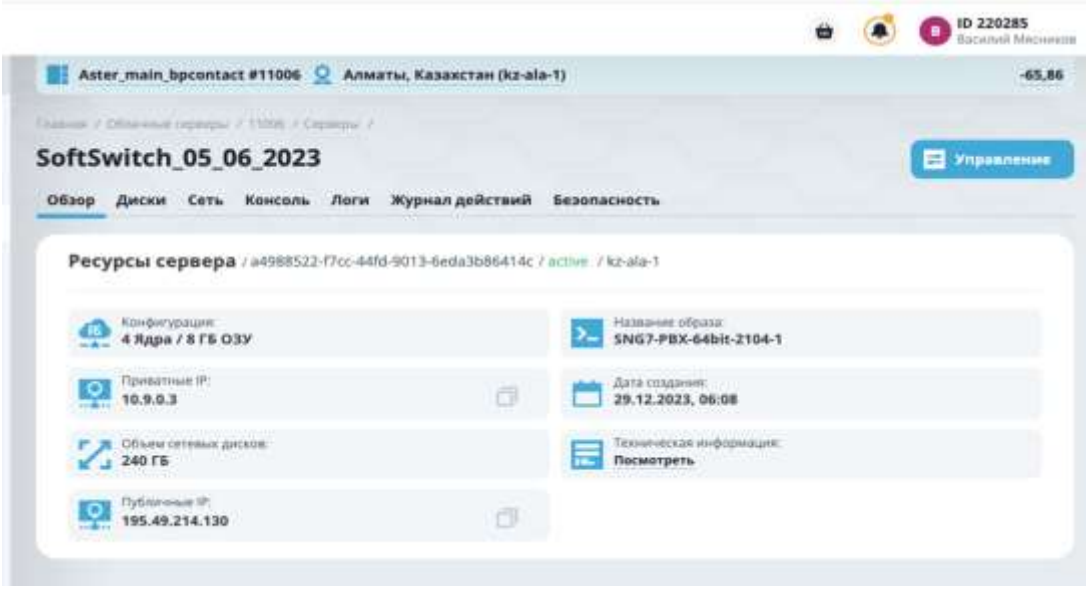


Рисунок. Параметры сервера

87.255.196.7:

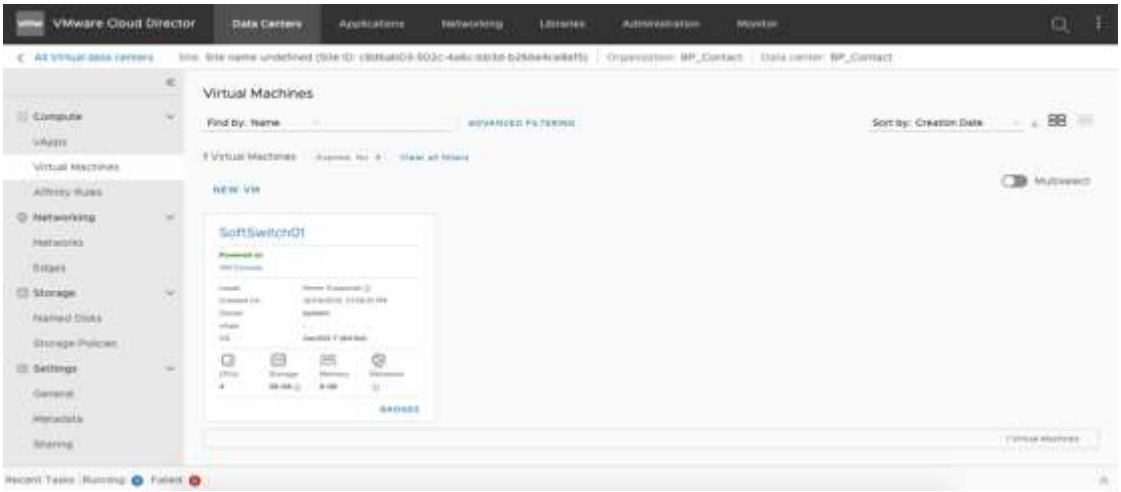


Рисунок. Параметры сервера

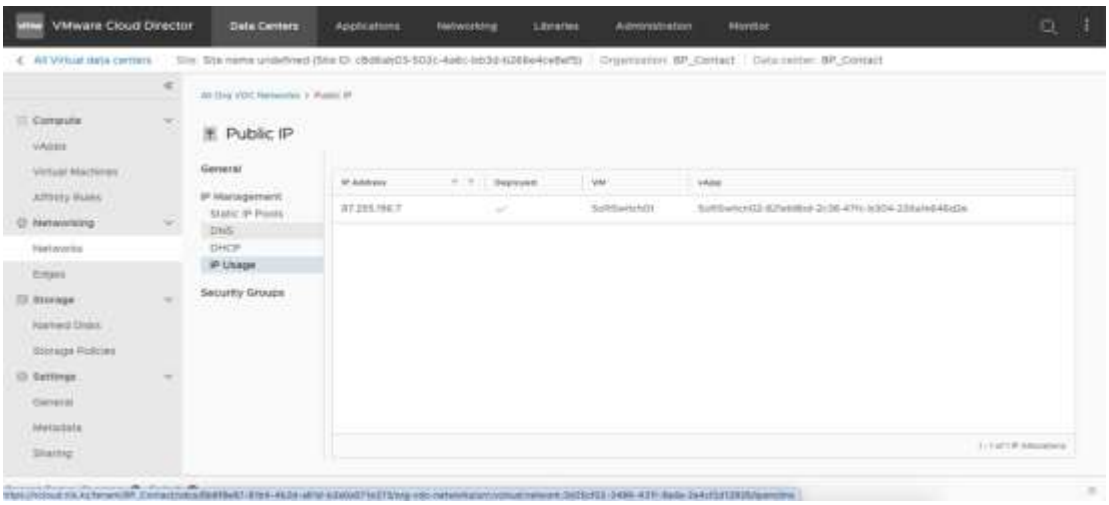


Рисунок. Панель администрирования

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.

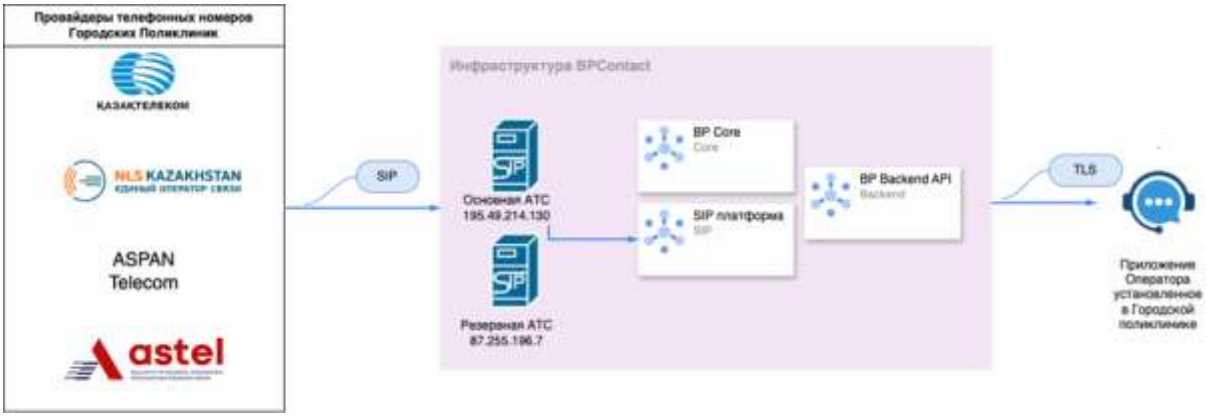


Рисунок. Логическая схема подключения номеров городских поликлиник к платформе

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.

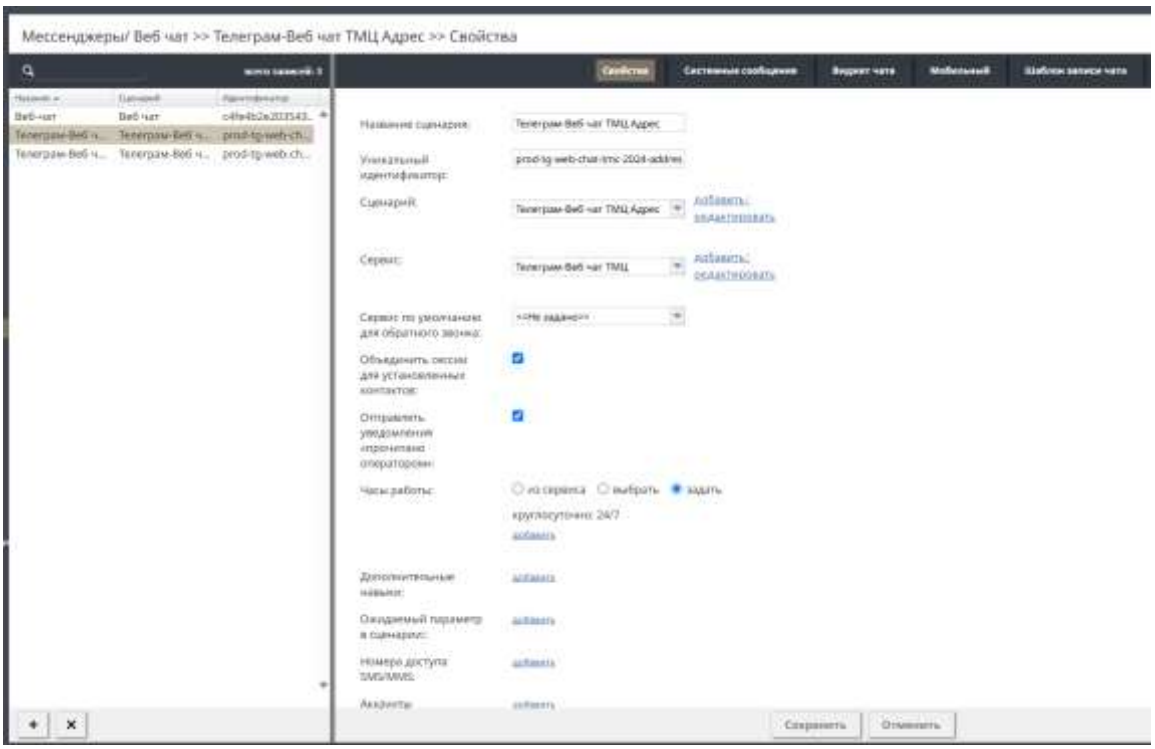


Рисунок. Интерфейс интеграции с мессенджерами

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

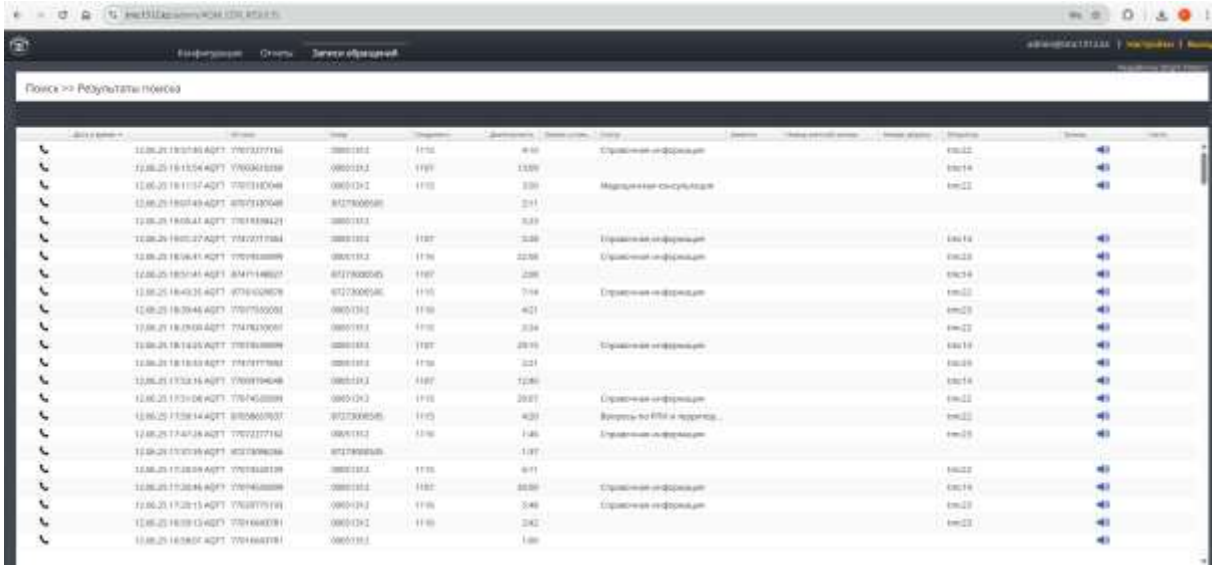


Рисунок. Интерфейс записи и хранения аудио-, видео-, текстовых контактов с пациентами

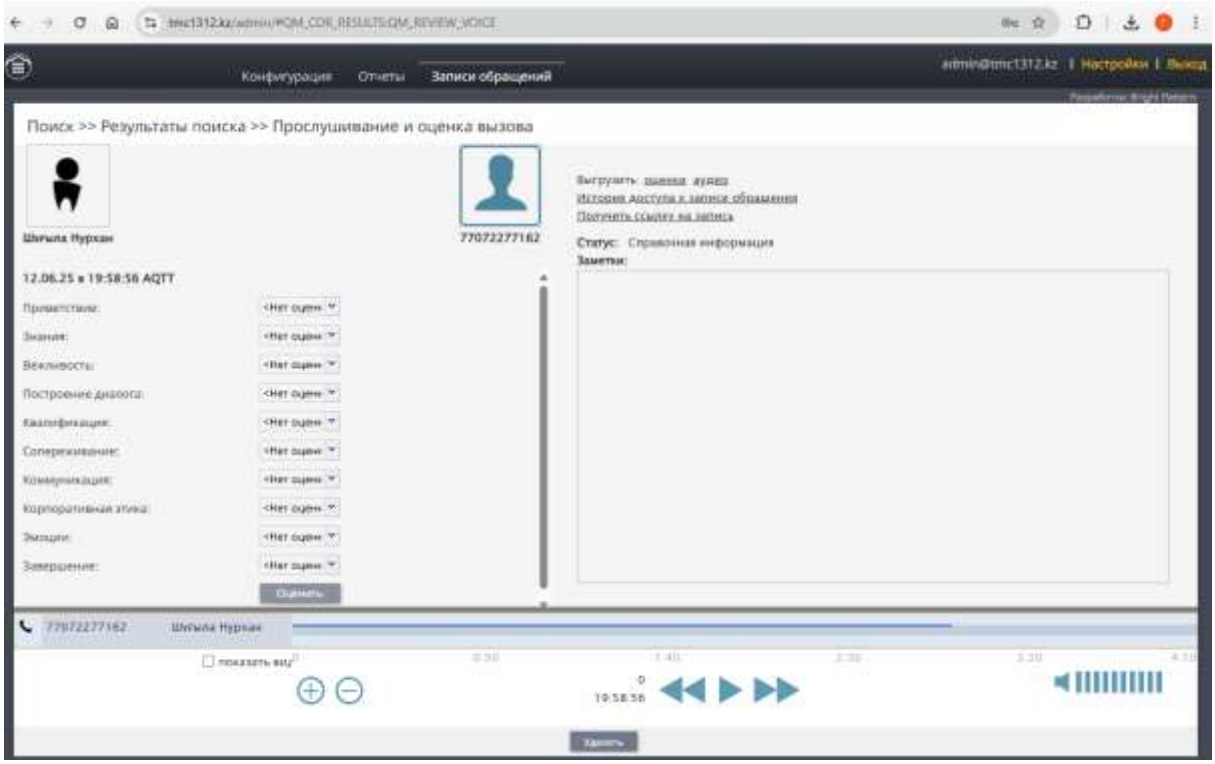


Рисунок. Интерфейс записи и хранения аудио-, видео-, текстовых контактов с пациентами

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.

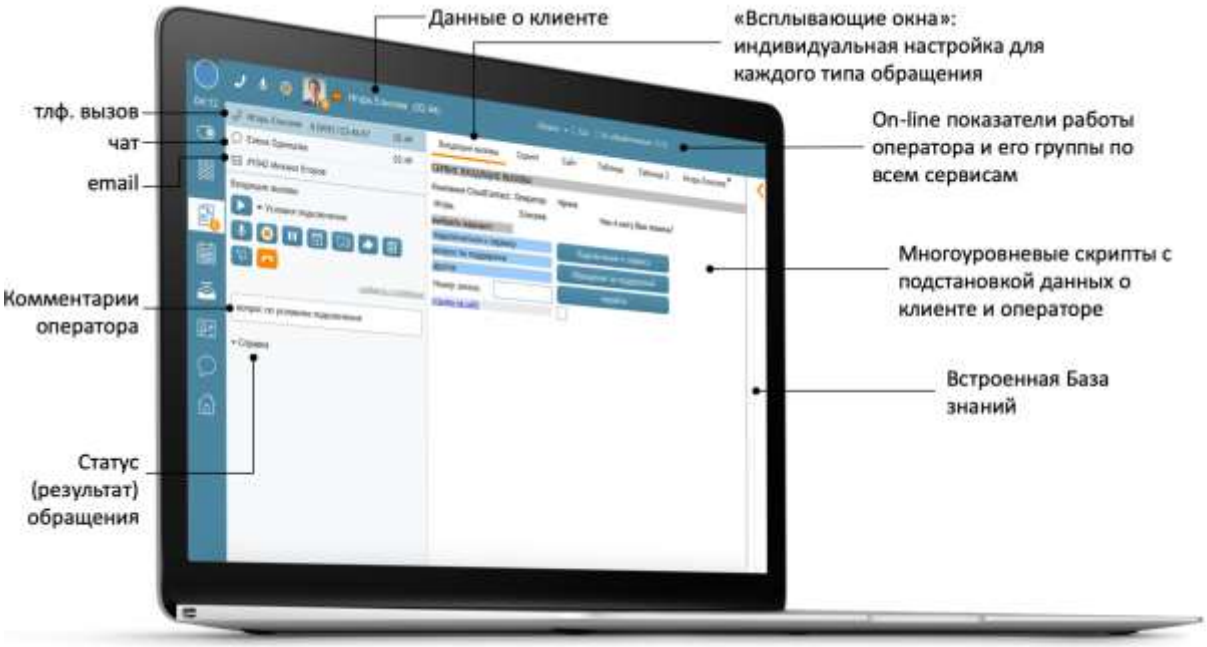


Рисунок. Описание интерфейса операторов с возможностью переключения между каналами с сохранением контекста

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:

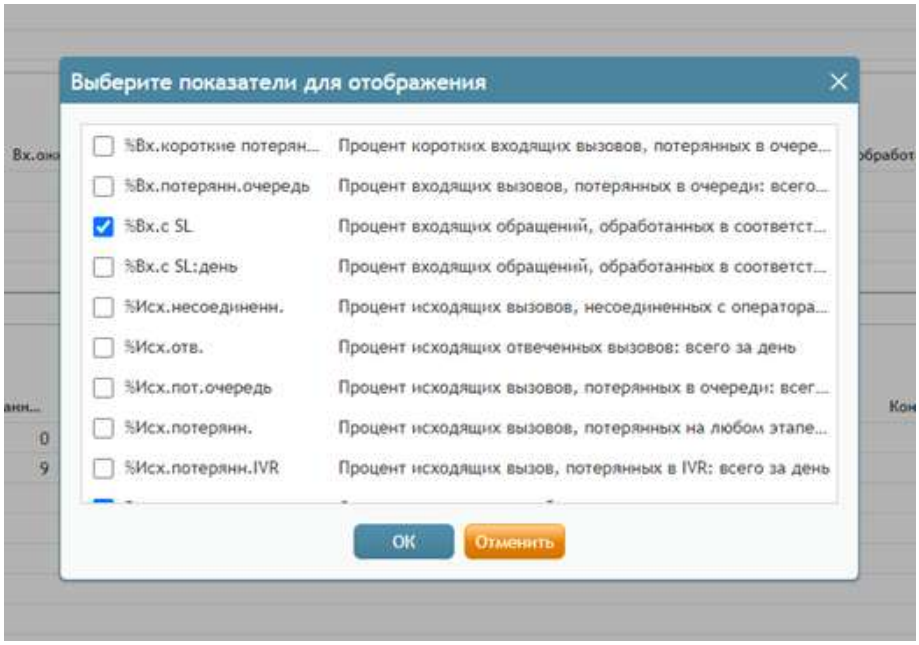


Рисунок. Онлайн контроль разговоров и чатов

Рисунок. Изменение настройки оповещения

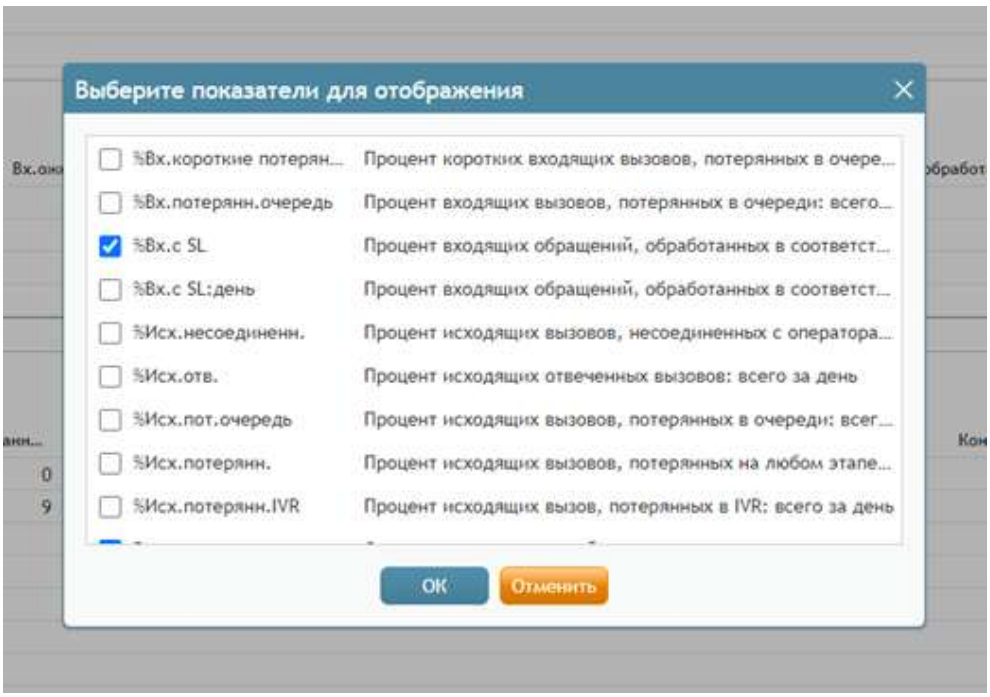


Рисунок. Настройка отображения онлайн статистик

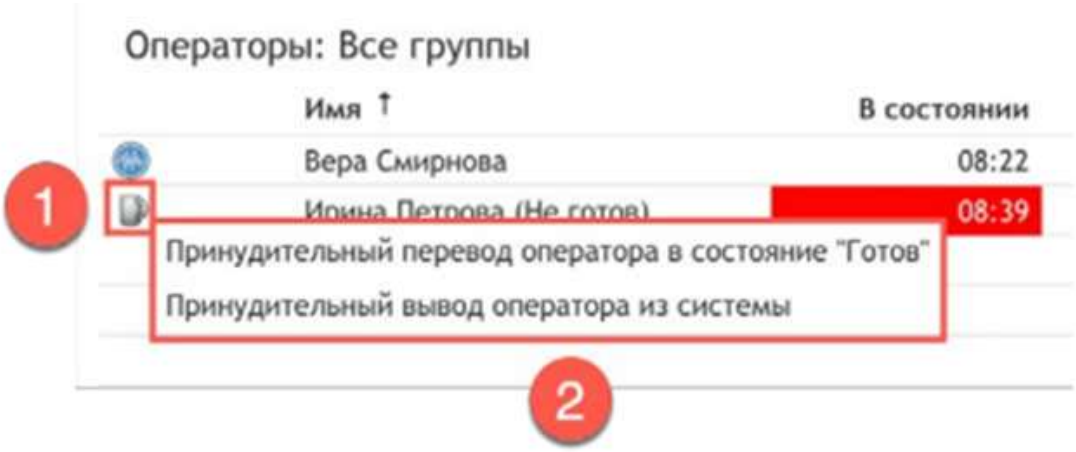


Рисунок. Принудительное изменение состояния оператора

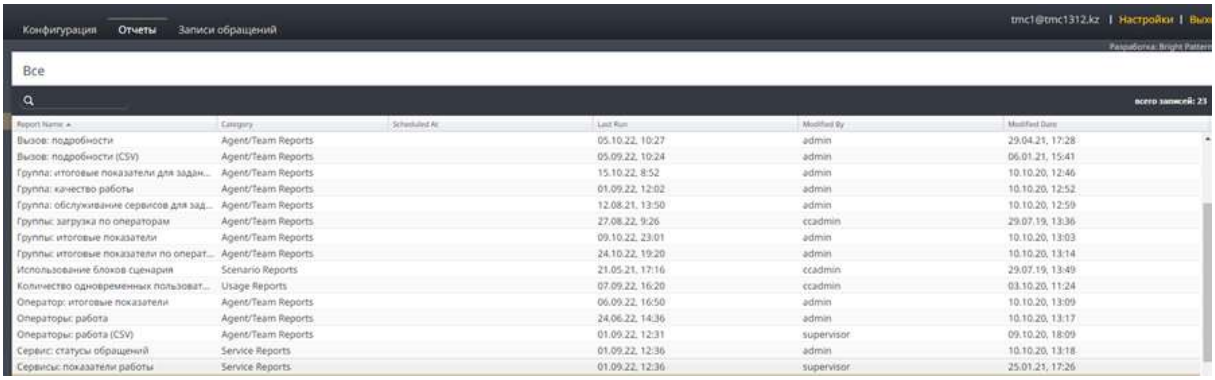


Рисунок. Просмотр онлайн статистик по операторам/сервисам

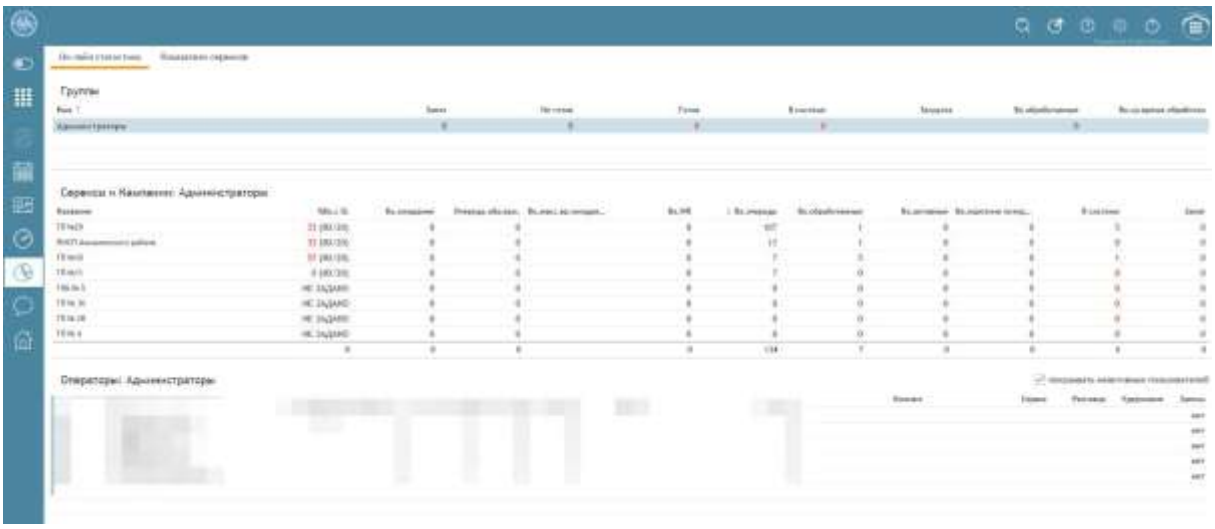


Рисунок. Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)

редактировать/контролировать подгруппы операторов;

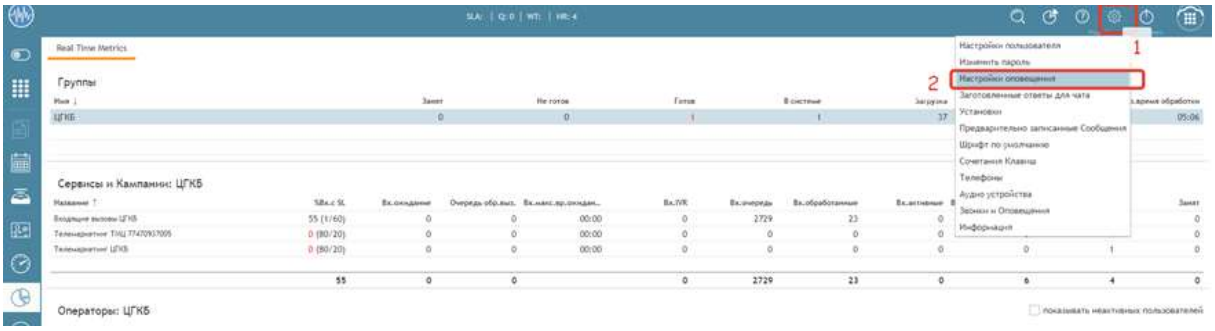


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

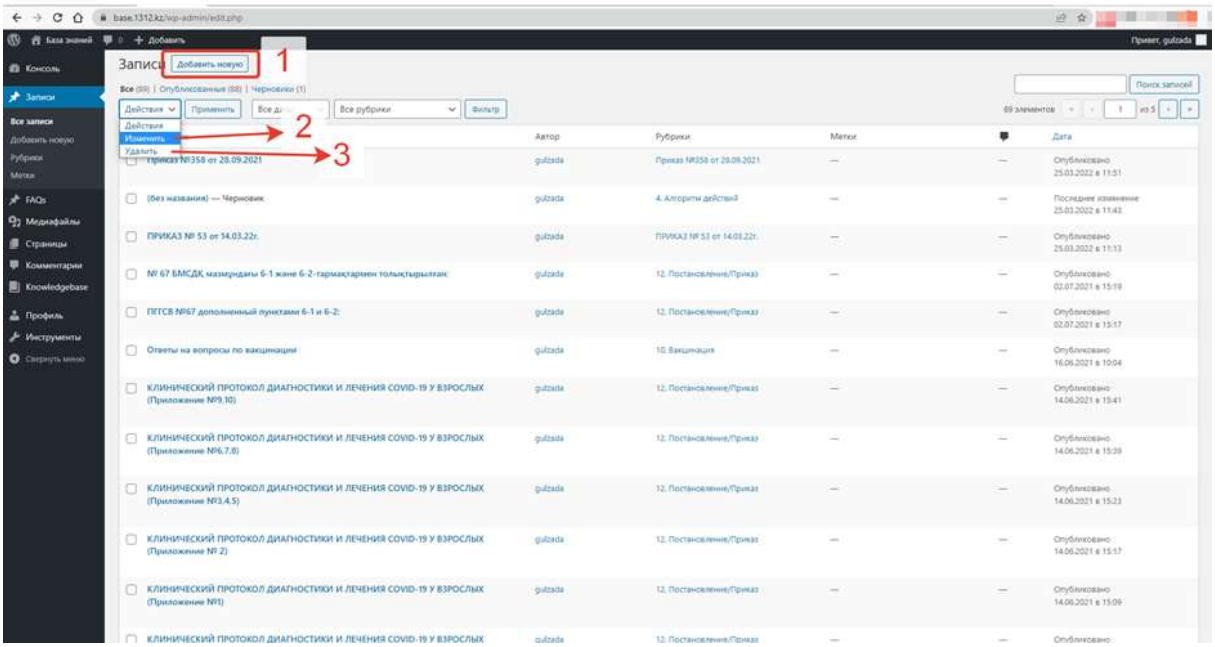


Рисунок. Возможность создания (1), редактирования (2), удаления статей (3) в Базе Знаний

выгрузка записей разговоров и чатов;

Рисунок. Выбор канала обращения (1), задания критериев поиска (2), кнопка Поиск (3)

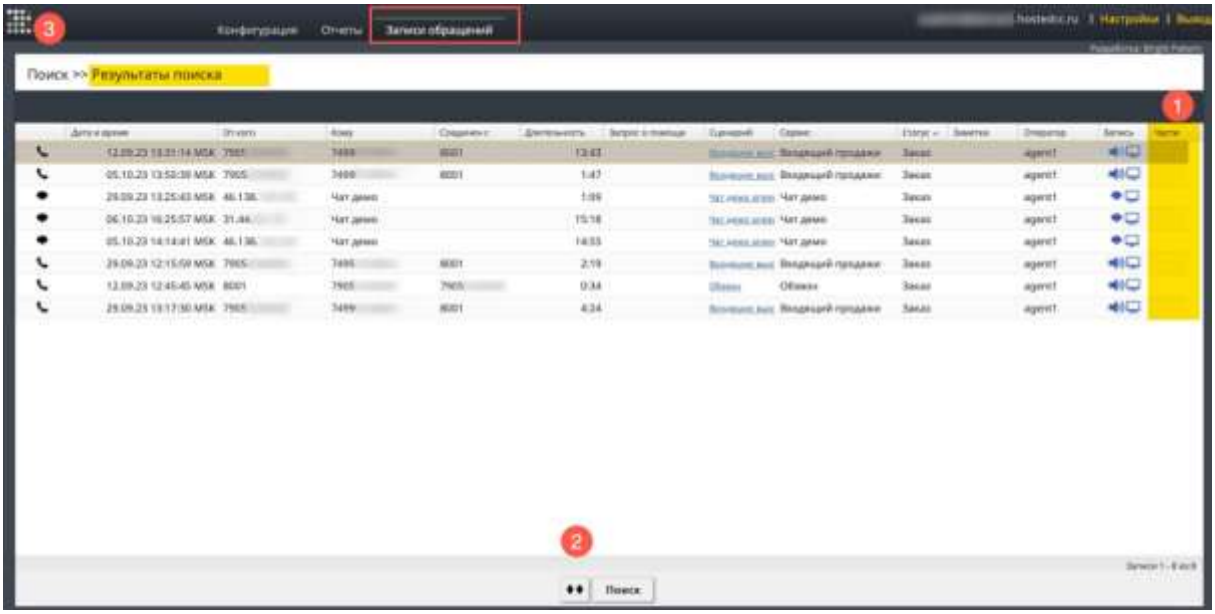


Рисунок. Сведения об обработке обращения в каждой части (1), Экспорт (2)

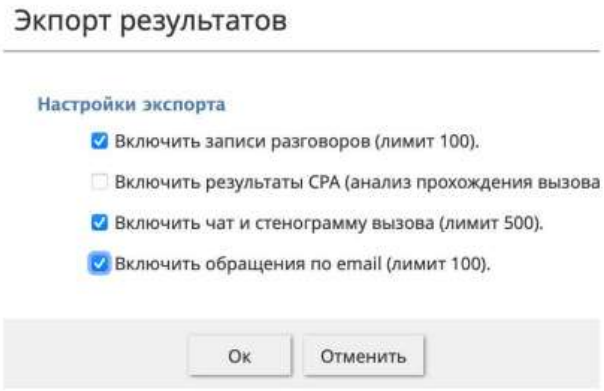


Рисунок. Выгрузка записей и чатов

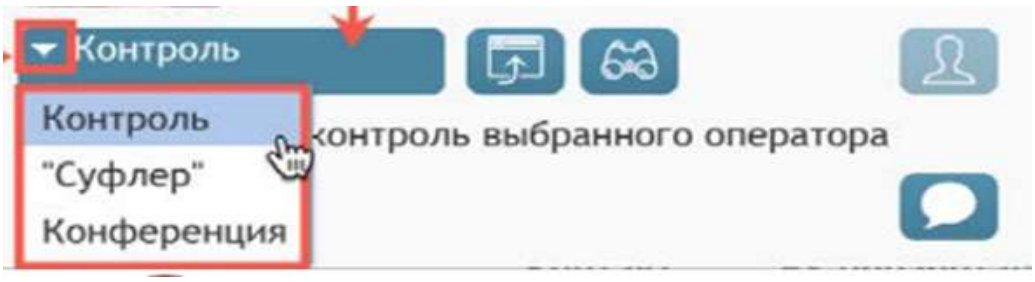


Рисунок. Доступ к записям всех разговоров и чатов

доступ к API онлайн статистики;

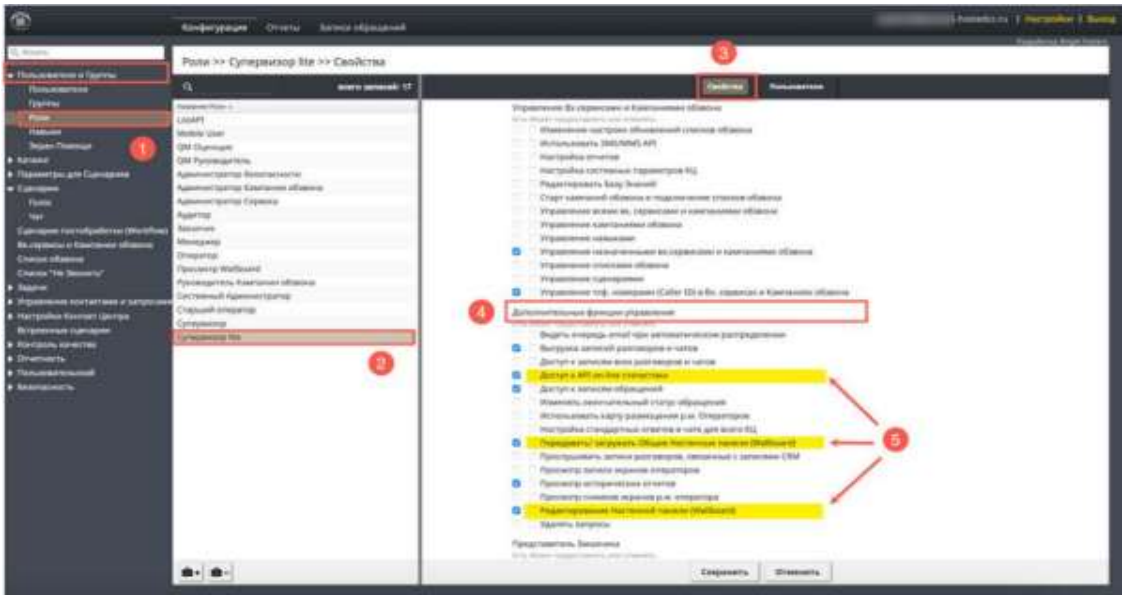


Рисунок. Пользователи и группы/ Роли (1), Название роли (2), Свойства (3), Раздел Дополнительные функции управления (4). Доступ к API онлайн статистики (5)

изменять окончательный статус обращения;

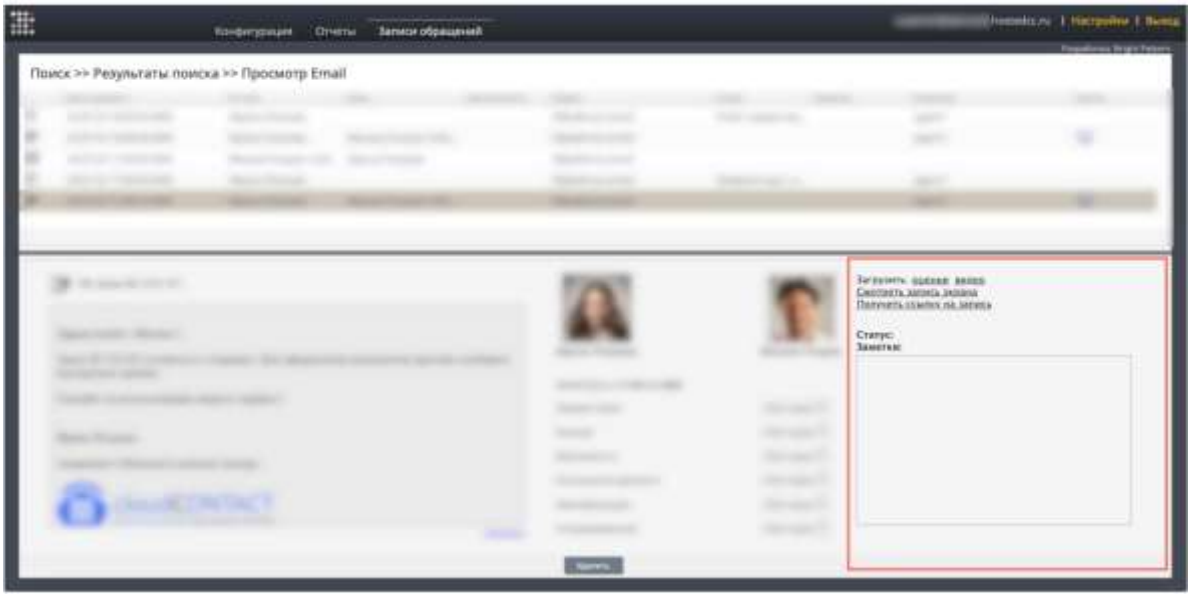


Рисунок. Изменять окончательный статус обращения

передавать/загружать общие настенные панели (Wallboard);

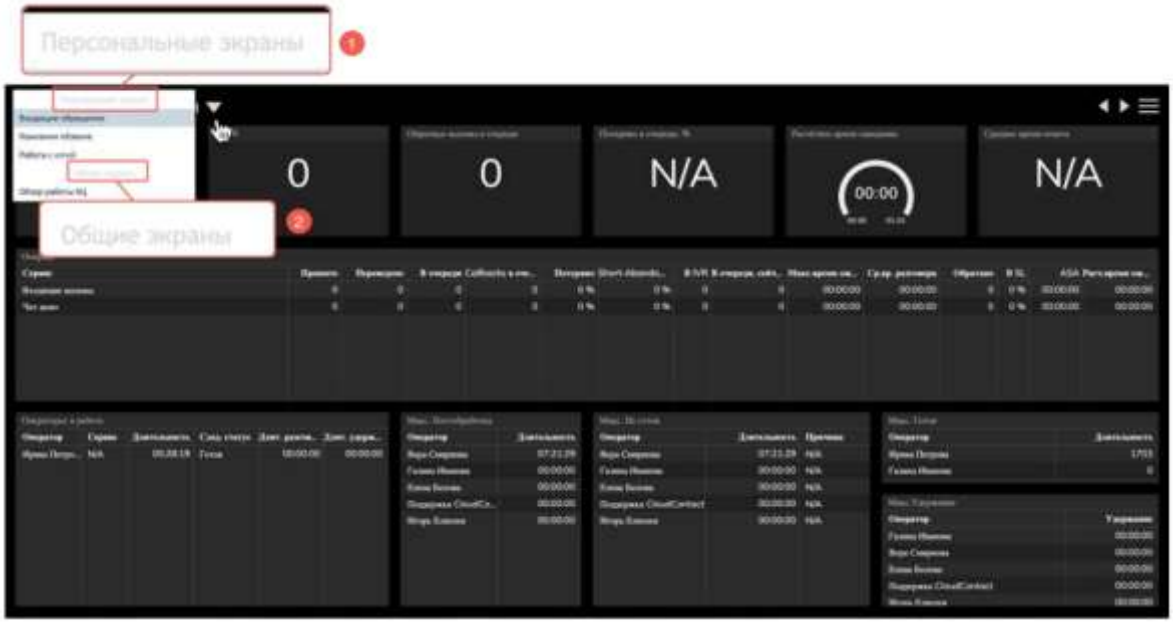


Рисунок. Персональные экраны (1), Общие экраны (2)

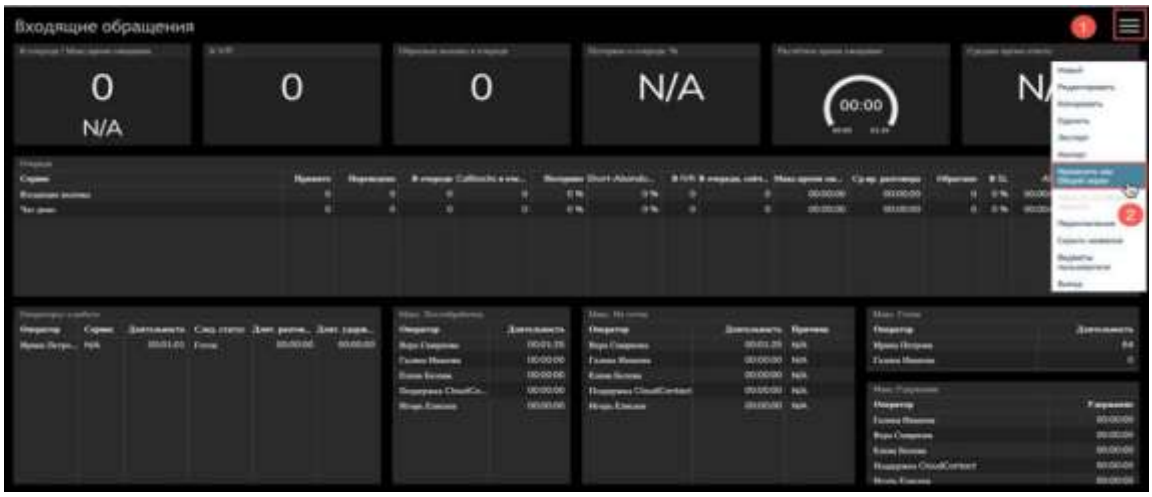


Рисунок. Меню (1) Назначить как Общий экран (2)

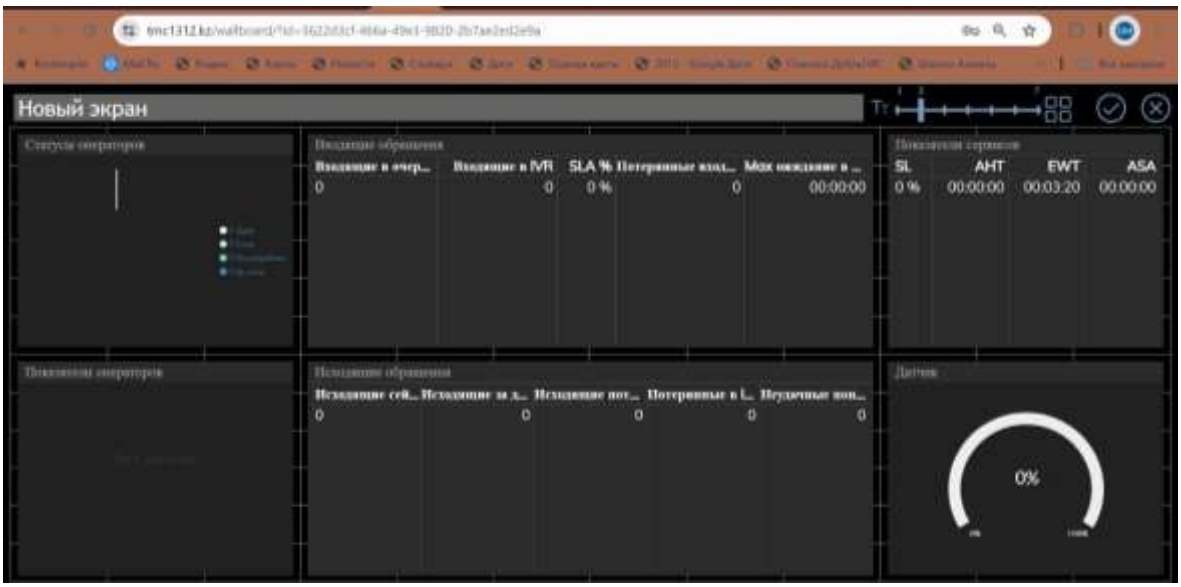


Рисунок. Дашборды

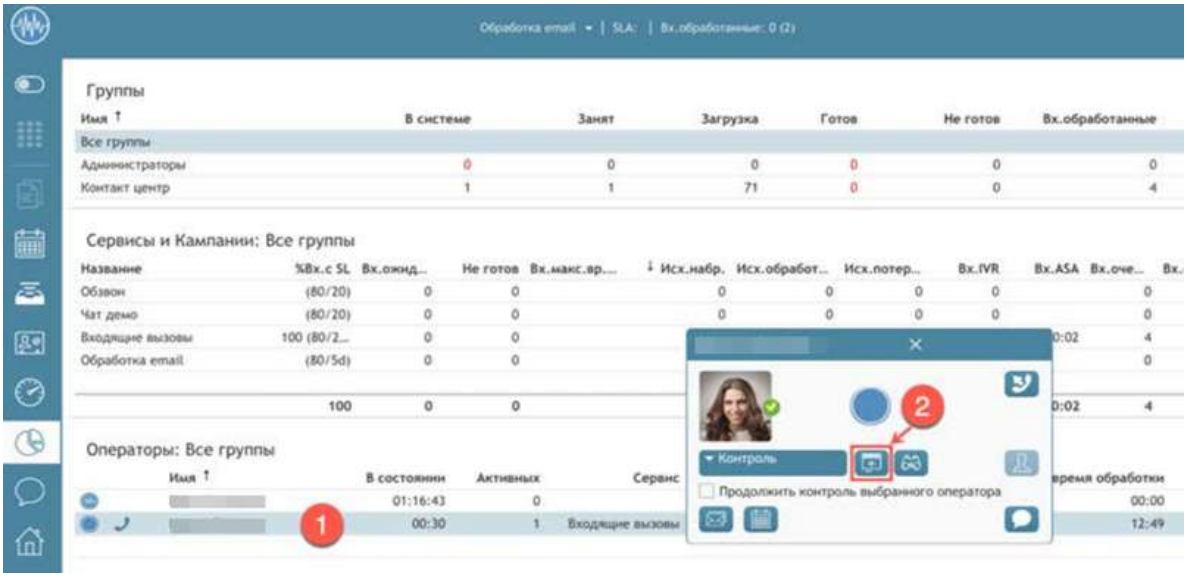


Рисунок. Просмотр онлайн экрана оператора

Рисунок. Прослушивание записи разговоров

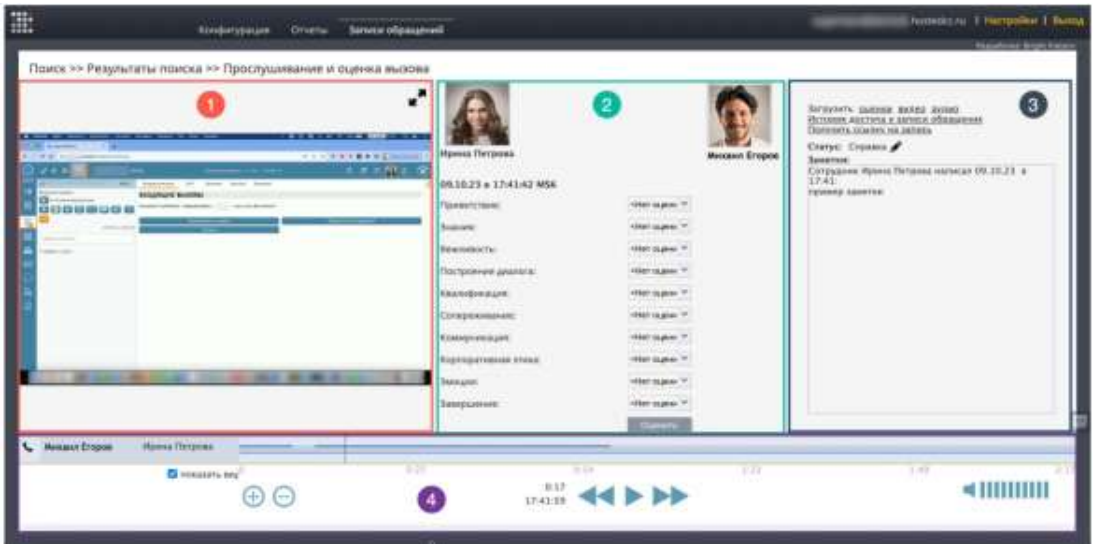


Рисунок. Просмотр записи экрана оператора (1), Область оценки качества работы (2), Область служебных действий (3), Область воспроизведения записи (4)

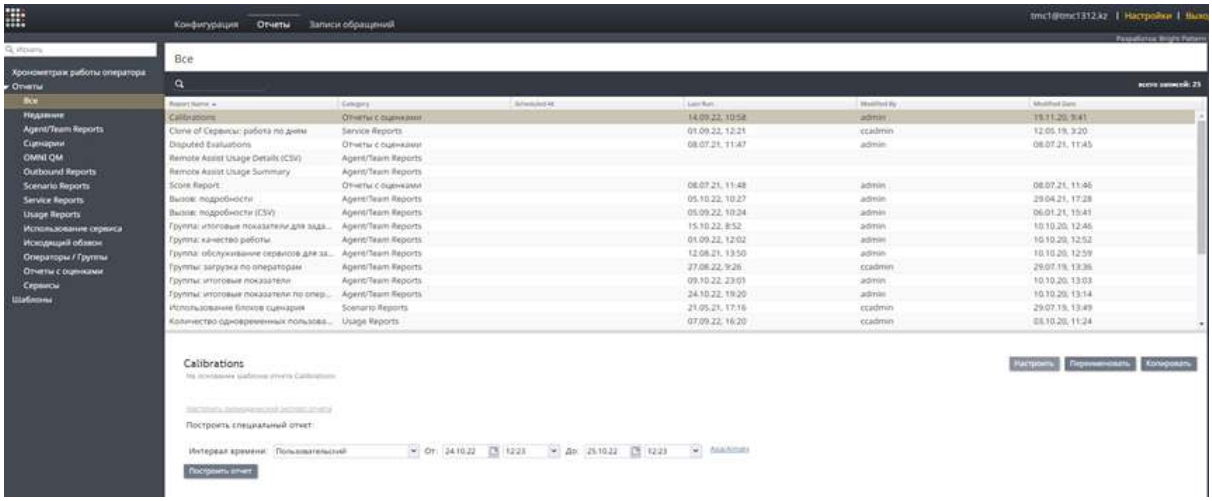


Рисунок. Просмотр исторических отчетов

редактирование настенной панели (Wallboard)

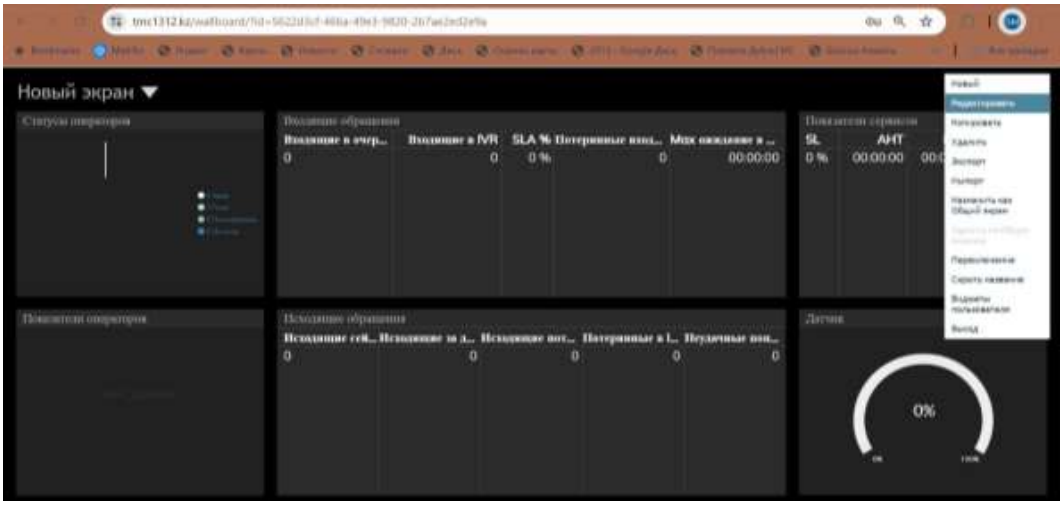


Рисунок. Редактирование дашбордов

создать и редактировать шаблоны быстрых ответов для операторов;

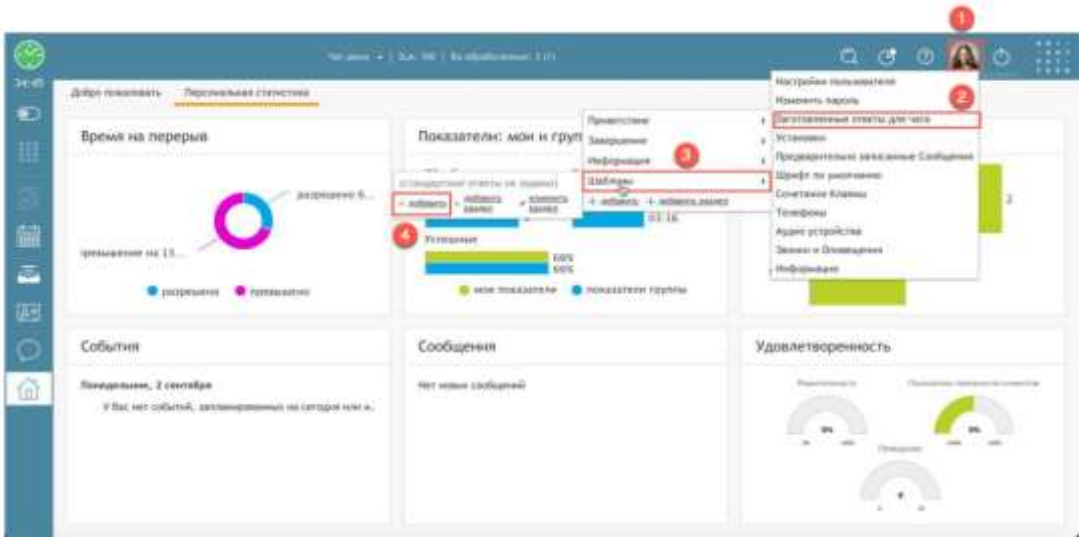


Рисунок. Настройки (1), заготовленные ответы для чата (2), добавить шаблон (3) добавить вложение/текст (4)

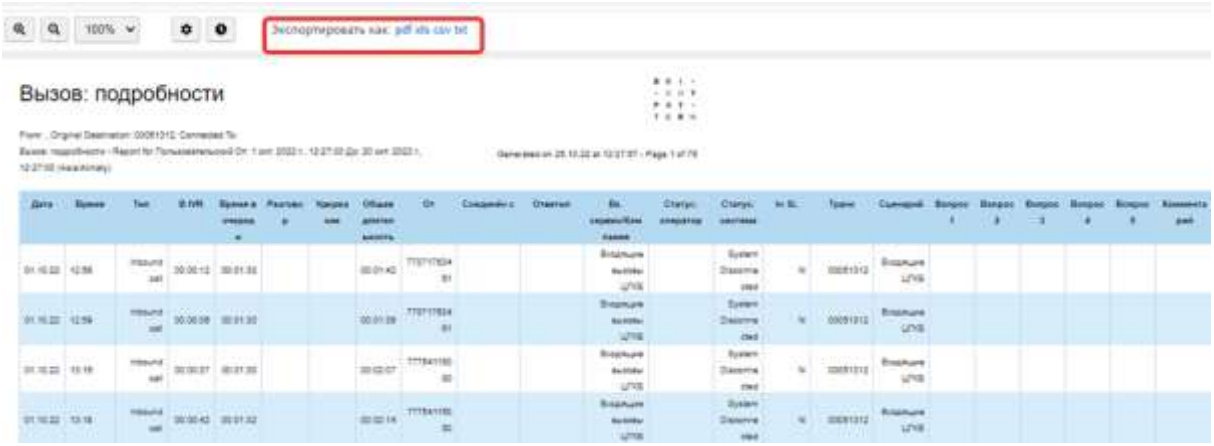


Рисунок. Скачивание отчетов по статистическим данным

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.

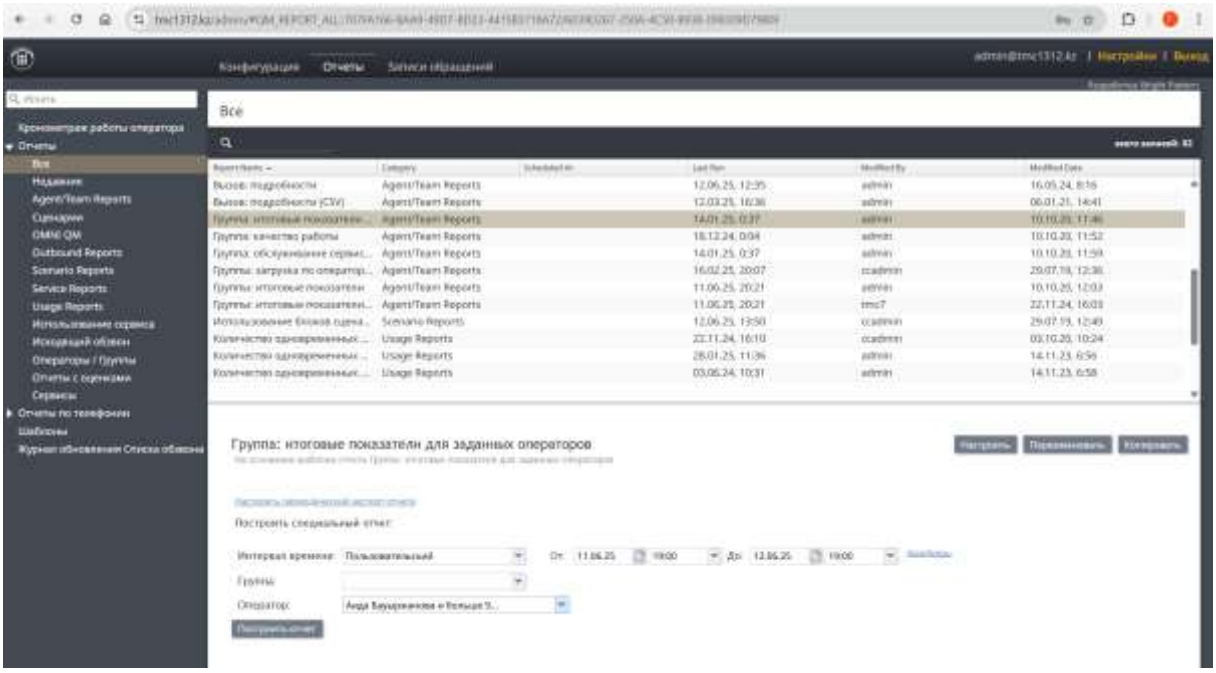


Рисунок. Интерфейс исторической отчетности

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.10. супервизорам предоставлен доступ к историческим данным ПМСП — доступ только к своей группе сотрудников.

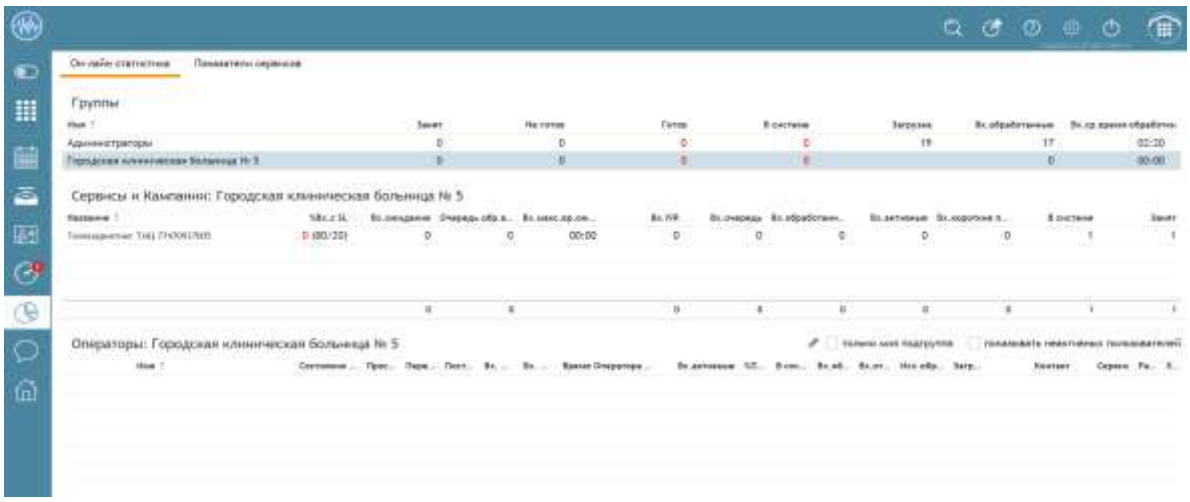


Рисунок. Интерфейс супервизора - доступ супервизора только к своей группе

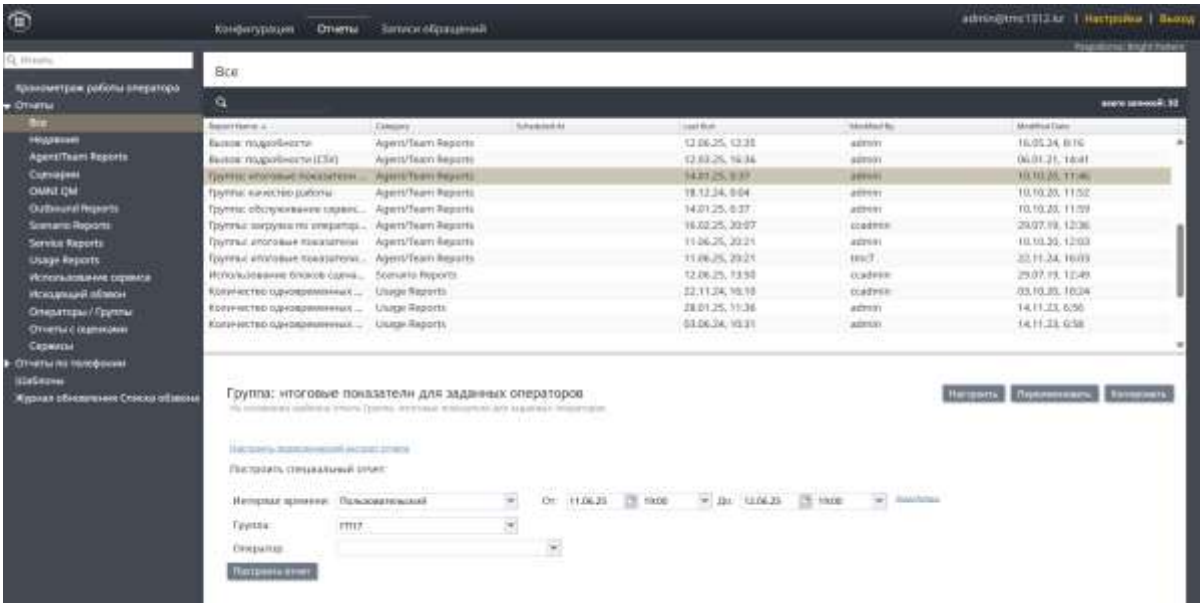


Рисунок. Интерфейс супервизора доступ к историческим данным ПМСП - доступ супервизора только к своей группе

Согласно пункту 3 подпункту 3.1.11. Предоставлен доступ к настенным панели (Wallboard) — согласно требованиям по Приложению № 4 Технической спецификации.

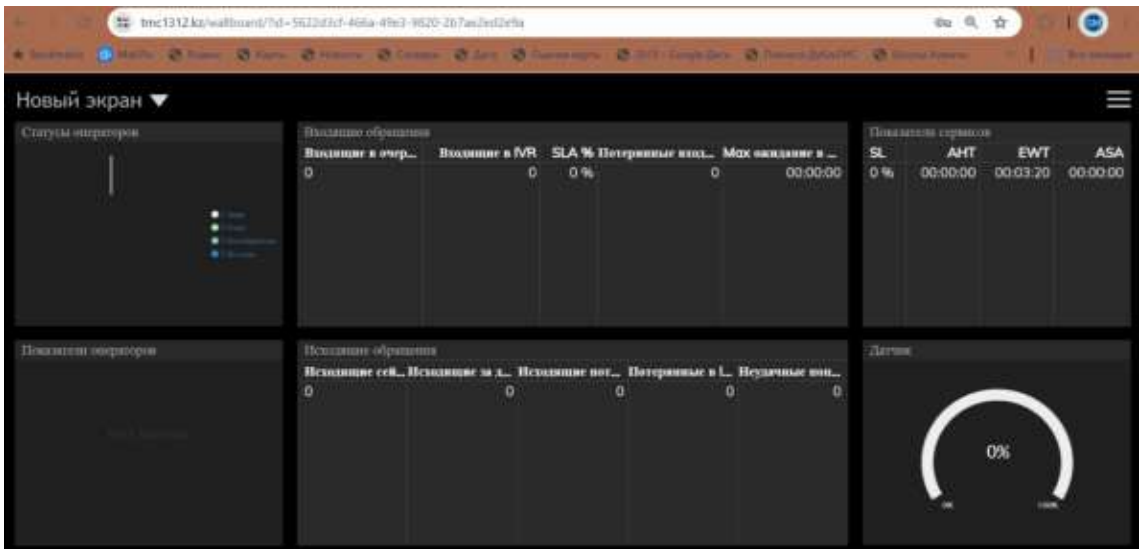


Рисунок. Дашборд

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.12. Отчетная информация предоставляется в табличном виде и имеет возможность экспорта в Excel файл.

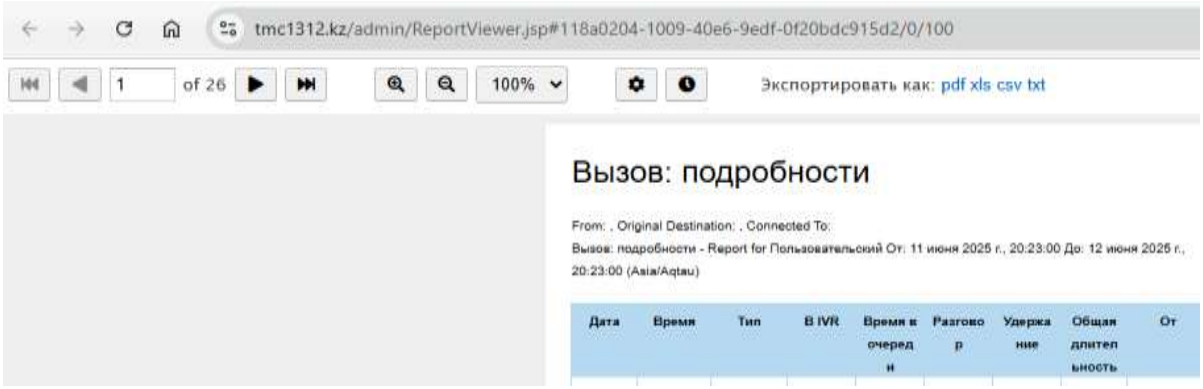


Рисунок. Интерфейс экспорта отчетов

Согласно пункту 3 подпункту п. 3.1.13. Разработана структура отчетов согласно Приложению № 5 Технической спецификации.

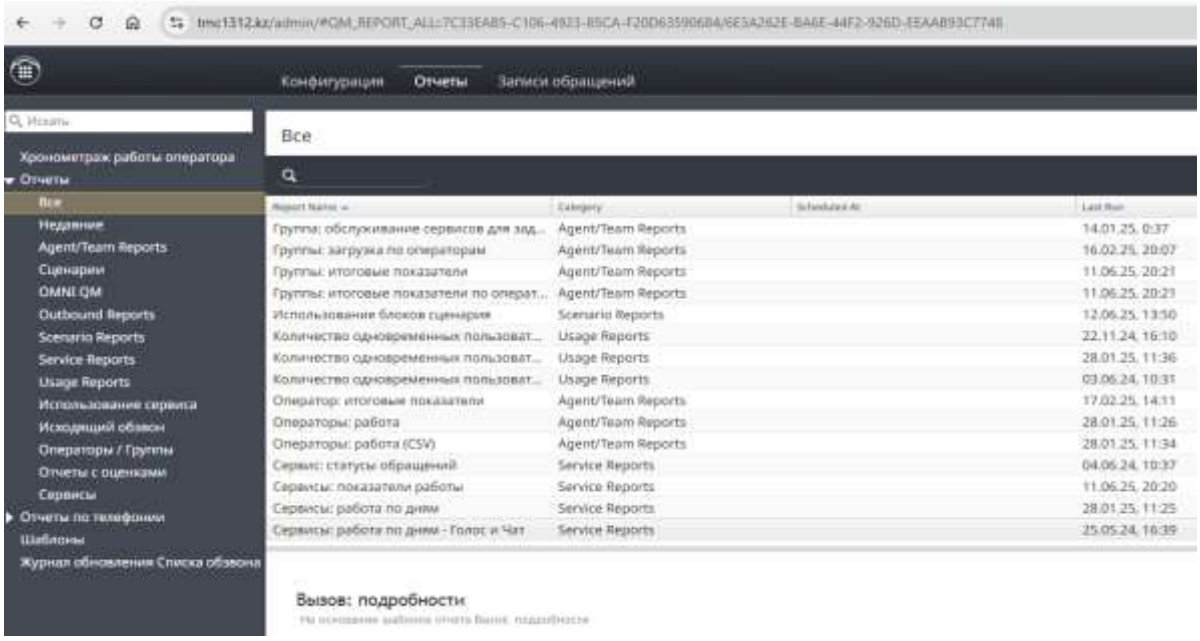


Рисунок. Структура отчетов

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.

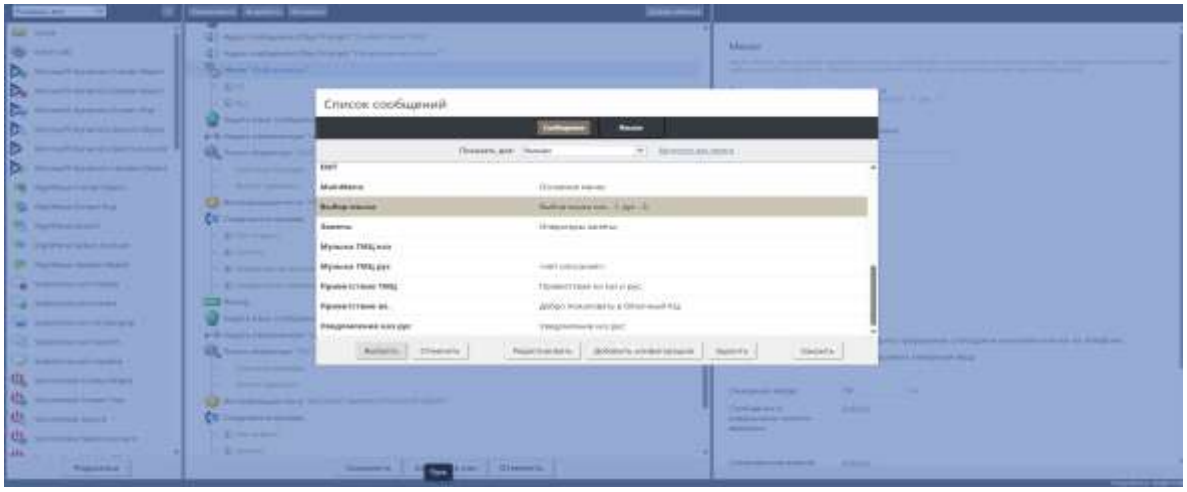


Рисунок. Интерфейс настройки Интерактивного голосового меню (IVR)

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».

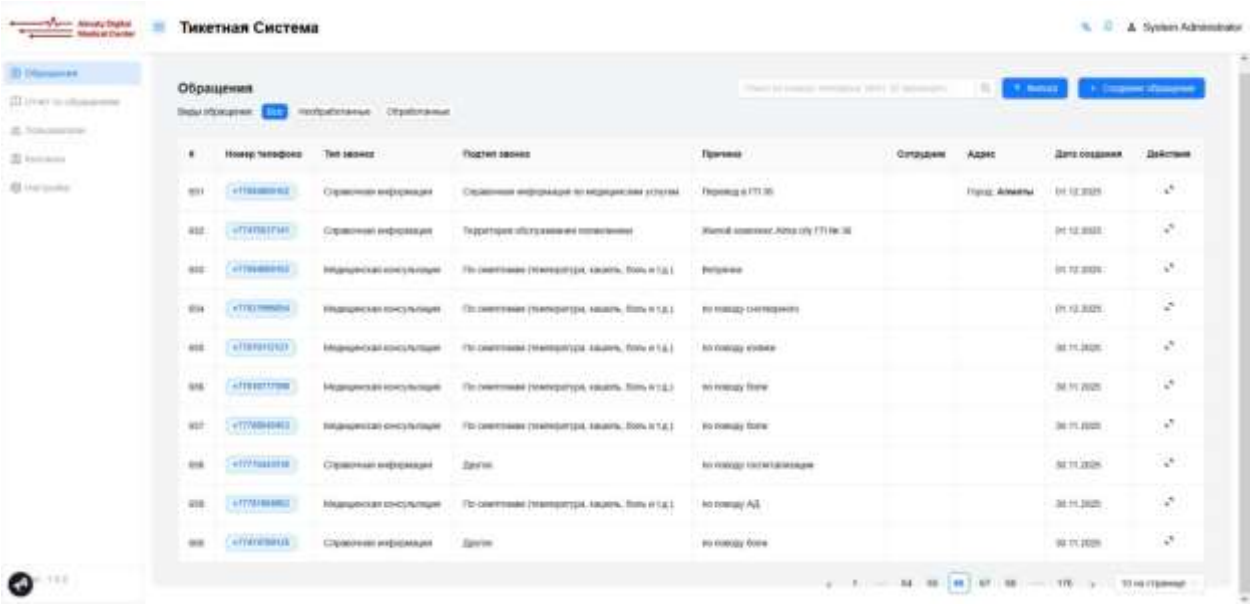


Рисунок. Главный экран тикетной системы: показатели и быстрые действия.

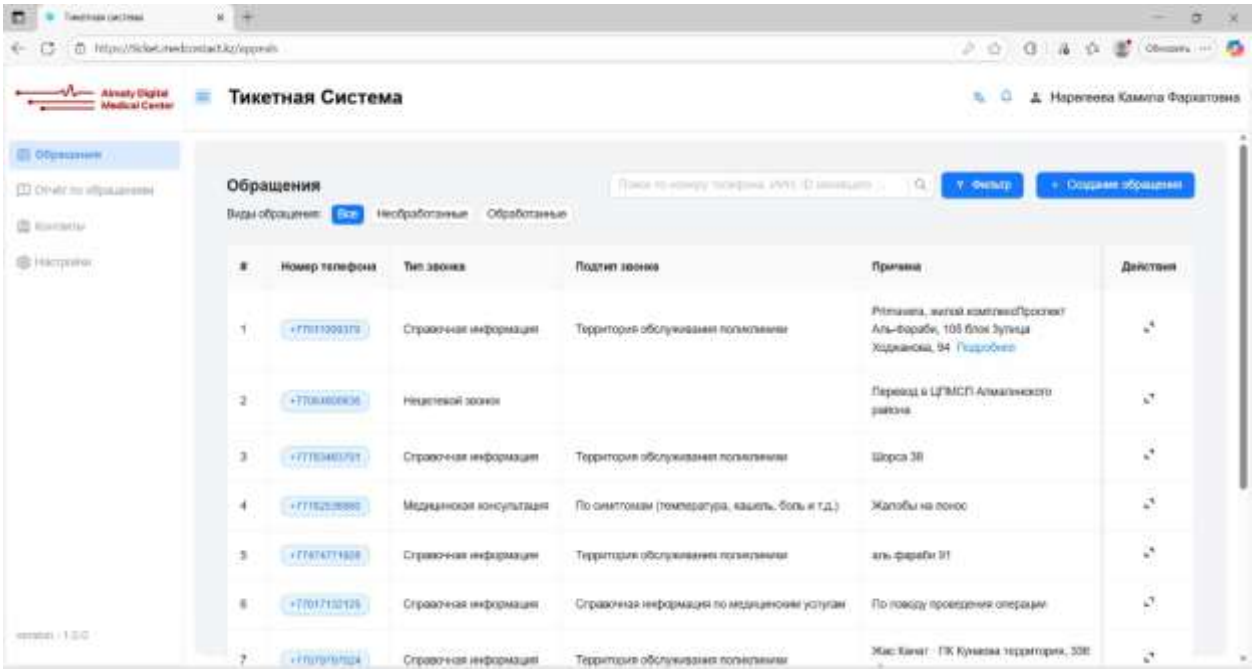


Рисунок. Экран тикетной системы раздела «Обращения»

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:).

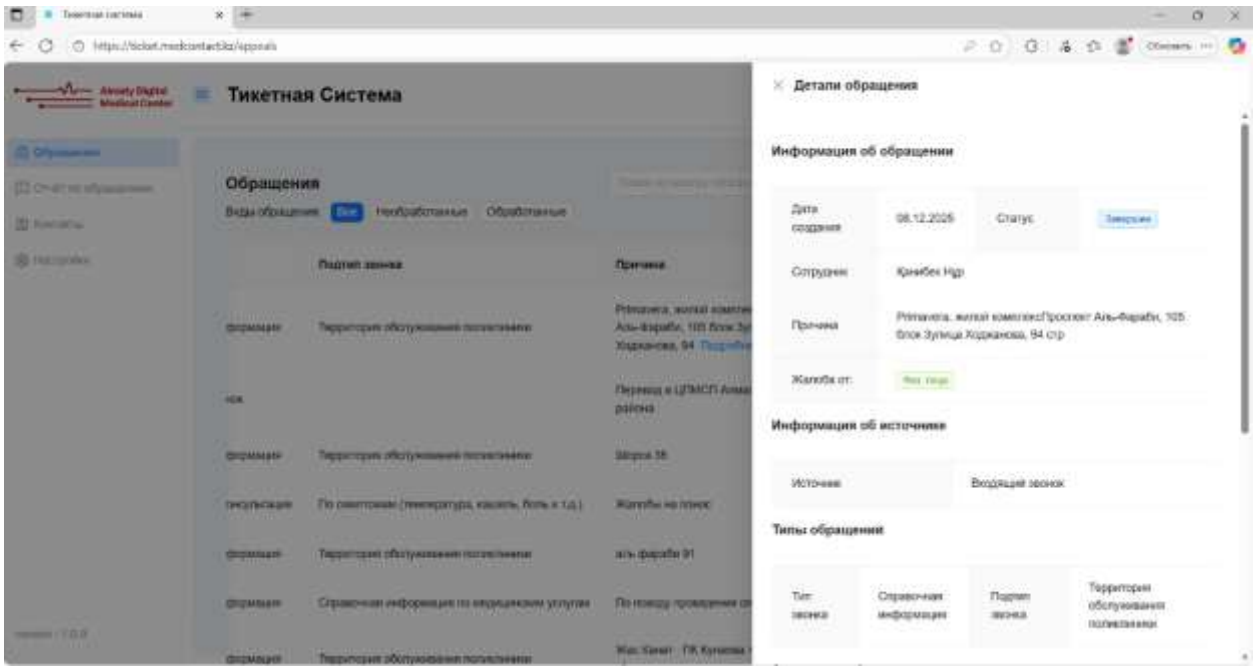


Рисунок. Детали обращения

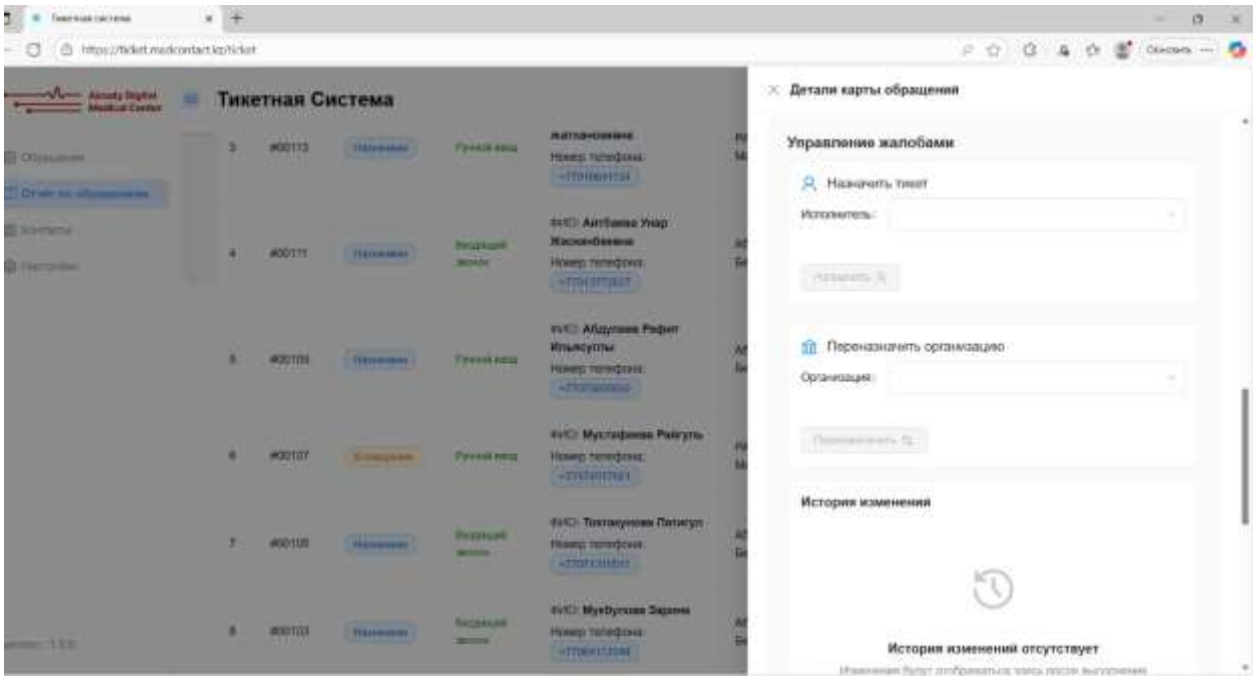


Рисунок. Детали карты обращений

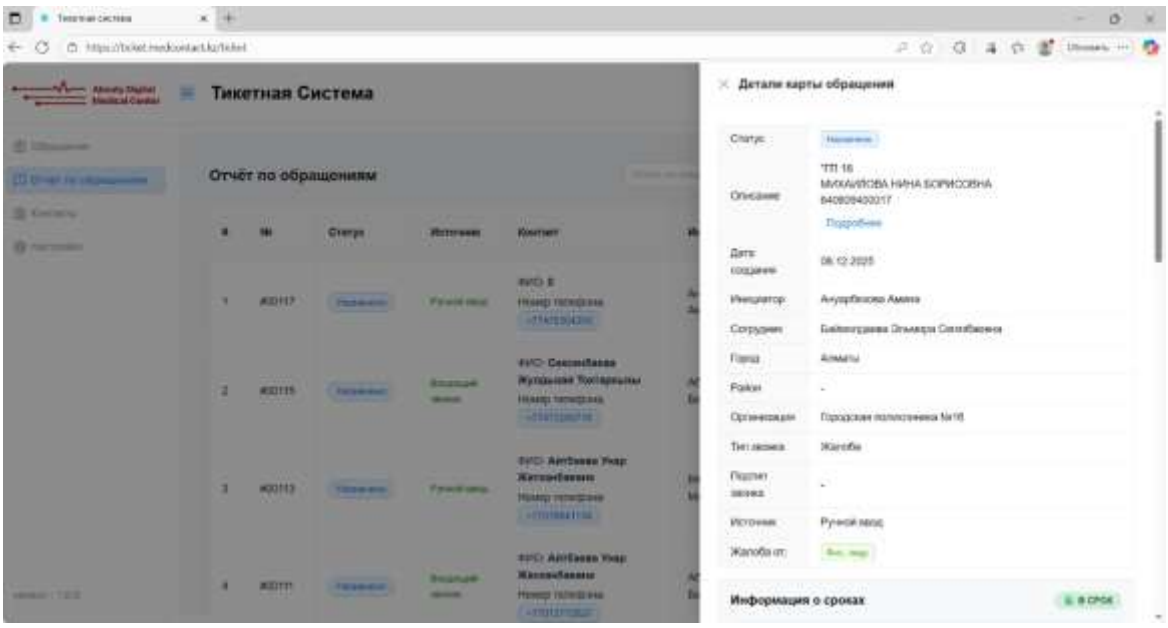


Рисунок. Детали карты обращений

Имеется возможность предоставления отчетности за конкретный период.

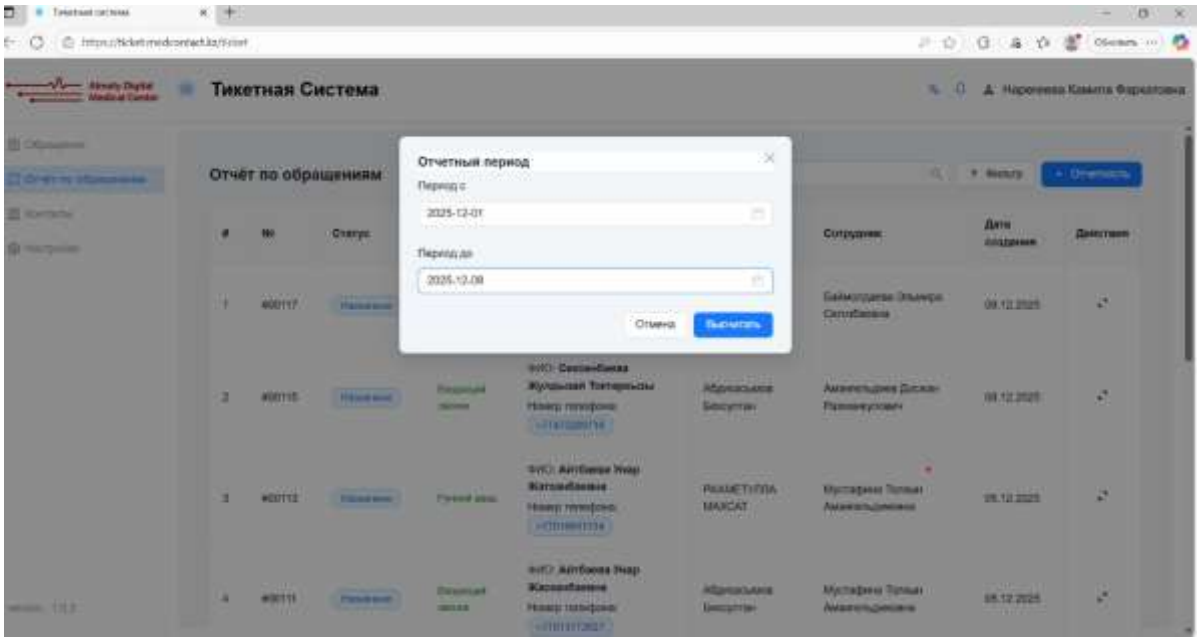
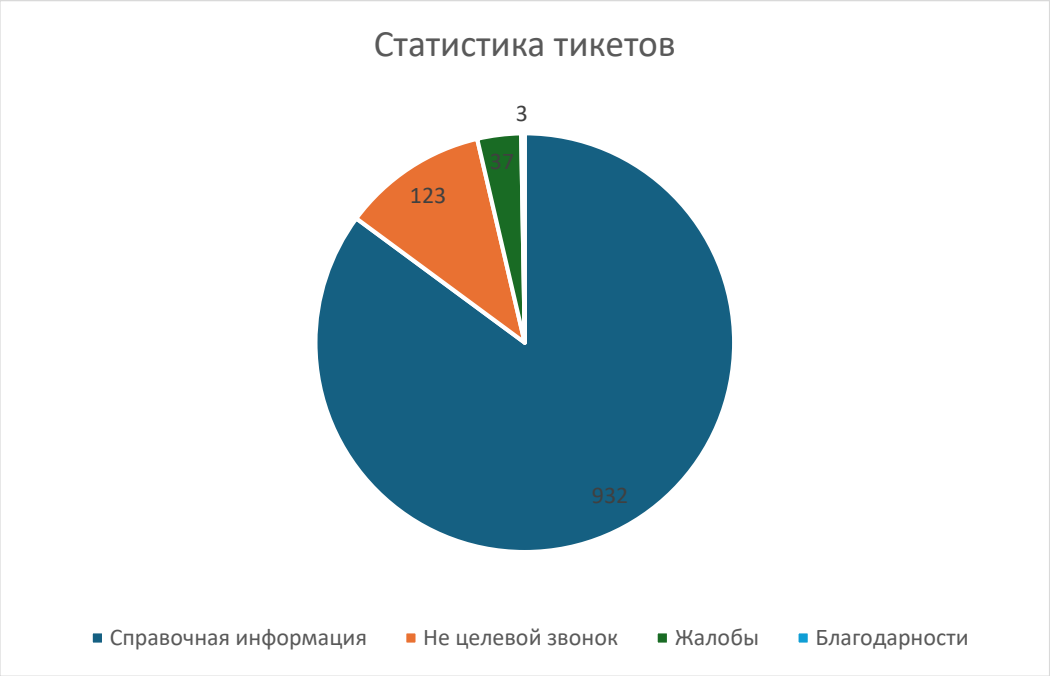


Рисунок. Экран запроса отчетности за определенный период

За период 01.11.2025 по декабрь 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 № 34. 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 № 35. 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.

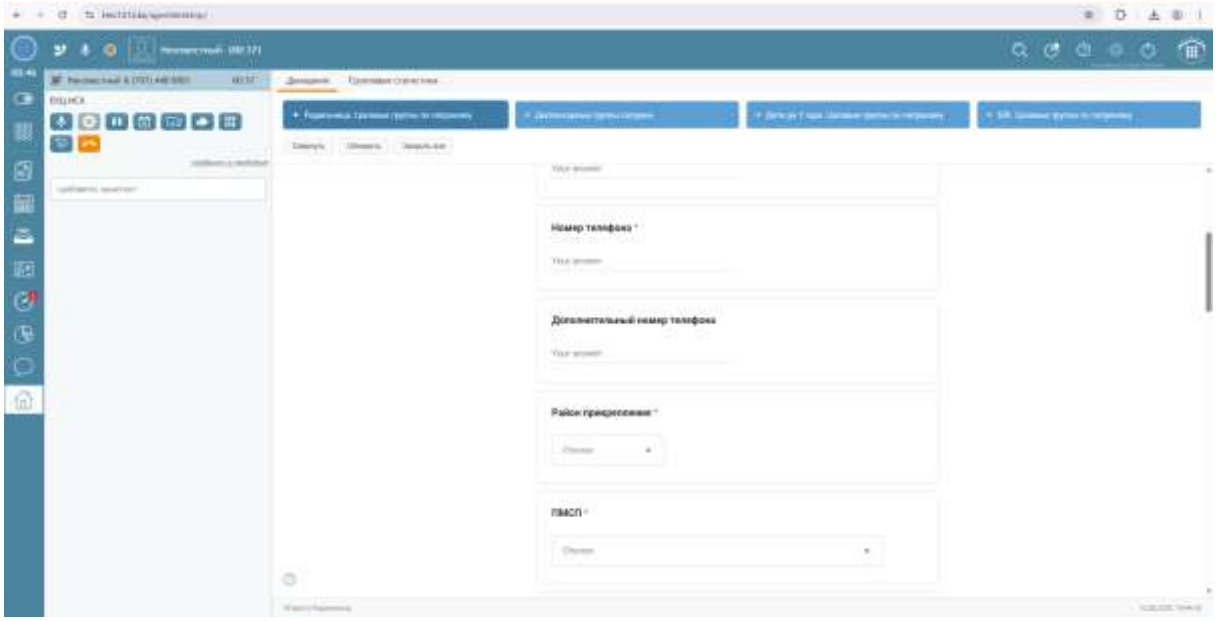


Рисунок. Интерфейс режим исходящего звонка путем аудиосвязи

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.

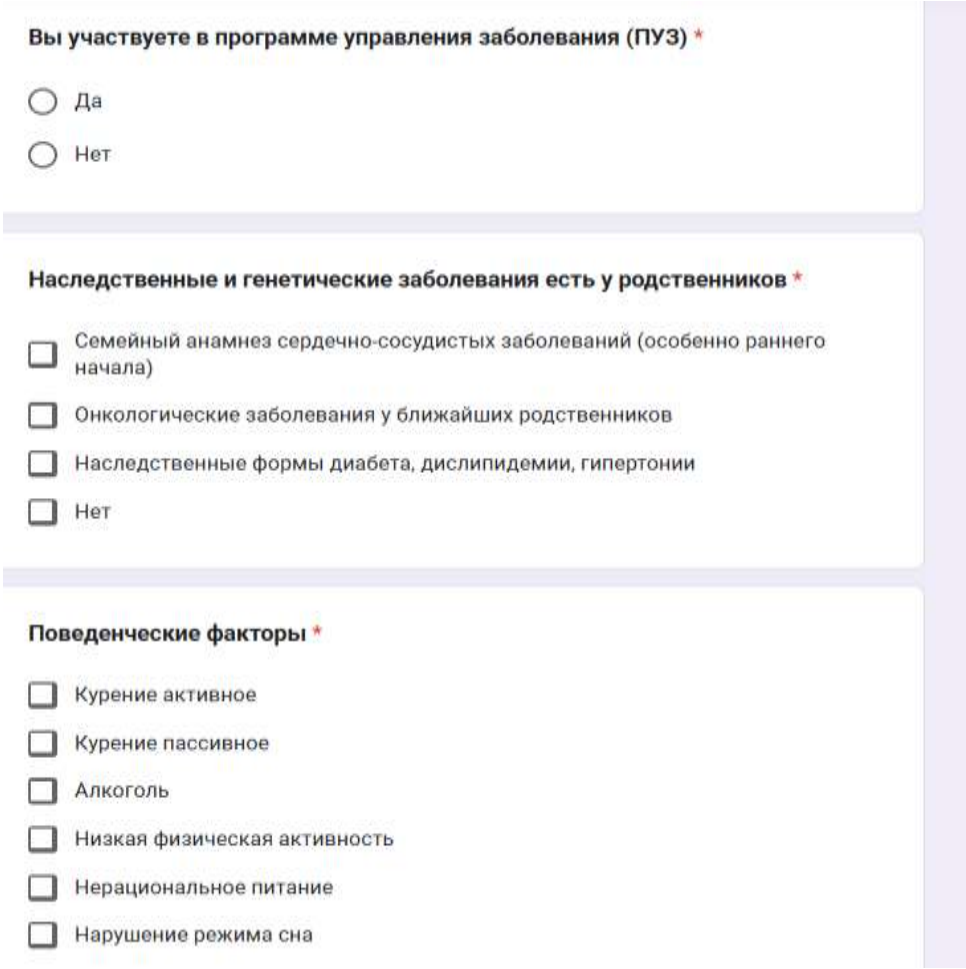


Рисунок. Интерфейс мониторинга данных пациента

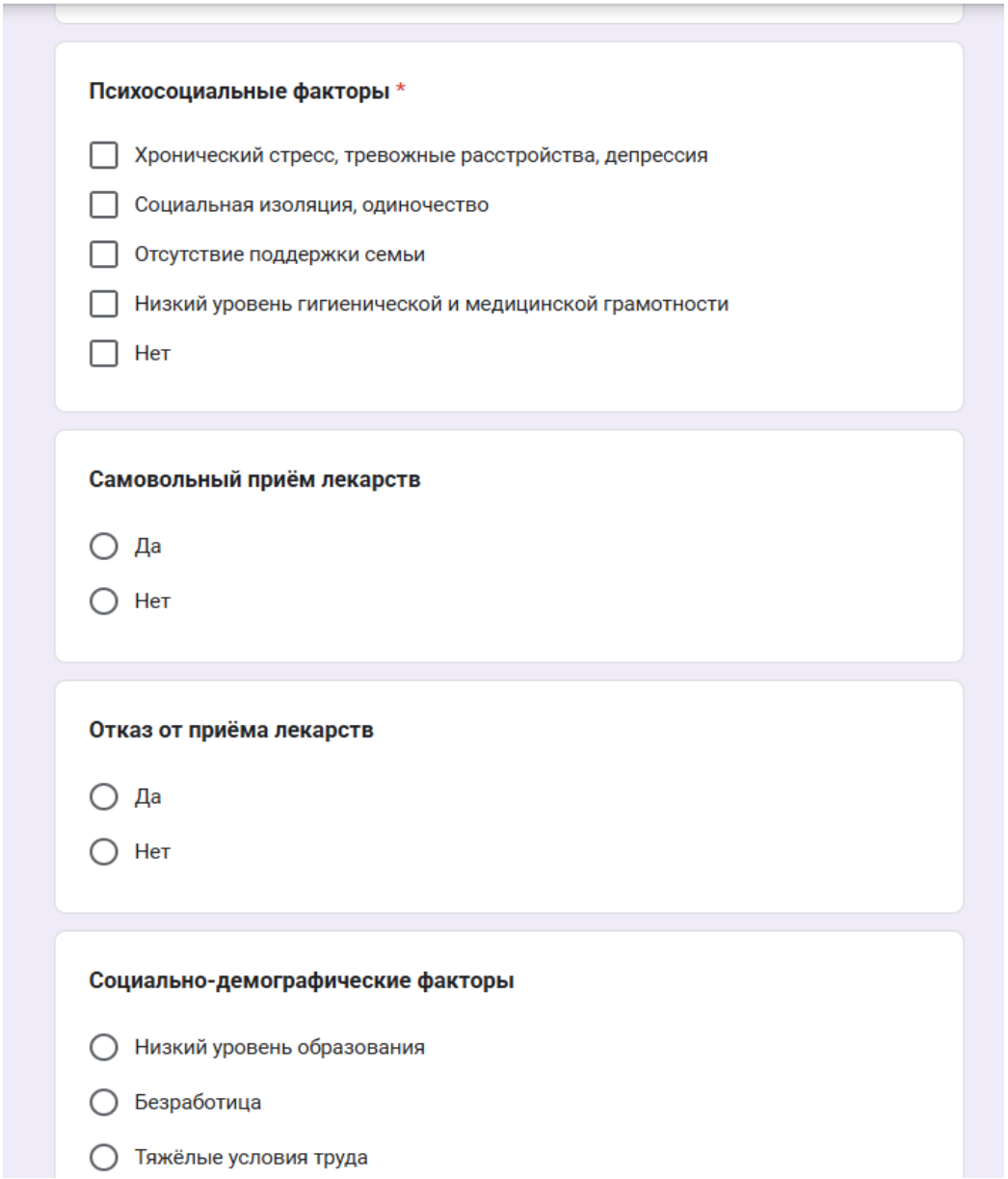


Рисунок. Интерфейс мониторинга данных пациента

Согласно пункту 3 подпункту 3.2.4. предоставлена возможность устанавливать приоритеты мониторинга для различных групп пациентов по эпидемиологическим и демографическим особенностям.

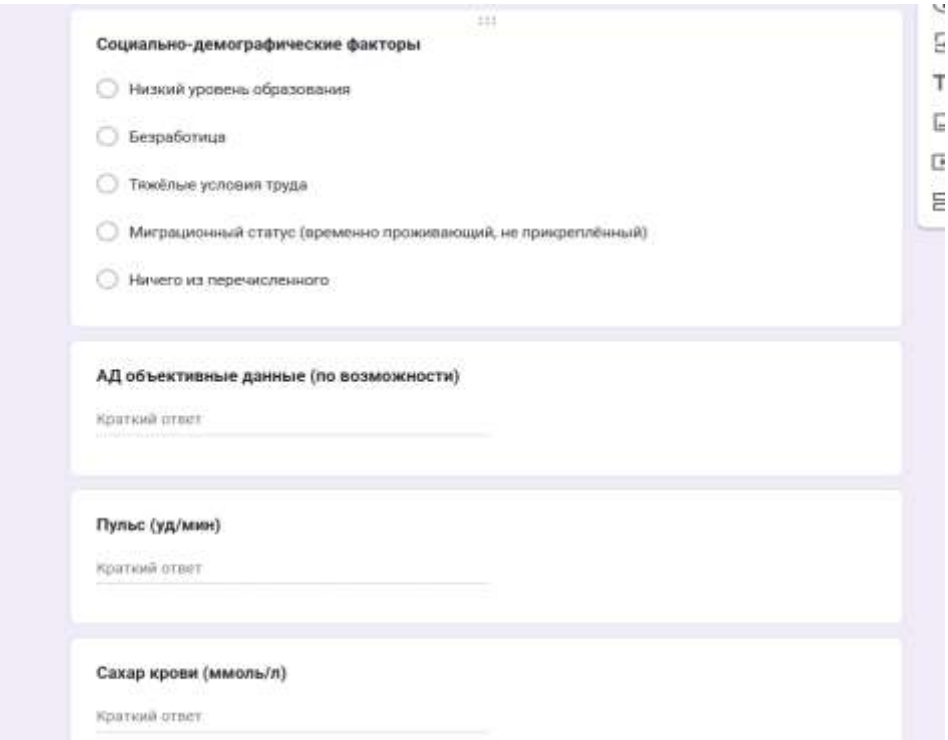


Рисунок. Интерфейс мониторинга данных пациента

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.

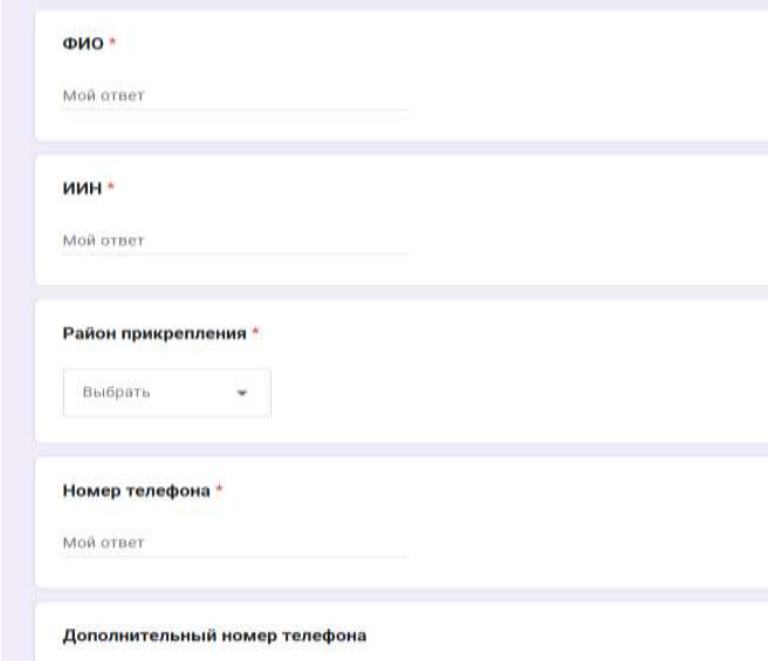


Рисунок. Интерфейс анкетных данных пациента

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:

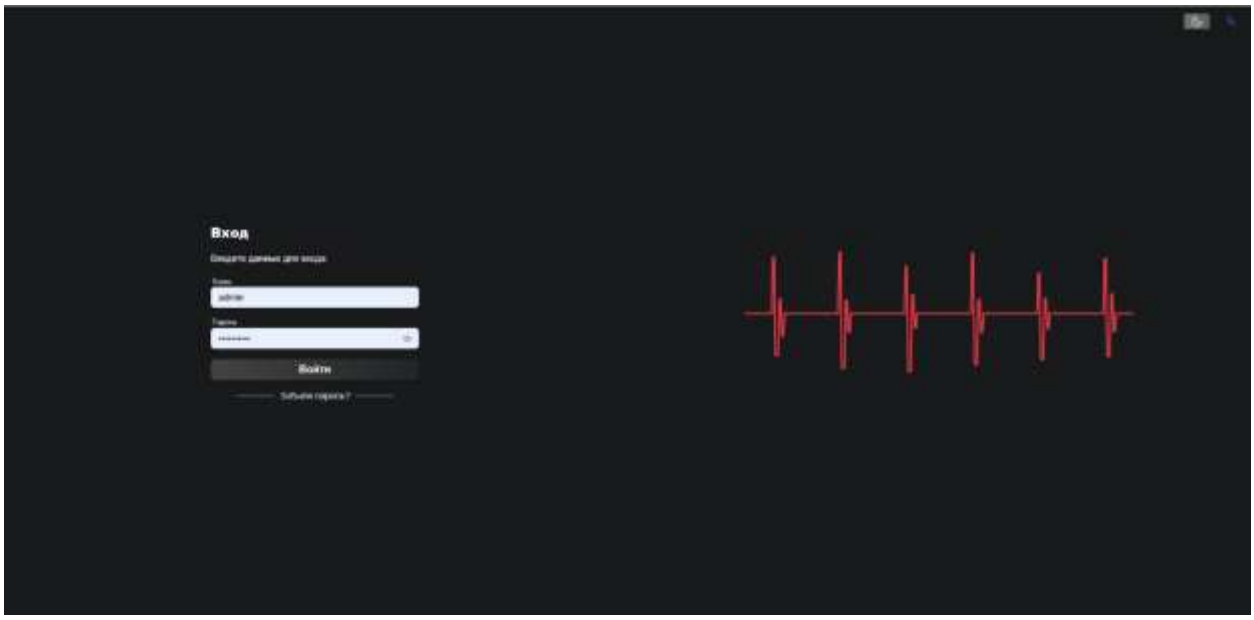


Рисунок. Экран авторизации в системе дистанционного мониторинга.

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:

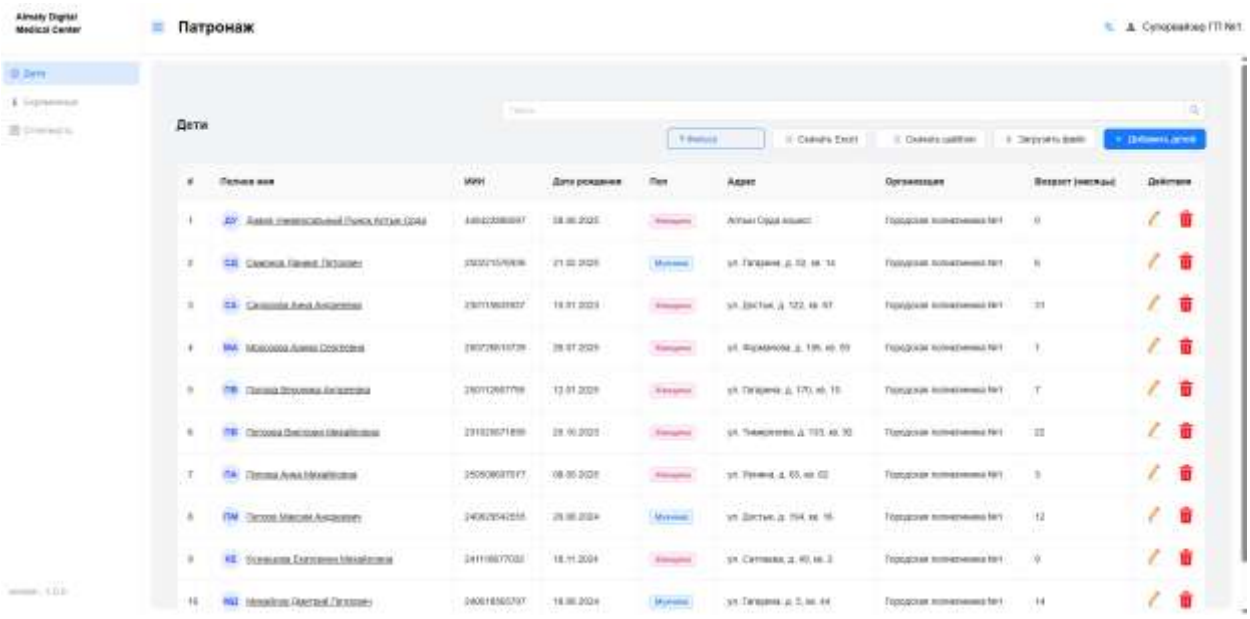


Рисунок. Список детей, находящихся на патронаже.

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:

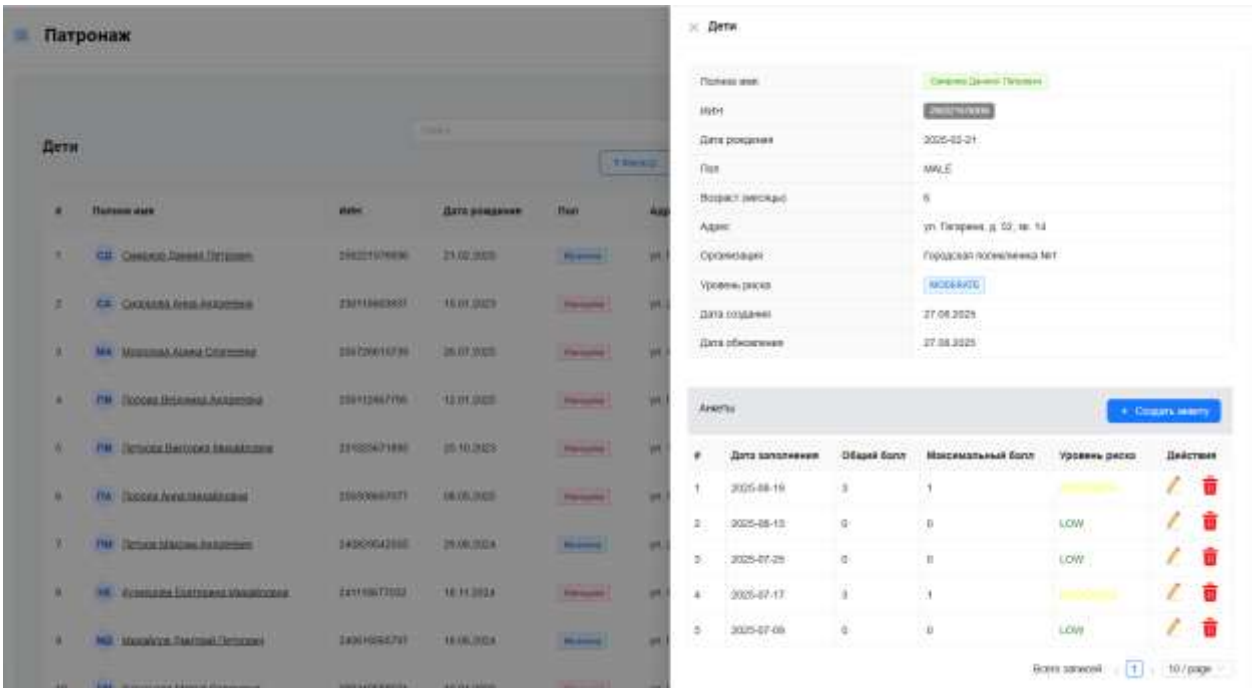


Рисунок. Карточка ребенка и список анкет.

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):

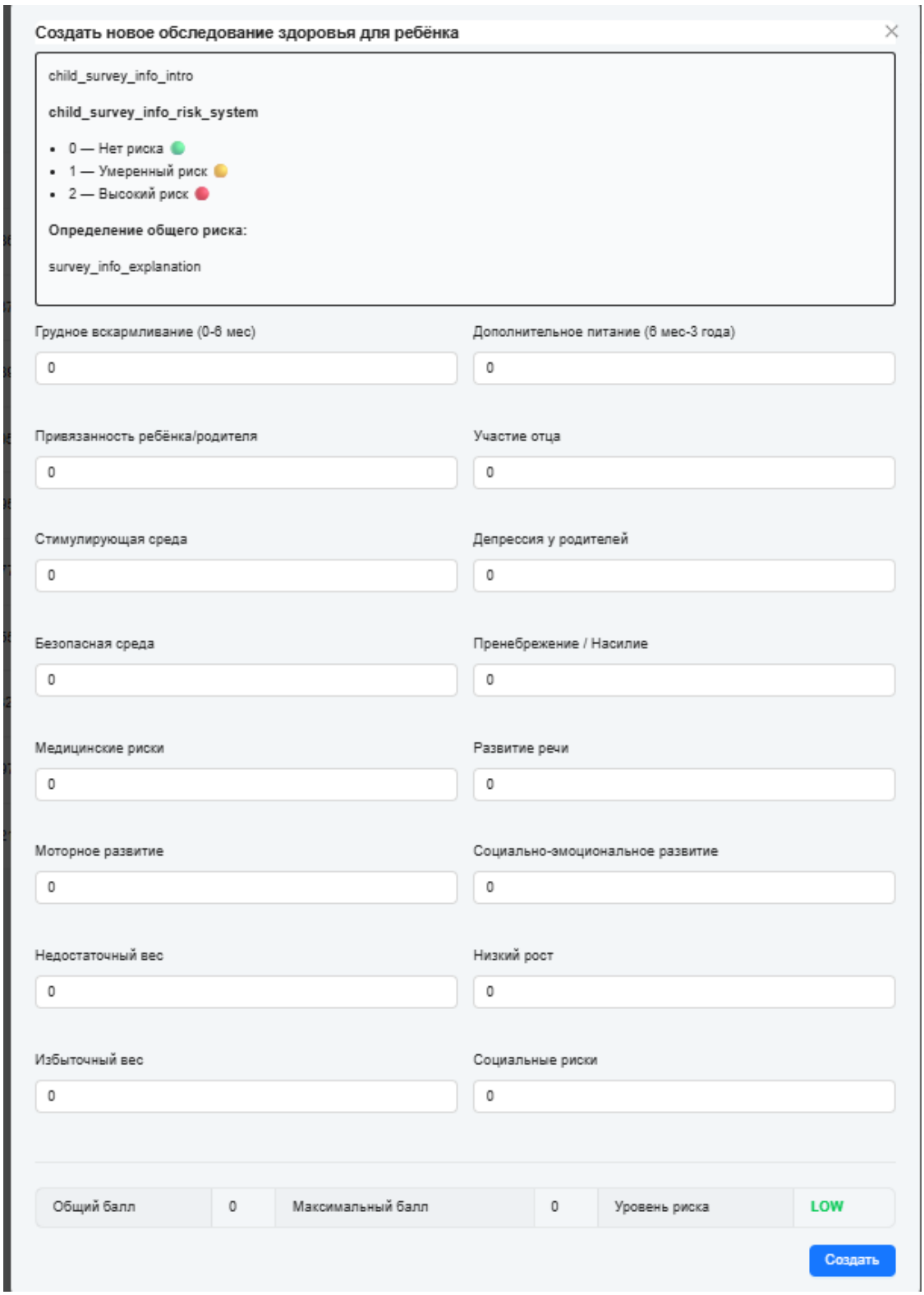


Рисунок. Форма создания новой анкеты обследования ребёнка.

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:

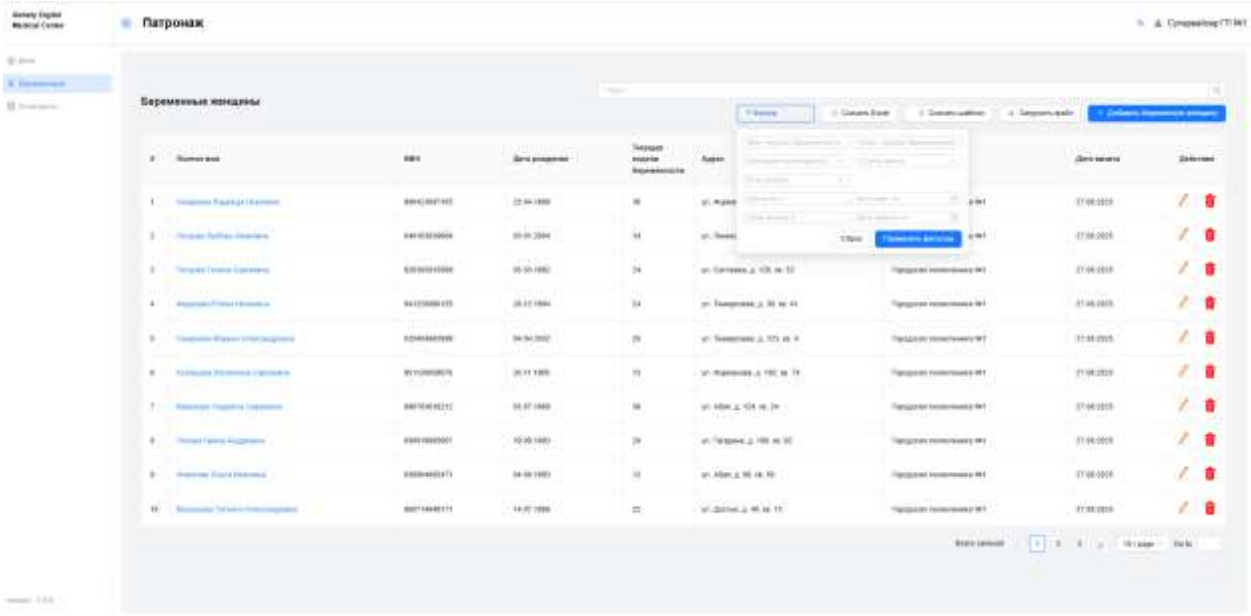


Рисунок. Список беременных женщин в системе патронажа

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:

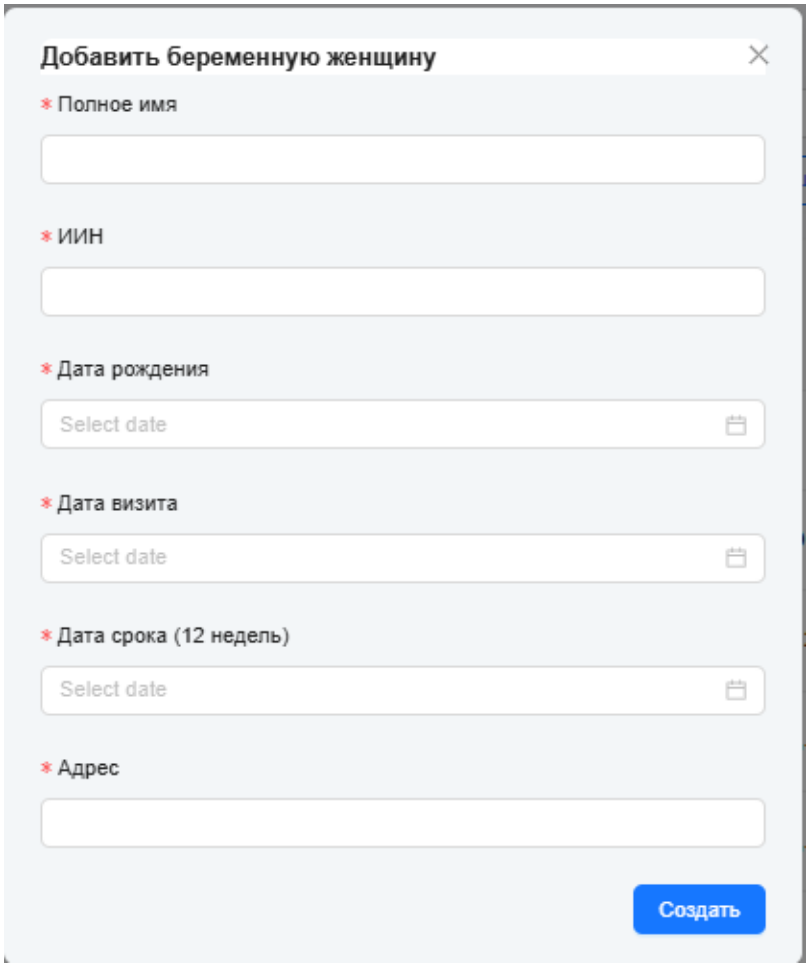


Рисунок. Форма добавления беременной женщины

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:

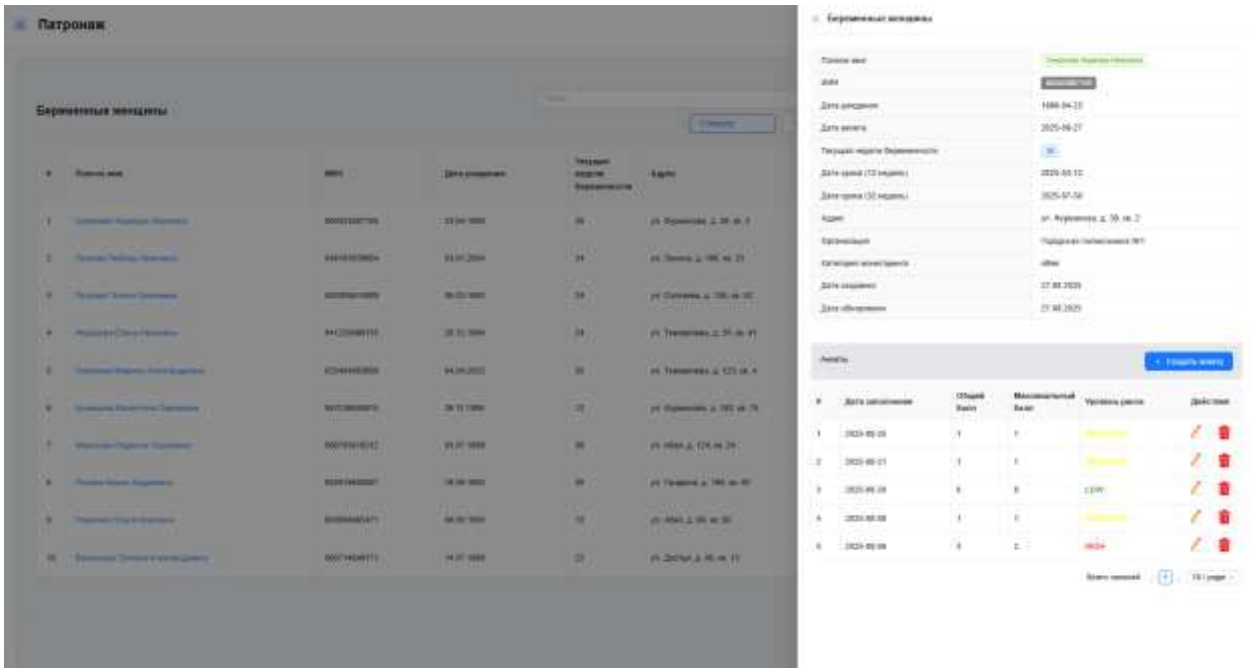


Рисунок. Карточка беременной женщины

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:

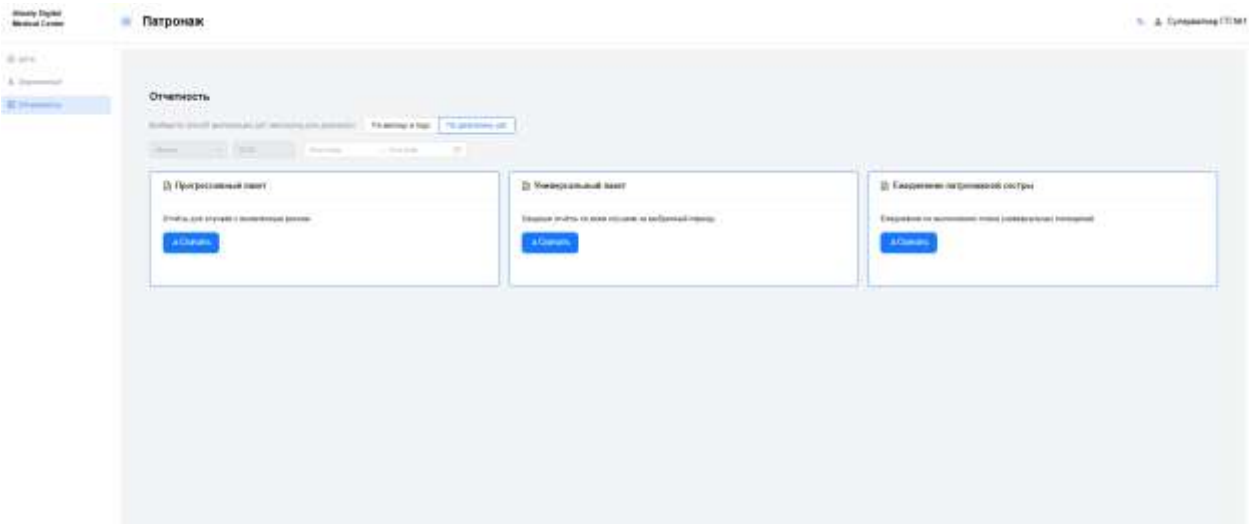
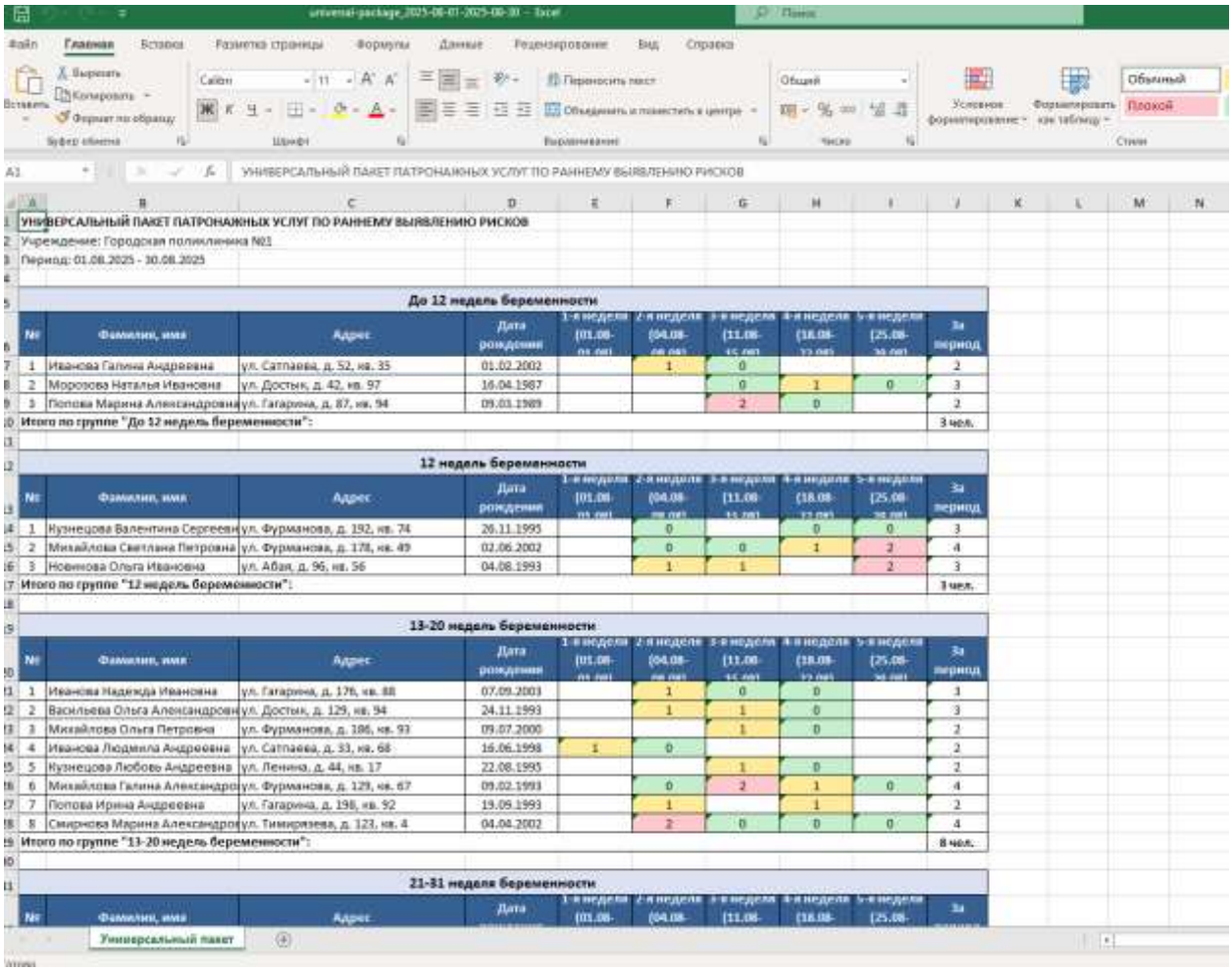


Рисунок. Интерфейс формирования и скачивания отчётности.

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:

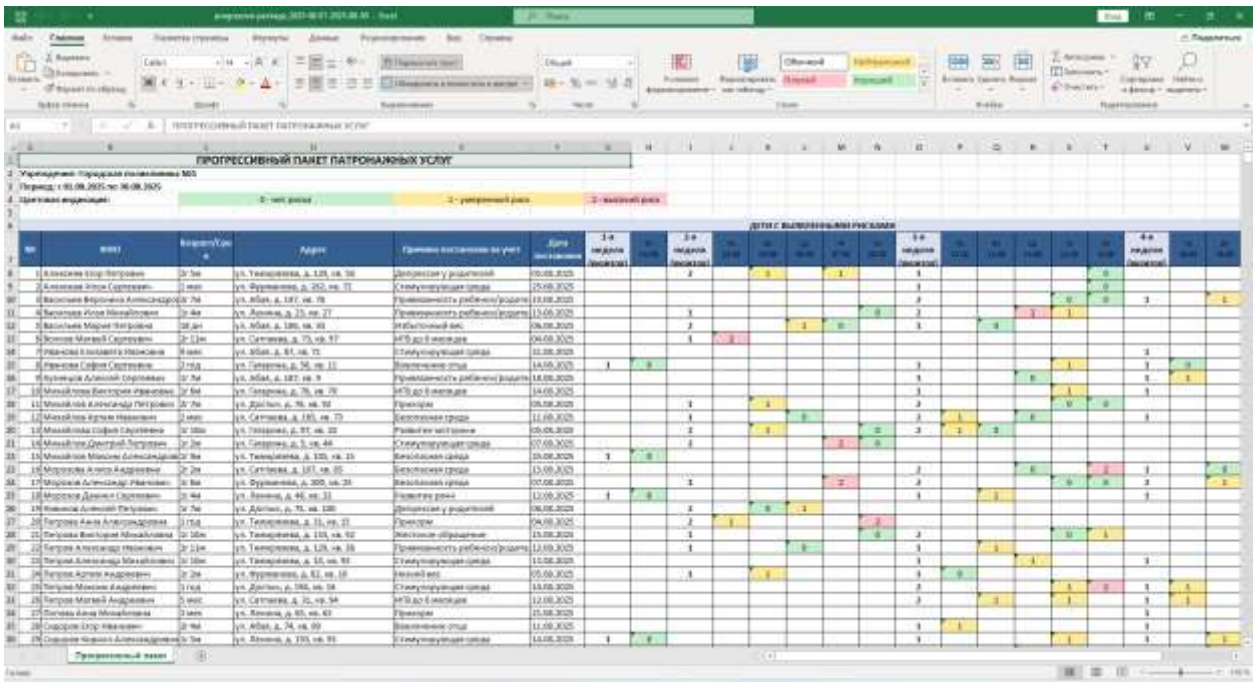


Рисунок. Отчёт «Прогрессивный пакет патронажных услуг».

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:

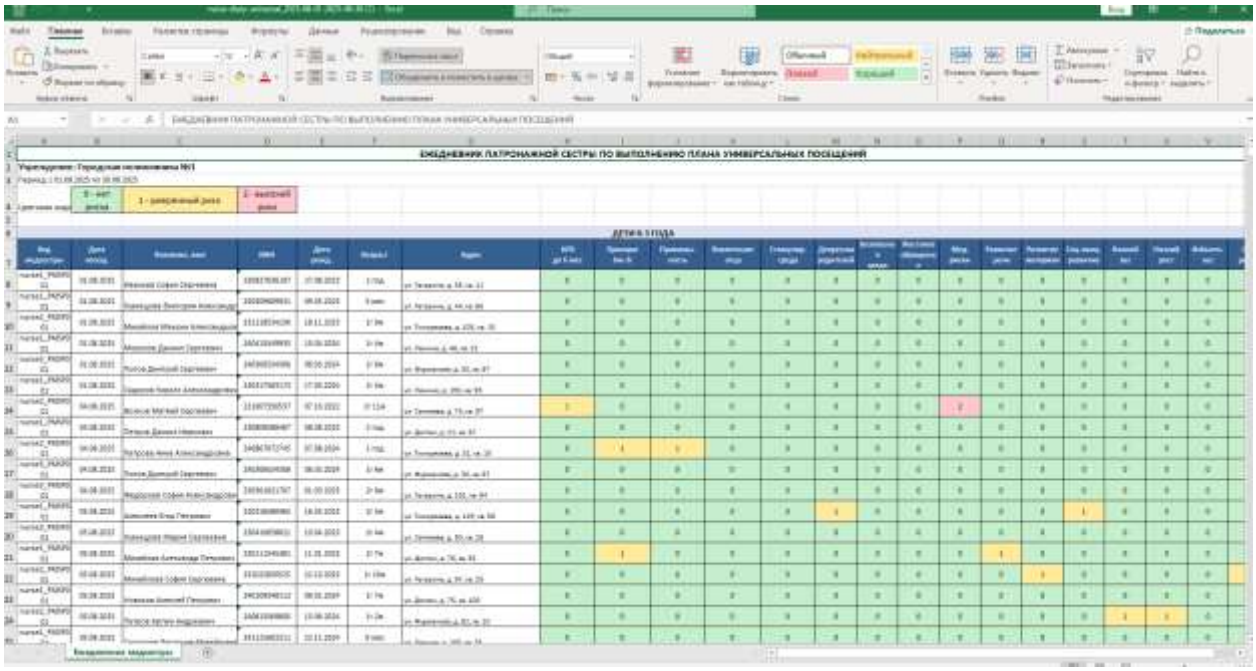


Рисунок. Отчёт «Ежедневник патронажной сестры».

4.3.4. Требования к телемедицинскому сервису:

Согласно пункту 3 подпункту 3.3 предоставлен телепатронаж через мобильное приложение.

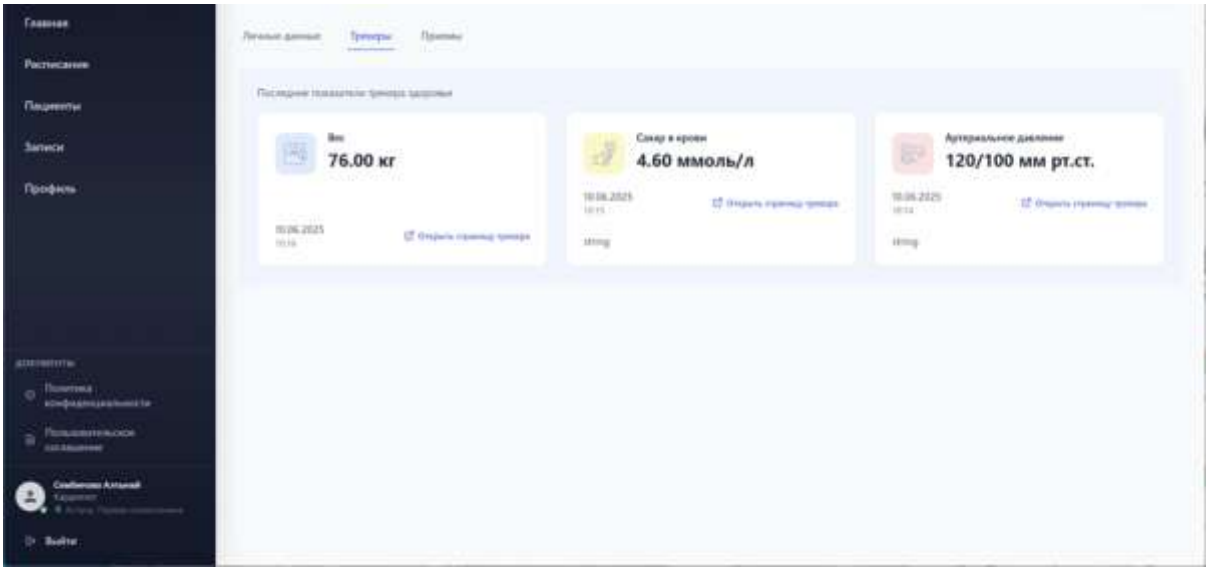


Рисунок. Просмотр данных трекеров

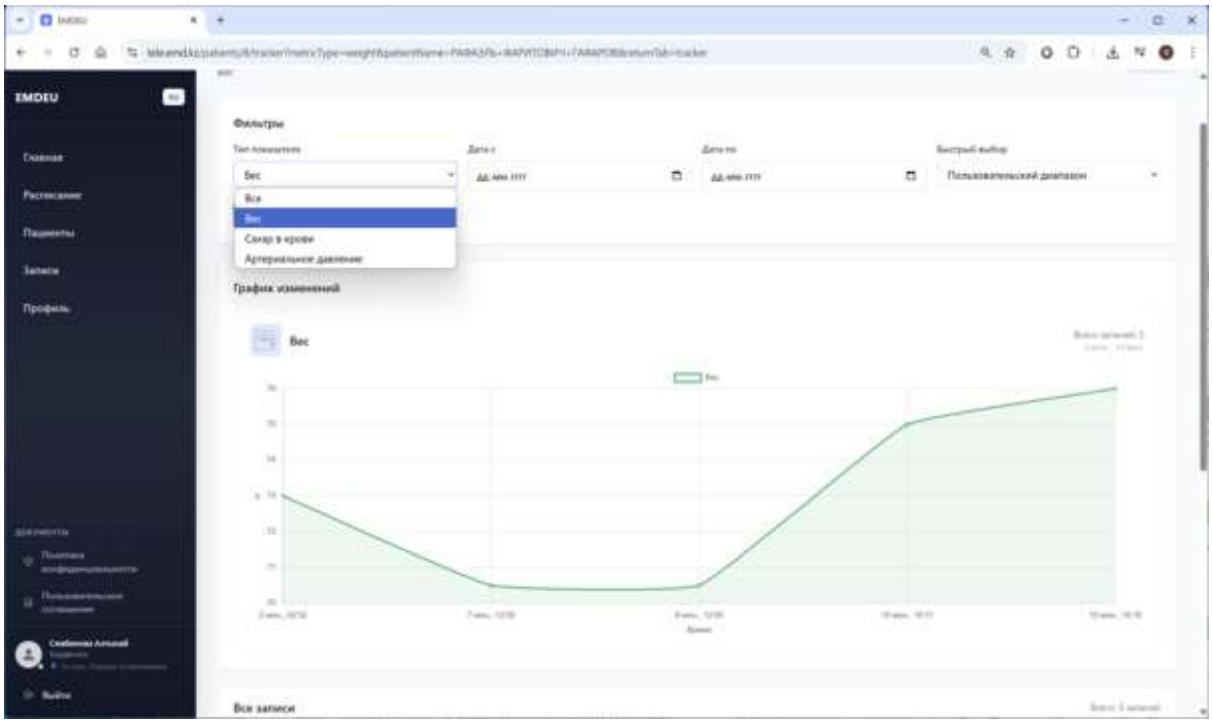


Рисунок. Просмотр динамики показателей каждого трекера в отдельности

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.

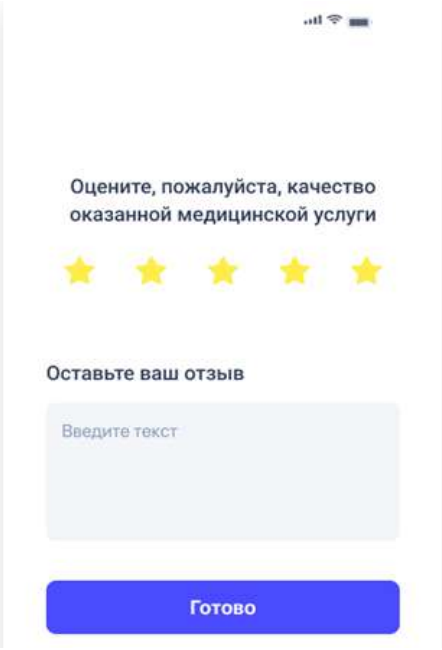
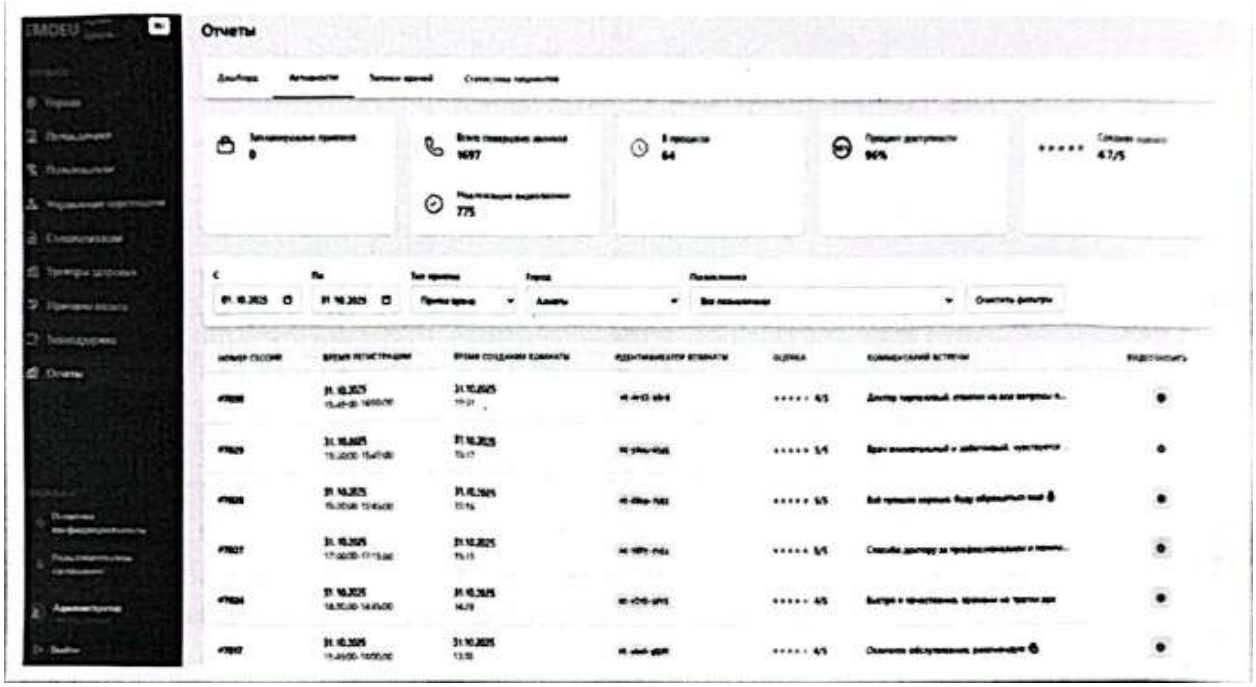


Рисунок. По окончанию видеозвонка, на стороне Пациента, имеется возможность оценить качество оказанной услуги

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

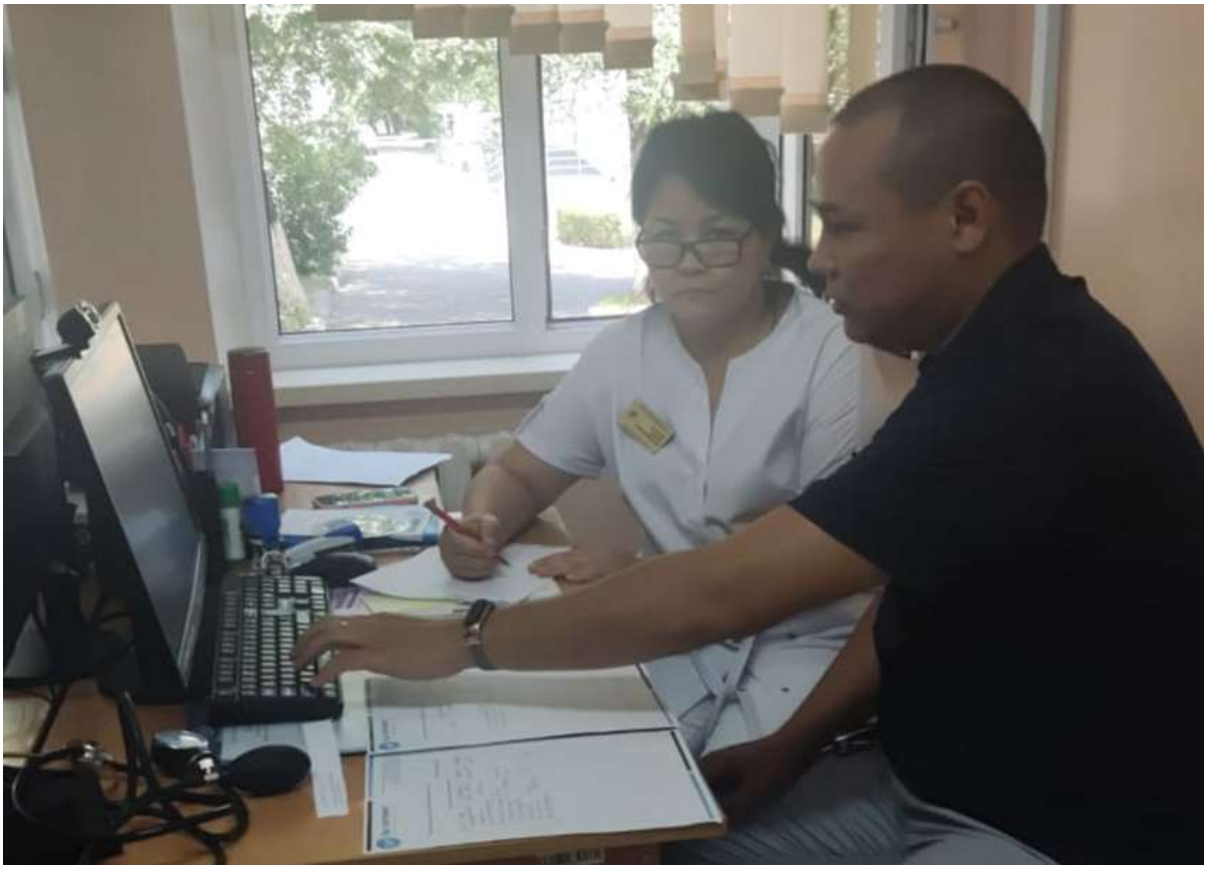


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №11" УОЗ г. Алматы

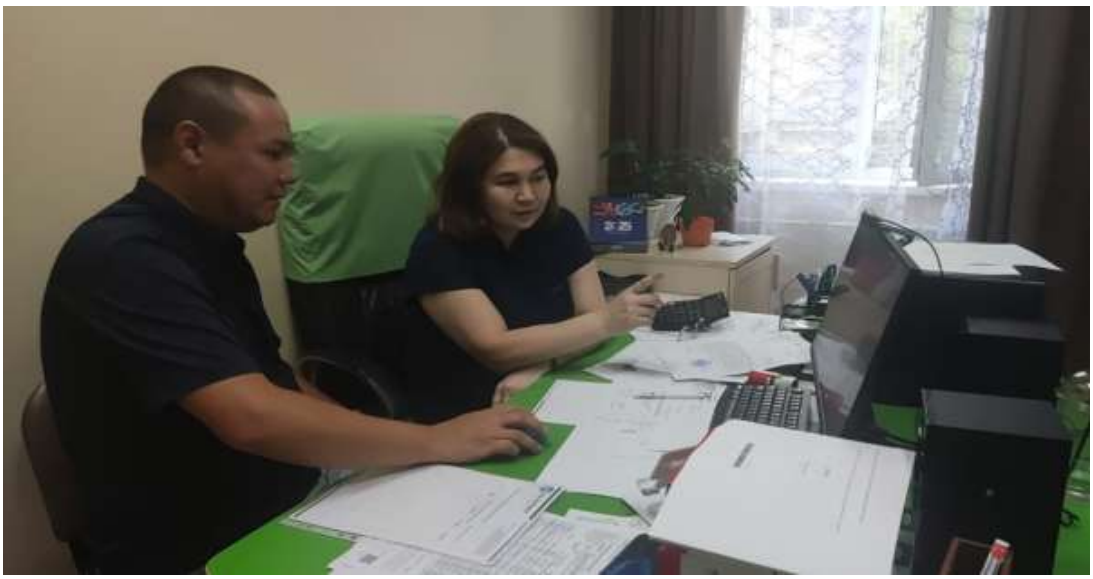


Рисунок. Фотоотчет с КГП на ПХВ "Городская поликлиника №5" УОЗ г. Алматы

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.

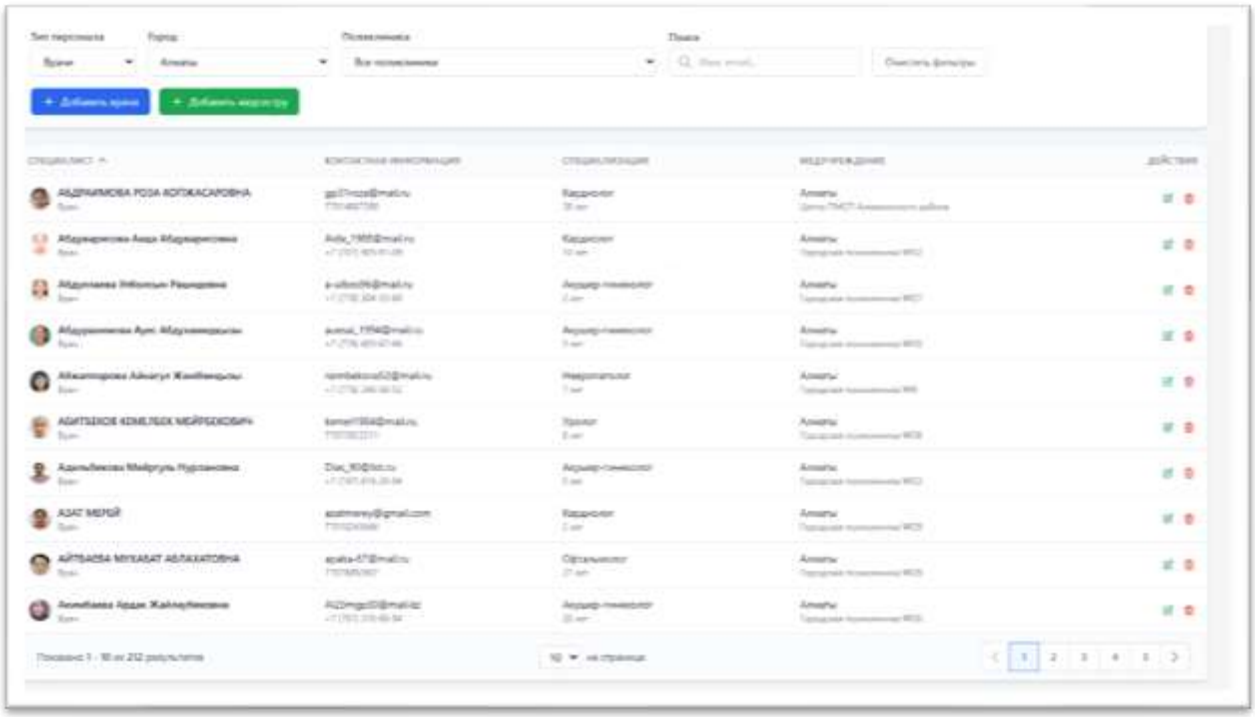


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

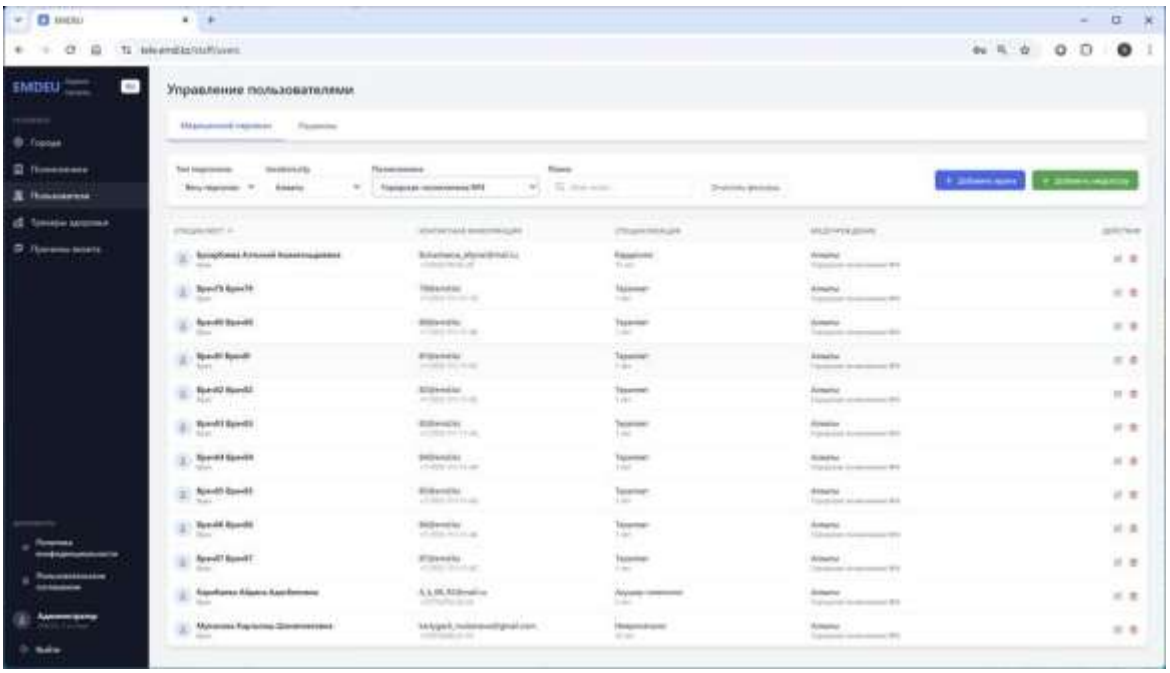


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

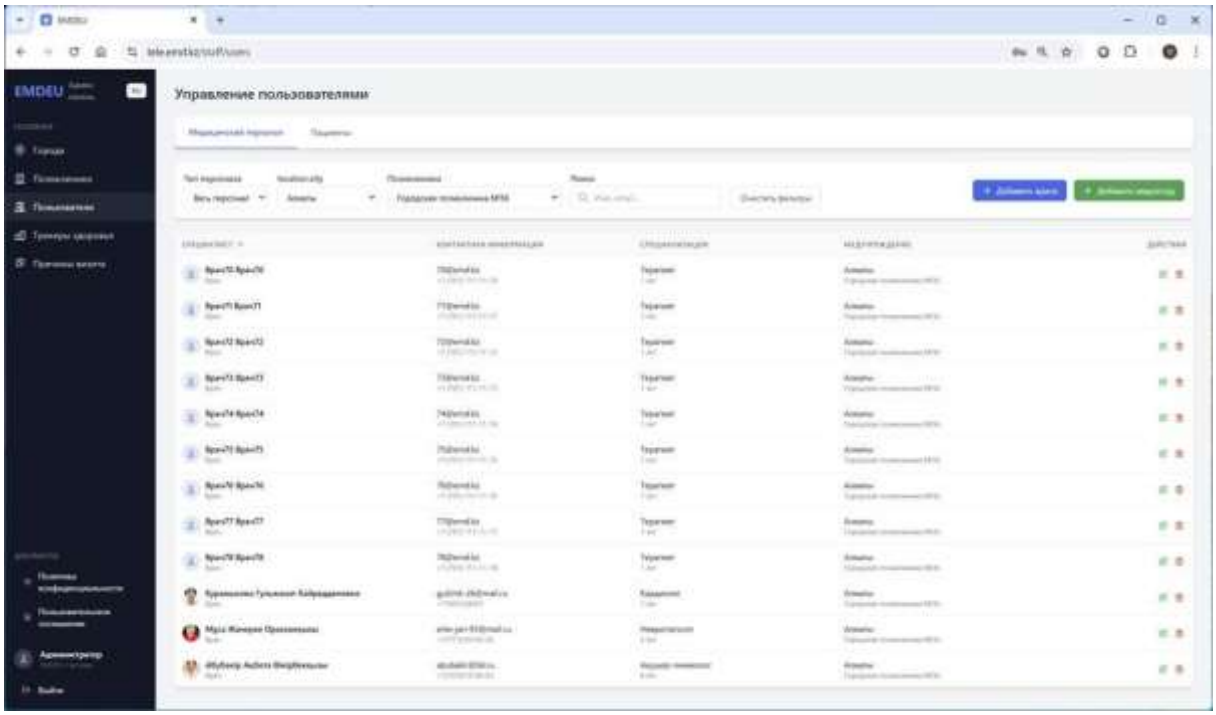


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

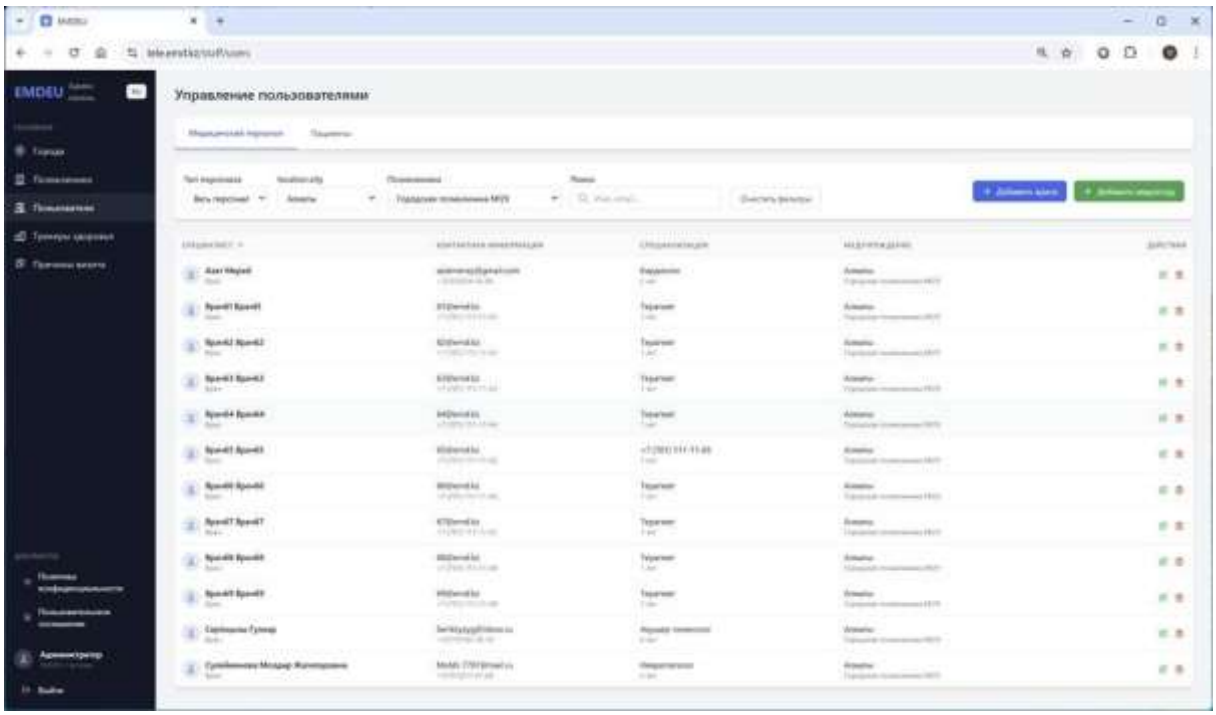


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

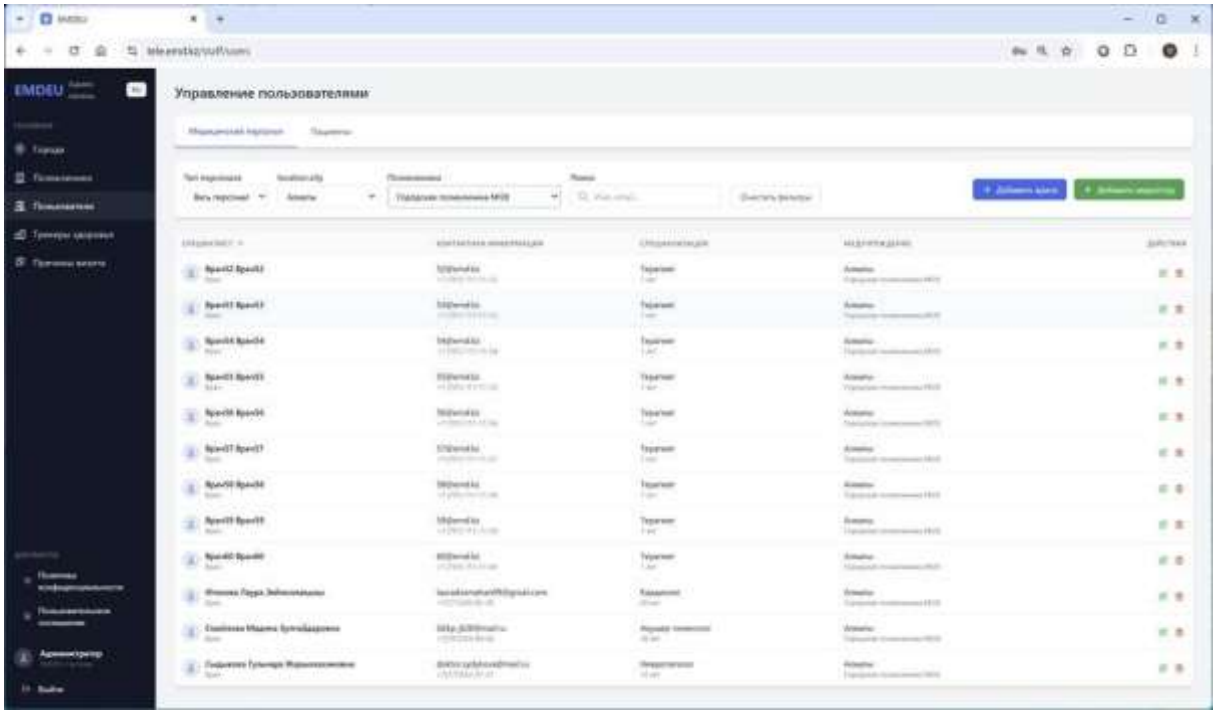


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

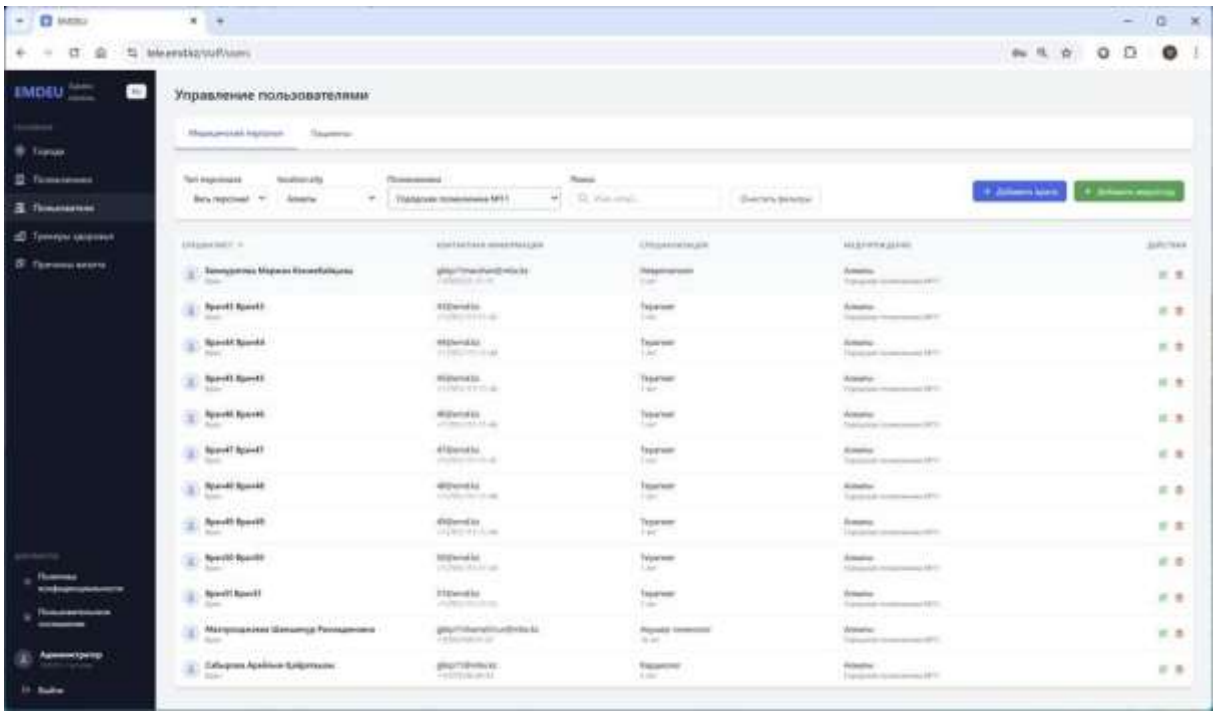


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

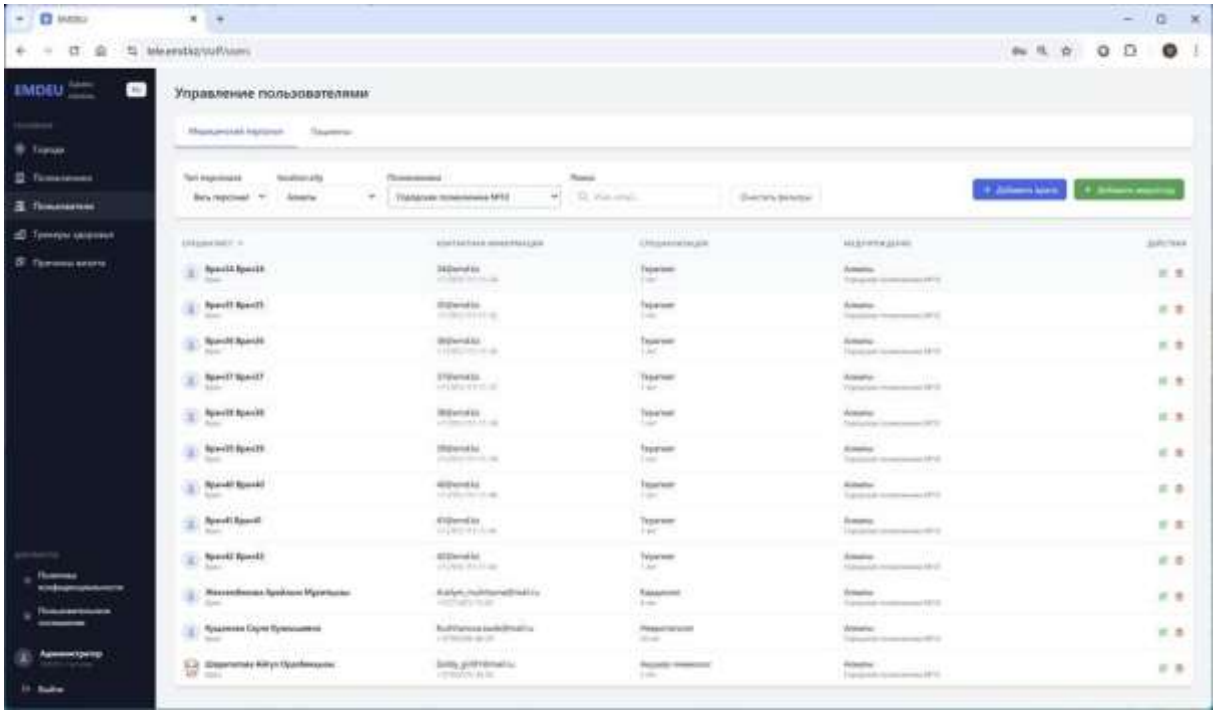


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

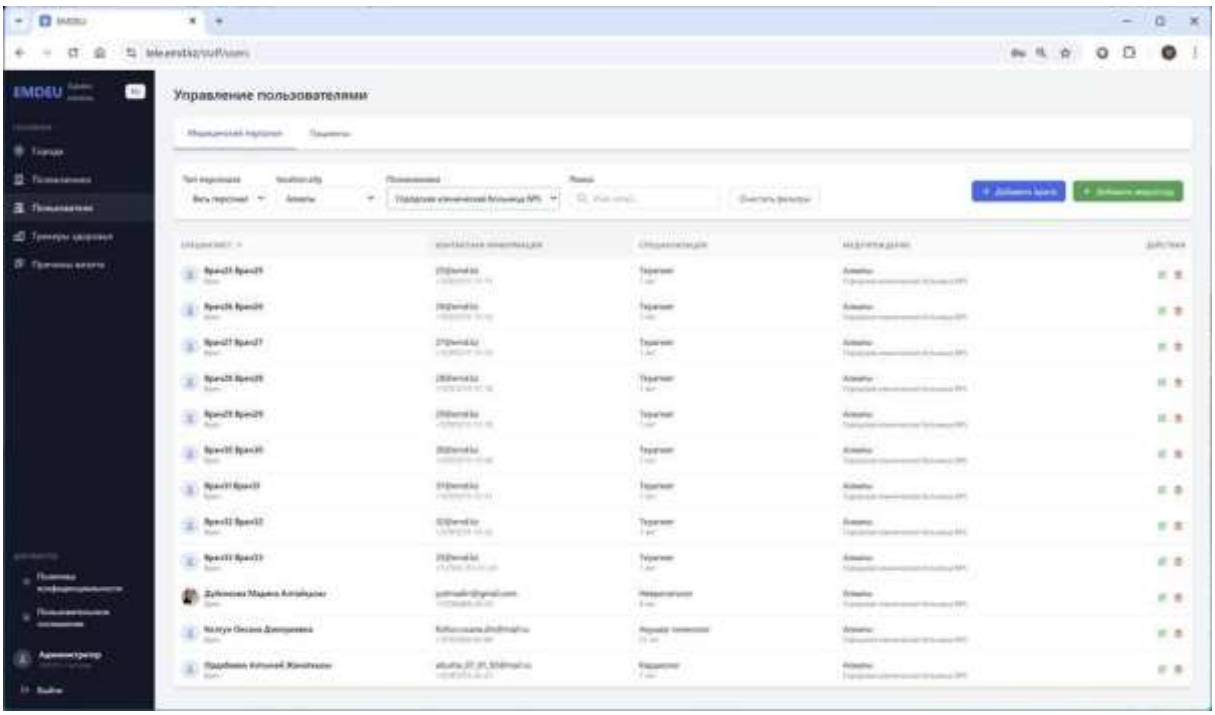


Рисунок. Интерфейс панели администрирования (список учетных записей)

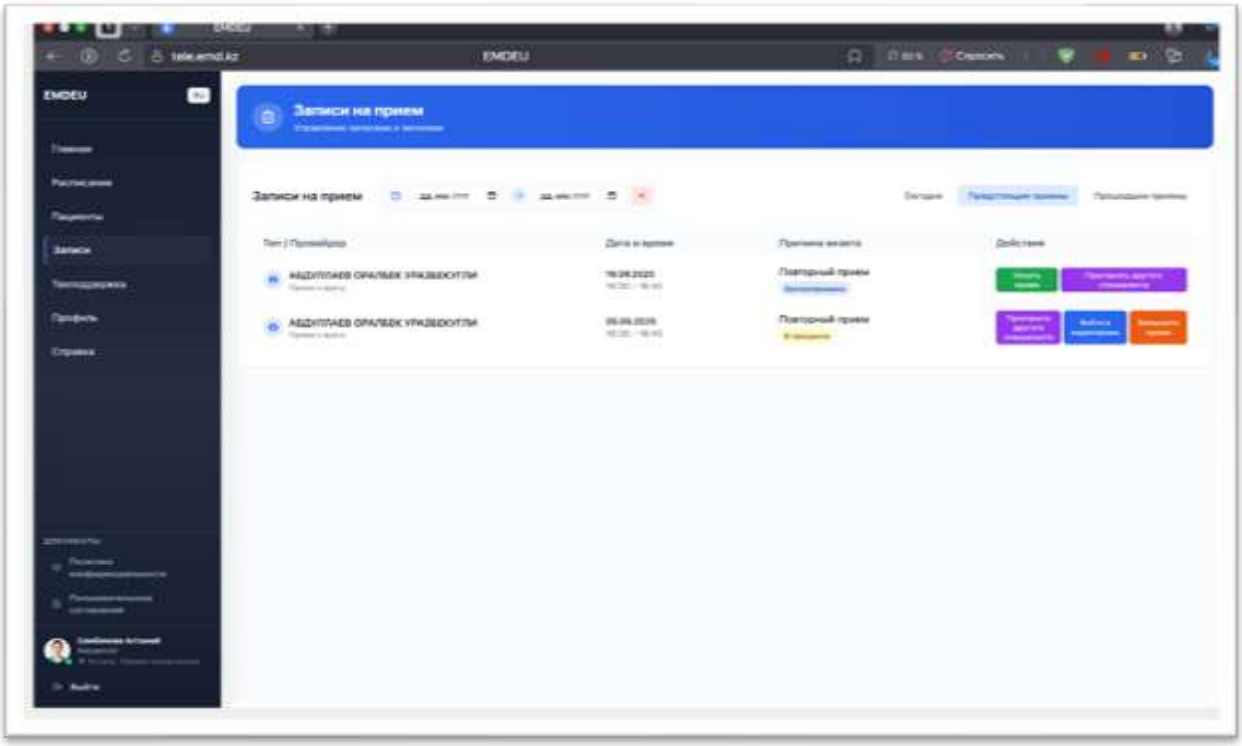
Согласно пункту 3 подпункту 3.3.1 предоставлены веб-камеры для обеспечения видеосвязи.

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;



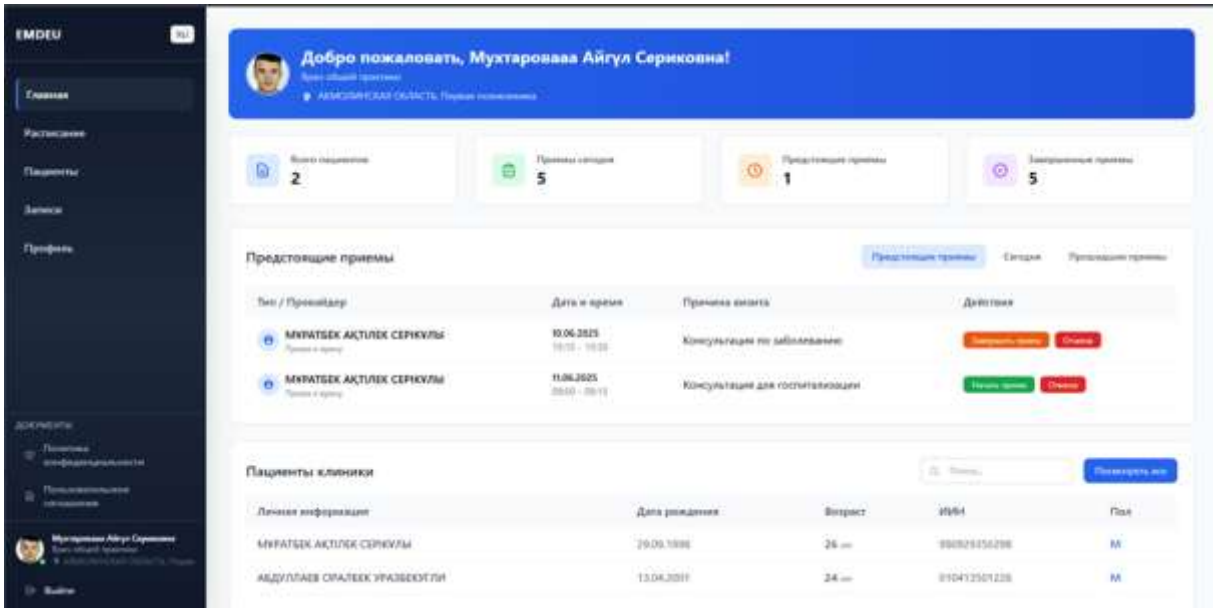


Рисунок. Форма ожидания звонка

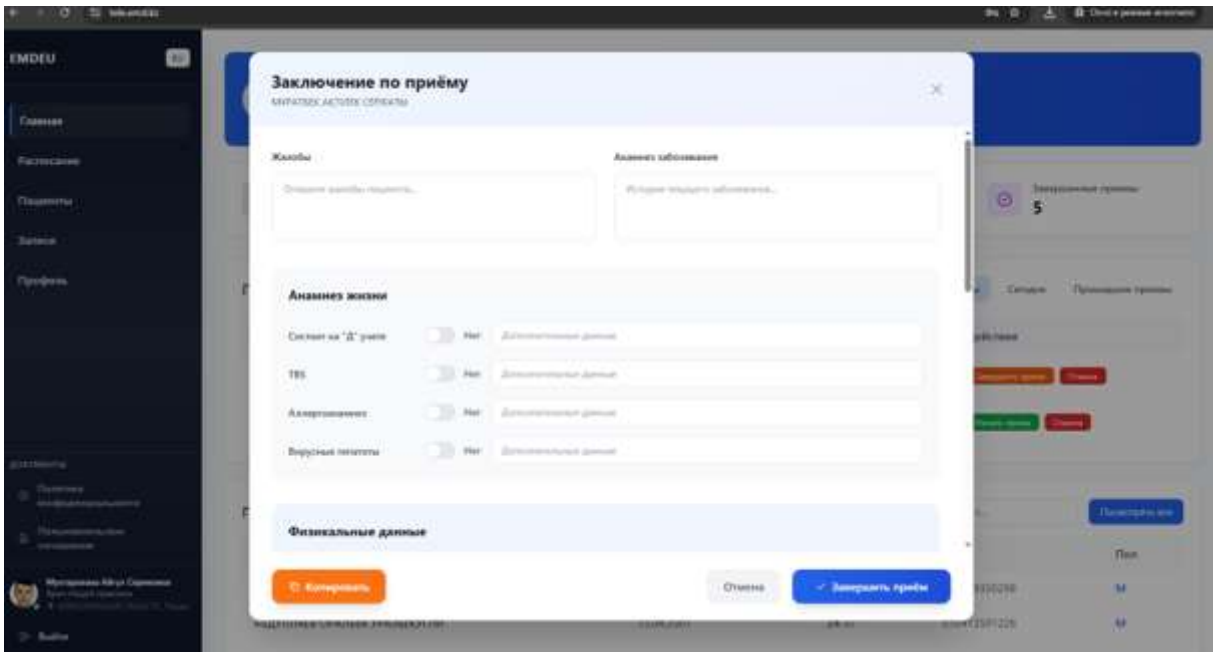


Рисунок. Форма завершения видеозвонка

- календарь встреч для планирования видеоконференций с пациентами;

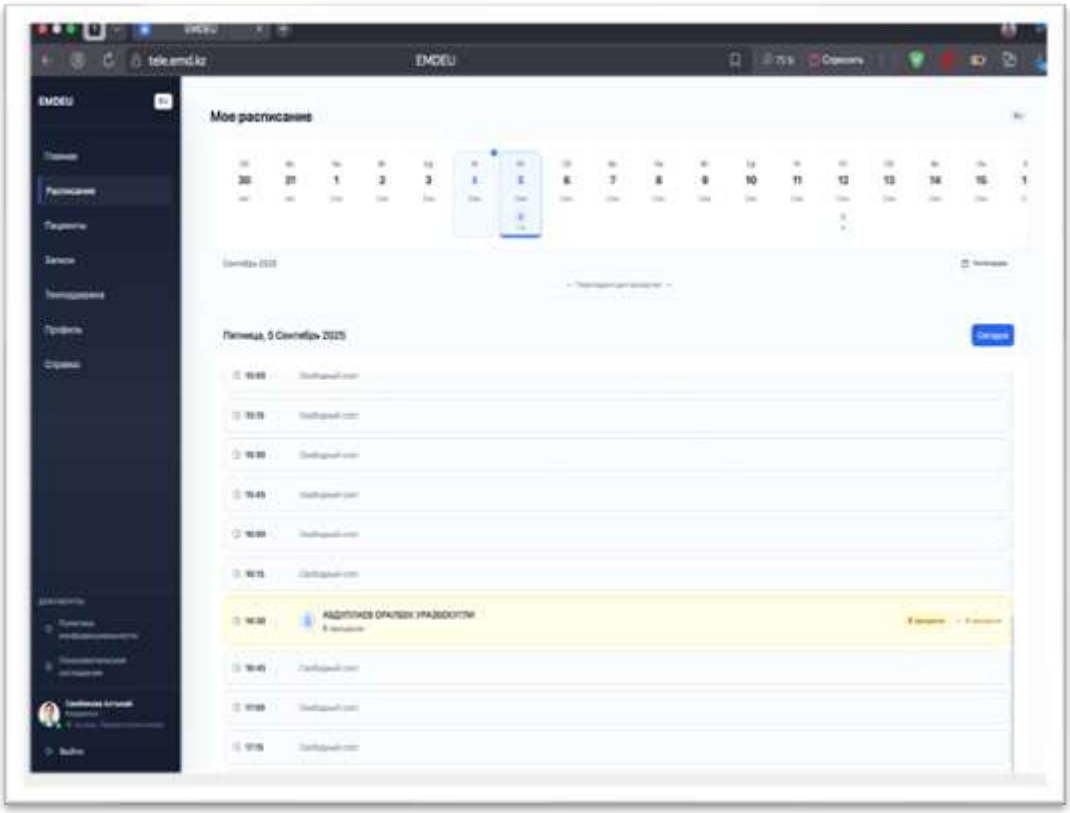


Рисунок. Просмотр доступных консультаций и запись на прием к врачу

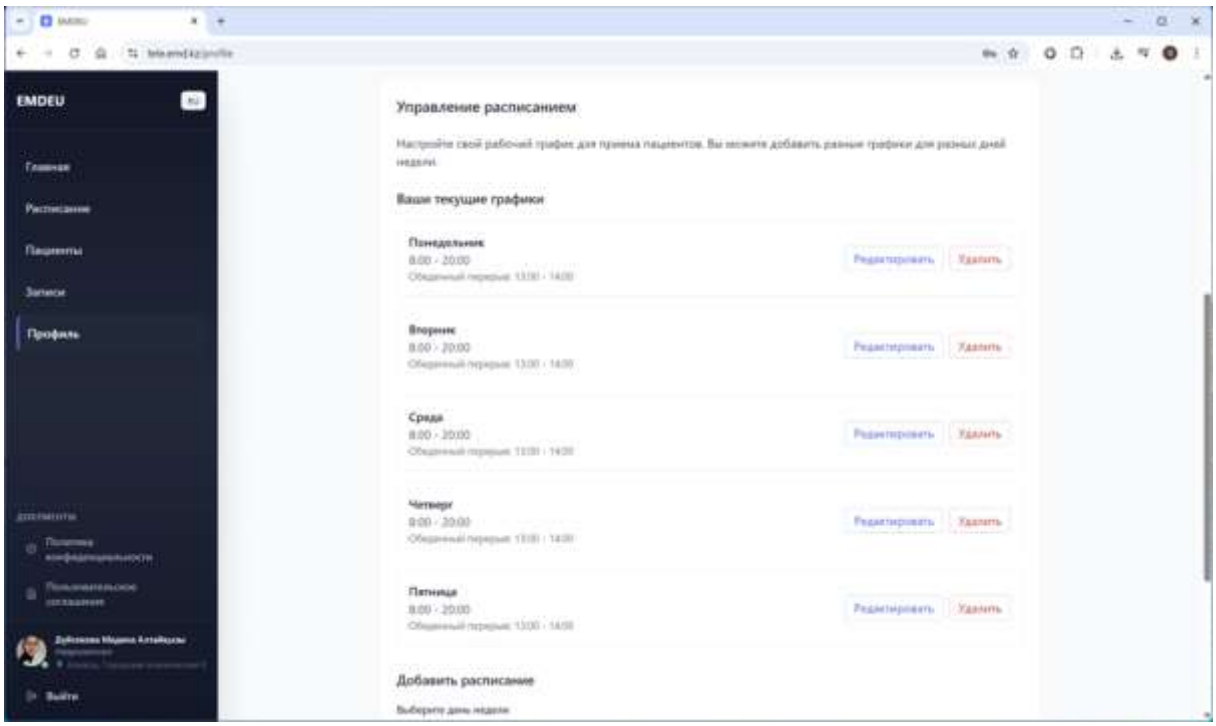


Рисунок. Управление и контроль рабочим расписанием Врача

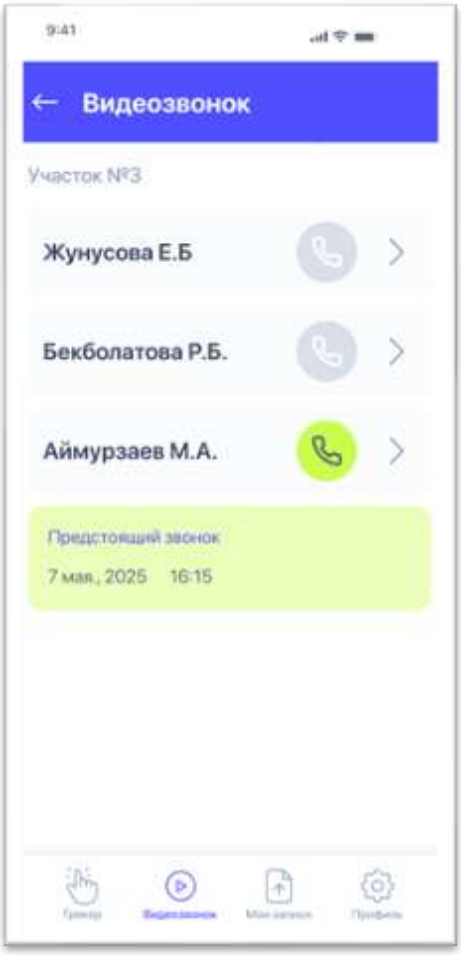


Рисунок. Взаимодействие пациент/врач, просмотр доступных консультаций и запись на прием к врачу

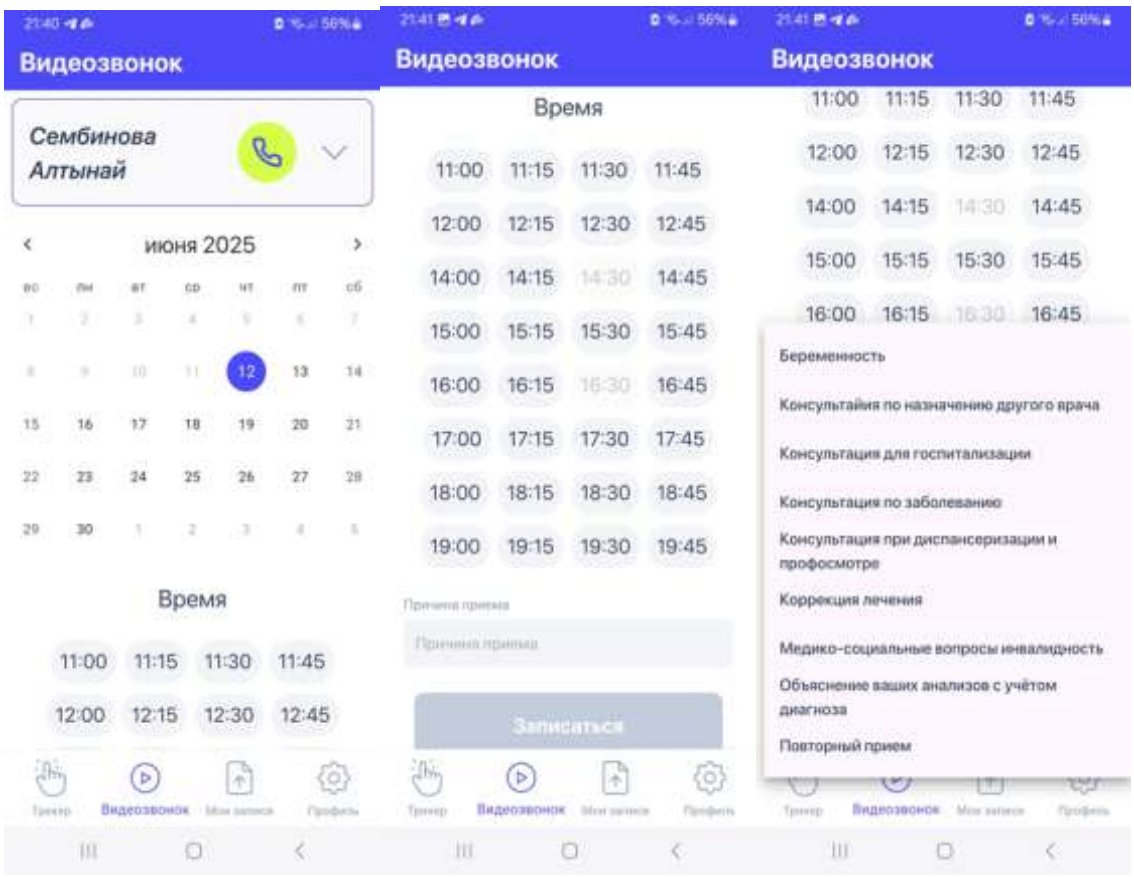


Рисунок. В мобильном приложении Пациента синхронизируется рабочий календарь Врача

- обеспечена возможность сохранения истории взаимодействий с пациентами, включая запись предыдущих консультаций и файлообмен;

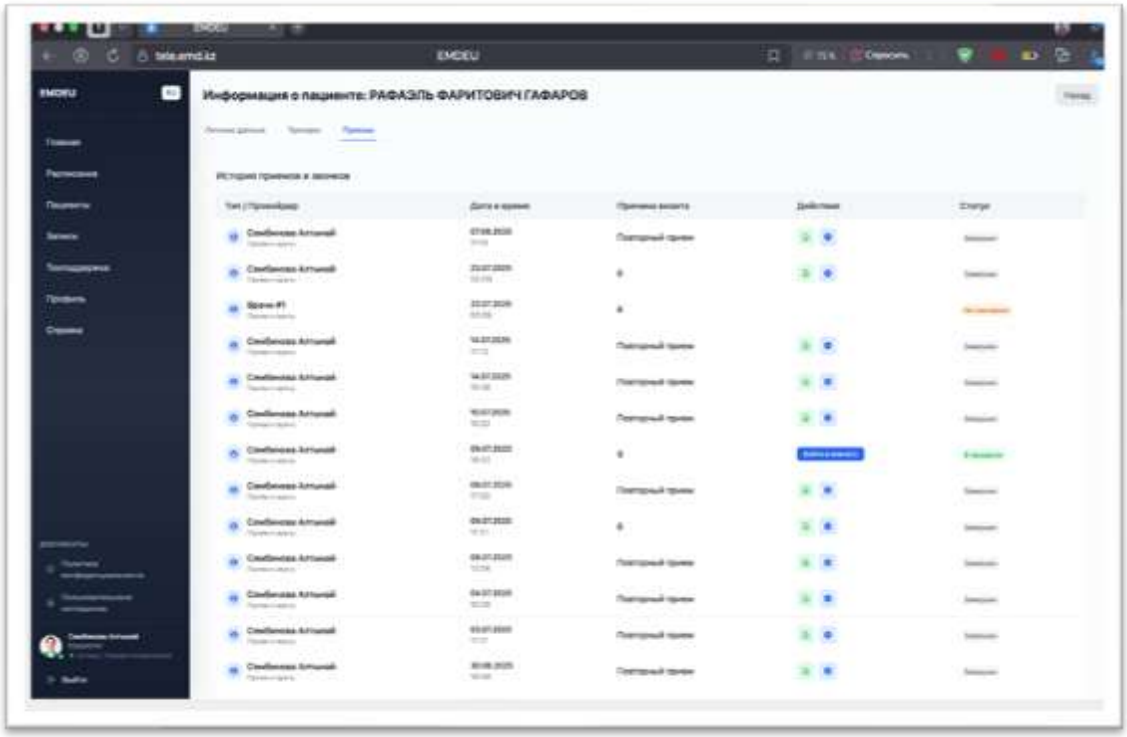


Рисунок. Архив истории взаимодействия

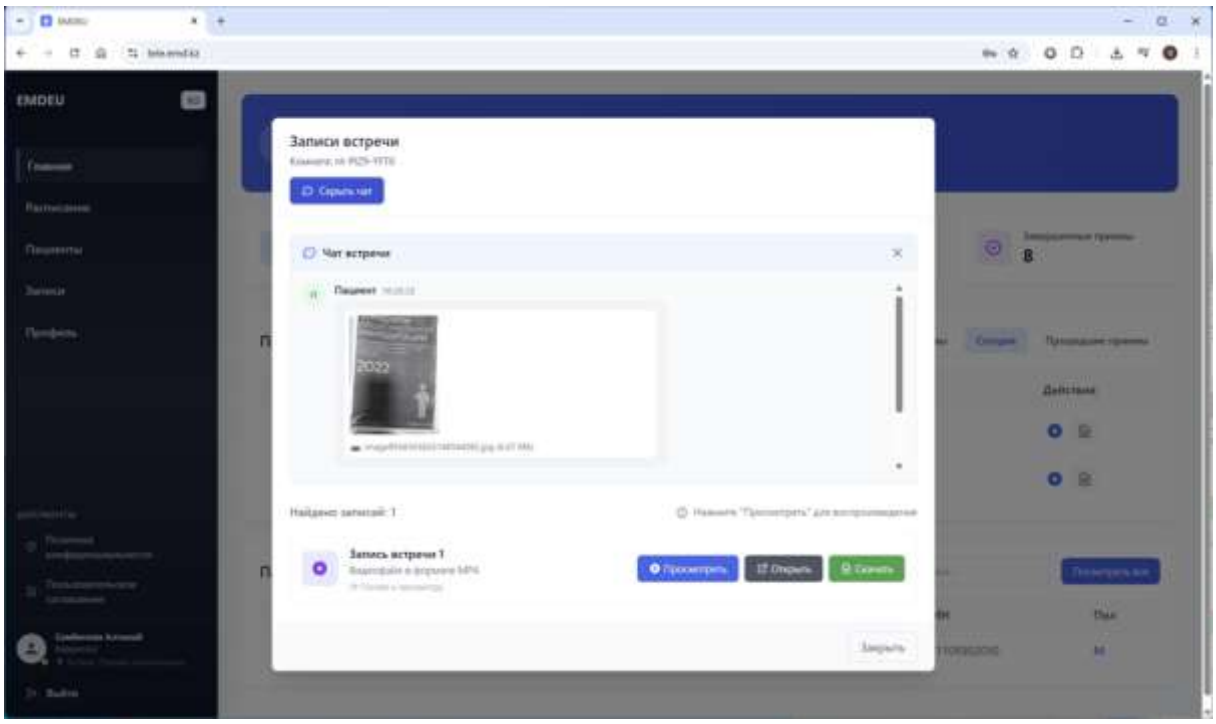


Рисунок. Просмотр данных файлового обмена

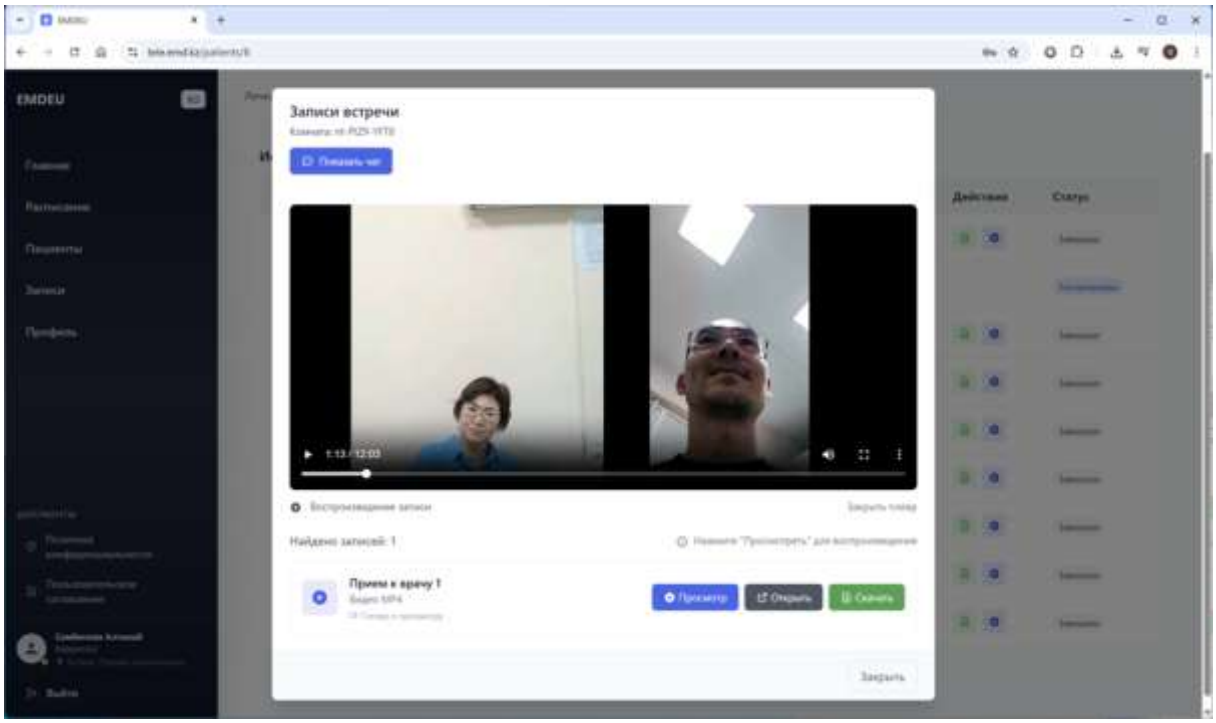


Рисунок. Просмотр данных прошедшего видеозвонка

- обеспечена возможность подключения к консилиумам: инициирование видеоконференций для группы врачей и/или пациентов с возможностью обмена информацией в режиме реального времени;

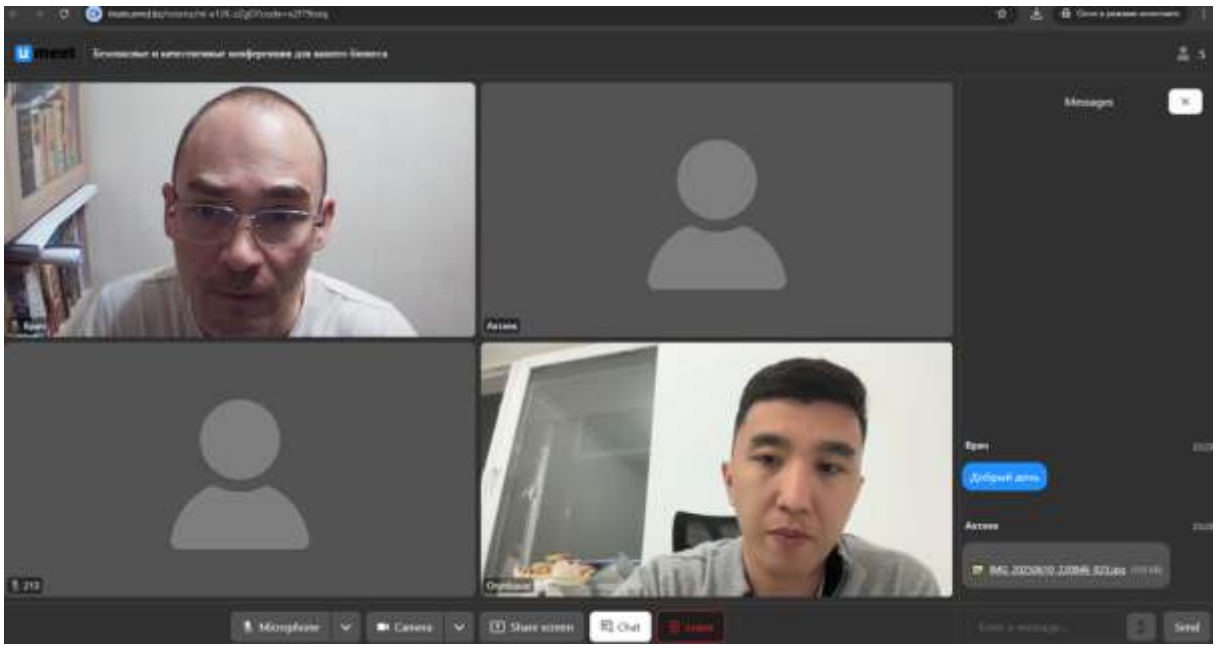


Рисунок. Организация консилиума (множественное подключение пользователей)

- 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.

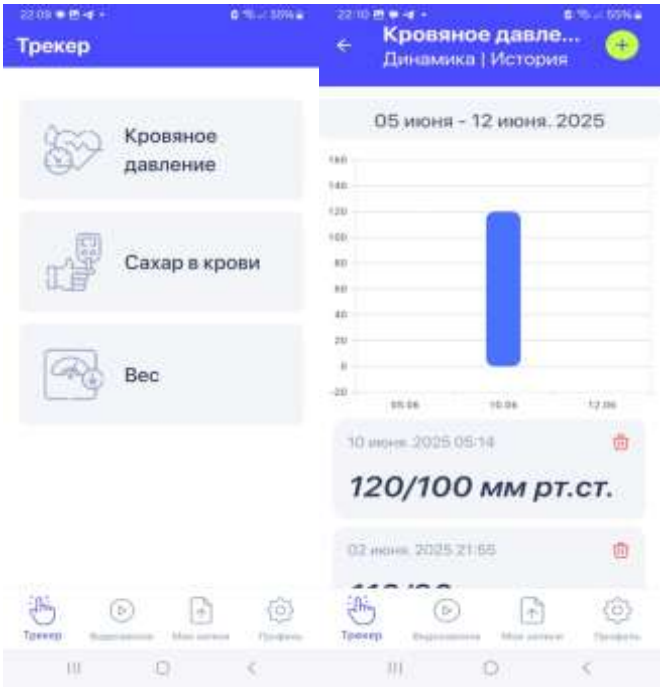


Рисунок. Просмотр трекеров на экране пациента

Дополнены трекеры здоровья.

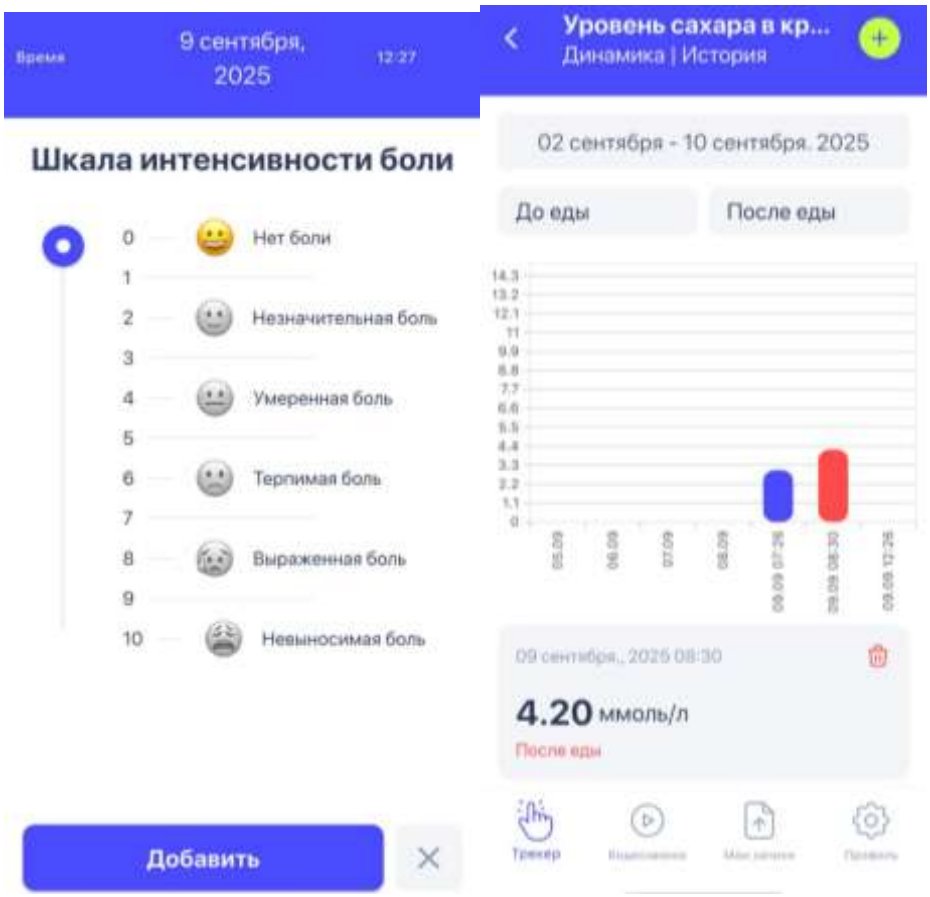


Рисунок. Ввод показателя и просмотр трекера на экране Пациента

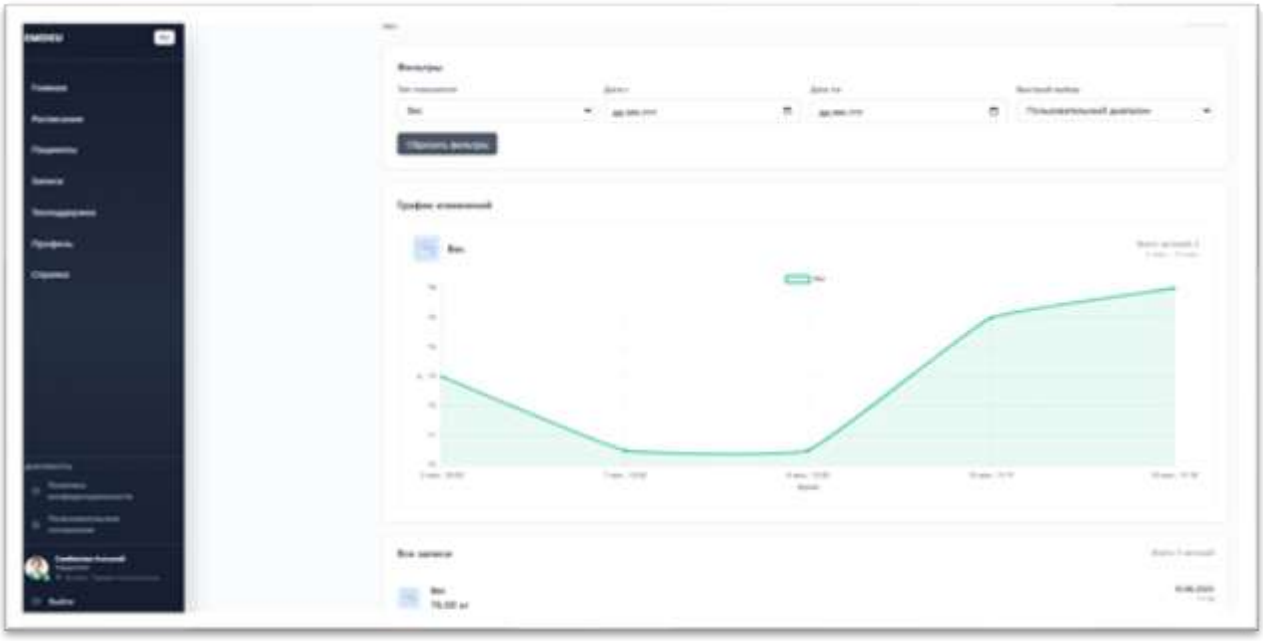


Рисунок. Скриншот «Кабинета врача», где просматривается динамика показателя Вес пациента

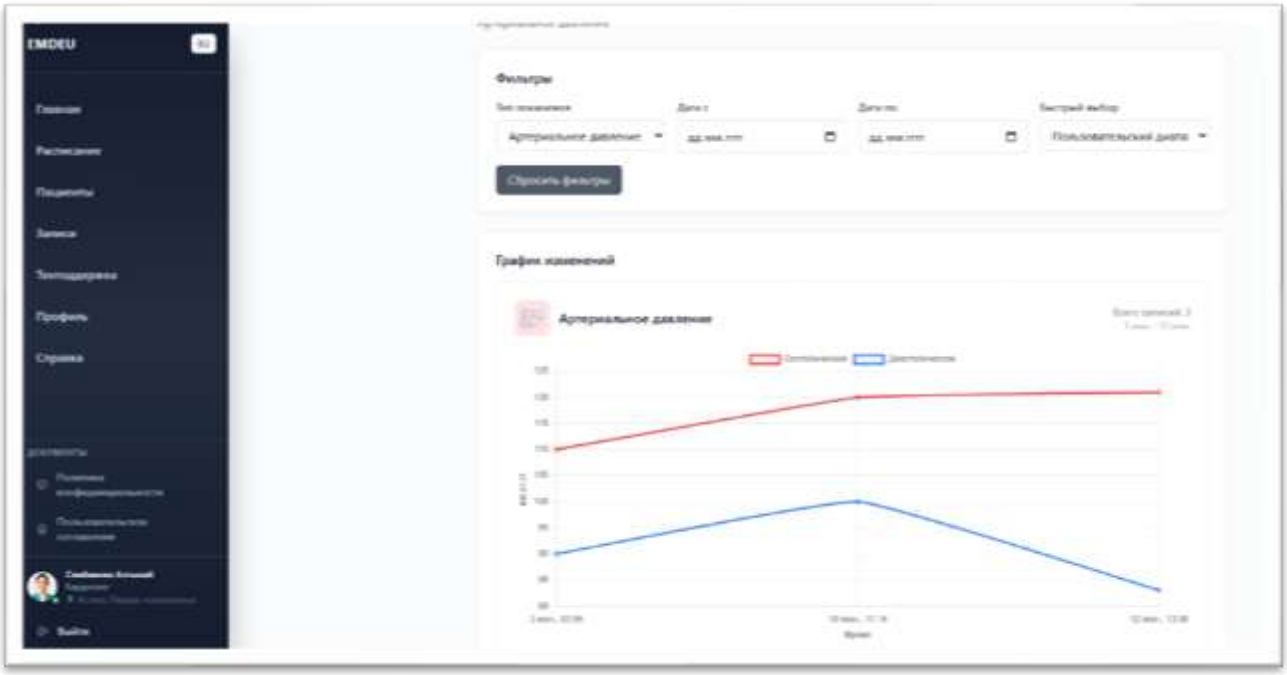


Рисунок. Скриншот «Кабинета врача», где просматривается динамика показателя «Артериальное давление» пациента

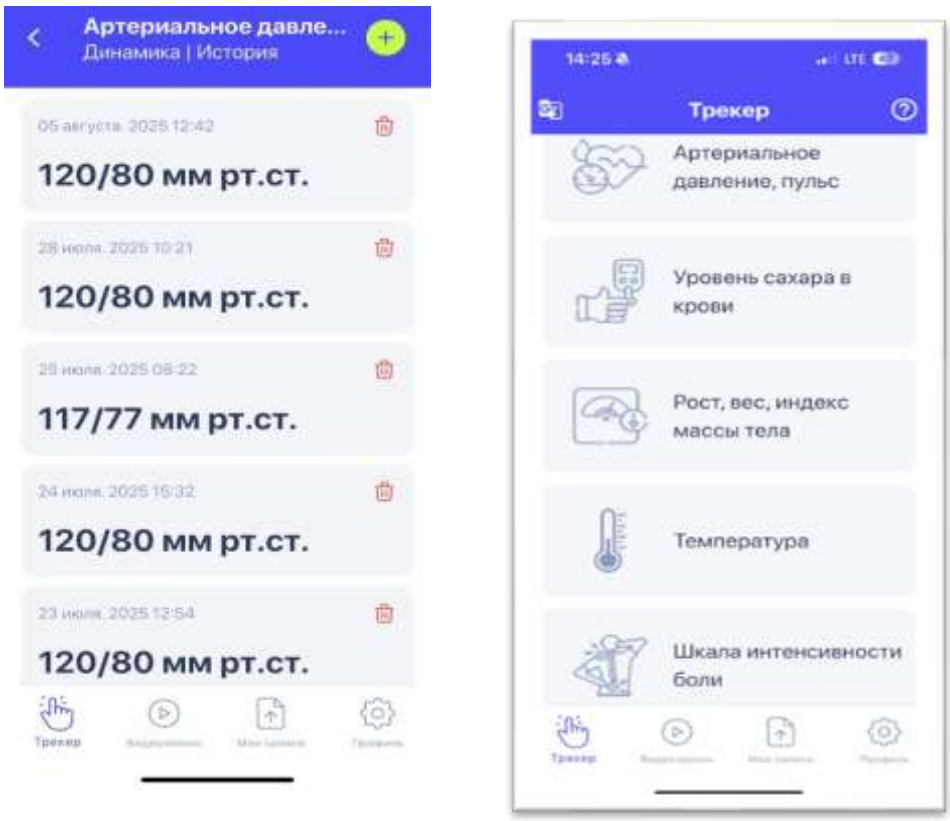
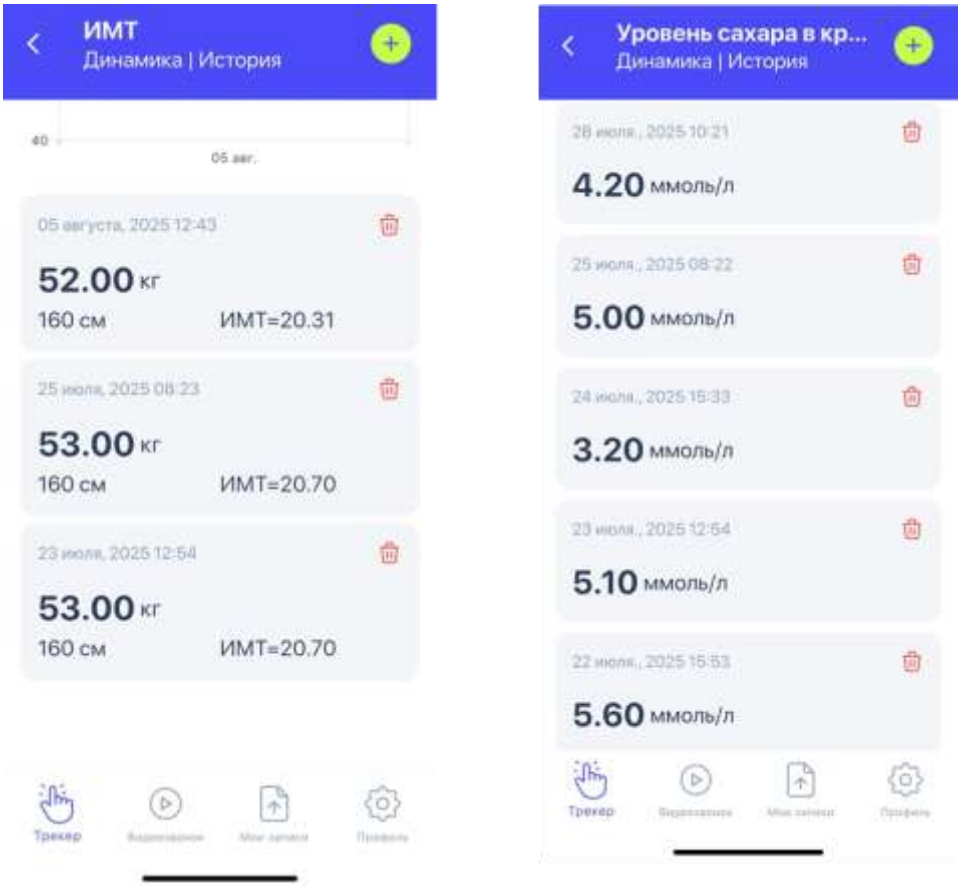


Рисунок. Трекеры здоровья



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.

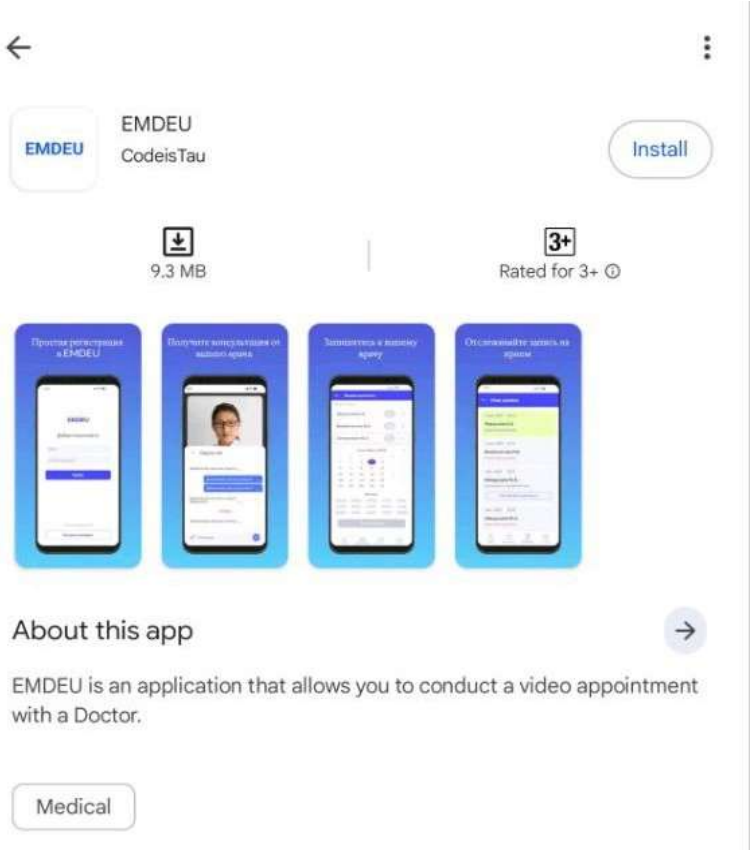


Рисунок. Приложение в Google Play Market

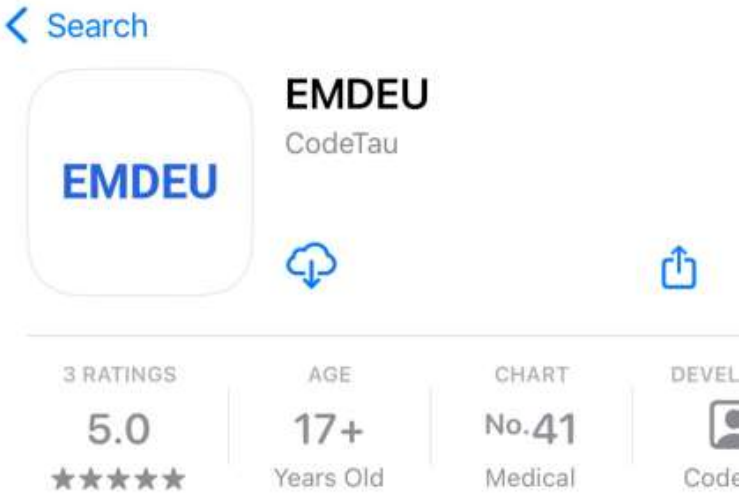


Рисунок. Приложение в AppStore

Обеспечены следующие функциональные возможности:

- просмотр доступных консультаций, запись на прием к врачу через приложение;

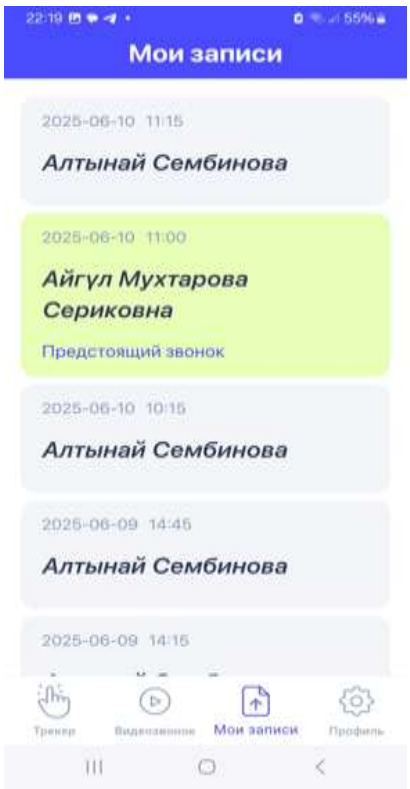


Рисунок. Просмотр консультаций (текущих и прошедших) на экране Пациента

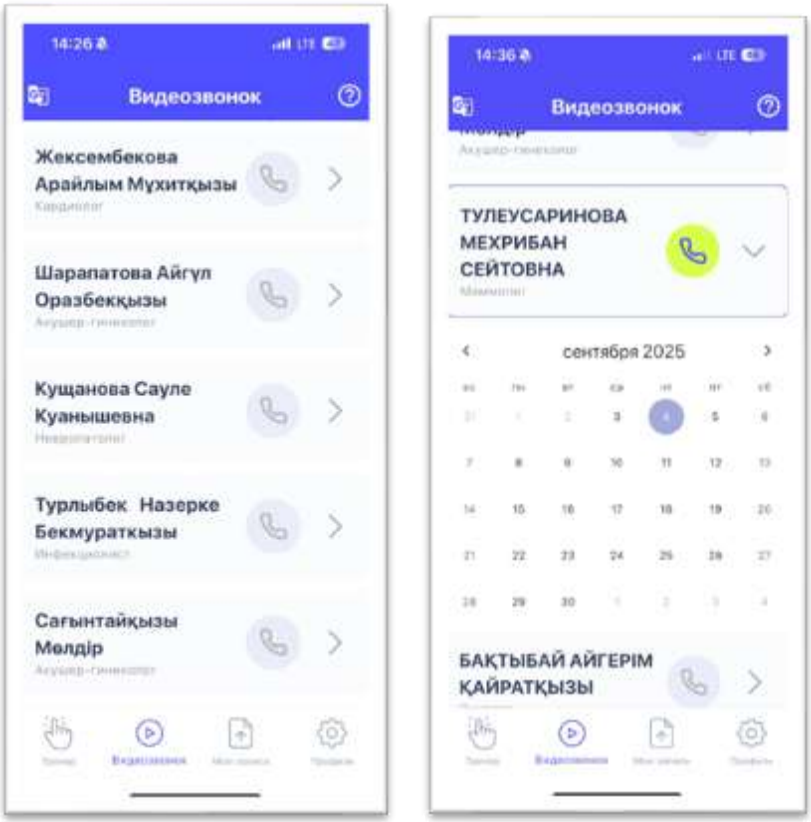


Рисунок. Записи к врачам в мобильном приложении пациента

- возможность приема видеозвонков и общения в чате с врачом;

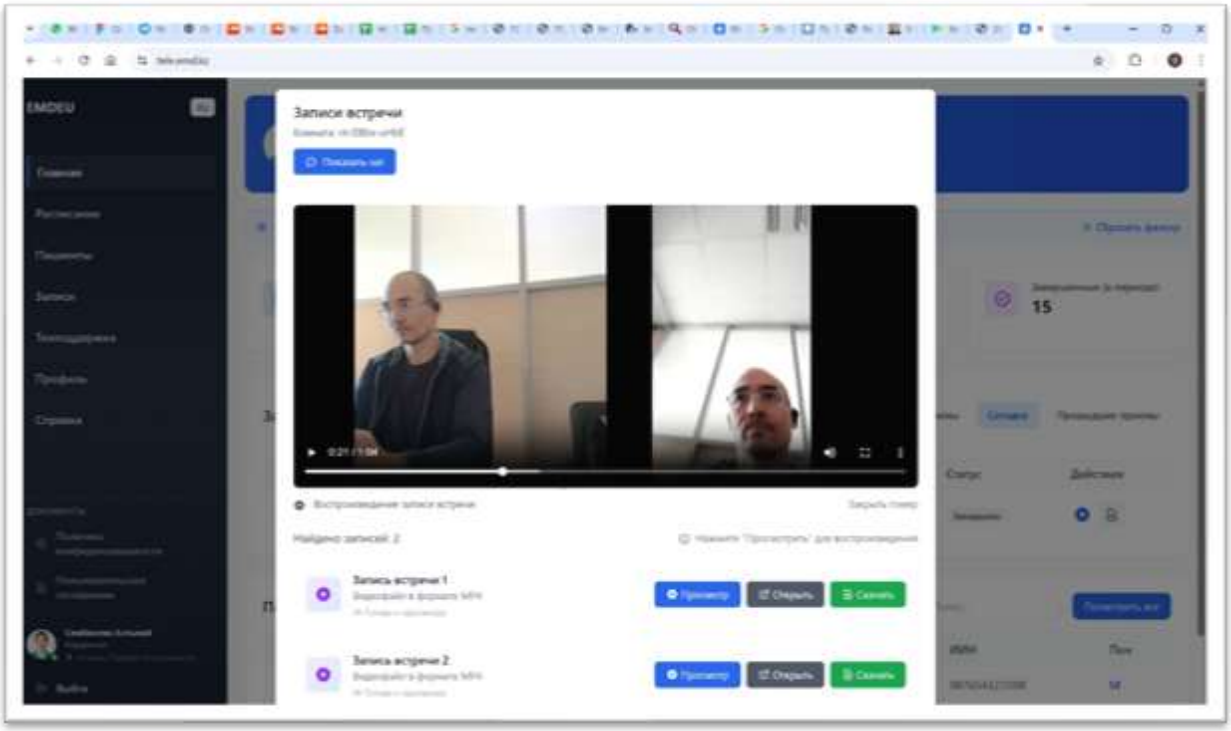


Рисунок. Экран Врача, где просматривается чат, имеющий, как пересылаемые файлы, так и саму переписку

Рисунок. Скрин экрана приложения пациента, демонстрирующий возможность обмена файлами/изображениями

- возможность подключения к консилиуму врачей для удаленного обсуждения диагноза или назначения лечения;

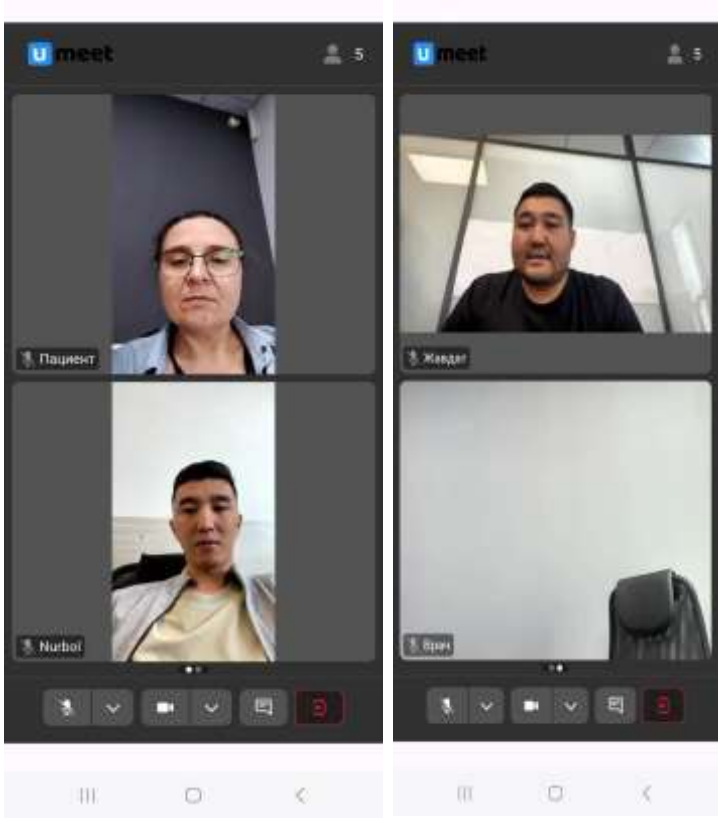


Рисунок. Постраничный вывод: подключенный консилиум, где возможно неограниченное число подключений

- возможность оставить отзыв о качестве консультаций и оценка качества обслуживания;

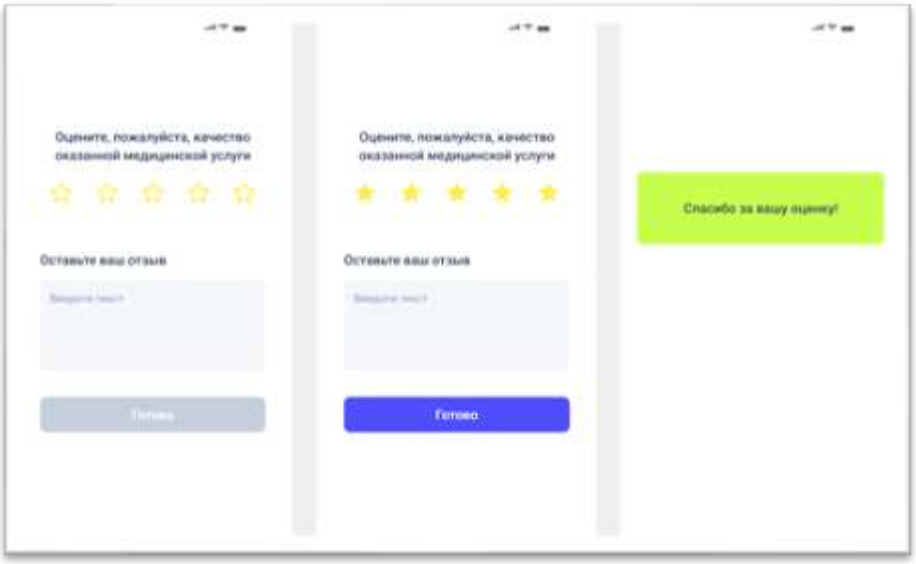


Рисунок. По окончании видеозвонка на стороне Пациента имеется возможность оценить качество оказанной услуги

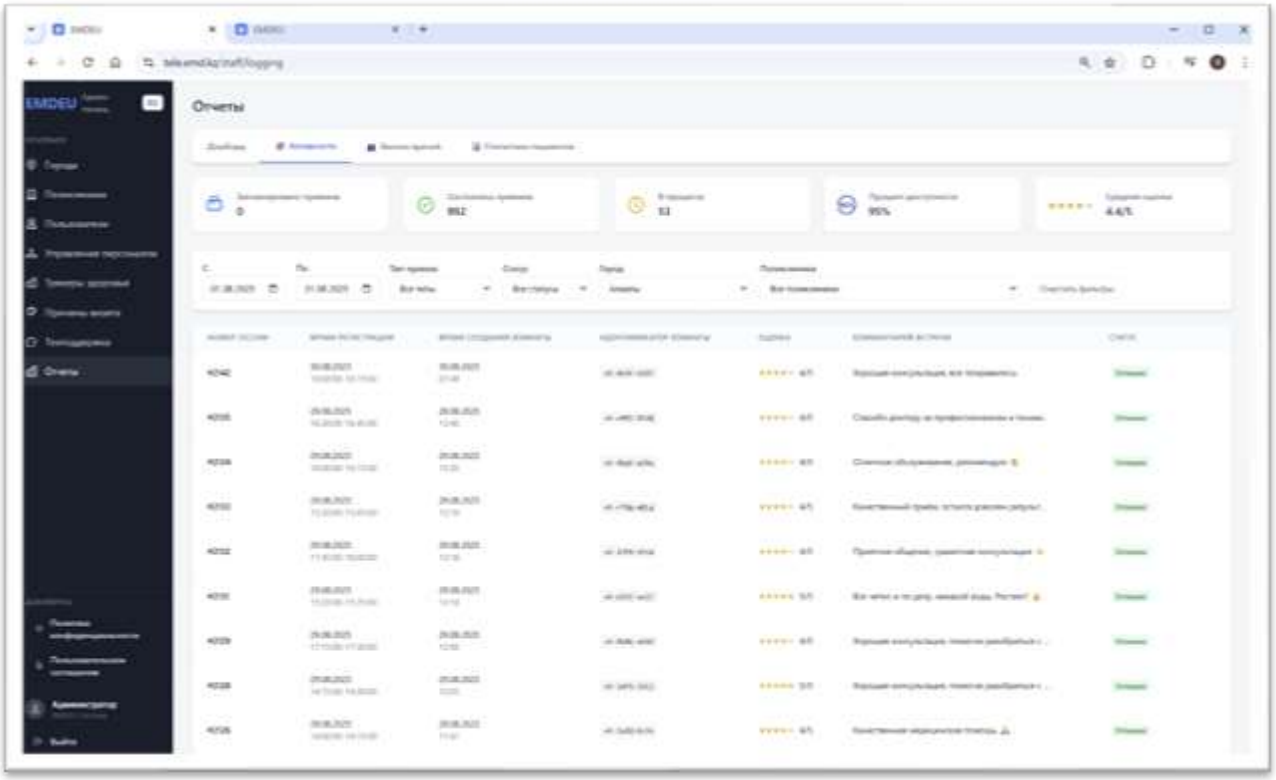


Рисунок. Отзывы пользователей

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).

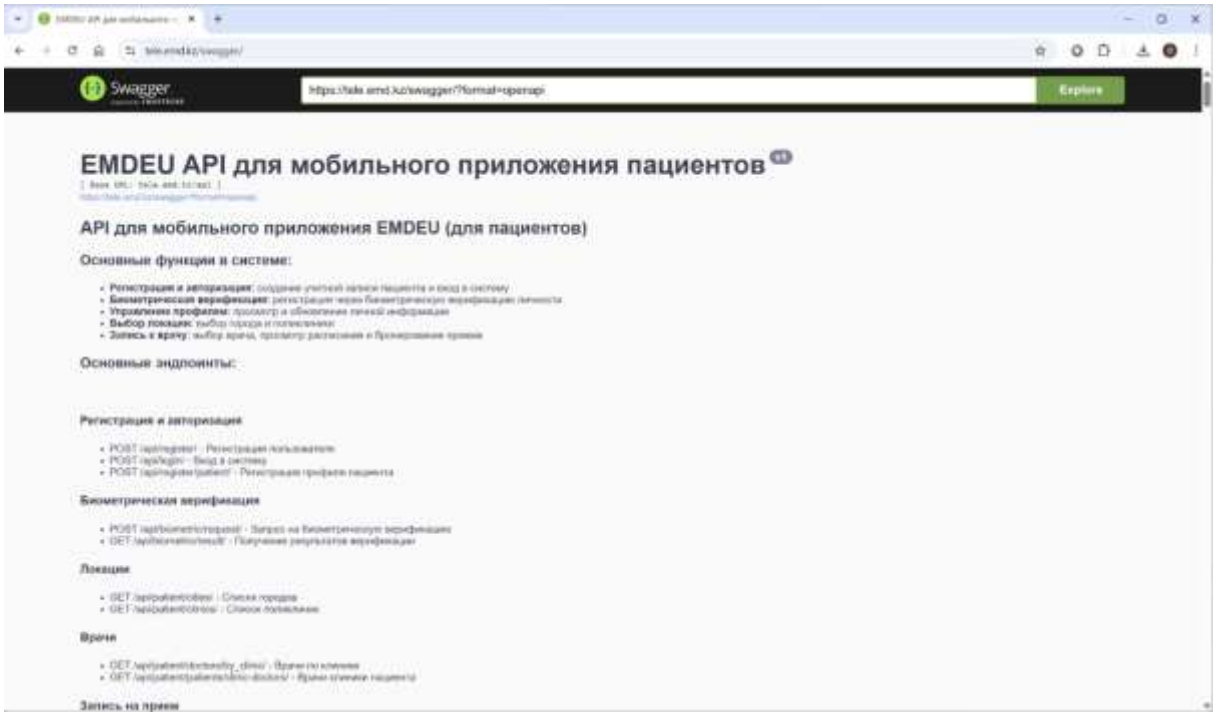


Рисунок. Описание структуры API для интеграции

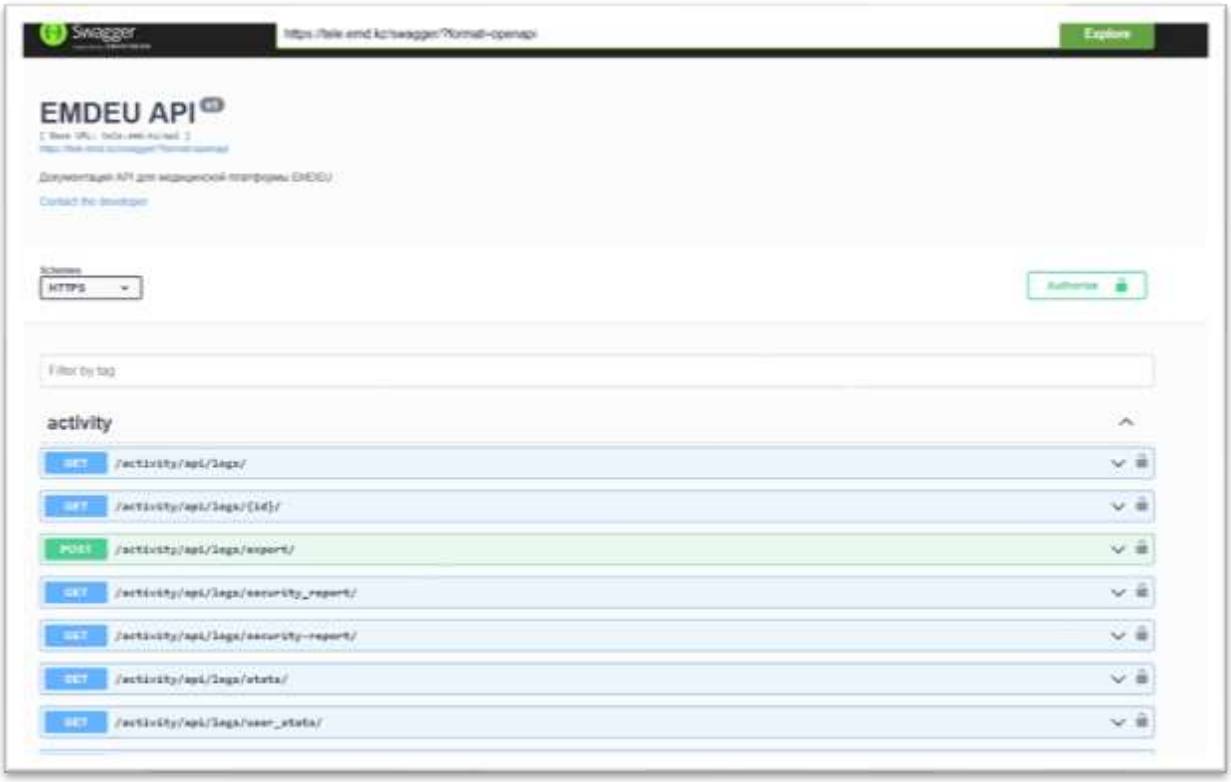


Рисунок. Описание структуры API для интеграции

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.

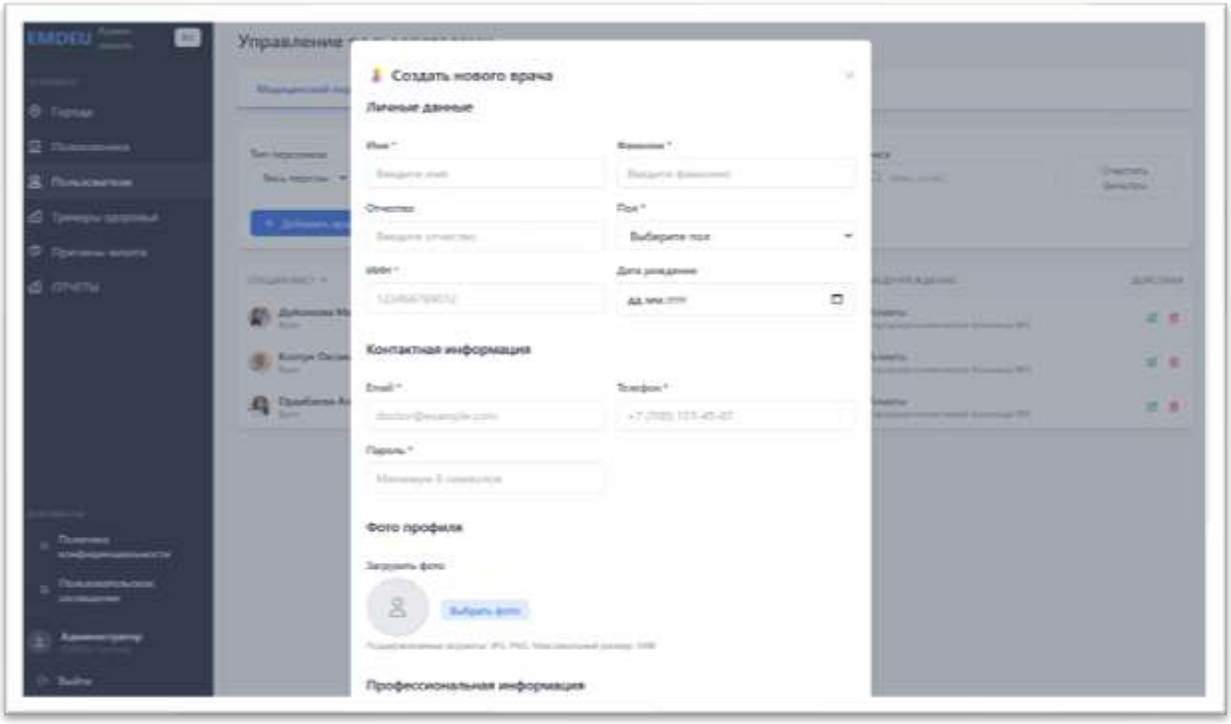


Рисунок. Администрирование, предоставление и настройка доступа для пользователей

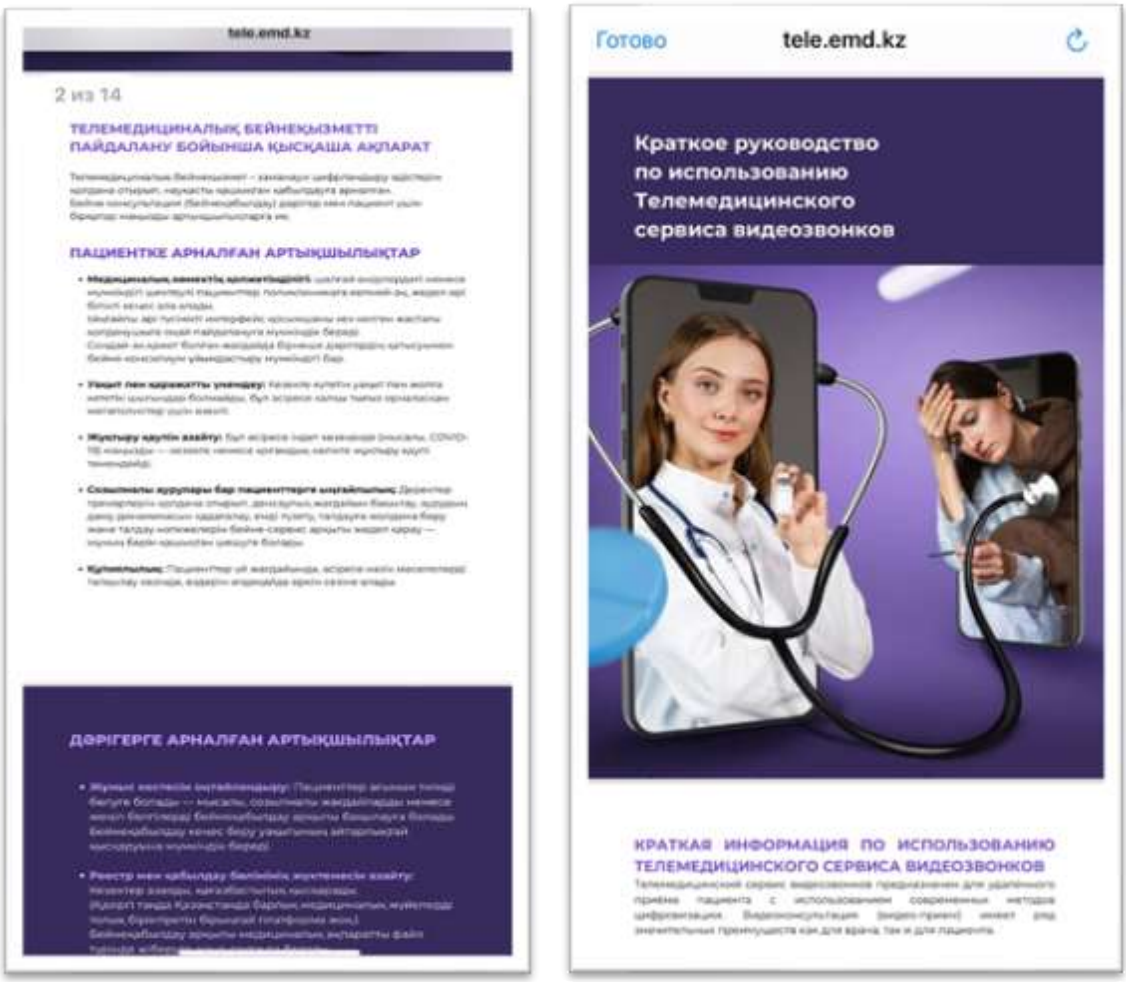
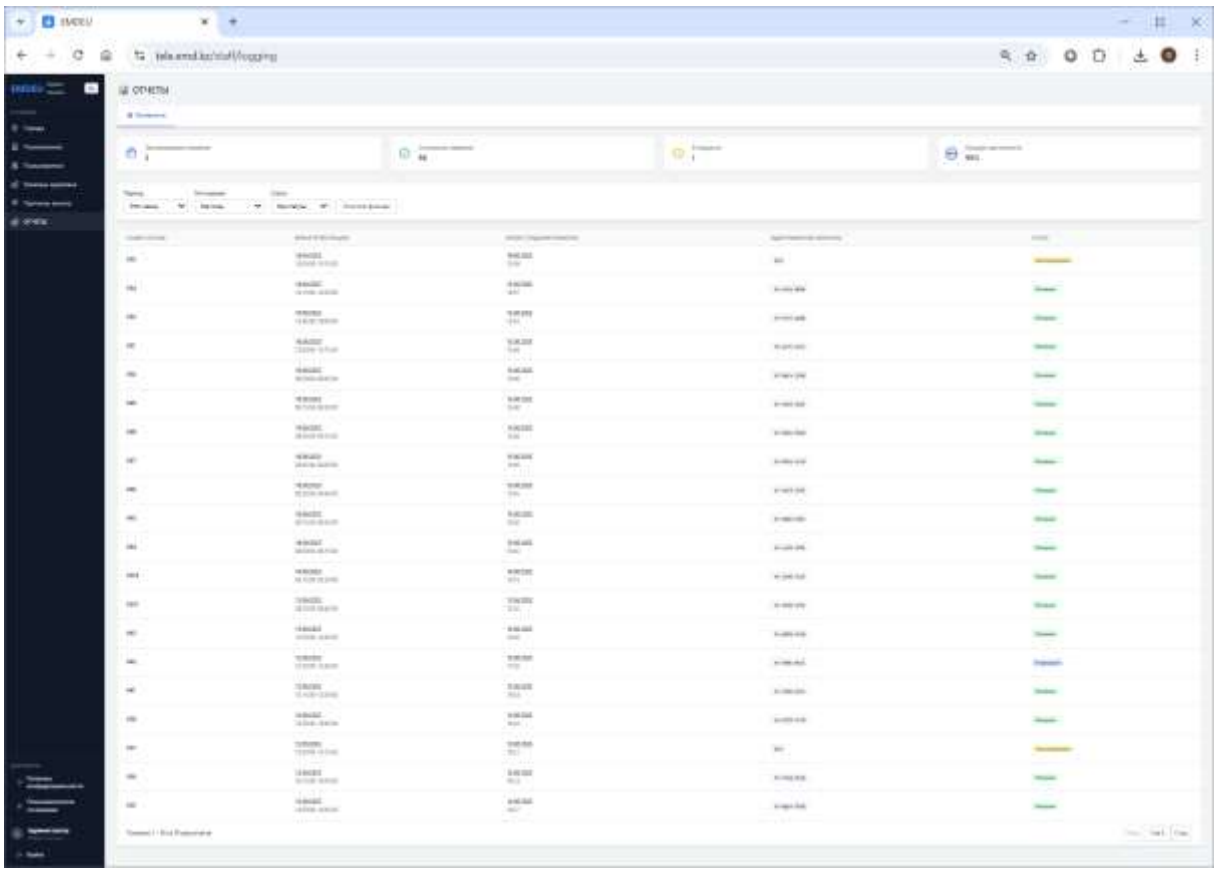
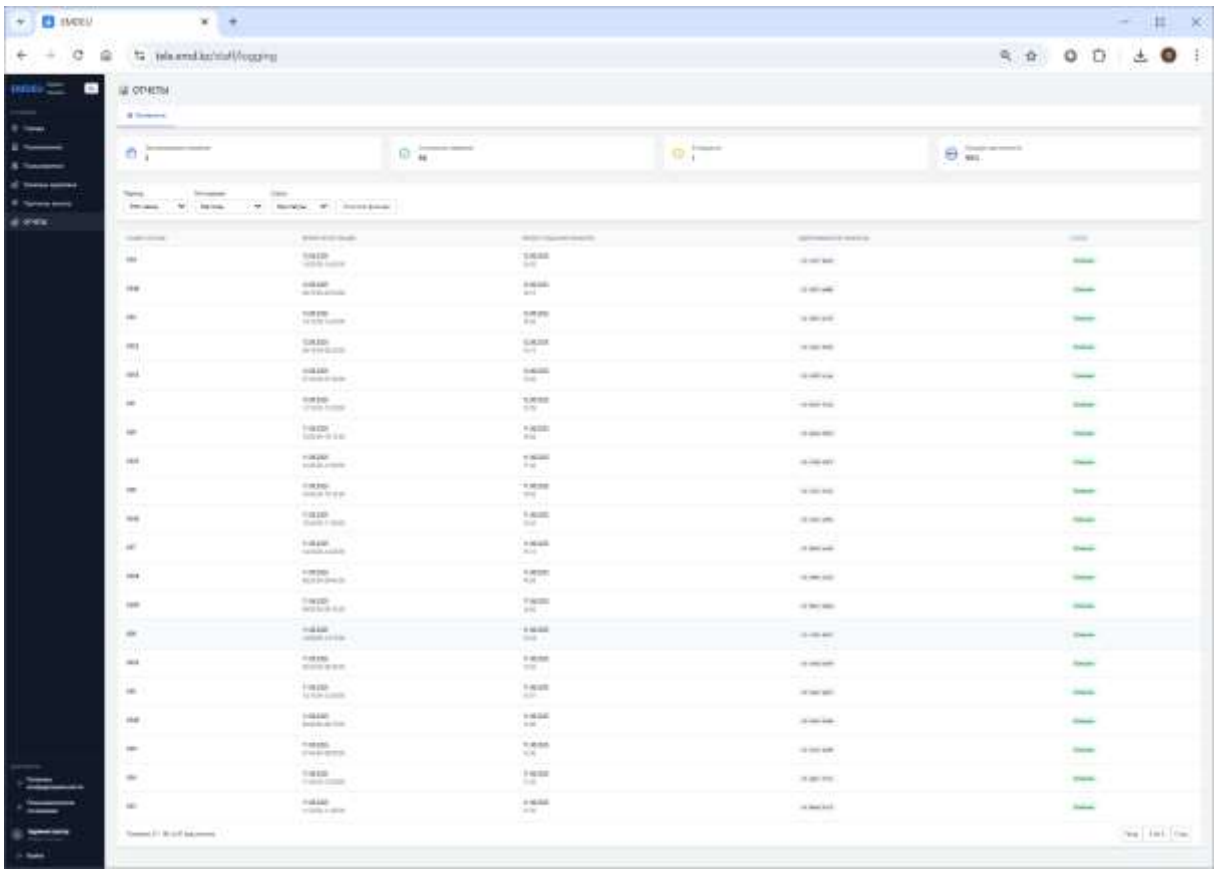


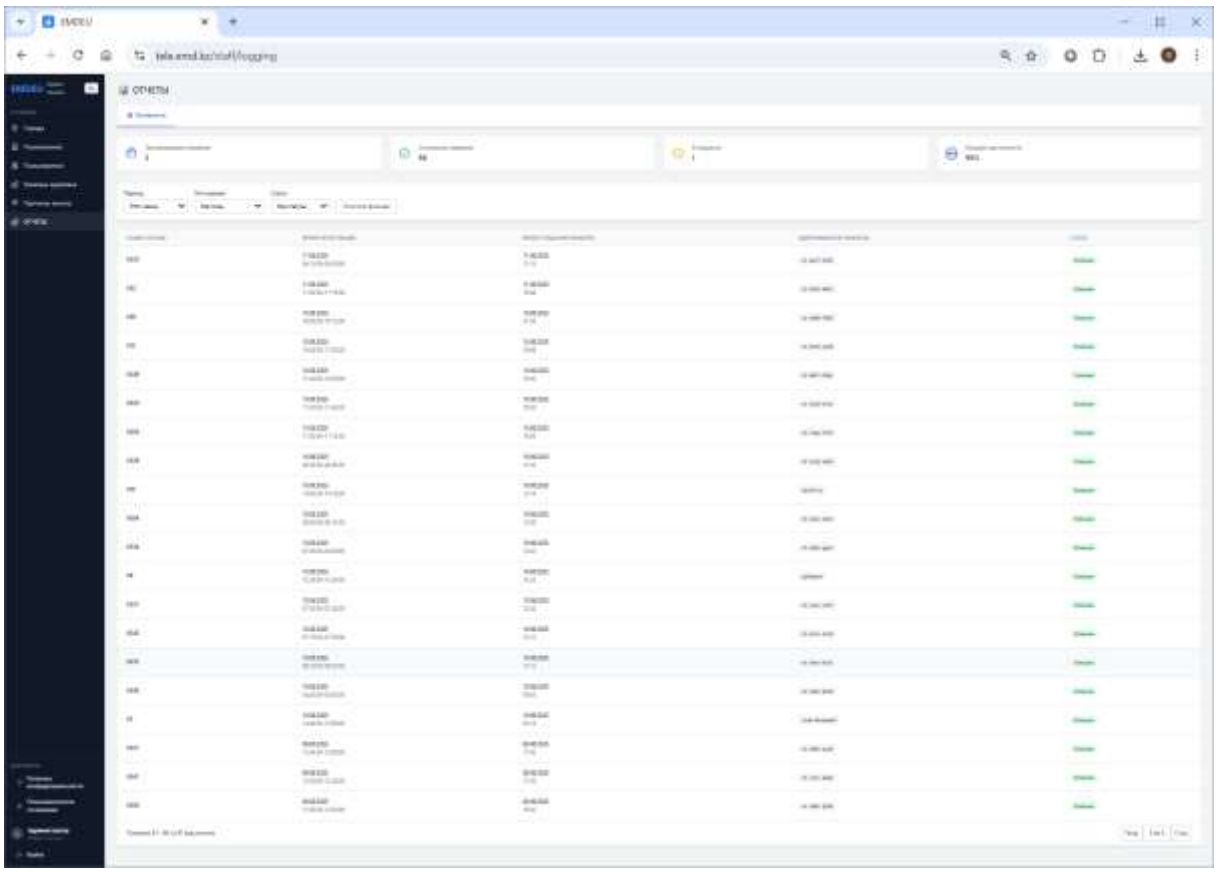
Рисунок. Руководство пользователя на казахском и русском языках

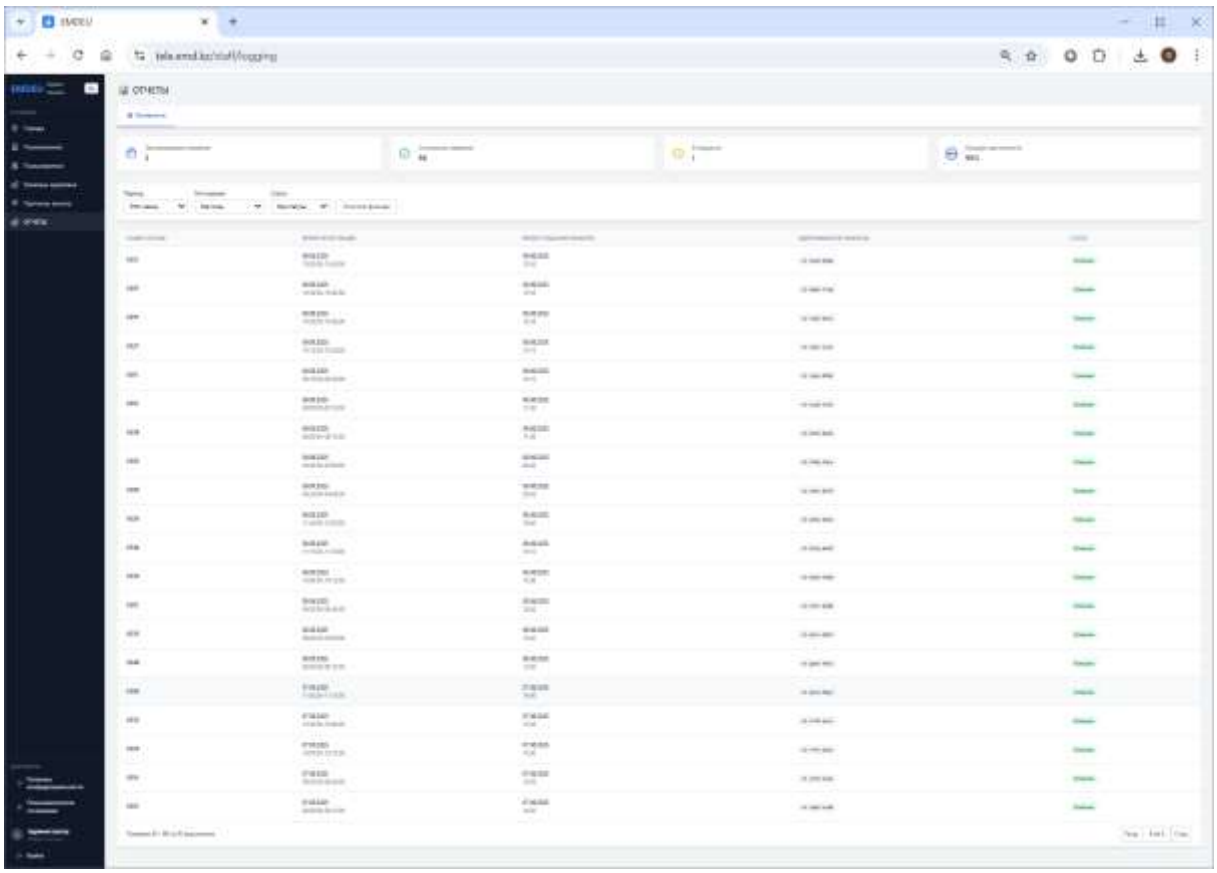
Согласно пункту 3 подпункту 3.4.4. обеспечена доступность на уровне не менее 95% на весь срок предоставления Услуги.

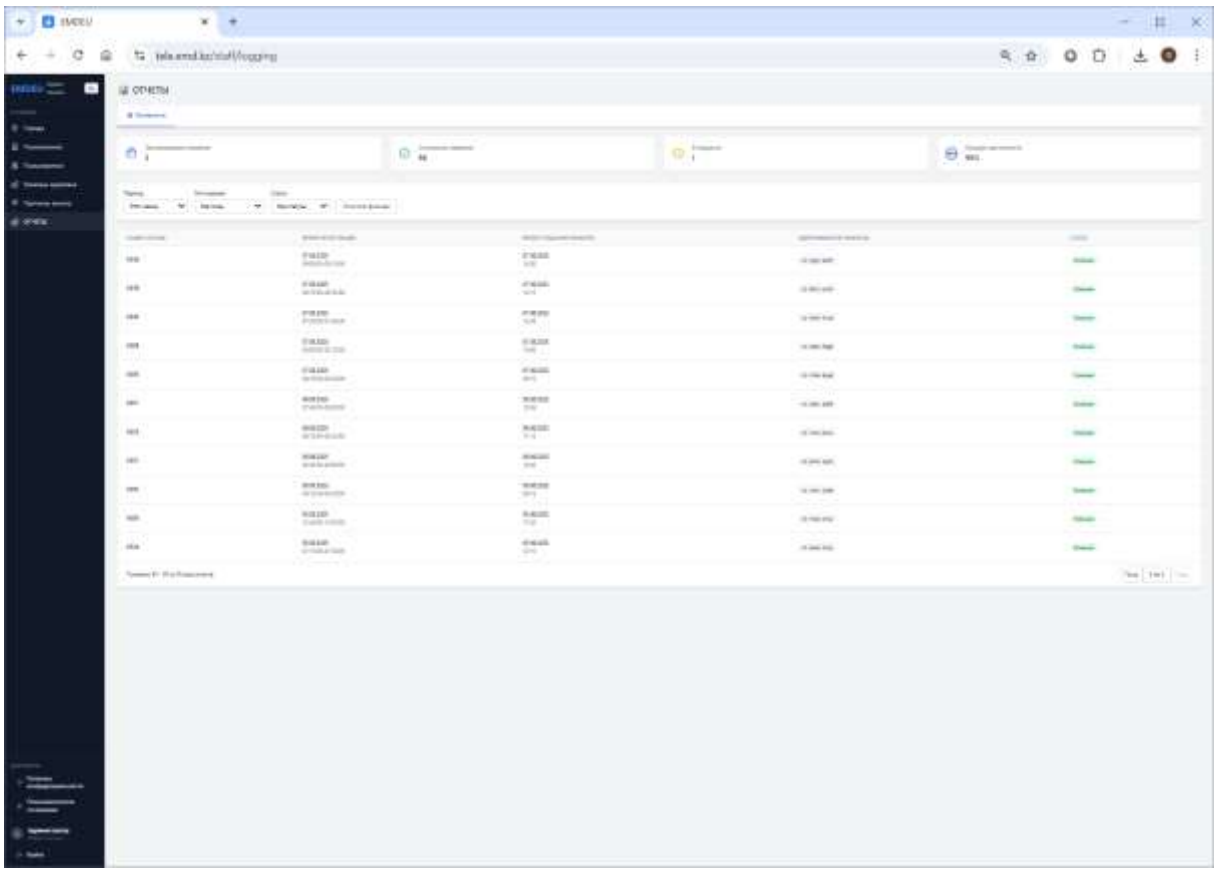
Сервис доступен на уровне не менее 95%, с учетом того, что пользовательский состав имеет доступ к Интернету.











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

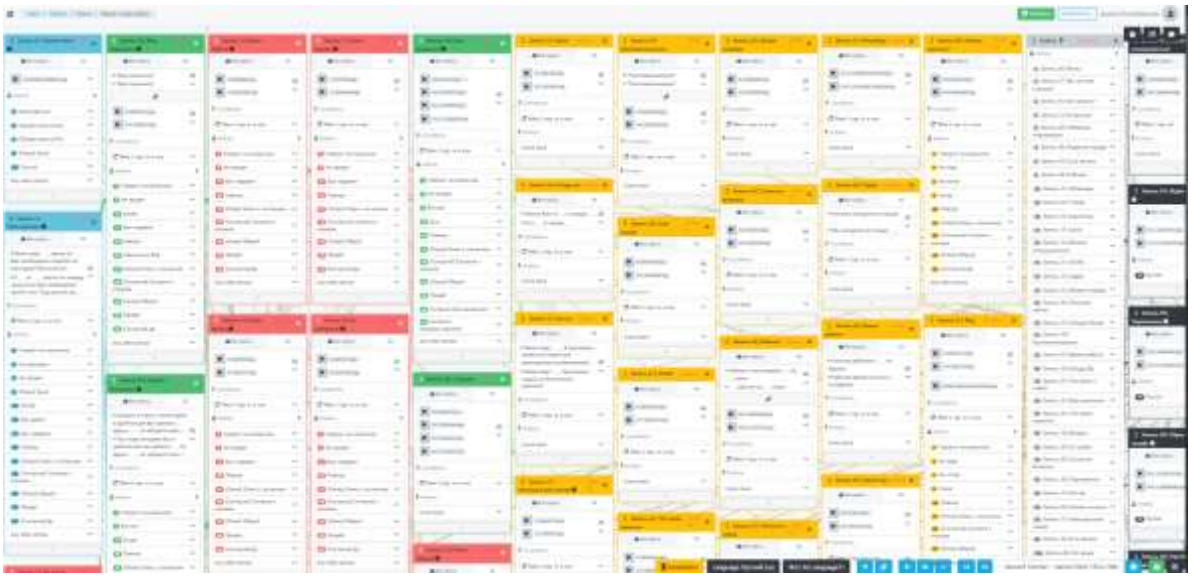


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на взрослый скрининг

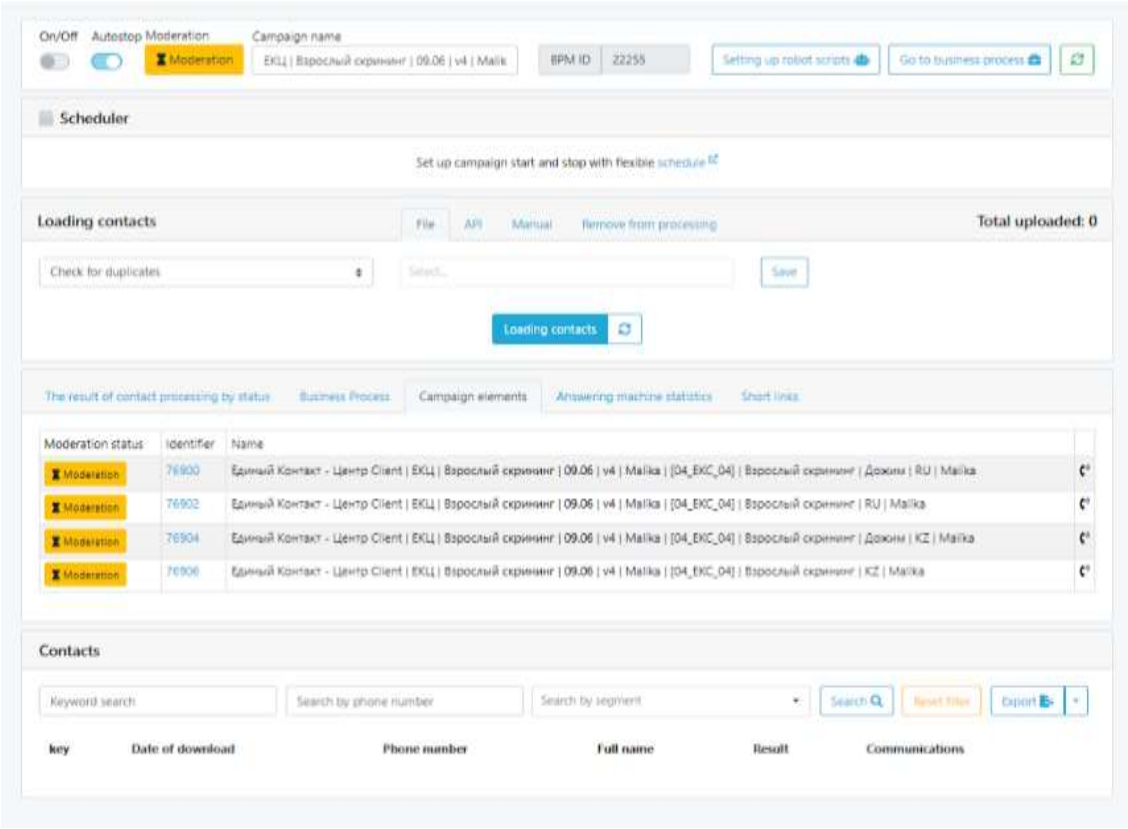
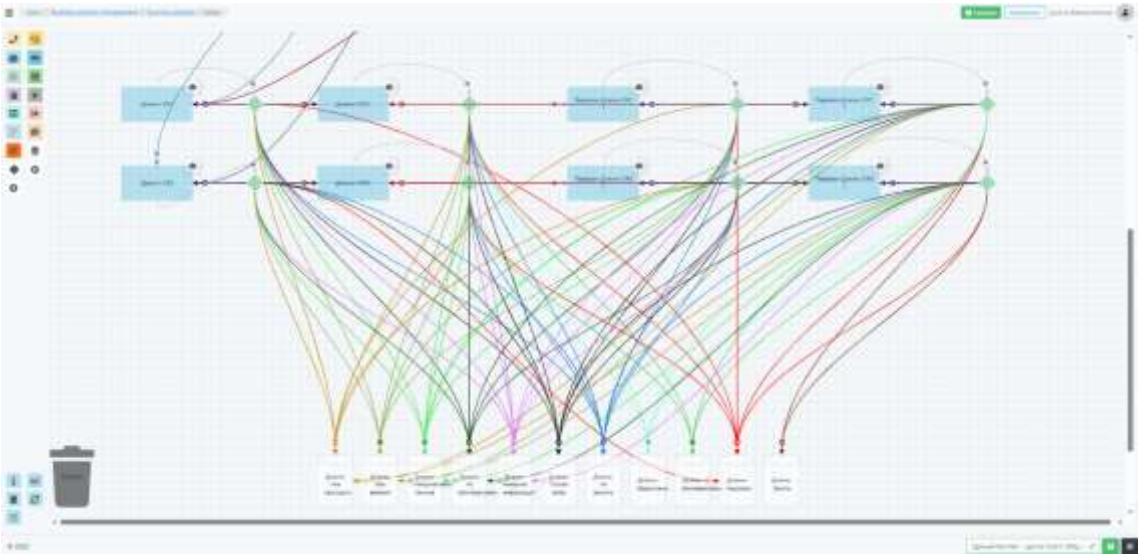


Рисунок. Кампания взрослого скрининга



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

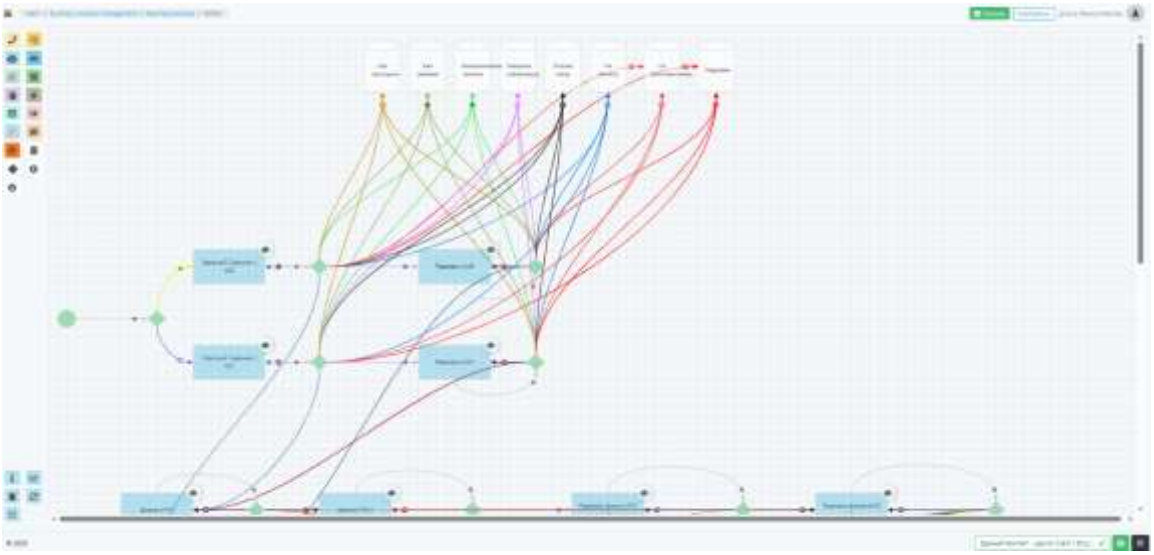
select type

The field from the order that will be voiced

Delete replica

+ Add replica option

Cancel | Save



2. Флюорография

Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на флюорографию

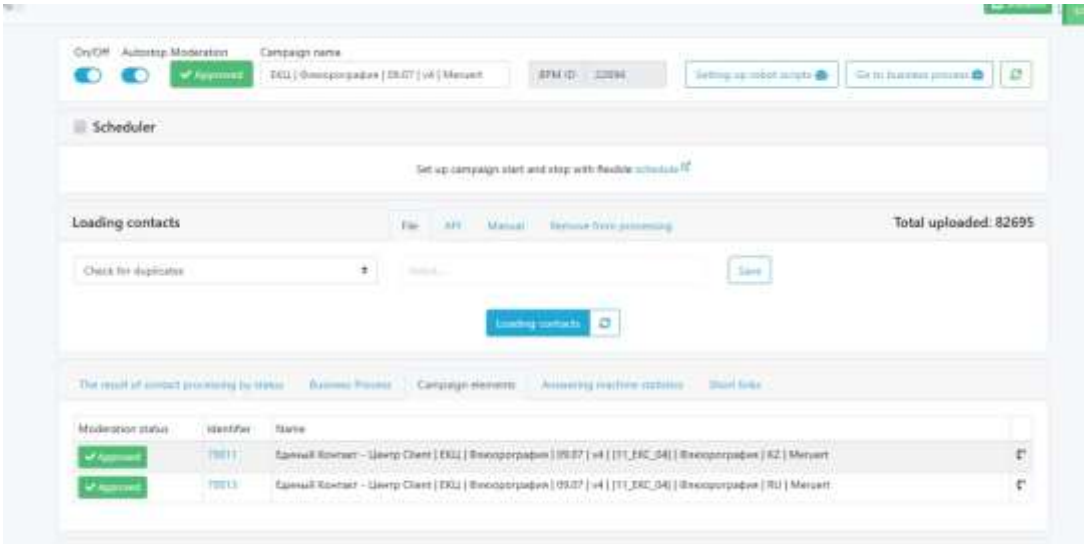


Рисунок. Кампания флюорографии

Рисунок. Переключение между языками

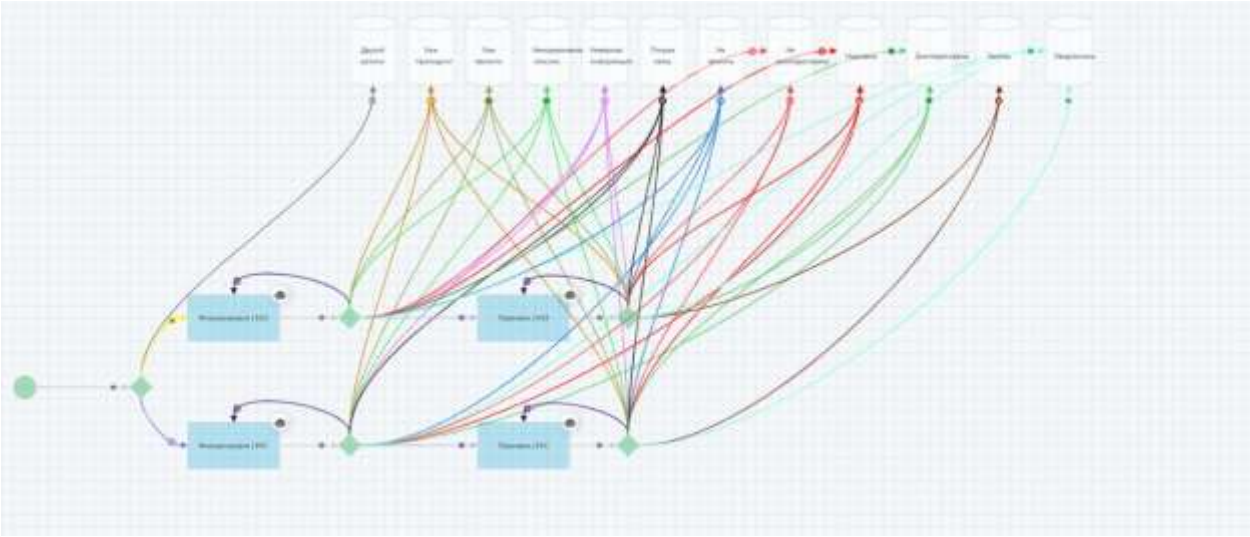


Рисунок. Настроенная логика прозвона по флюорографии

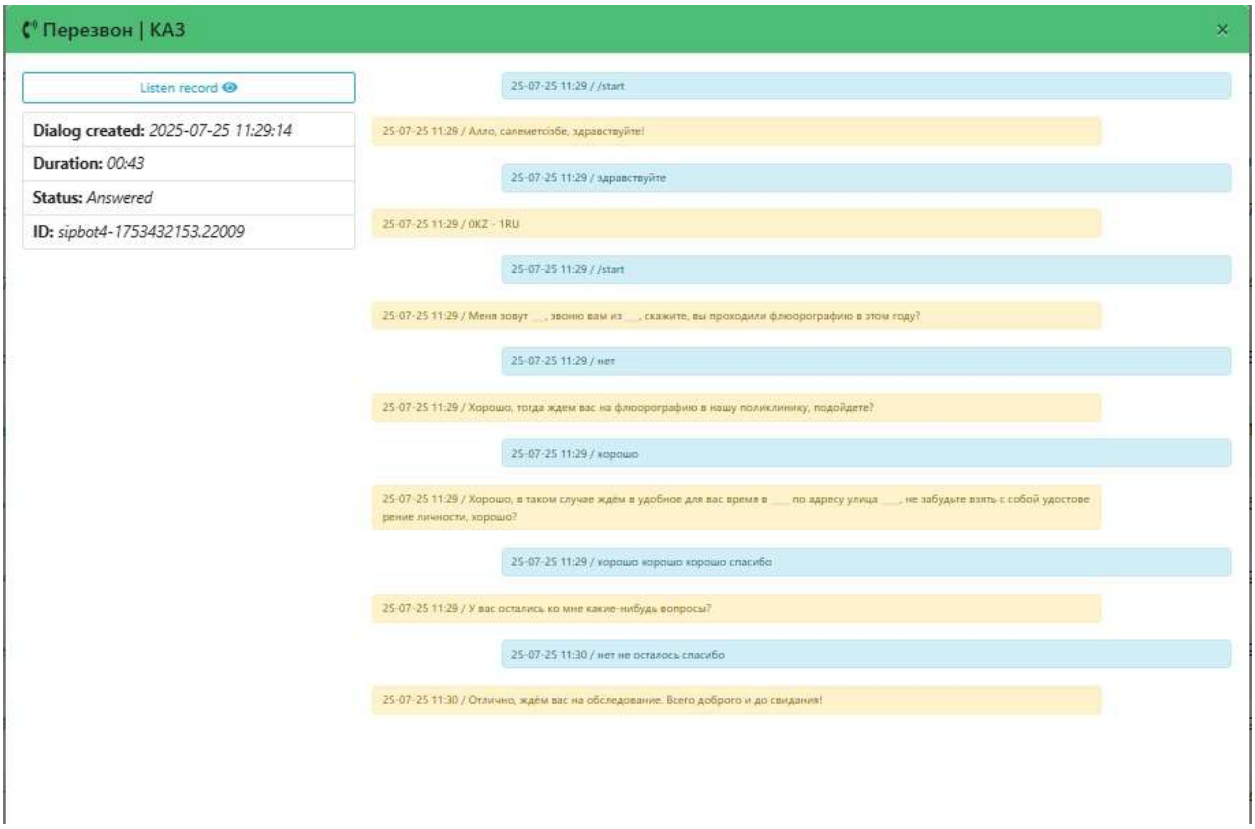


Рисунок. Пример разговора приглашения на флюорографию

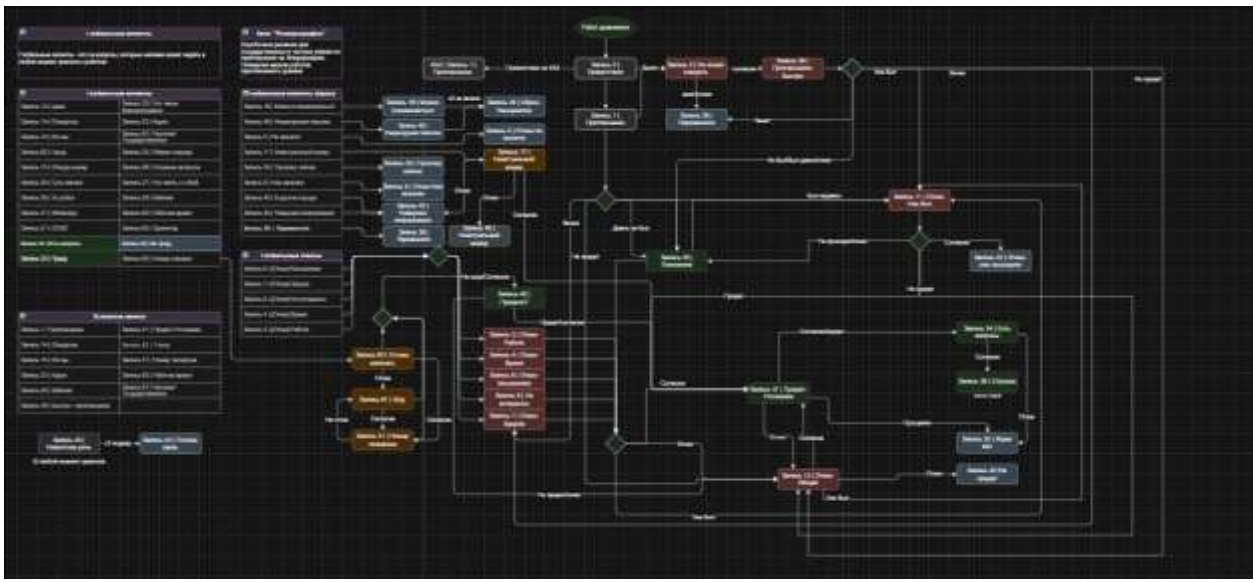


Рисунок. Логика робота приглашения на флюорографию

3. Детский скрининг

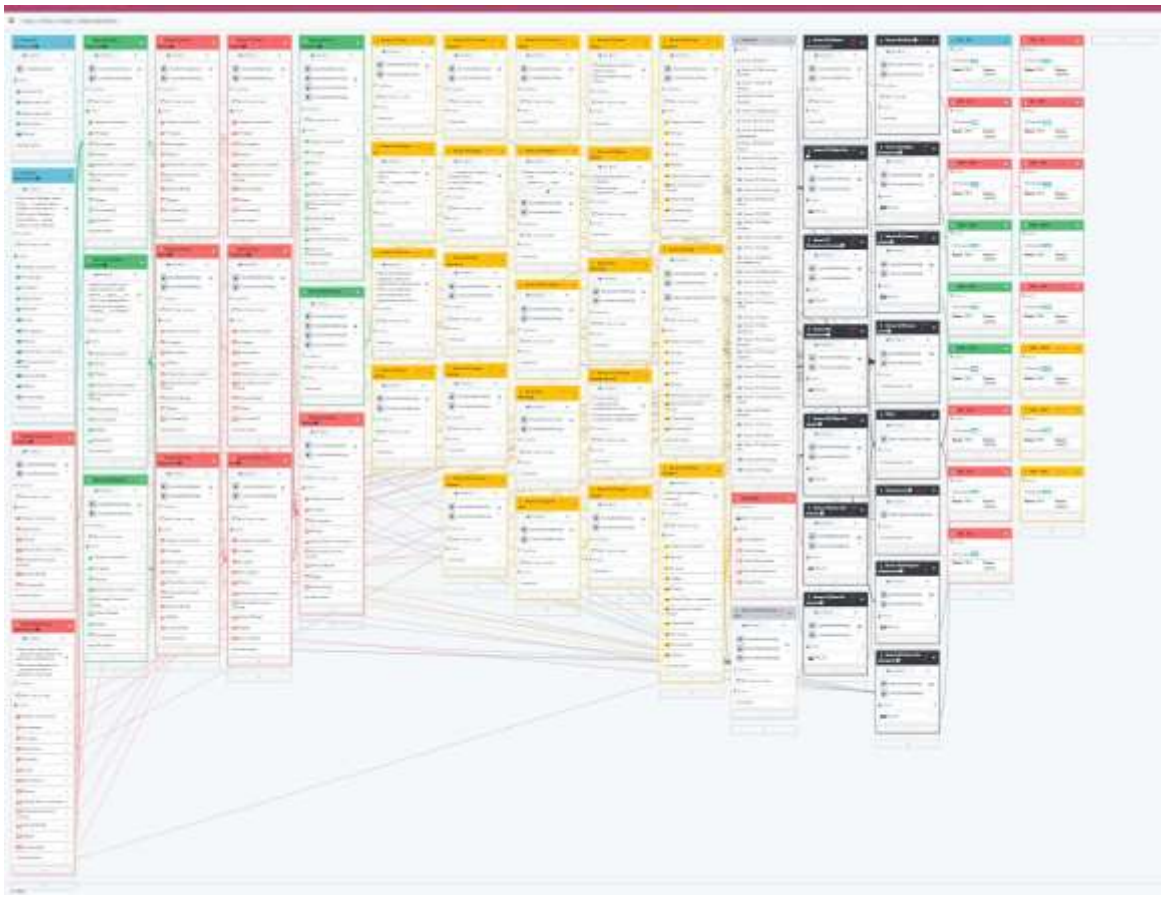


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на детский скрининг

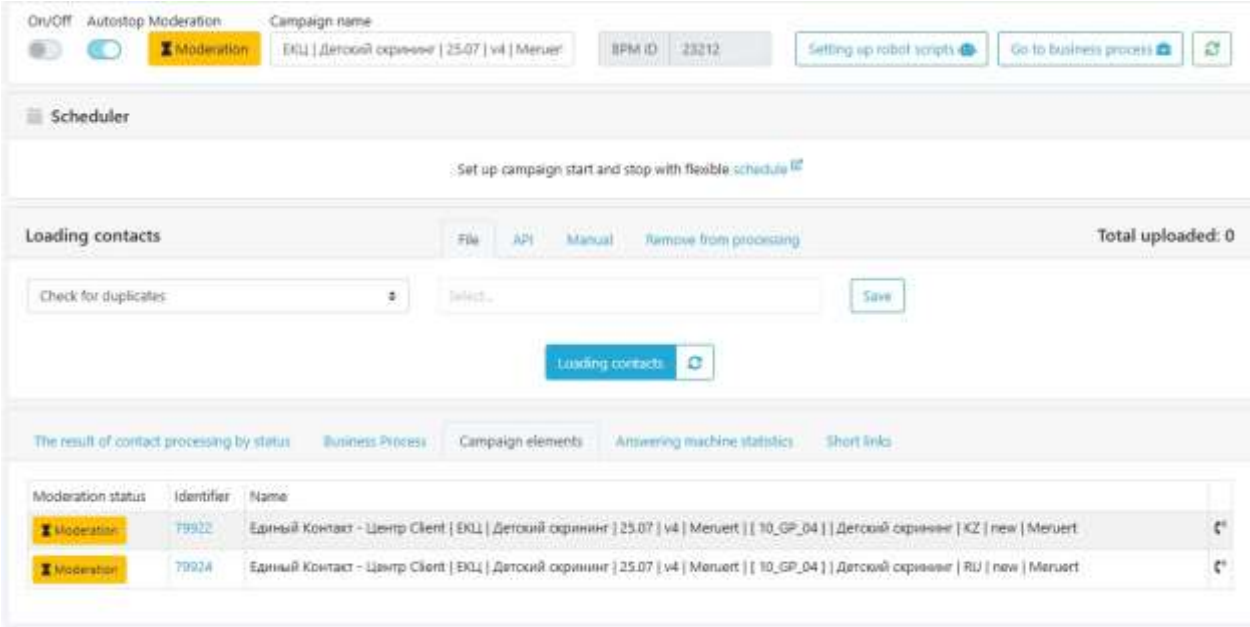


Рисунок. Кампания детского скрининга

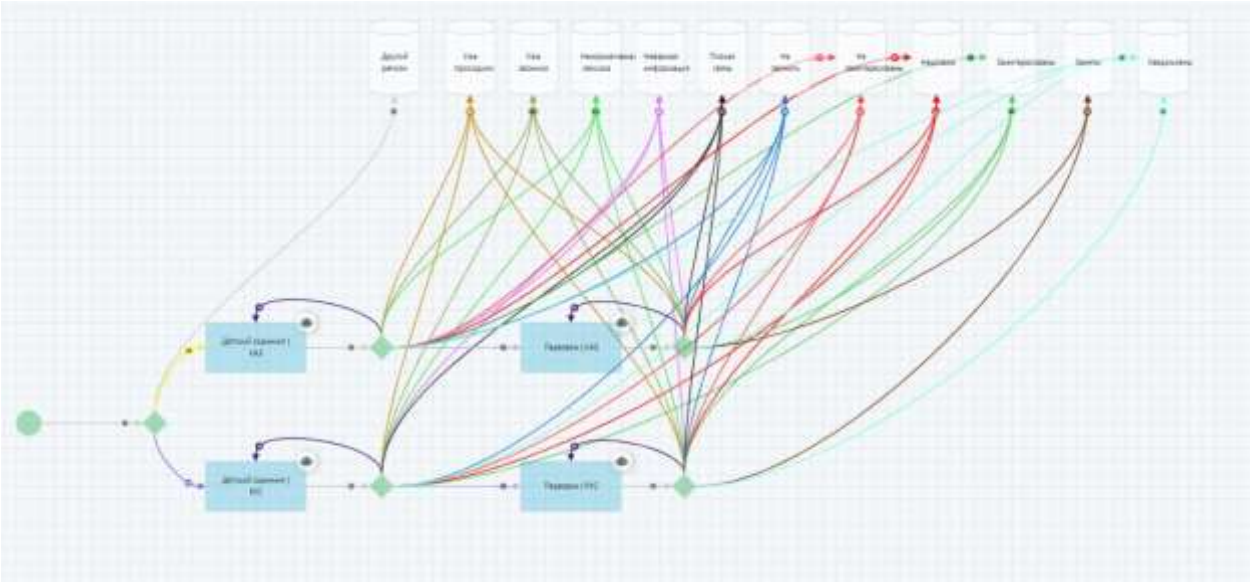


Рисунок. Настроенная логика прозвона по детскому скринингу

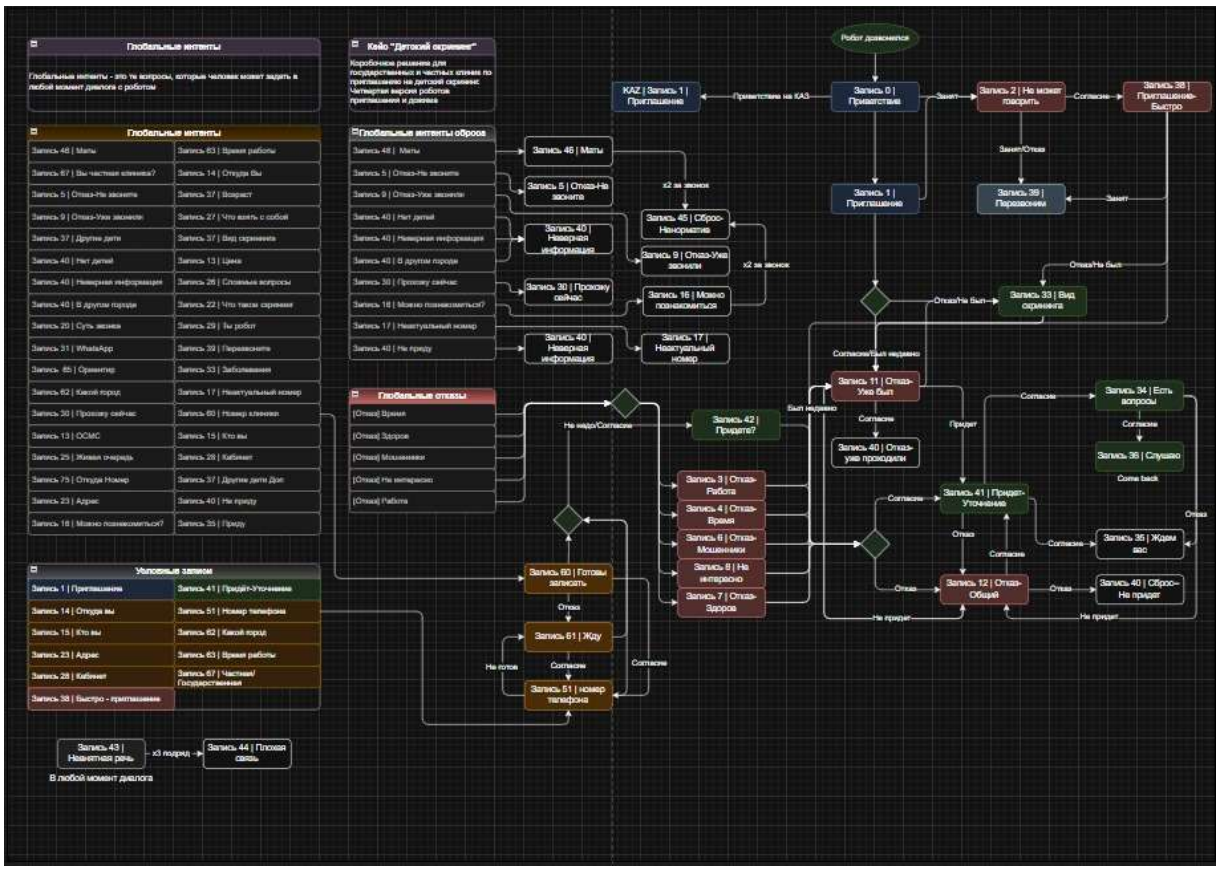


Рисунок. Логика робота детского скрининга

4. Вакцинация

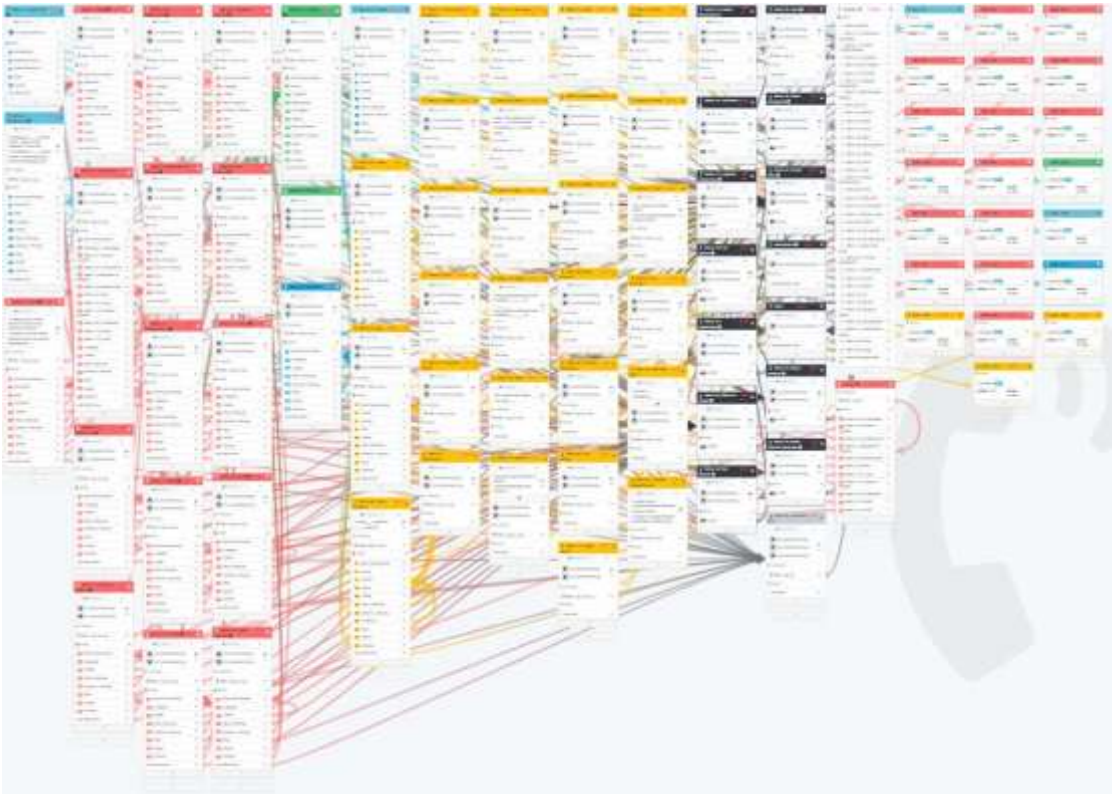


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на вакцинацию

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

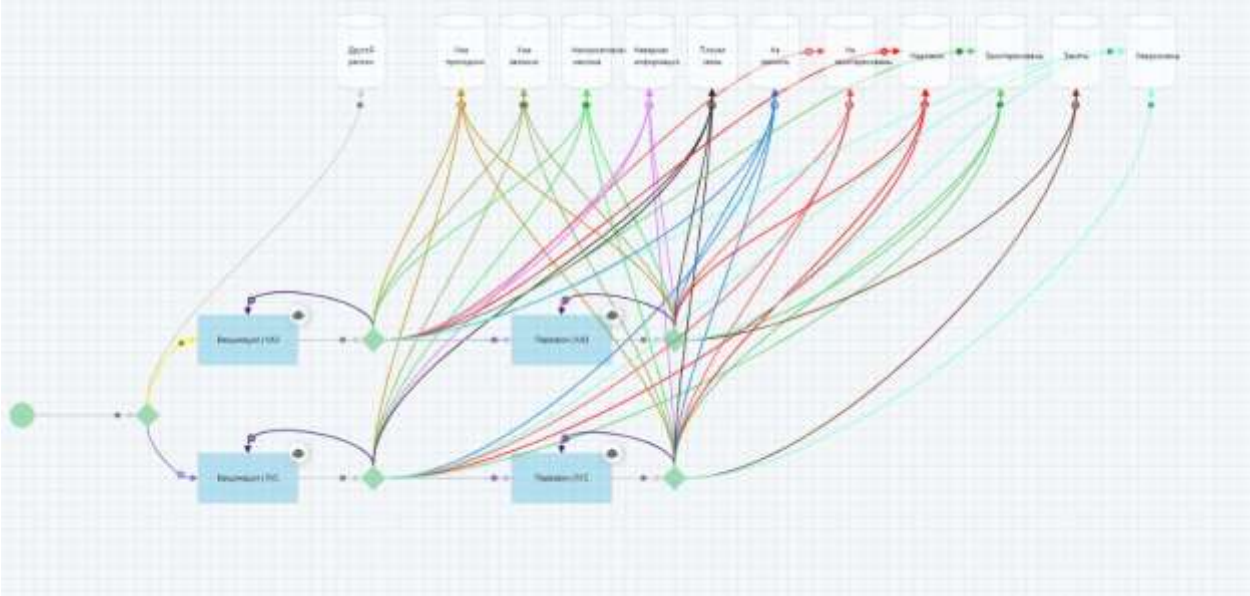


Рисунок. Настроенная логика прозвона по вакцинации

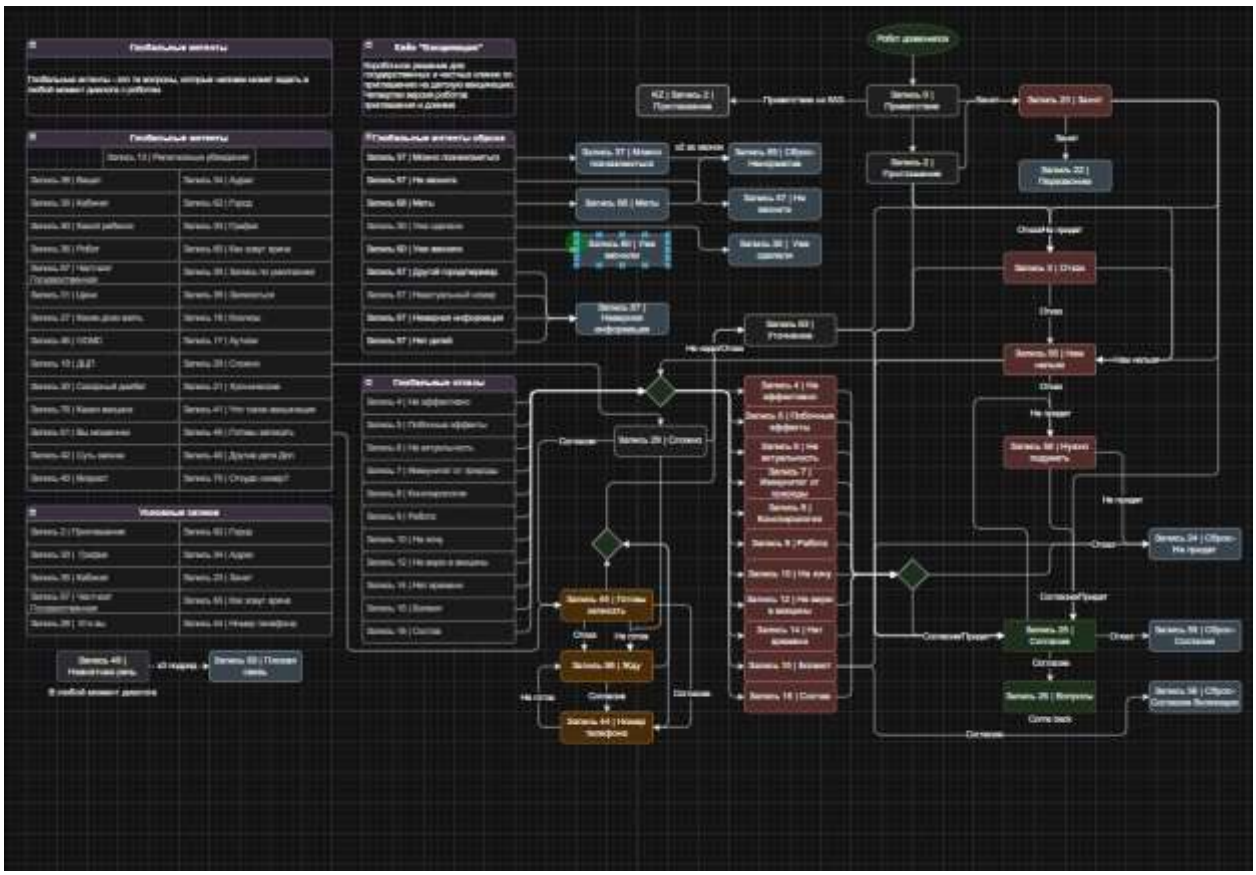


Рисунок. Логика робота по приглашению на вакцинацию

5. ОСМС

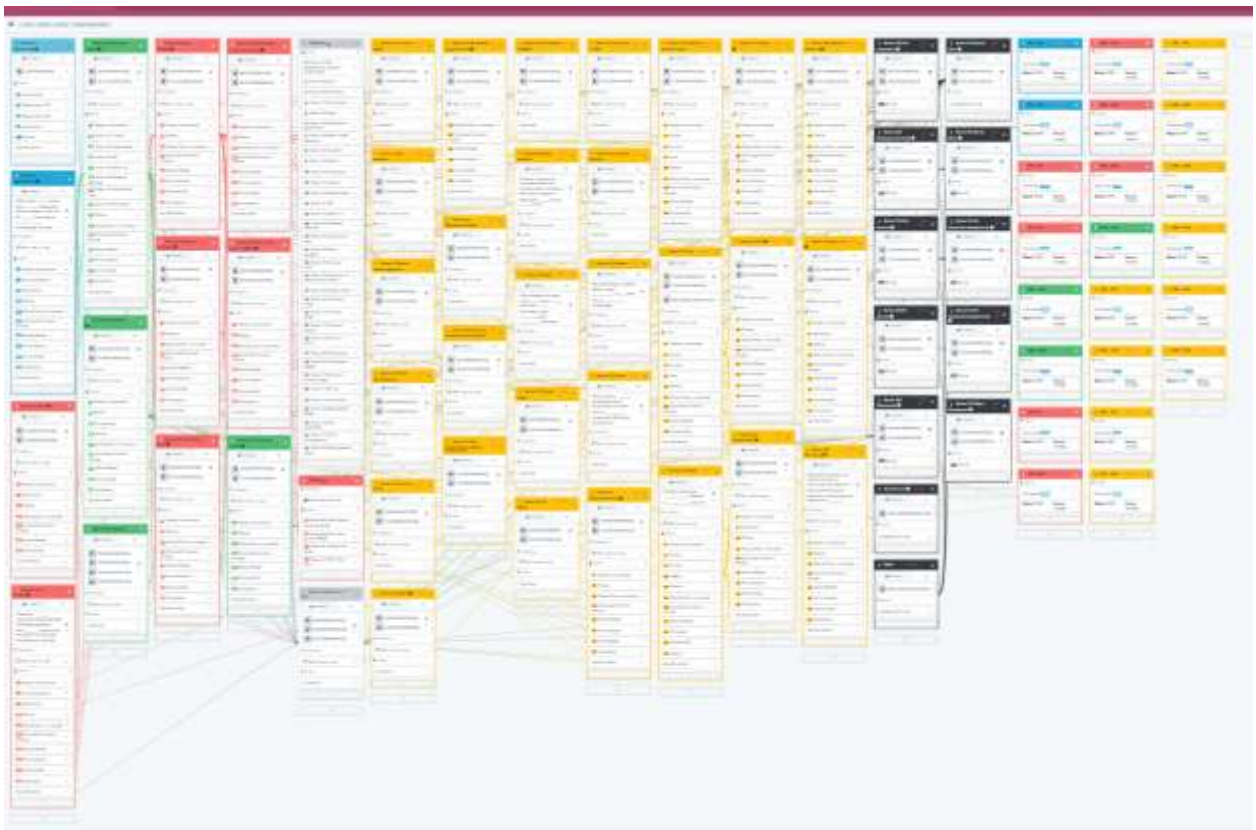


Рисунок. Настроенные сценарии приглашений на ОСМС

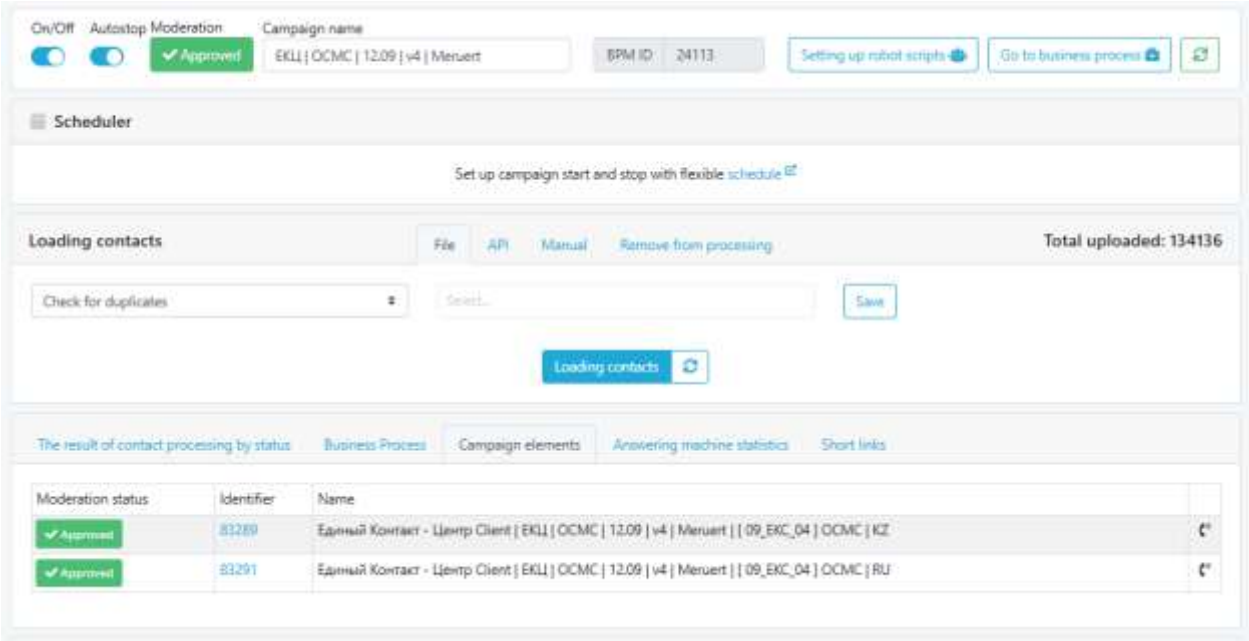


Рисунок. Кампания приглашения на ОСМС

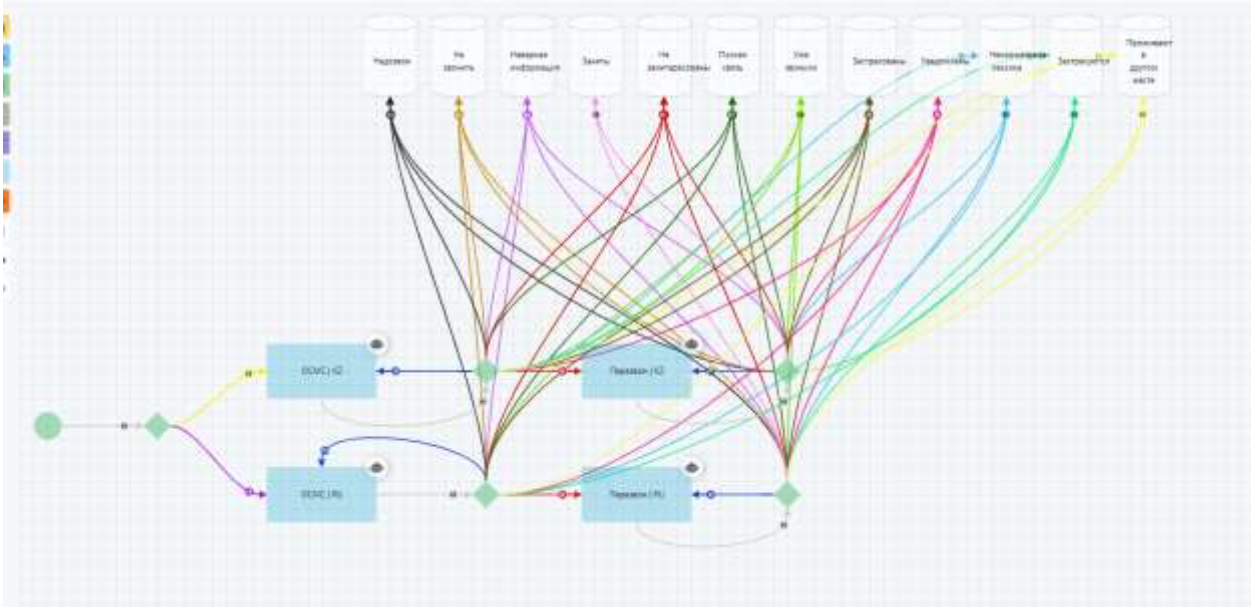


Рисунок. Настроенная логика прозвона приглашения на ОСМС

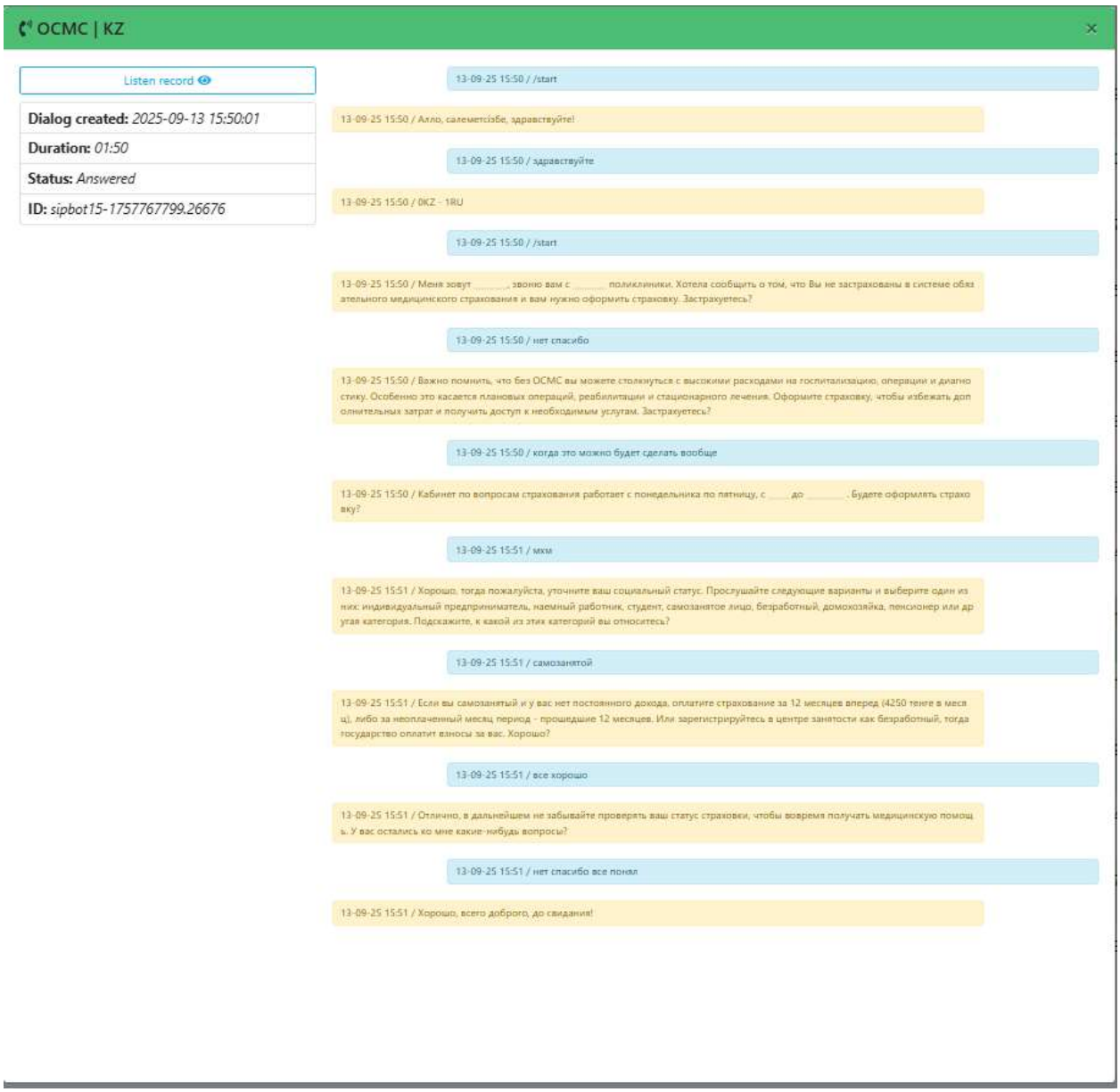


Рисунок. Пример разговора приглашения на ОСМС

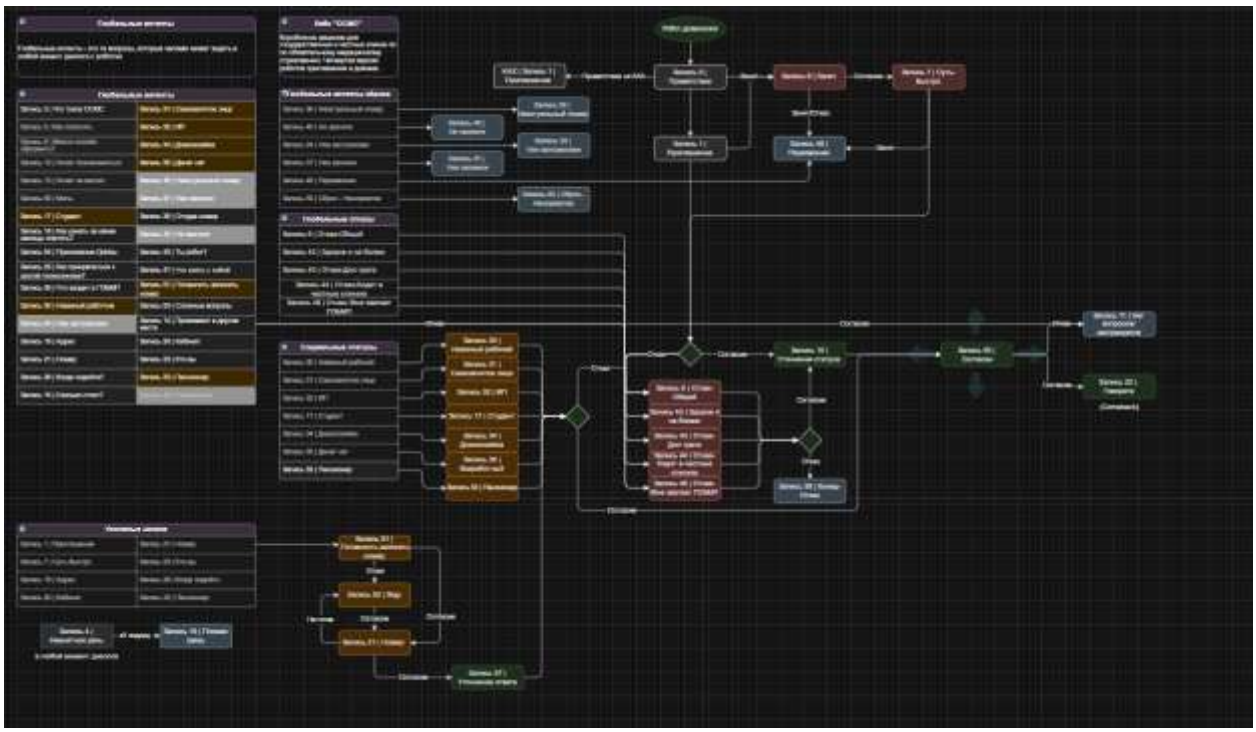


Рисунок. Логика робота по приглашению на ОСМС

6. ТМЦ

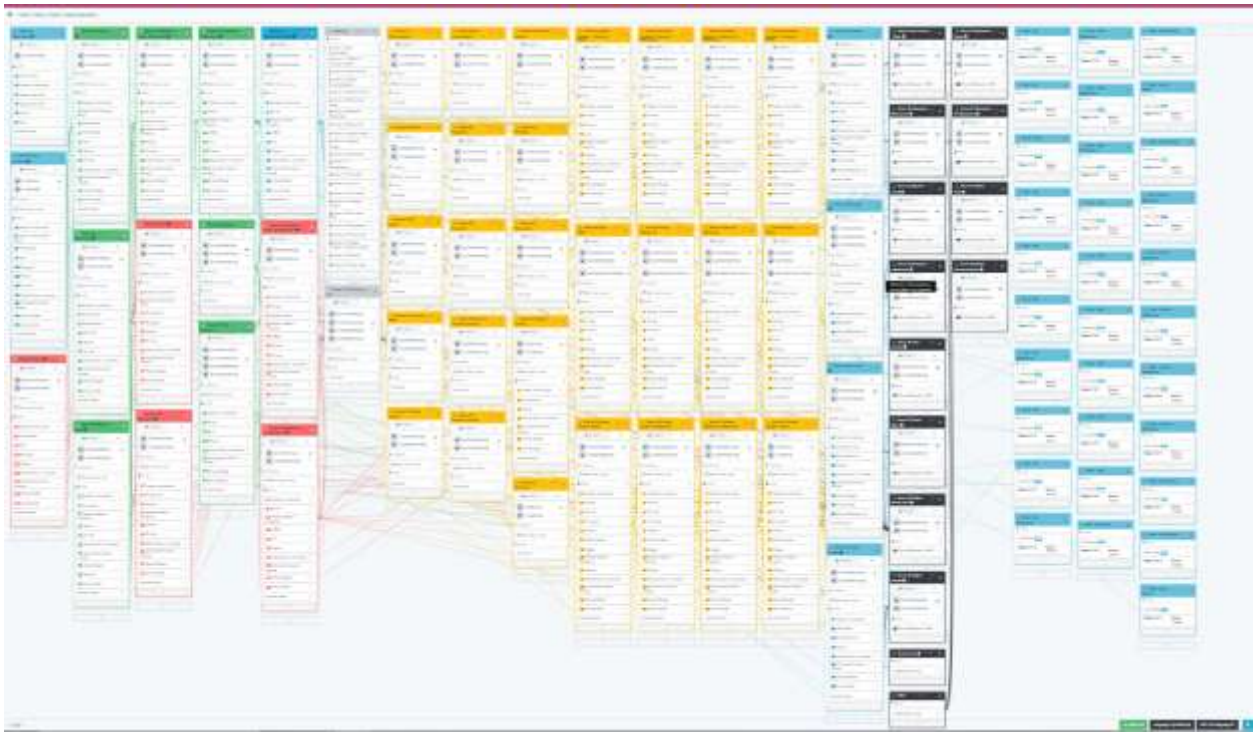


Рисунок. Настроенные сценарии обзвона по ТМЦ

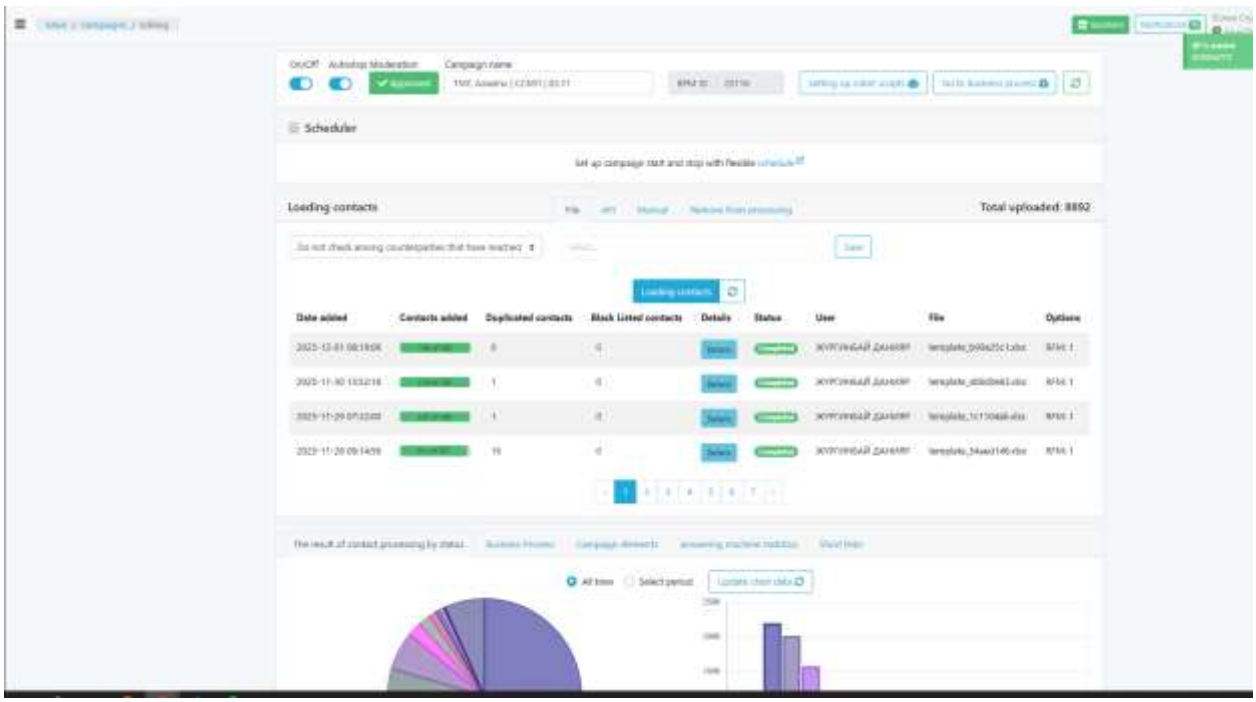


Рисунок. Кампания обзвонов по ТМЦ

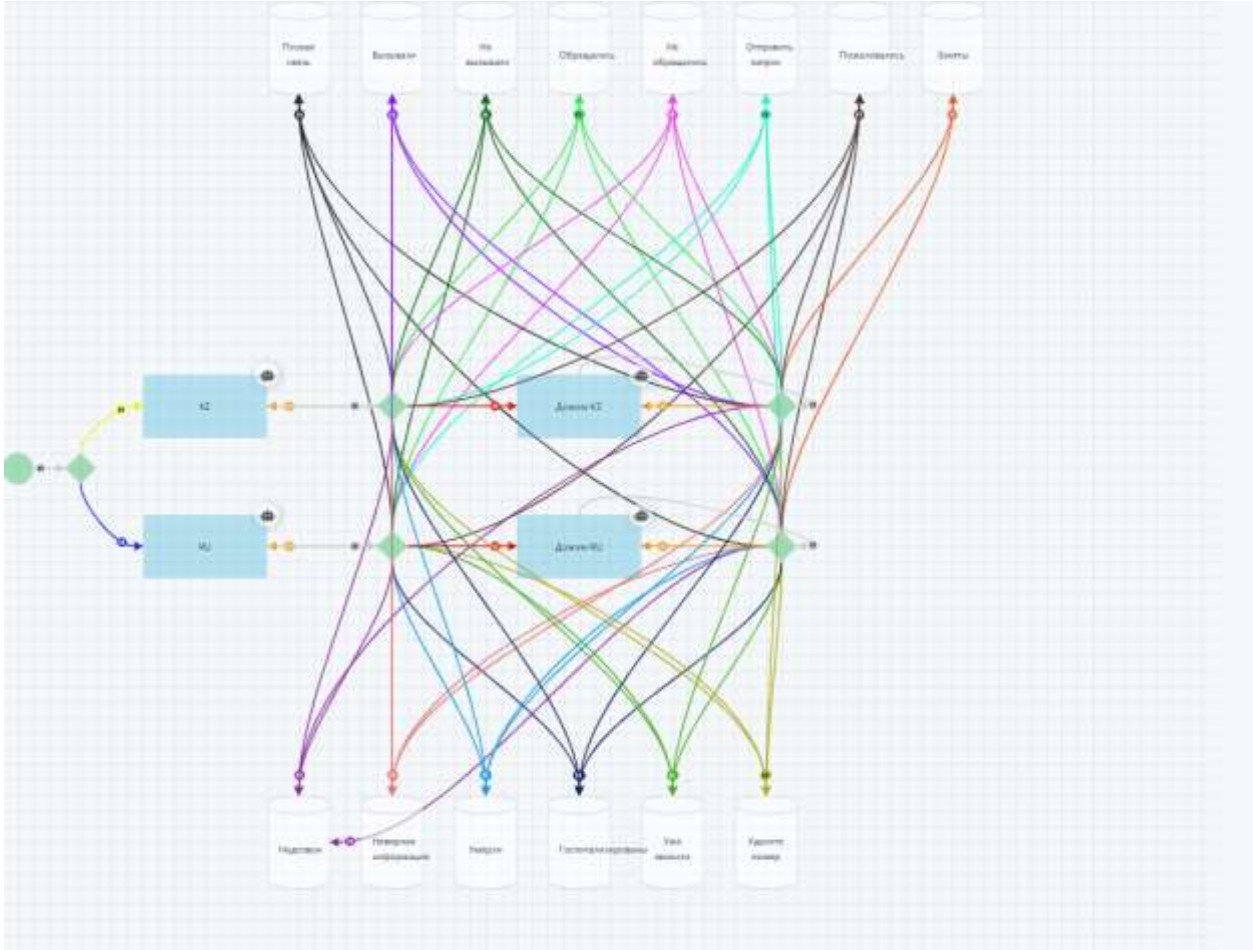


Рисунок. Настроенная логика обзвонов по ТМЦ

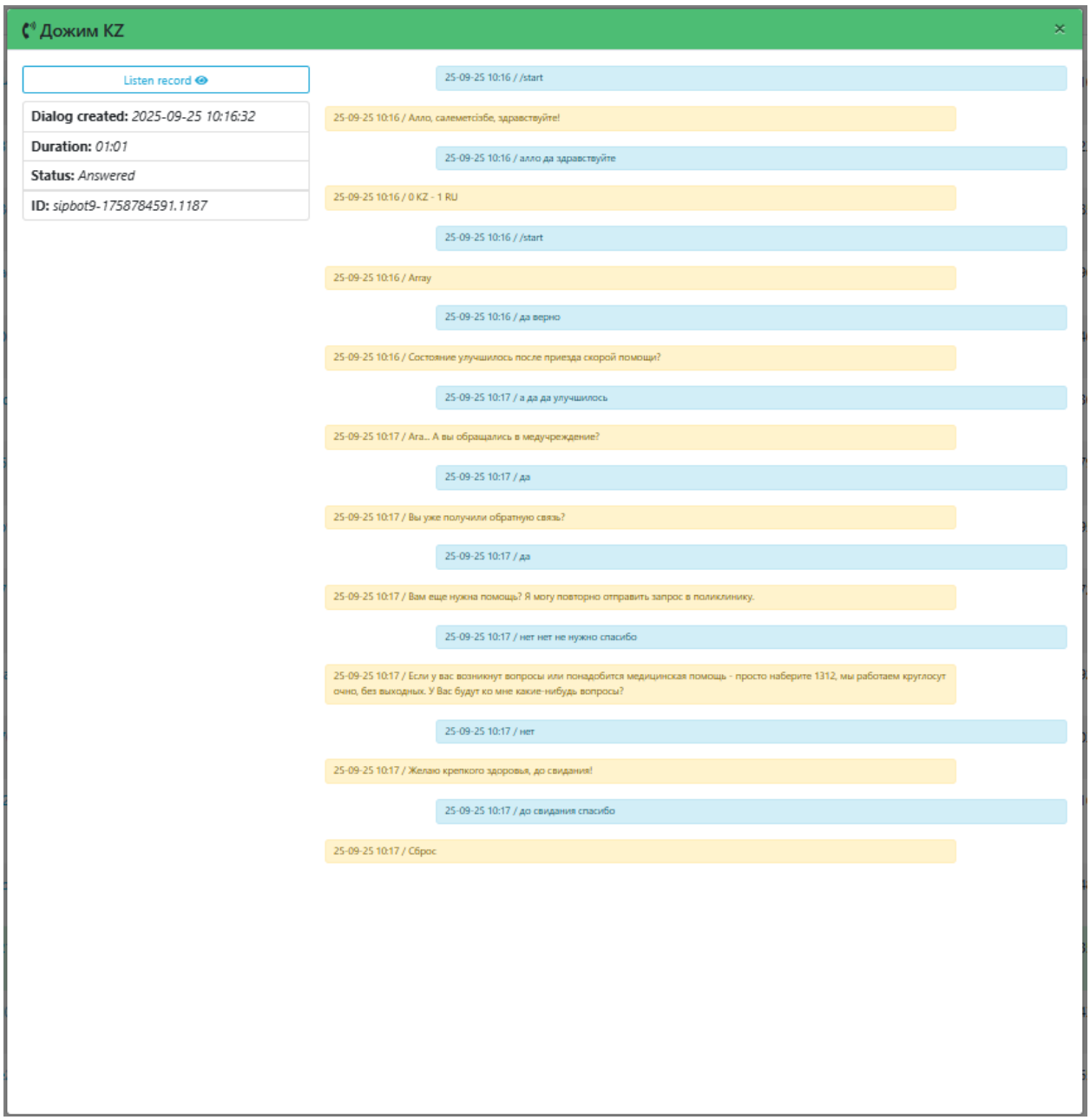


Рисунок. Пример разговора обзвона по ТМЦ

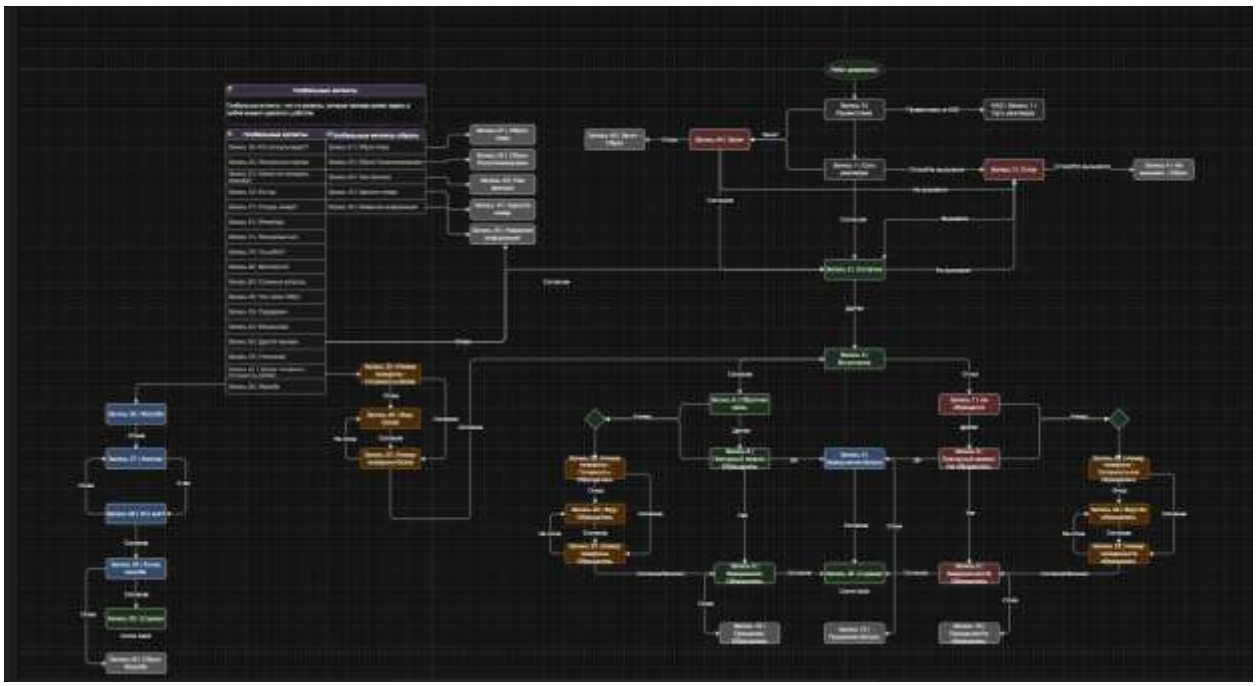


Рисунок. Логика робота обзвона по ТМЦ

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

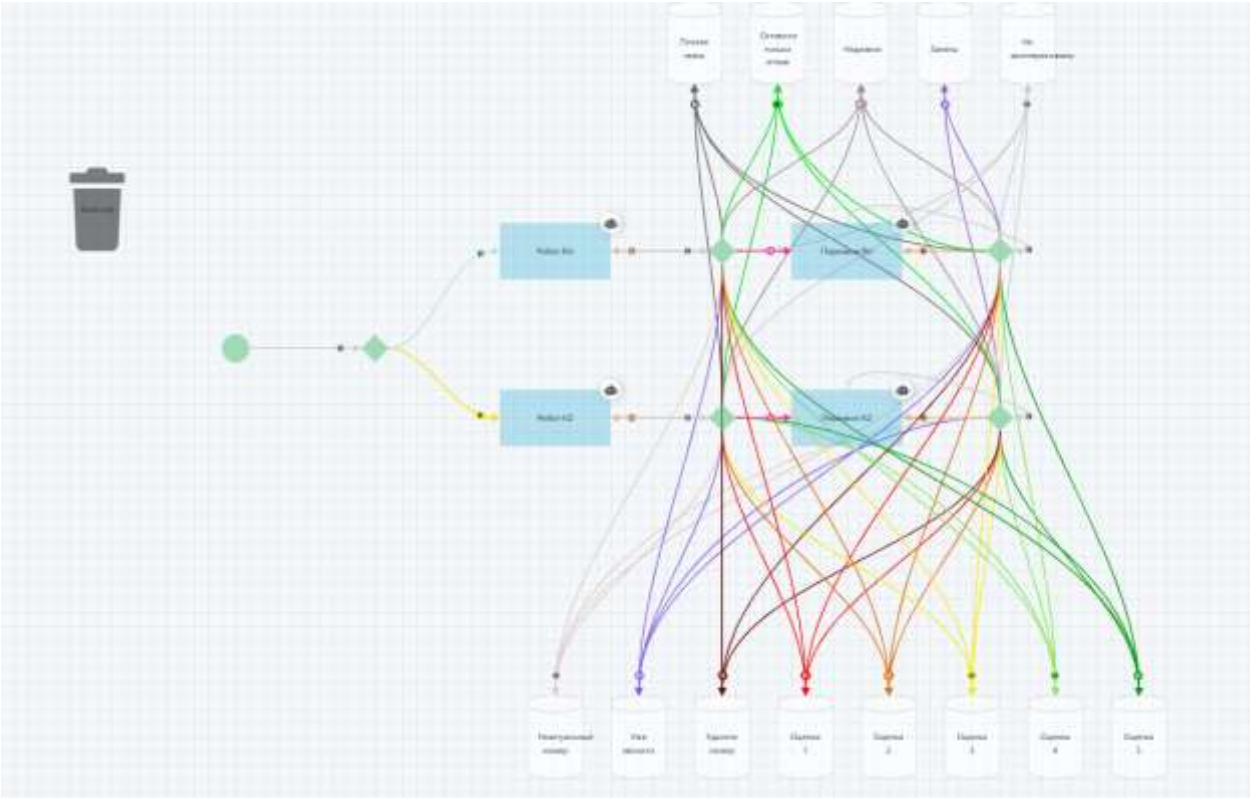


Рисунок. Настроенная логика обзвонов по Оценке без интеграции

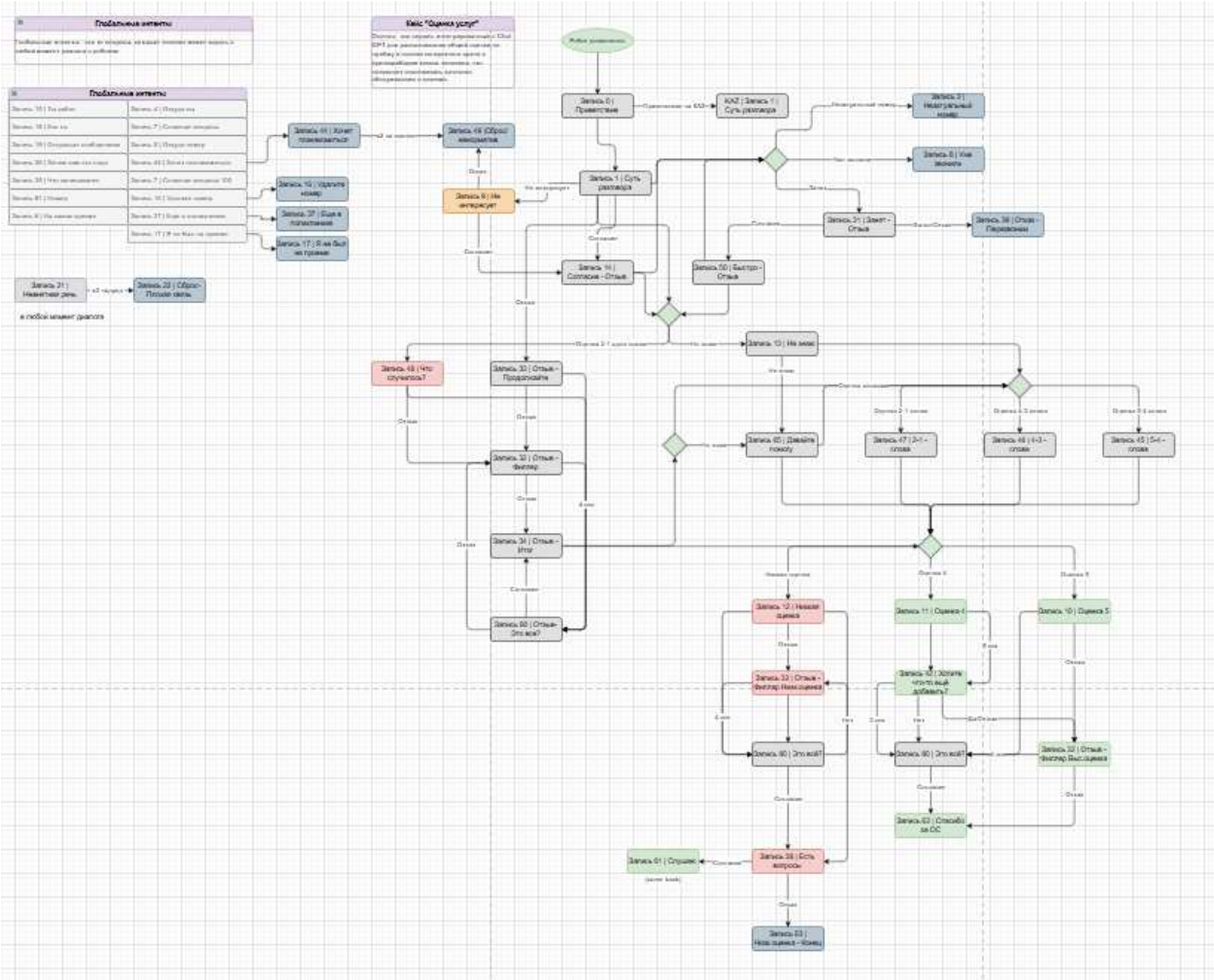


Рисунок. Логика робота по Оценке без интеграции

8. Прегравидарная подготовка

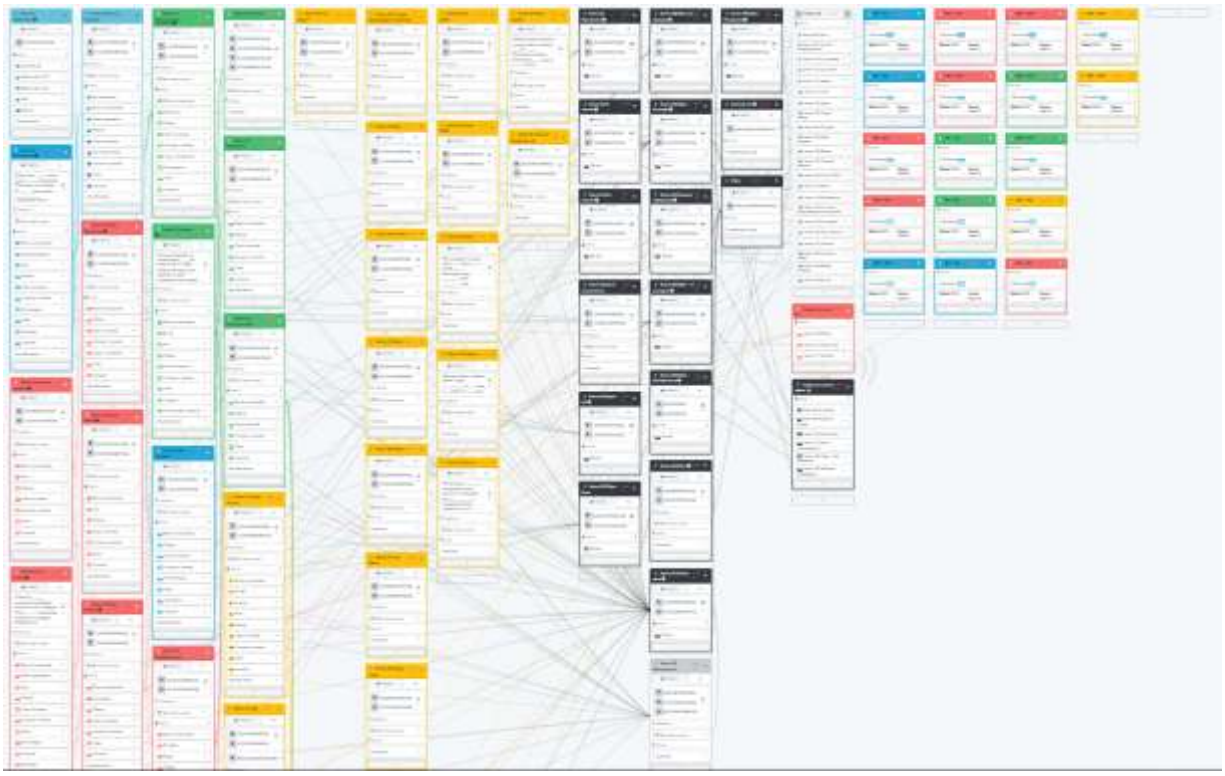


Рисунок. Настроенные сценарии обзвона по Прегравидарной подготовке

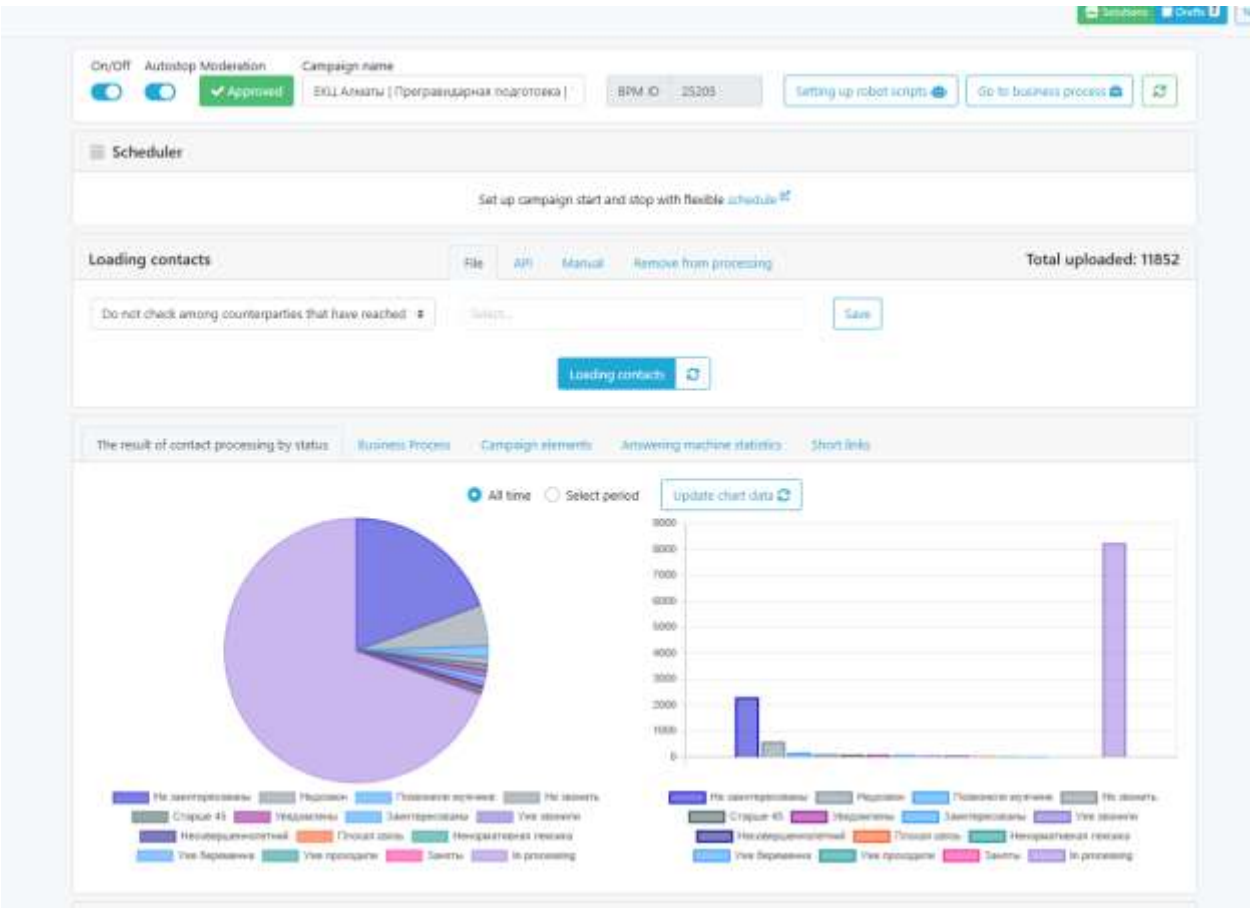


Рисунок. Кампания обзвонов по Прегравидарной подготовке

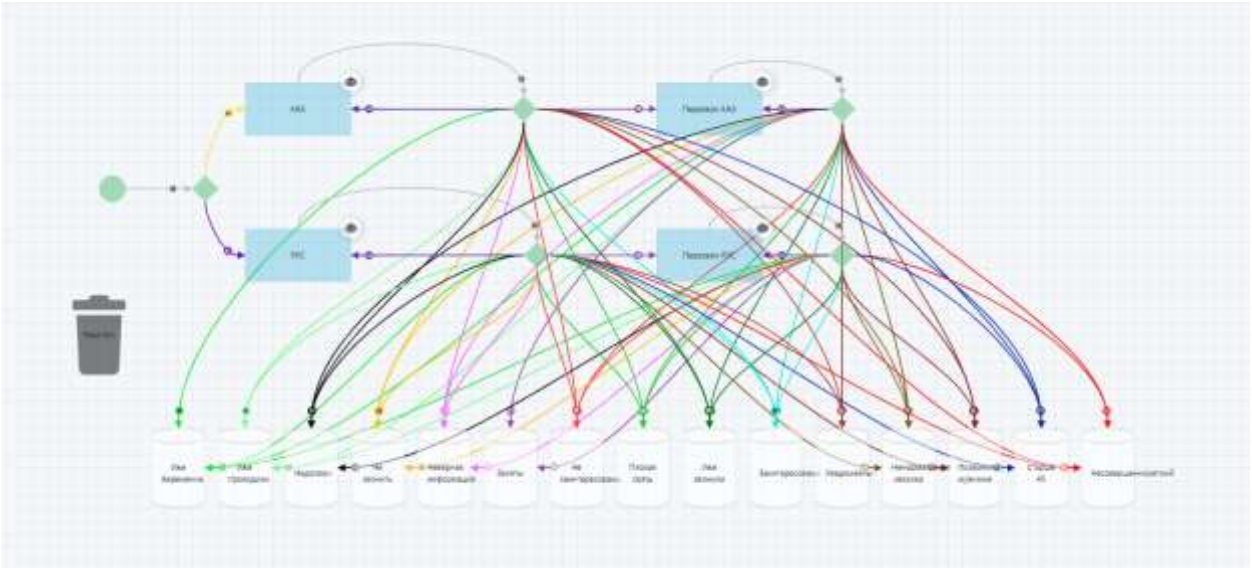


Рисунок. Настроенная логика обзвонов по Прегравидарной подготовке

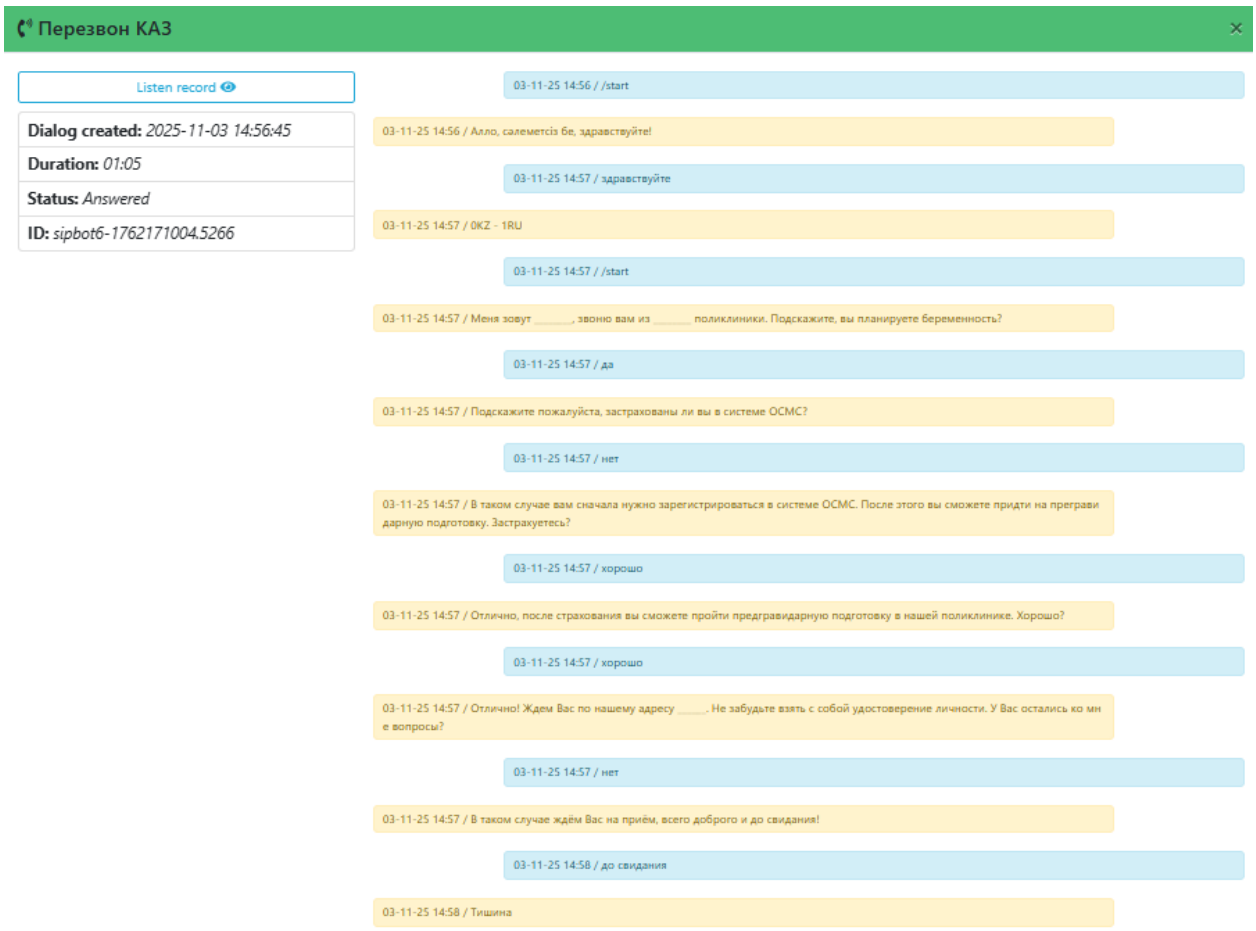


Рисунок. Пример разговора обзвона по Прегравидарной подготовке

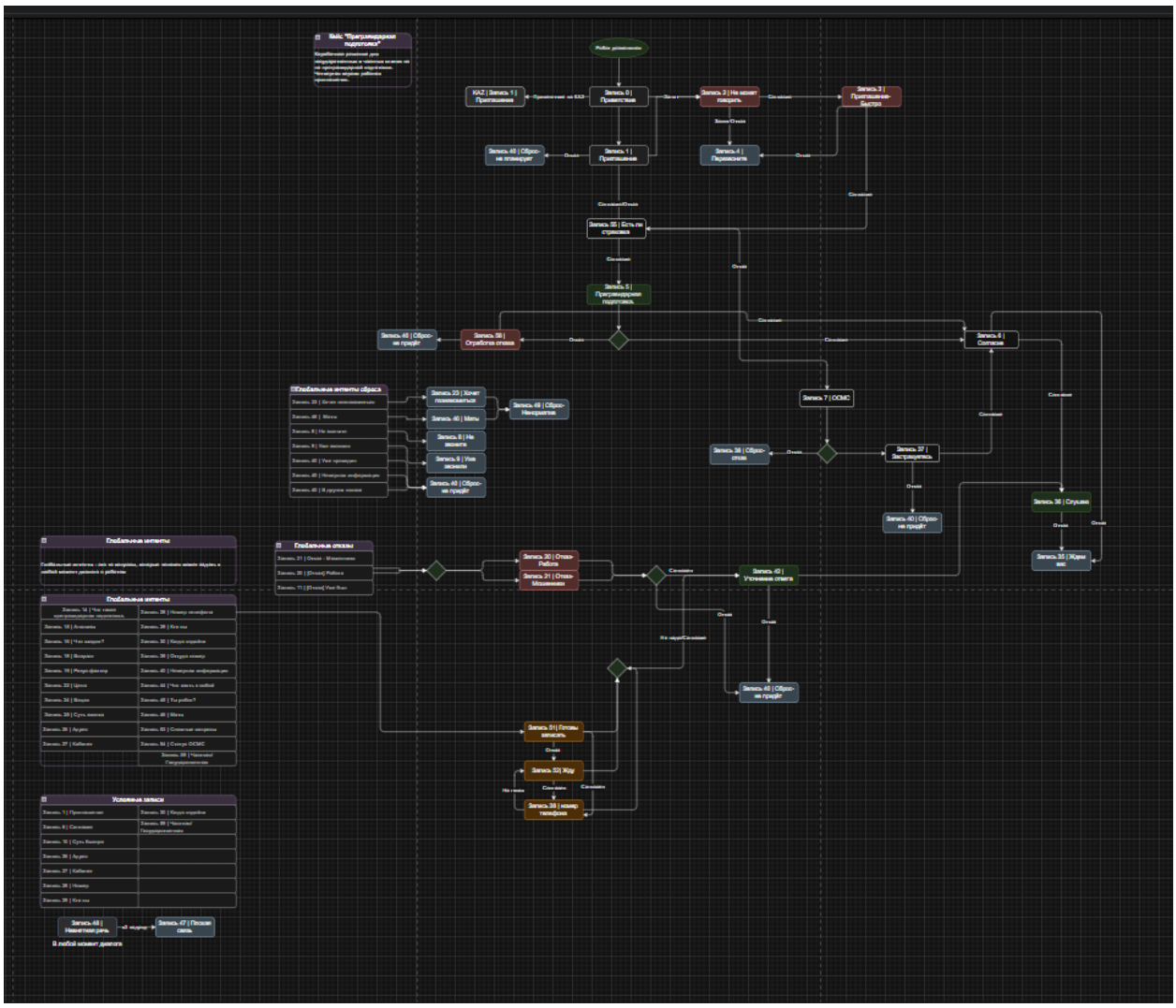


Рисунок. Логика робота по Прегравидарной подготовке

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.

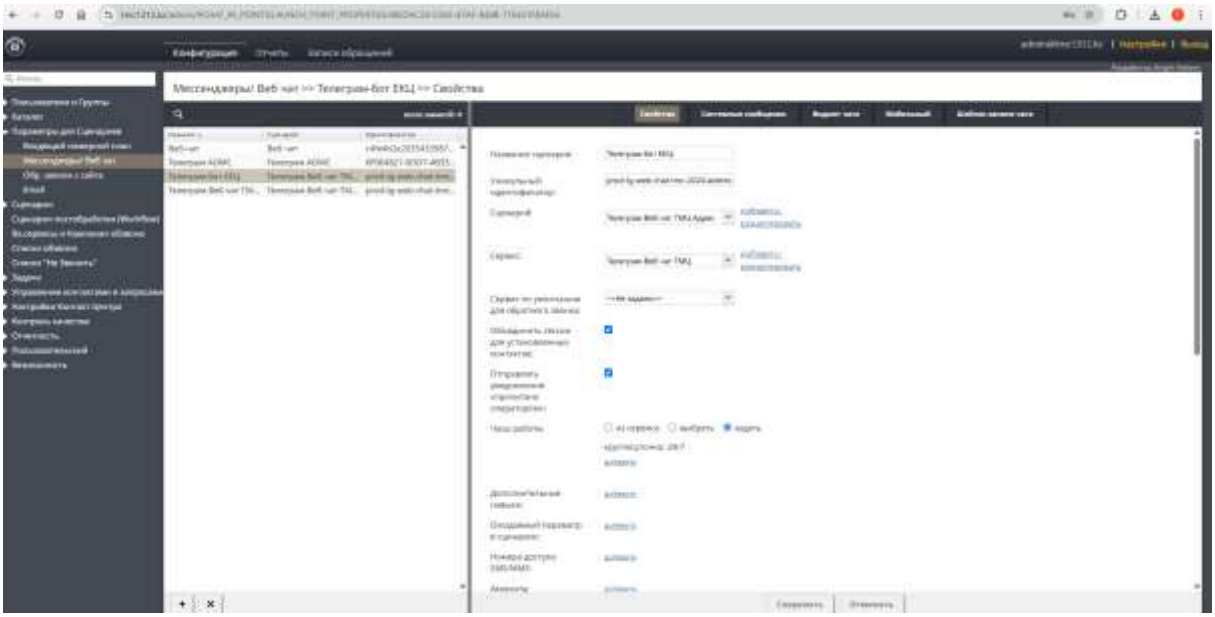


Рисунок. Скриншот админ панели с настроенным ботом

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.

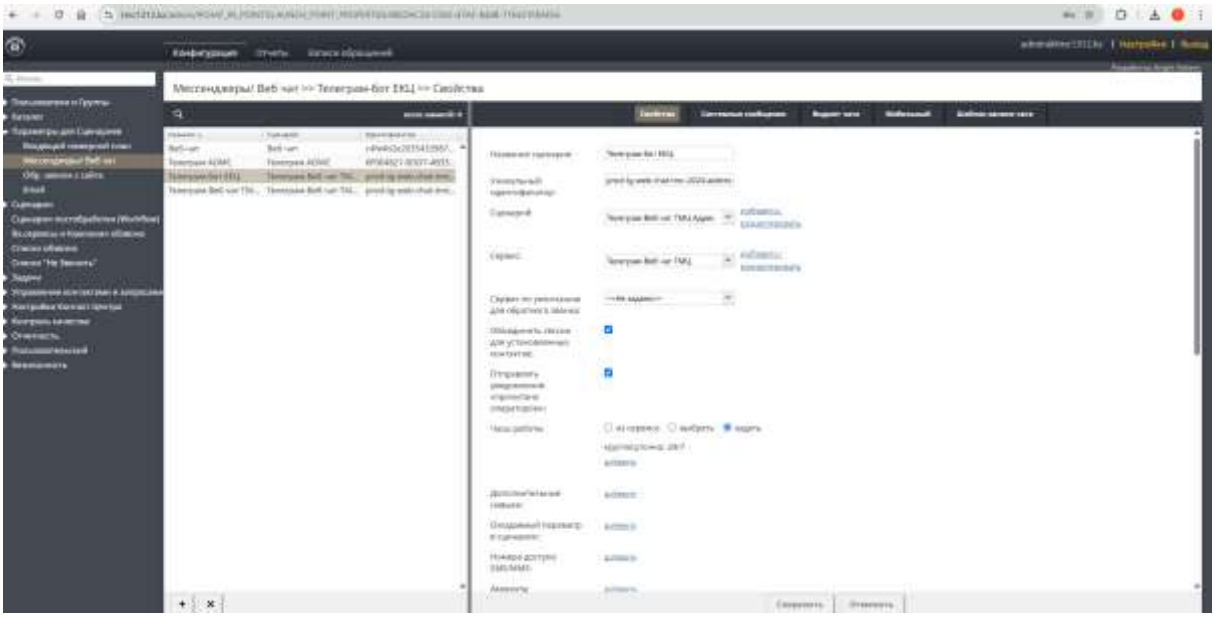


Рисунок. Скриншот админ панели с настроенным ботом

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

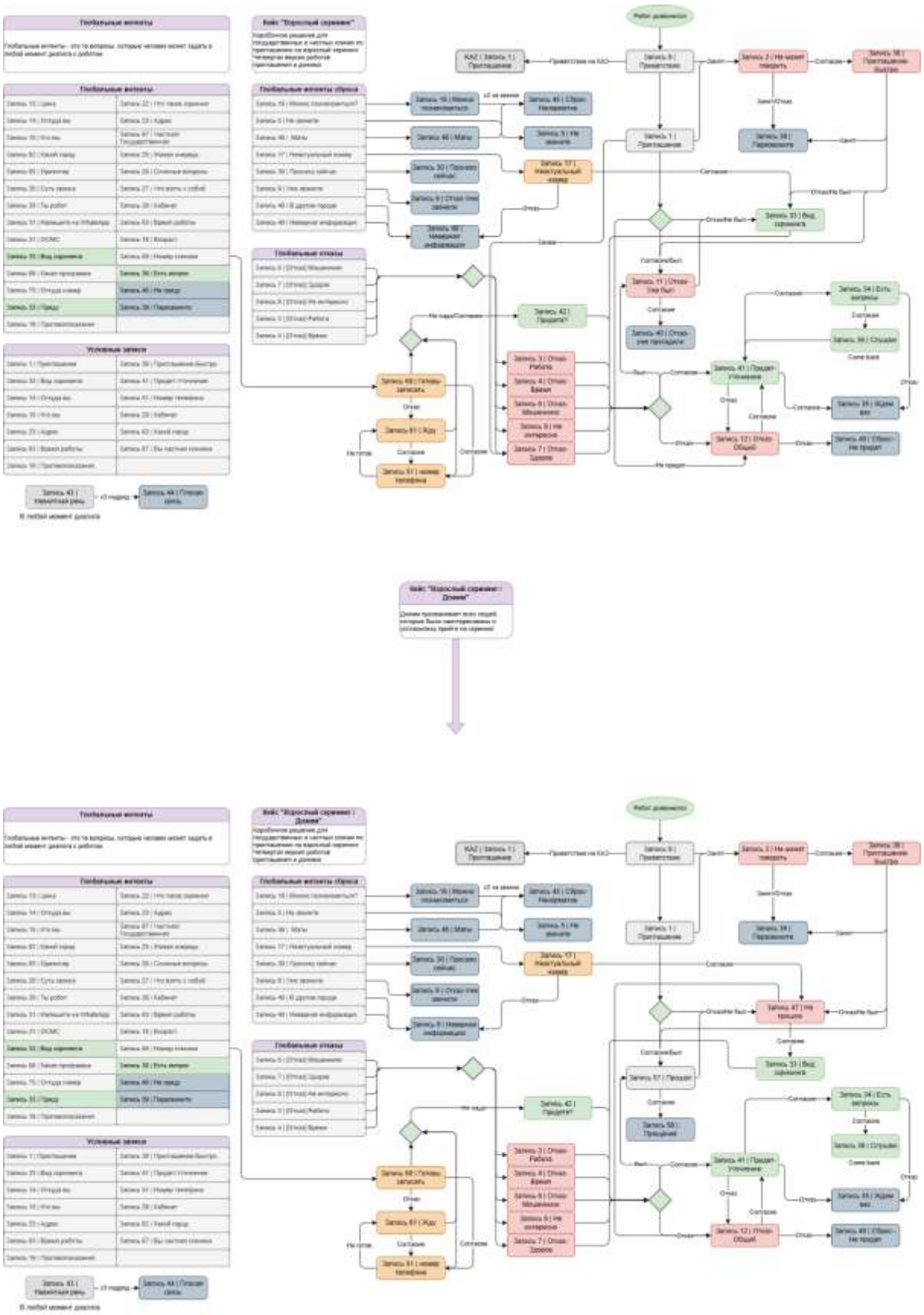


Рисунок. Сценарий исходящих обзвонов

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.

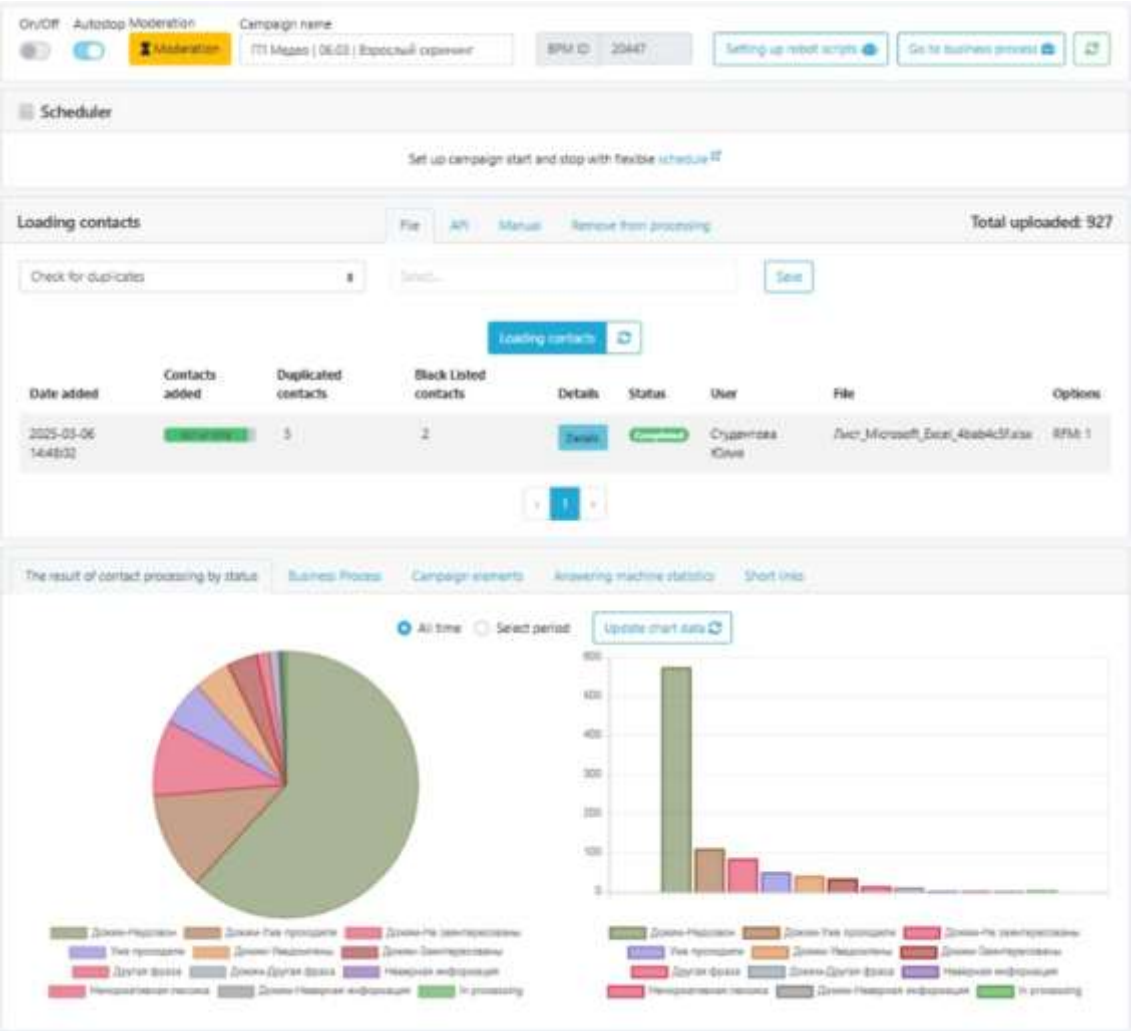
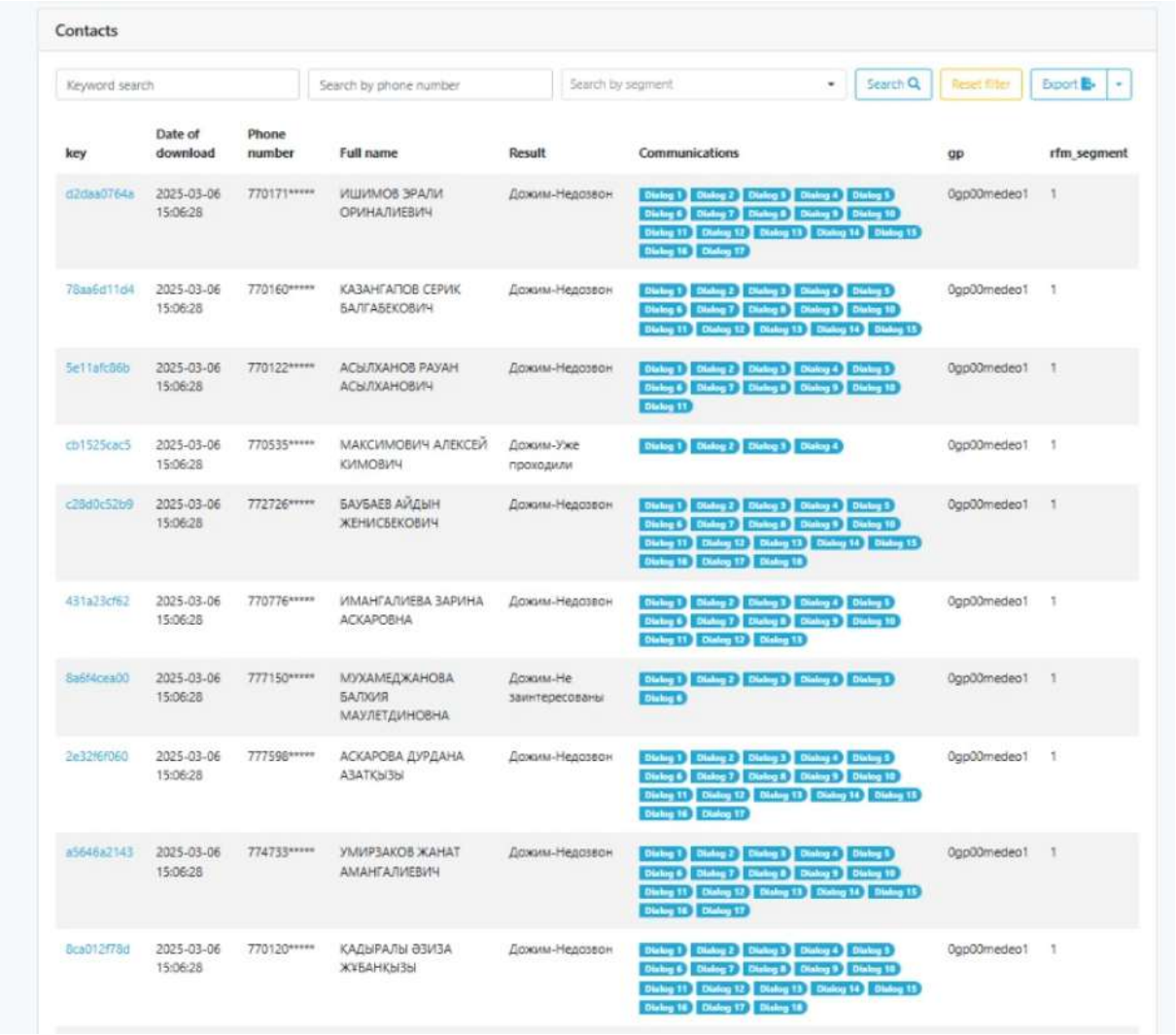


Рисунок. Формирование отчетов



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.

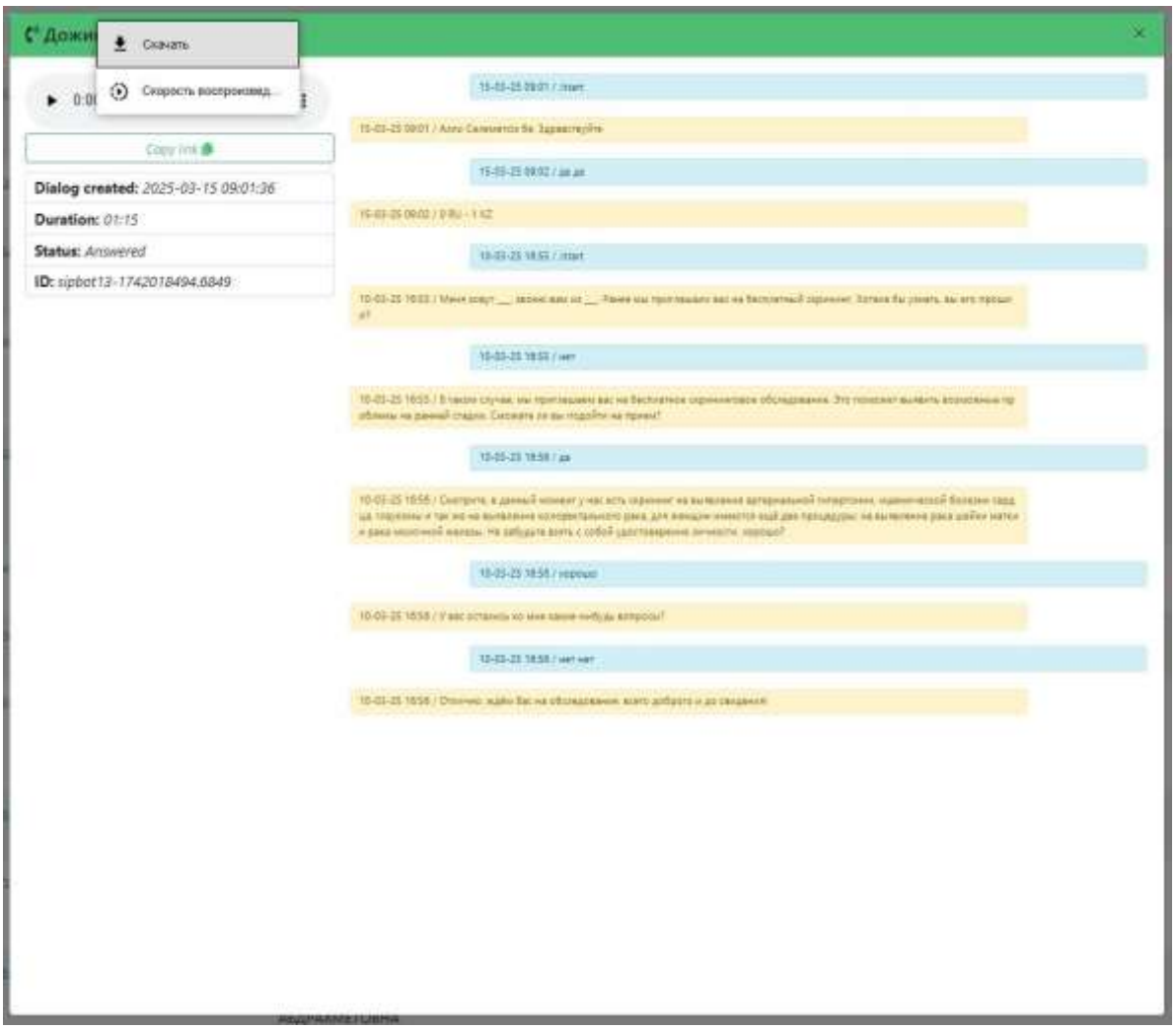


Рисунок. Транскрибация звонков

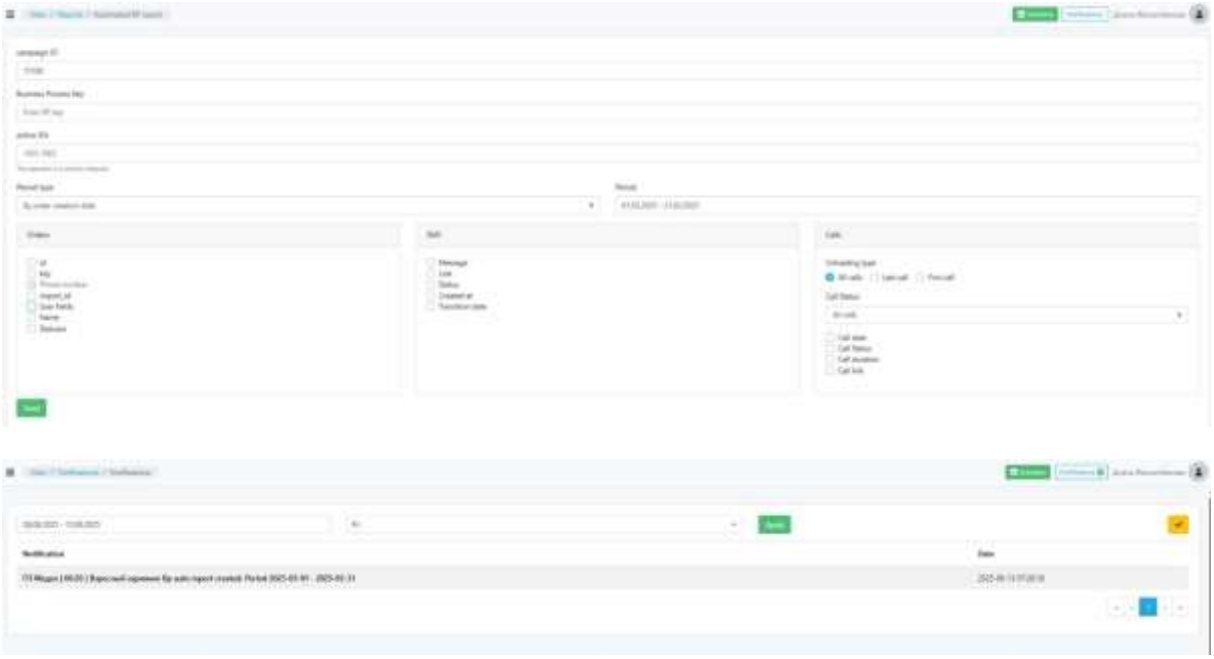


Рисунок. Формирование выгрузок

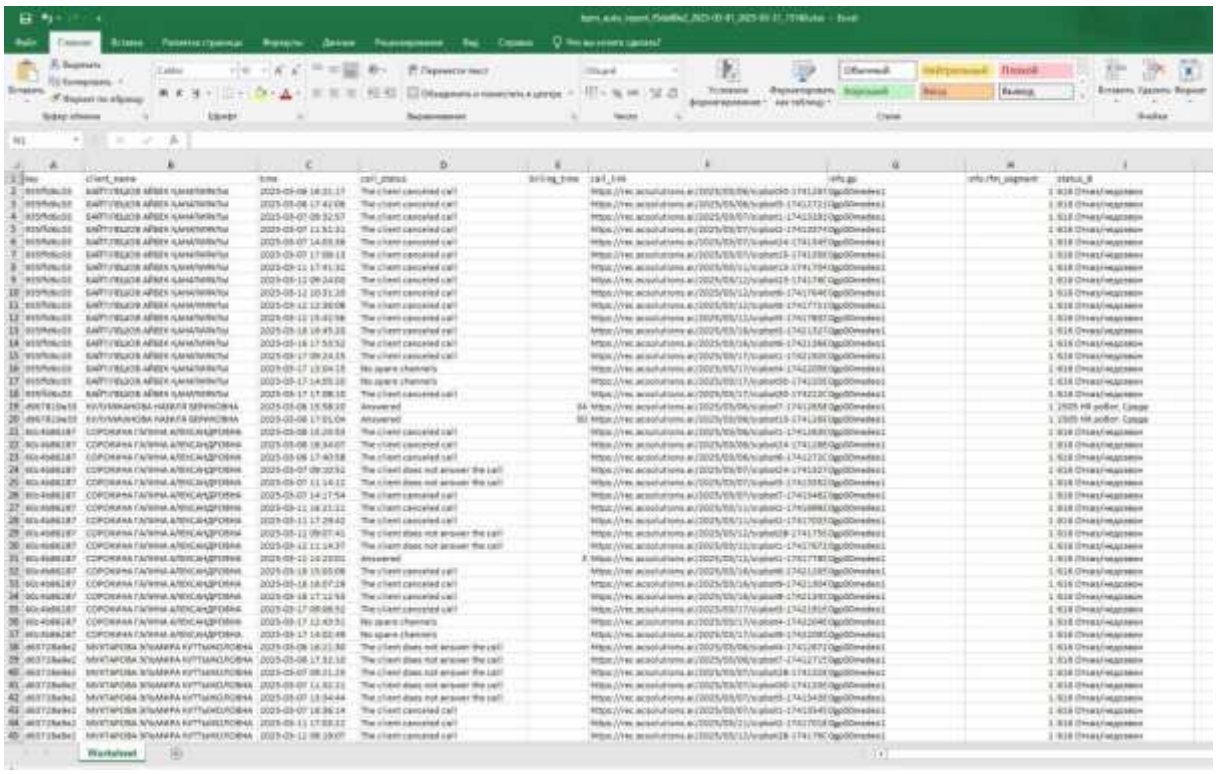


Рисунок. Пример выгрузки

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.

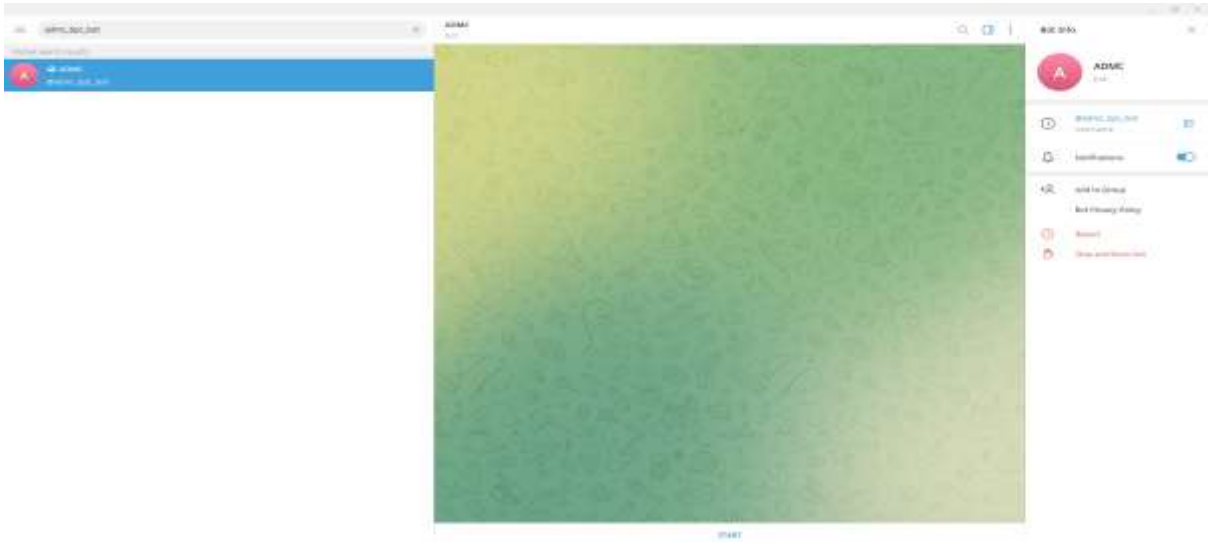


Рисунок. Чат бот

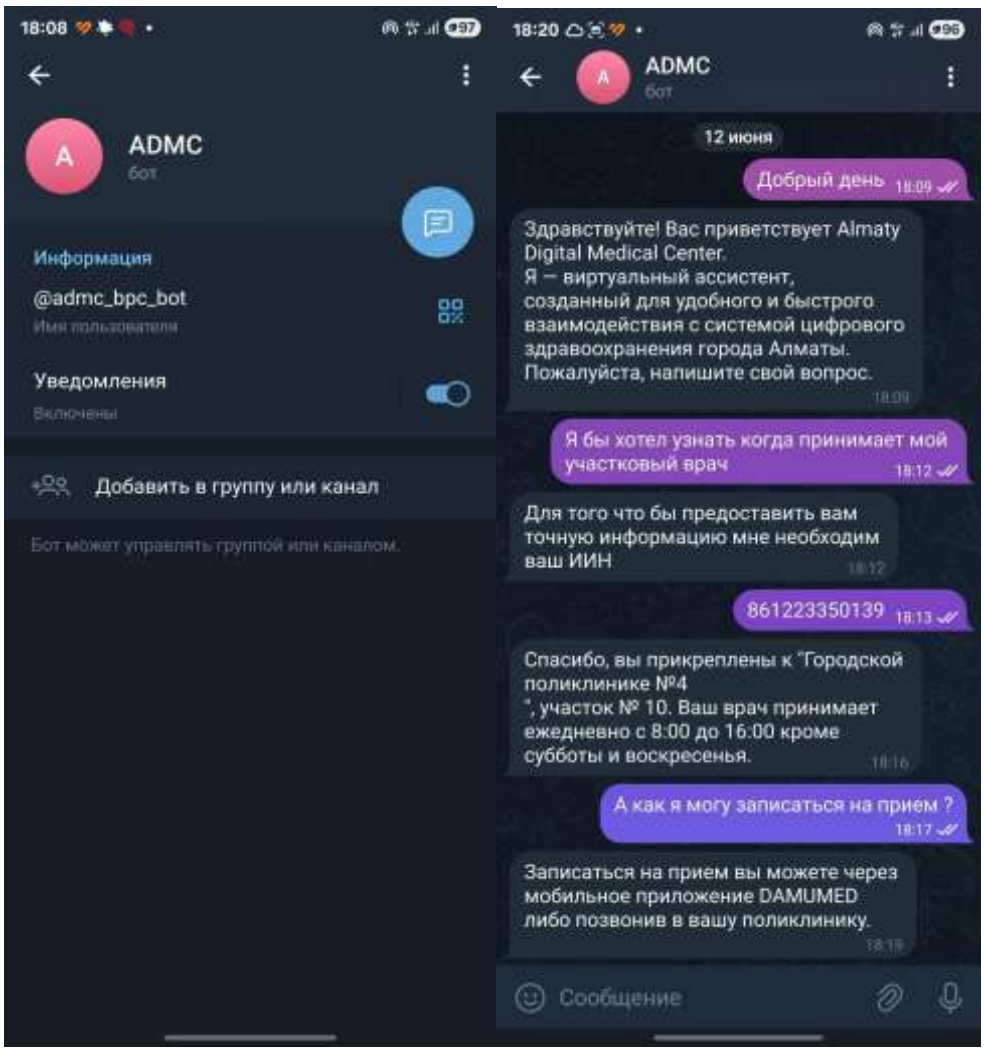


Рисунок. Чат бот.

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:

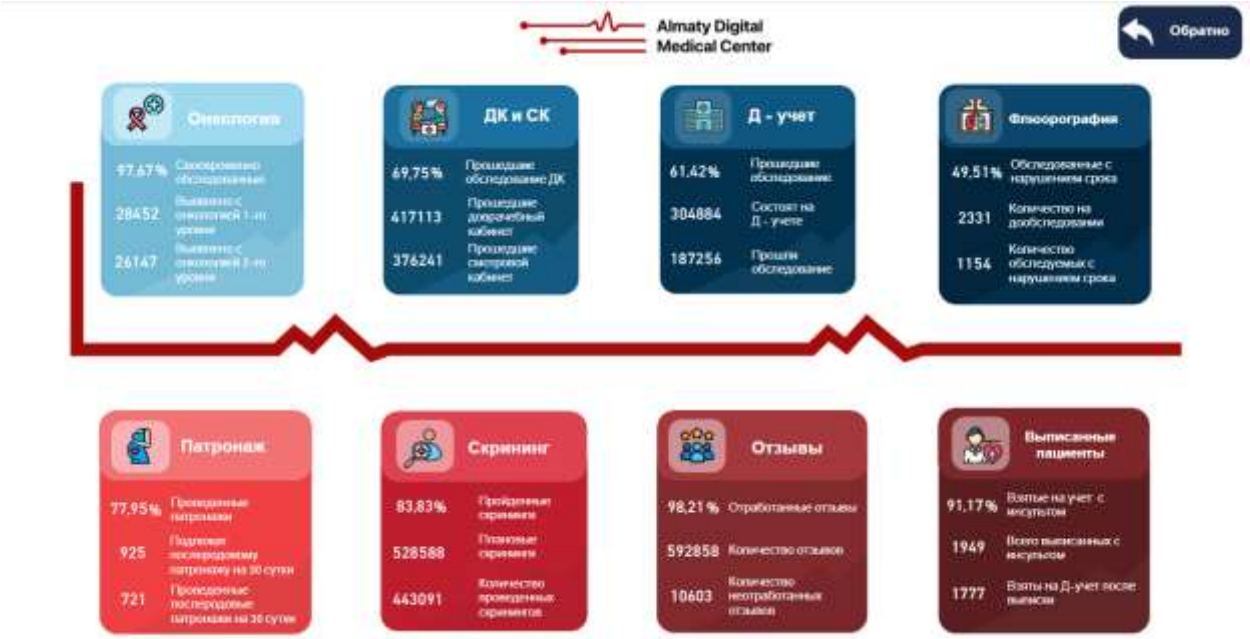
- Участие в еженедельных совещаниях, подготовка аналитических материалов, протоколов и контроль исполнения решений;
- Обеспечение систематической отчетности с использованием цифровых платформ для обмена данными между медицинскими организациями и Управлением здравоохранения;

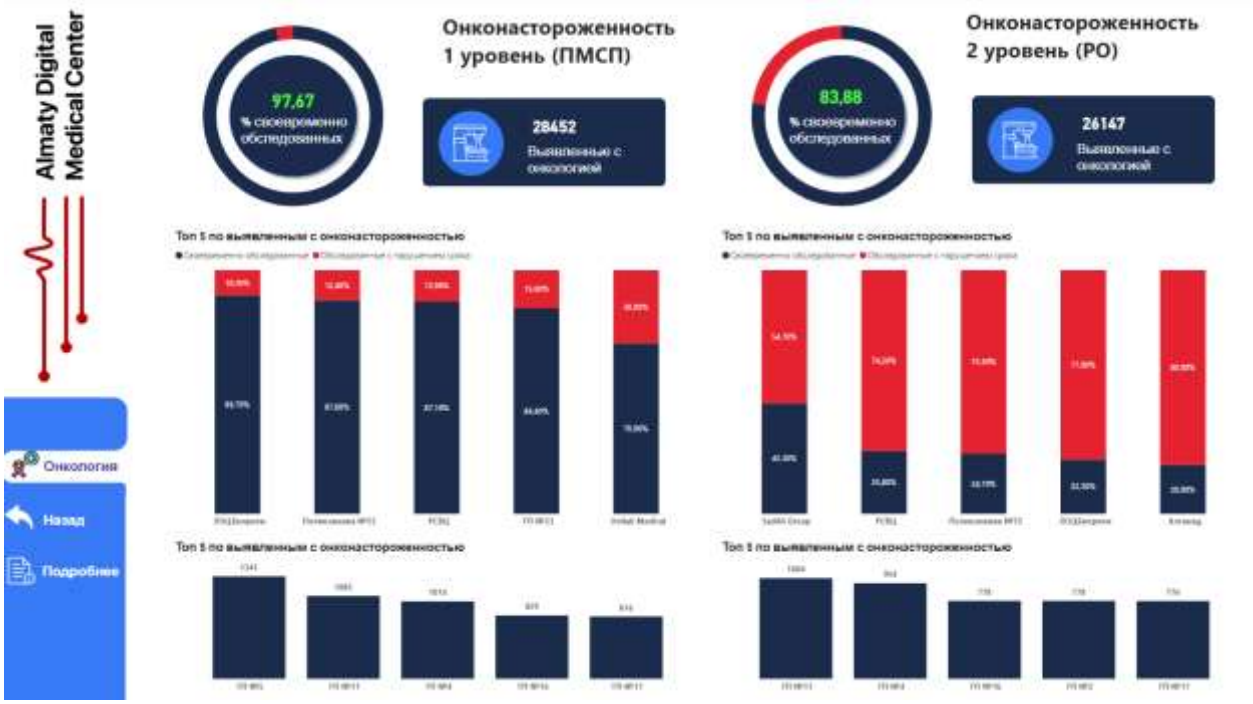
8) Исполнитель применяет BI-систему для разработки и совершенствования визуальных дашбордов на основе обезличенных данных по согласованию Заказчика.

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

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.

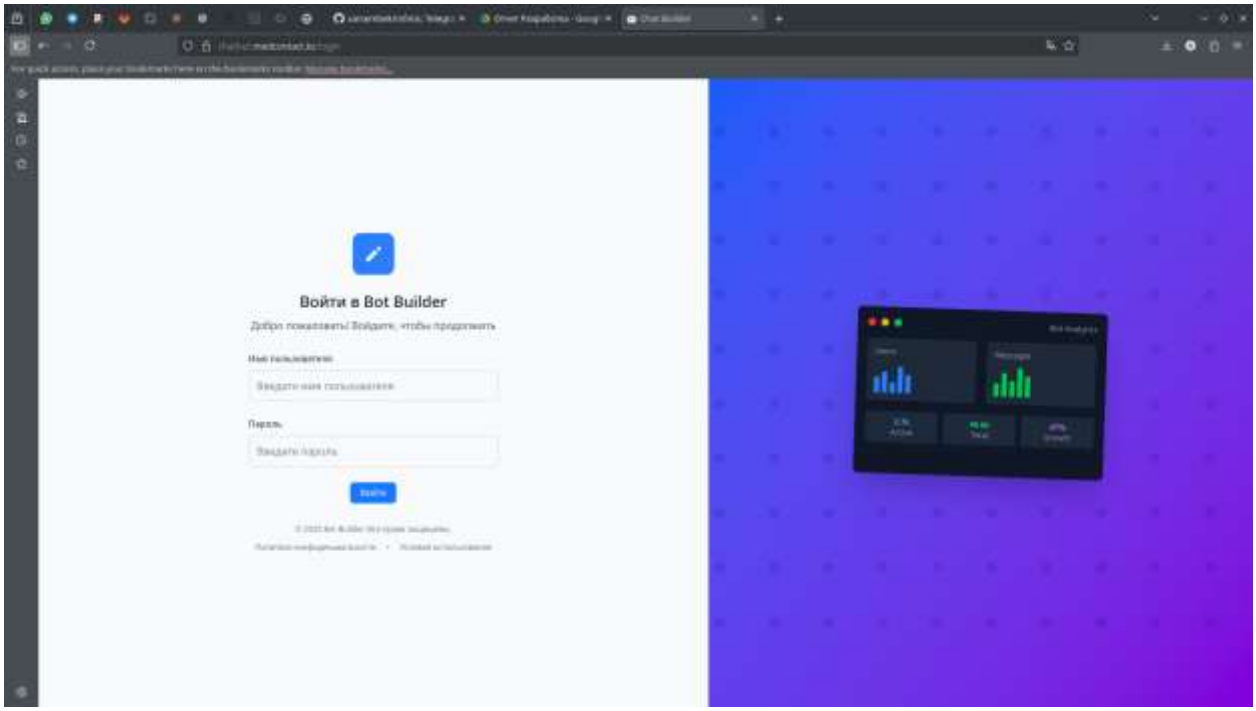


Рисунок. Стартовый экран Bot Builder (форма авторизации).

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:

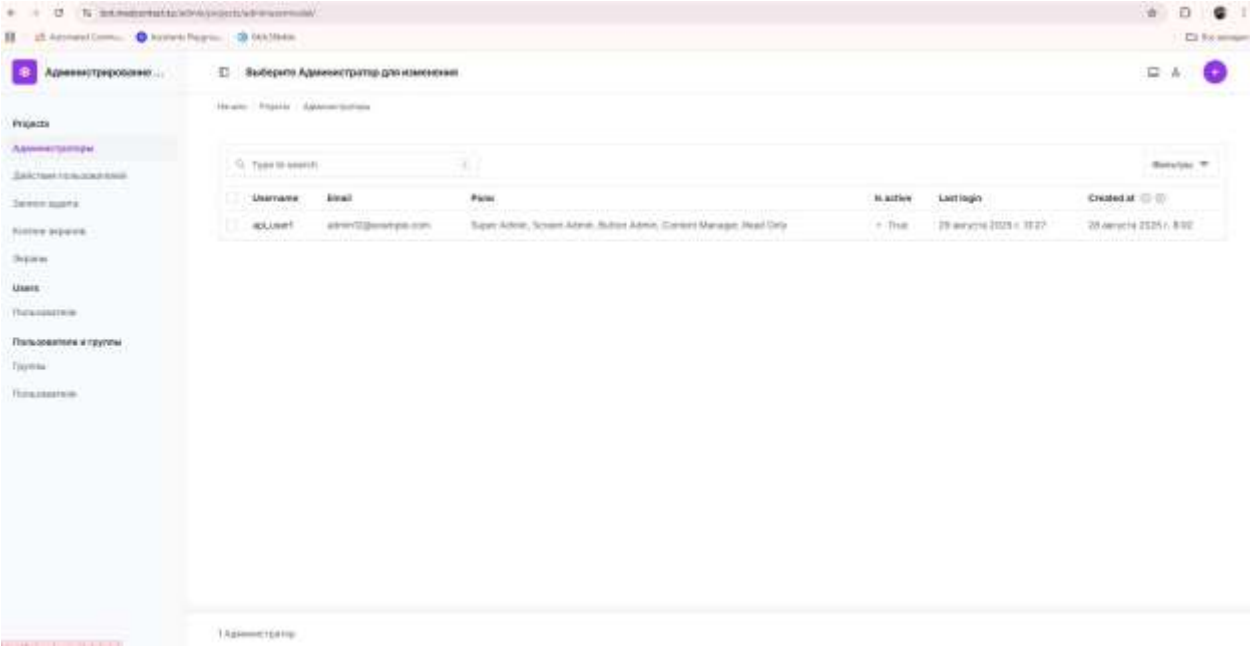


Рисунок. Панель администрирования: список администраторов.

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.

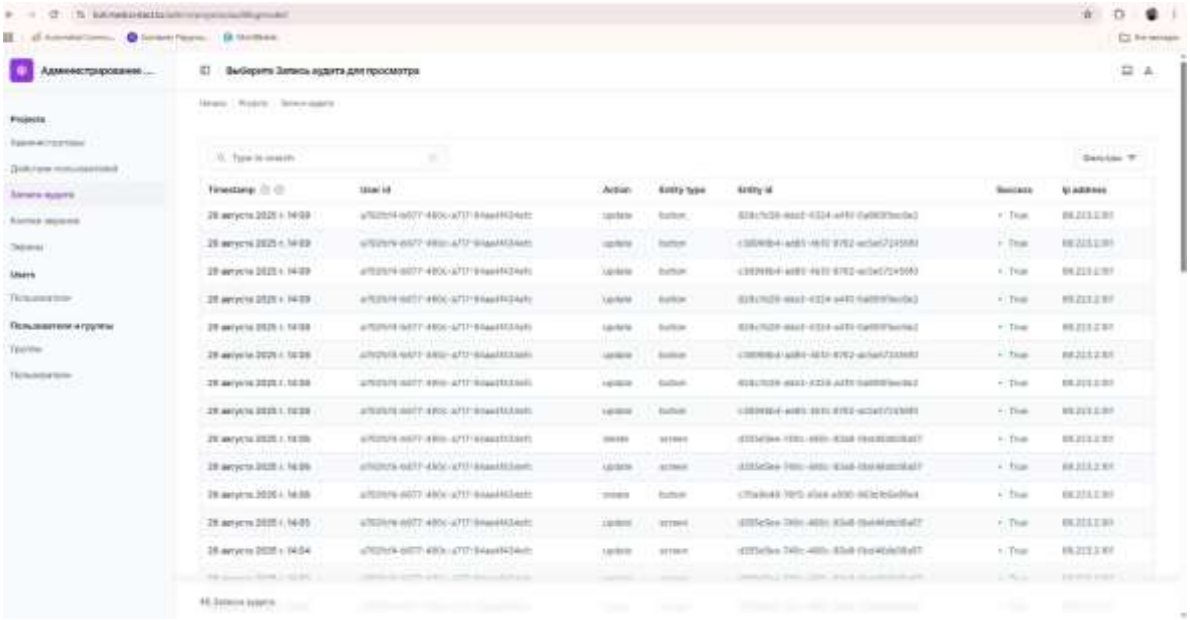


Рисунок. Панель администрирования: журнал аудита.

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:

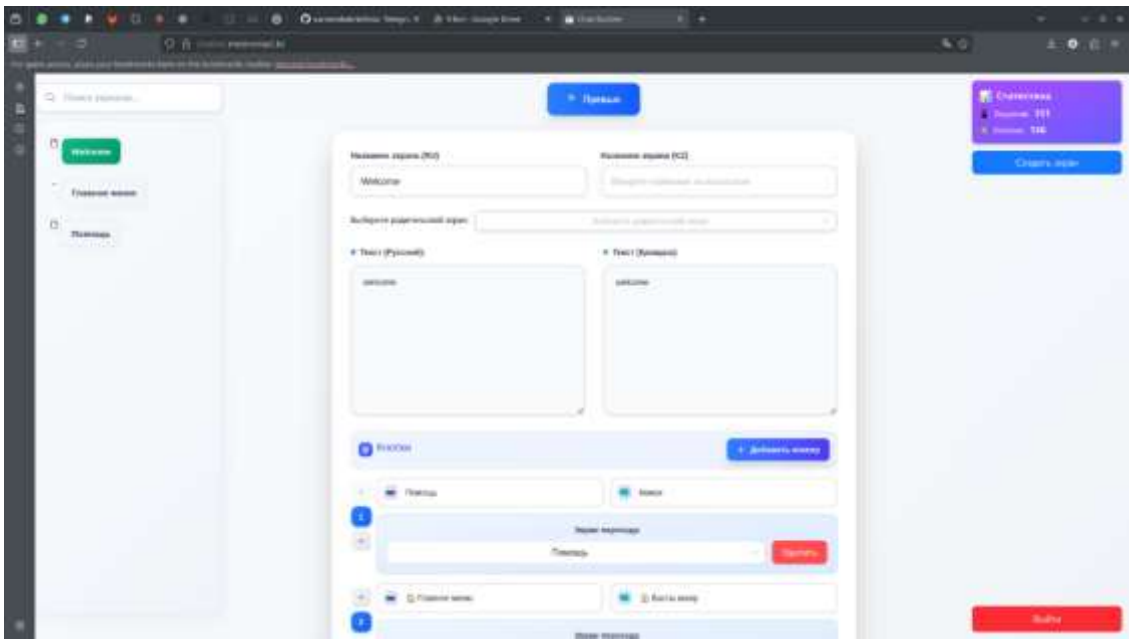


Рисунок. Редактор экранов и кнопок.

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:

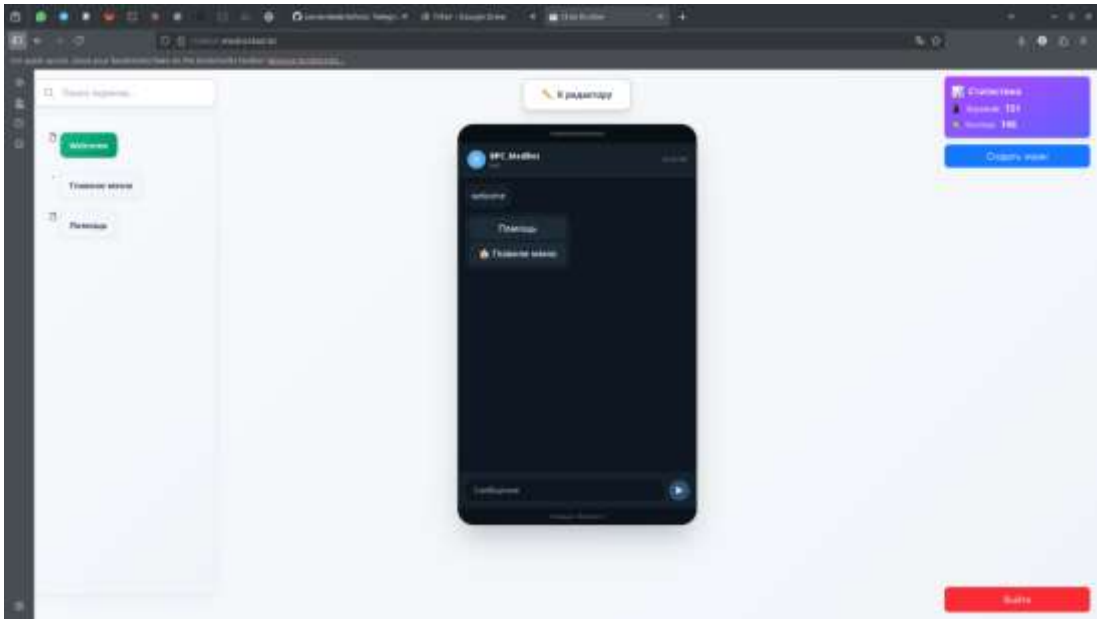


Рисунок. Предпросмотр интерфейса чат-бота

Отчет об эффективности Telegram чат-бота

За период 01.11.2025 – декабрь 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 № 36. 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.

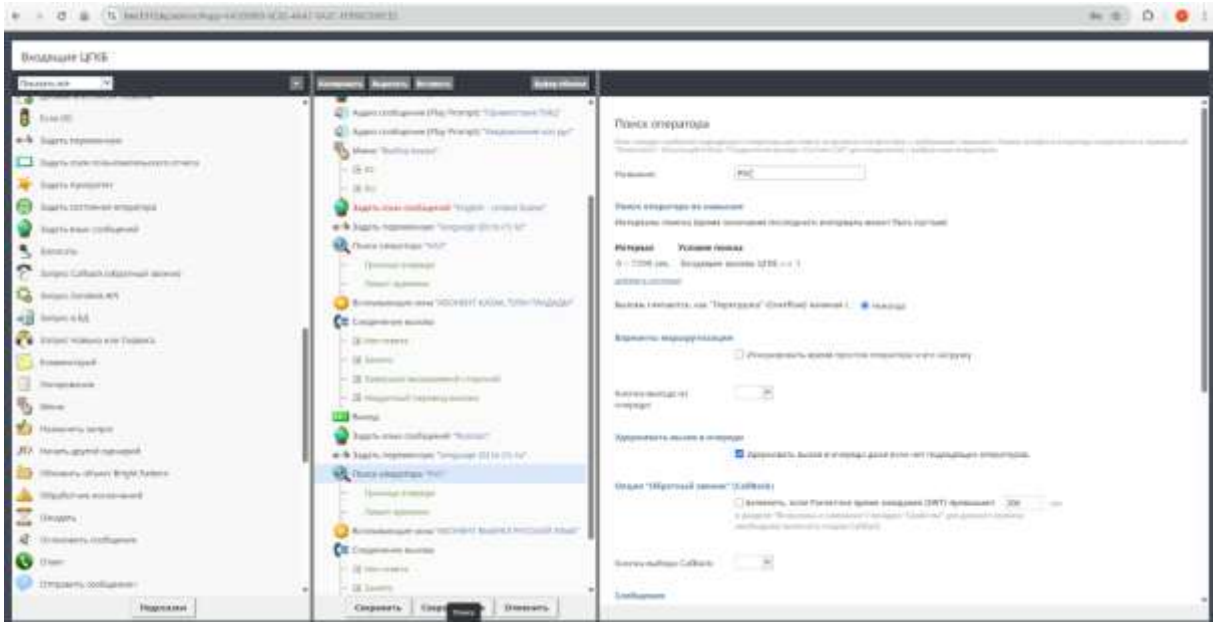


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

2) Звонки от пациентов, поступающие в ПМСП при занятости всех операторов, автоматически перенаправляются на свободных операторов Единого контактного центра.

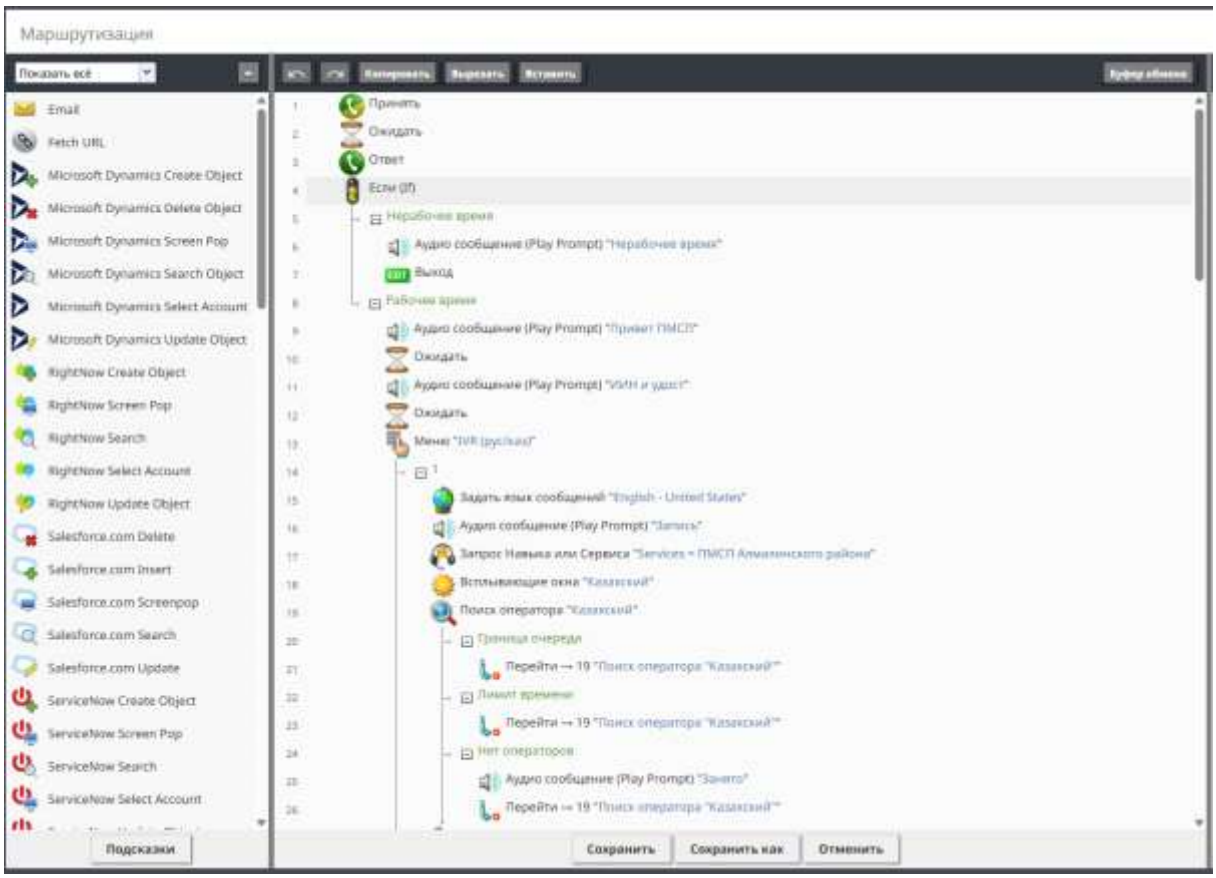


Рисунок. Очередь обращений

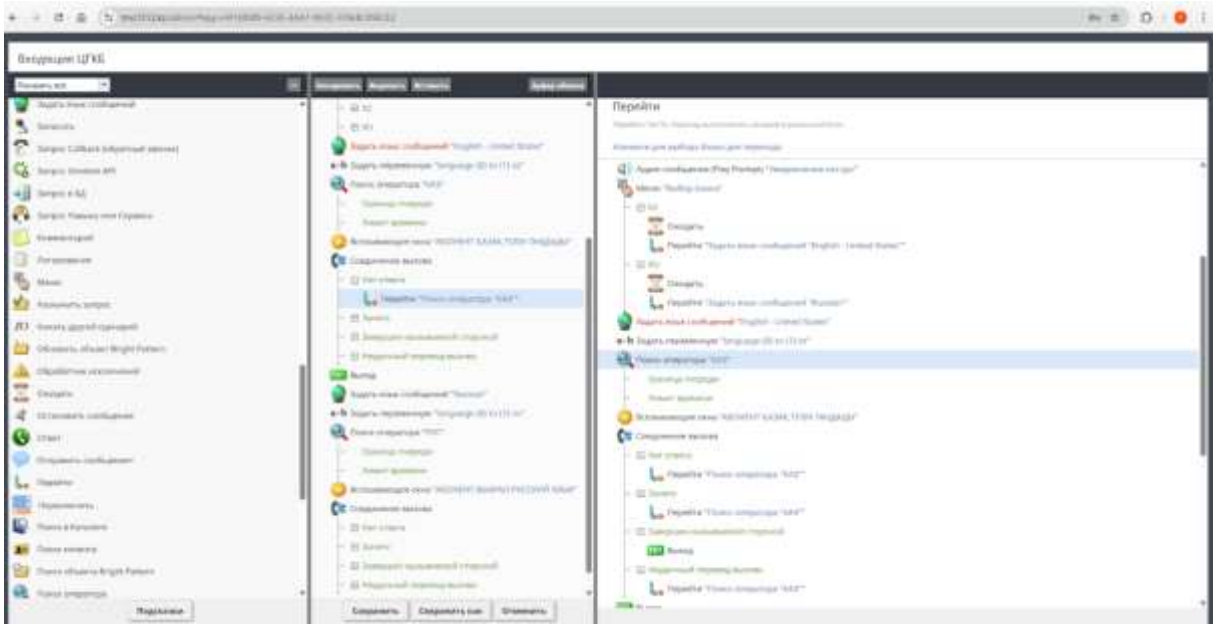


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

3) Реализовано автоматическое формирование сводных отчетов и аналитики по всем каналам коммуникации (голос, чат, мессенджеры).

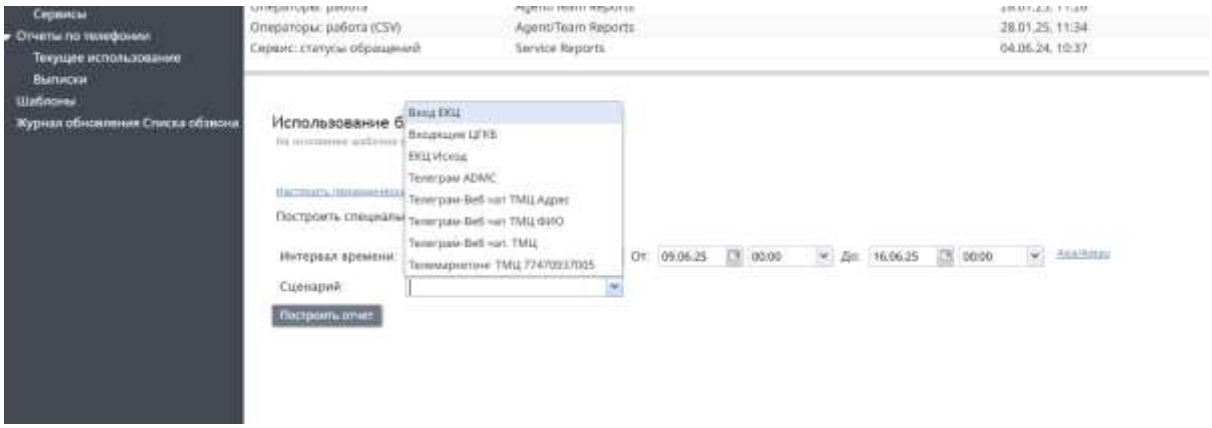


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

4) Есть возможность выгрузки данных по активности пациентов и сотрудников с разбивкой по каналам связи

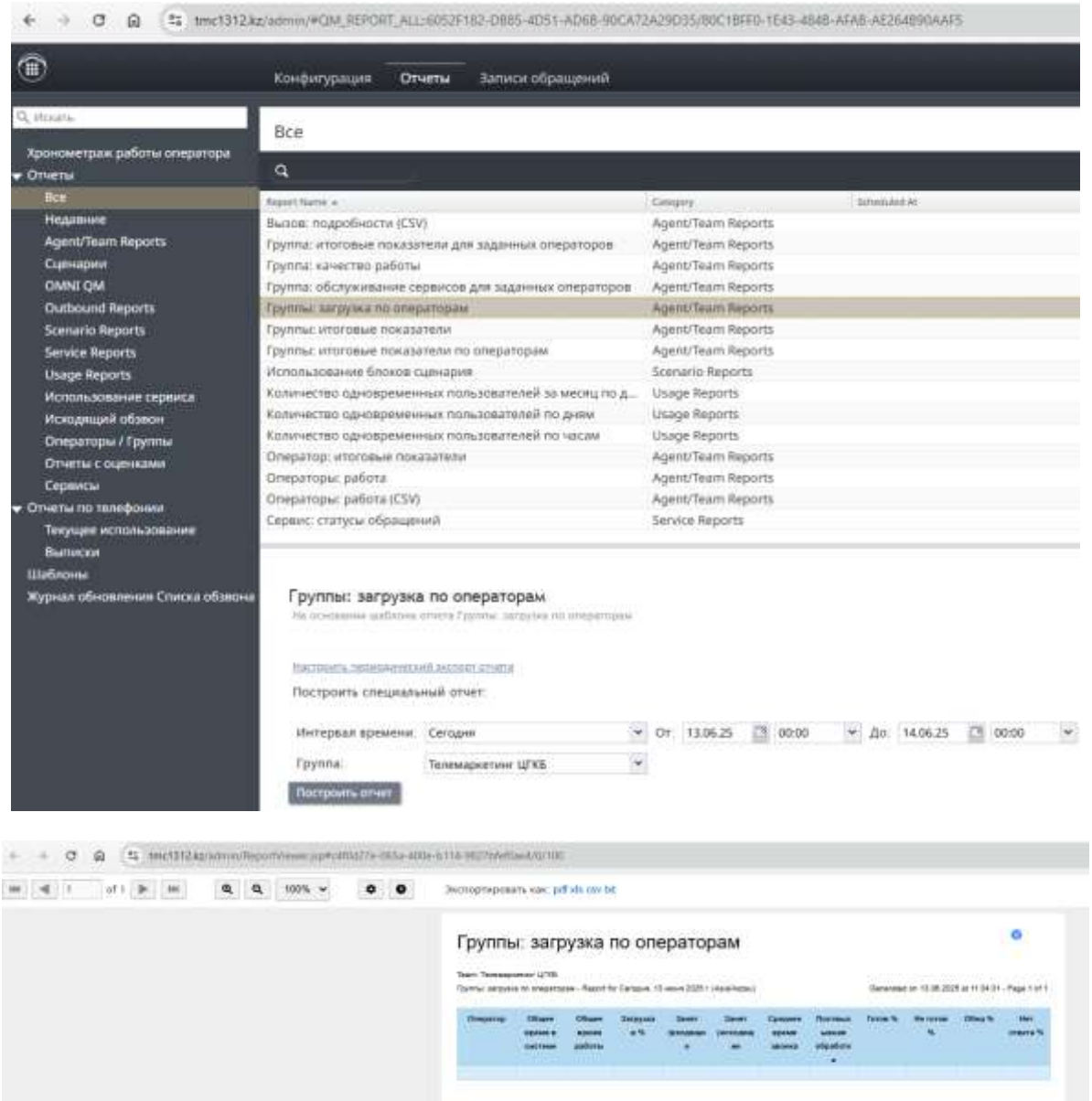


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

5) Единая панель управления для старших врачей (супервизоров) с доступом к метрикам производительности по всем каналам.

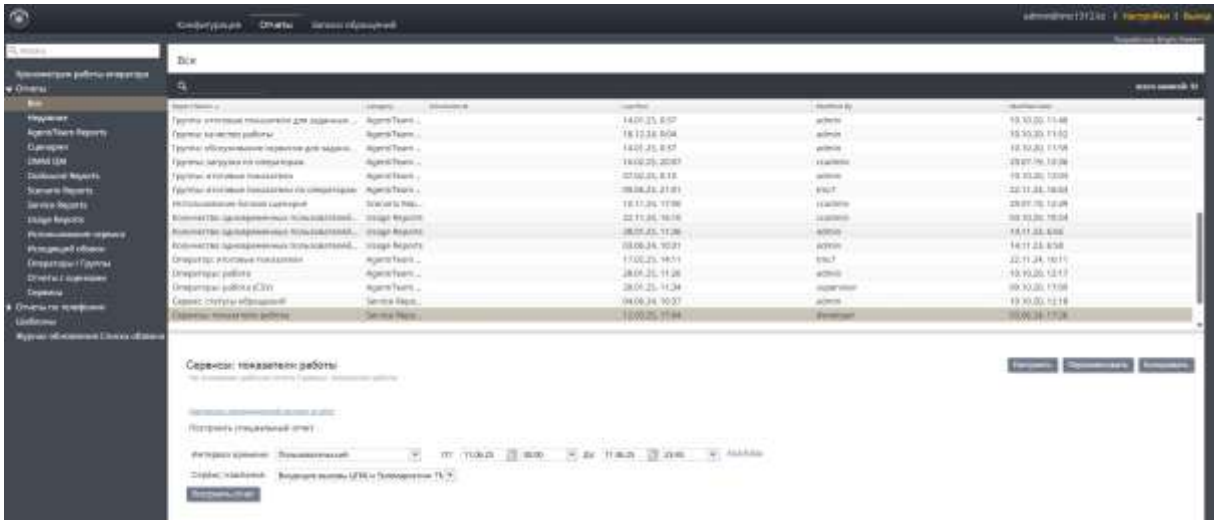


Рисунок. Панель управления отчетностью

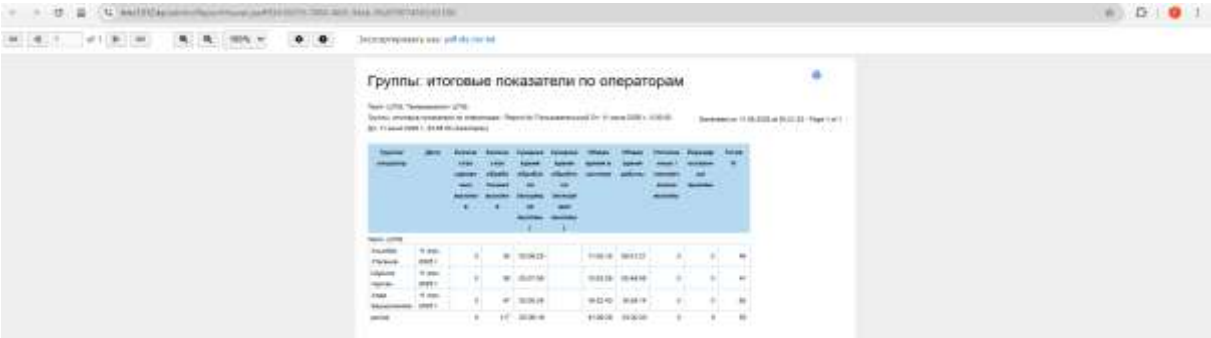


Рисунок. Пример сводного отчета

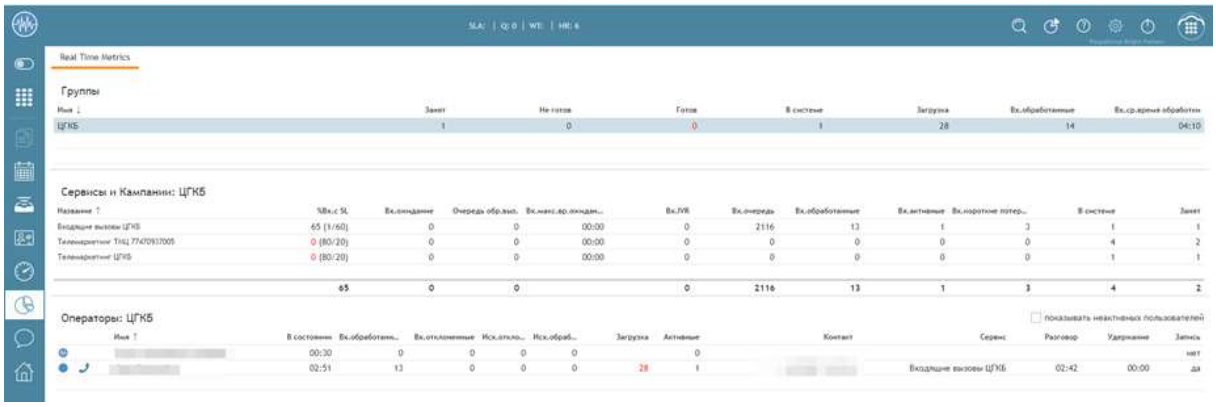


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

6) Отображение статусов всех активных сессий по всем каналам в режиме реального времени

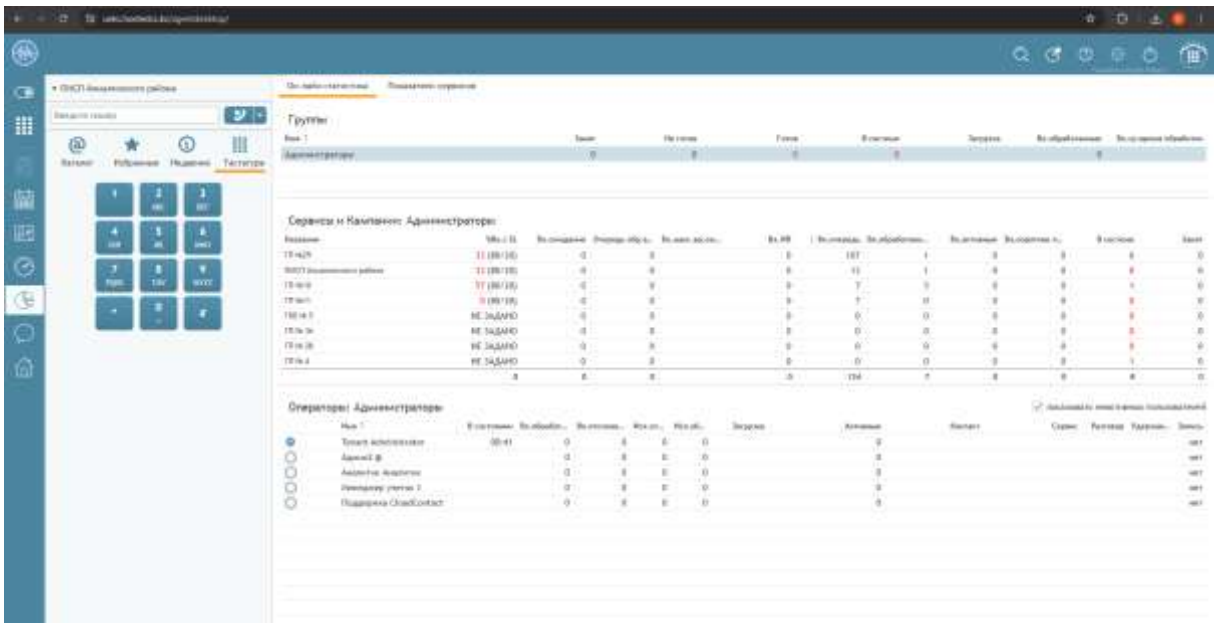


Рисунок. Единая панель управления для старших врачей

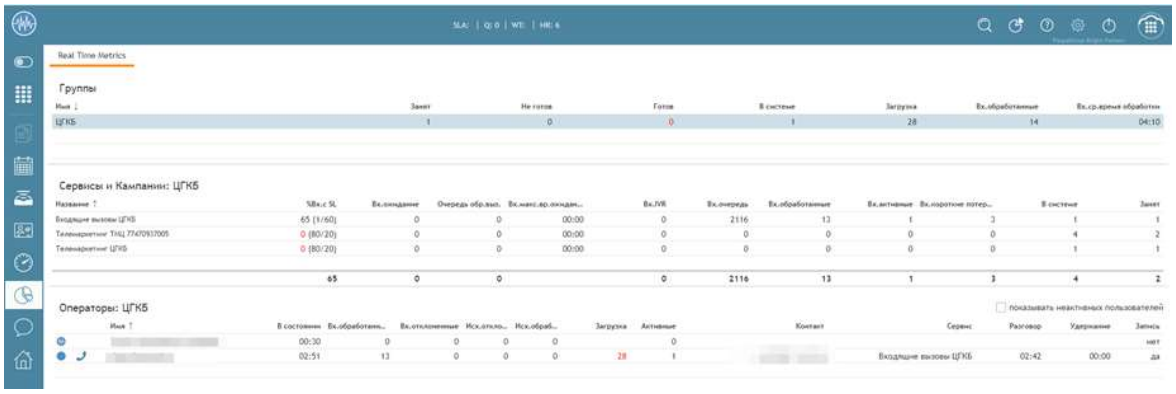


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

7) Реализована поддержка объединения обращений из разных каналов в рамках одного сценария обслуживания пациента.

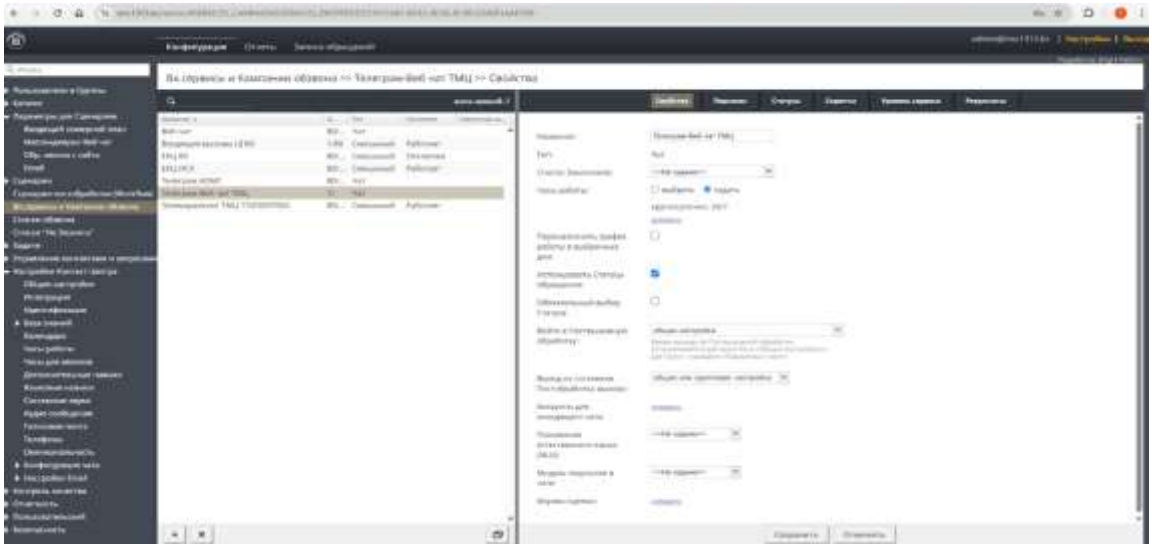


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

8) Возможность добавления новых каналов связи по мере необходимости без остановки системы.

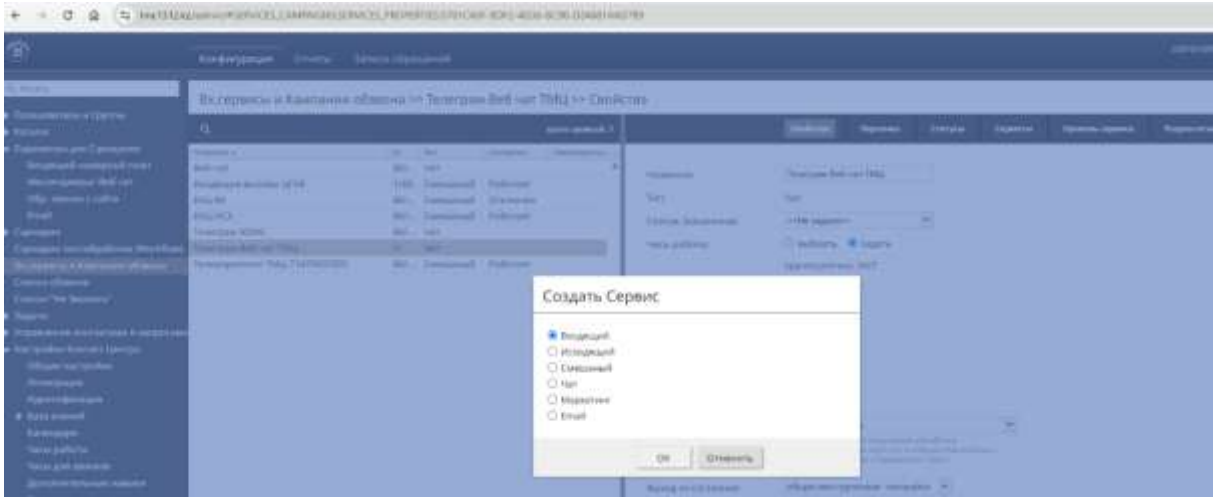


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

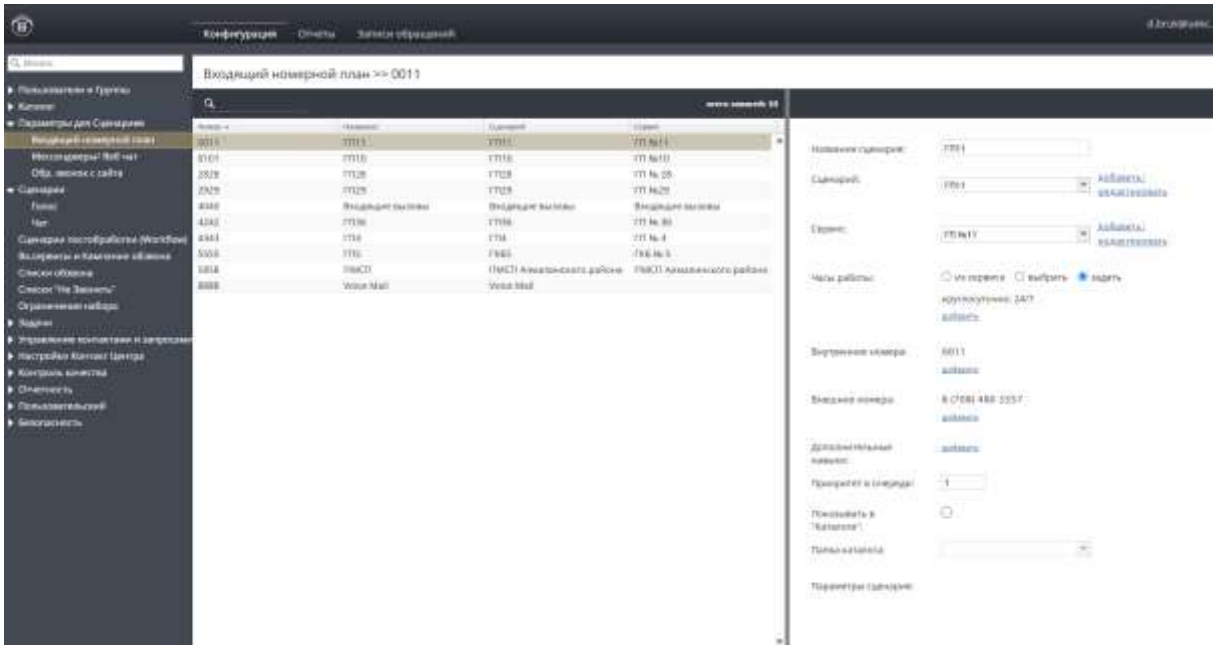


Рисунок. Фрагмент панели администрирования с возможностями настройки каналов связи

В АОТС есть поддержка распределения входящих голосовых коммуникаций.

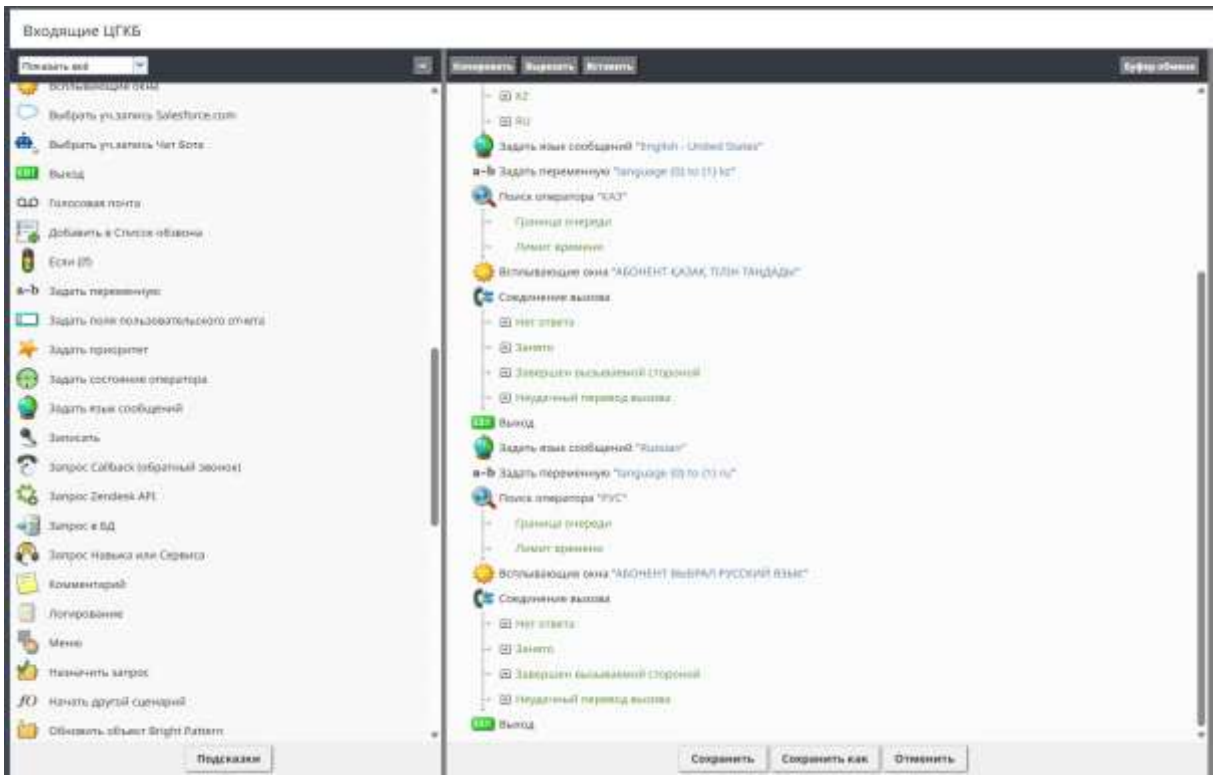


Рисунок. Фрагмент панели администрирования с элементами распределения входящих голосовых коммуникаций

1. Реализовано распределение голосовых вызовов по времени суток и дням недели.

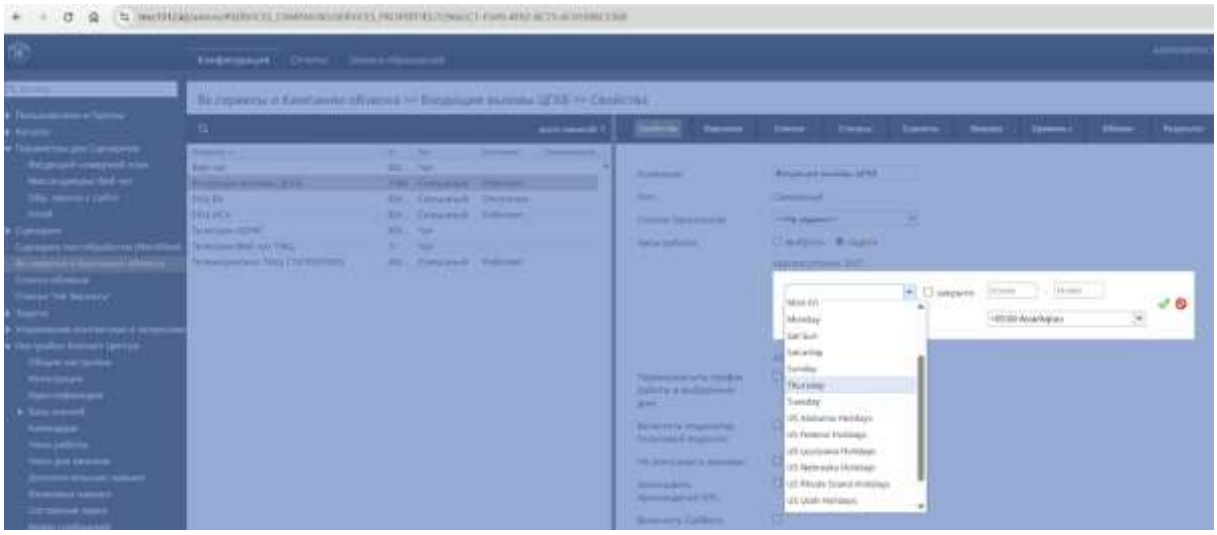


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

2. Реализовано распределение вызовов с учетом количества свободных операторов:

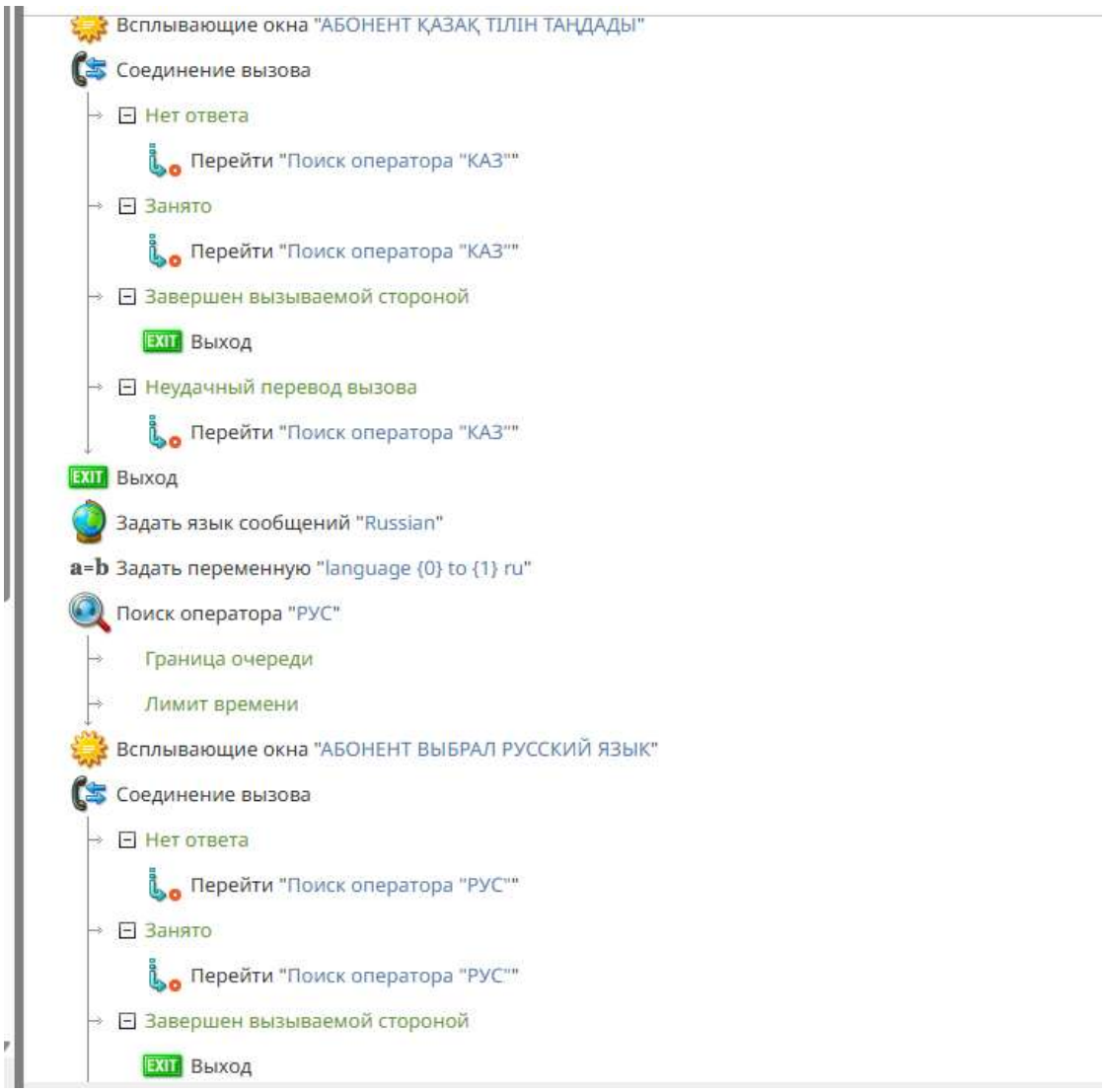


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

3. Реализовано распределение на основании предсказания времени ожидания вызова:

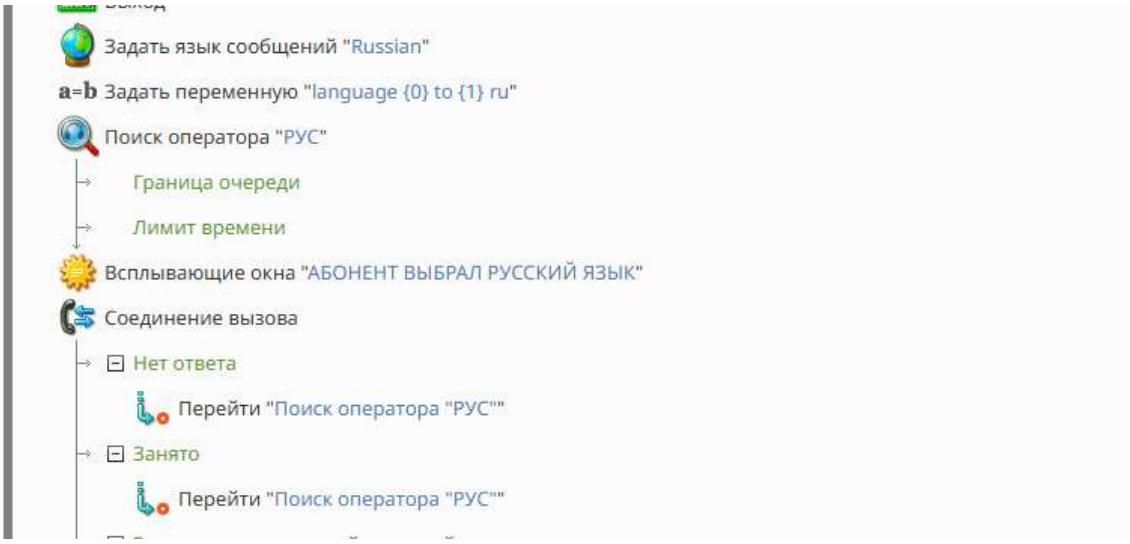


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

4. Внедрена маршрутизация по набранному номеру/номеру клиента;

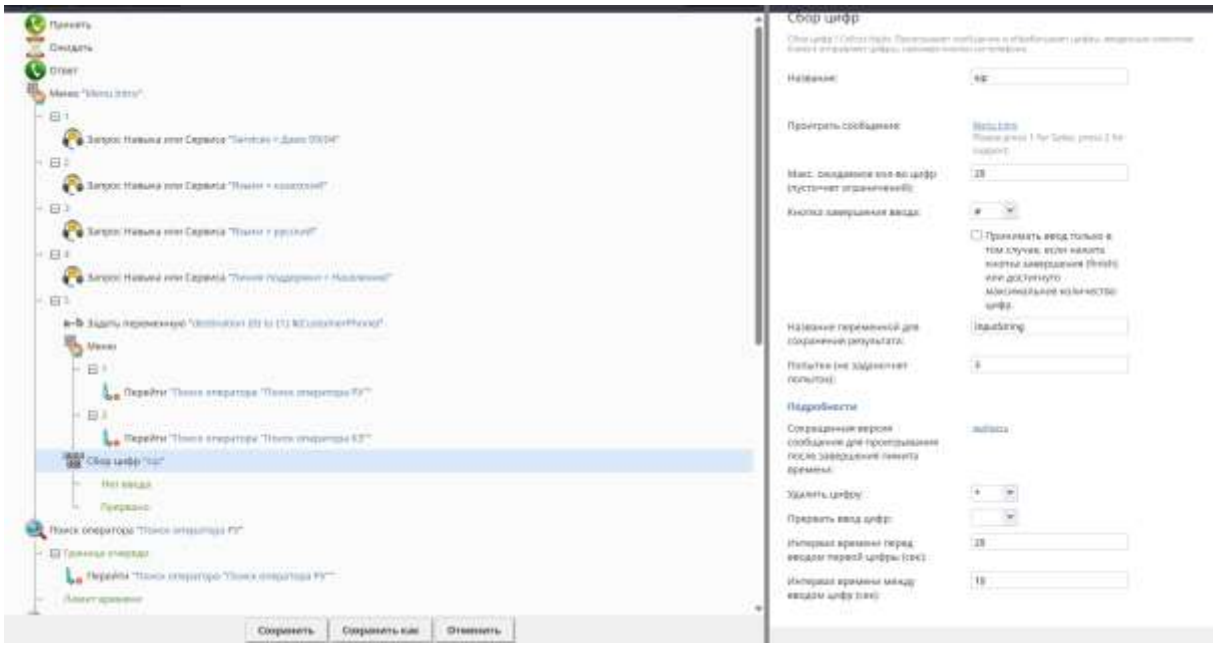


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

5. Реализовано распределение на основе информации, введенной пациентом в IVR-меню:

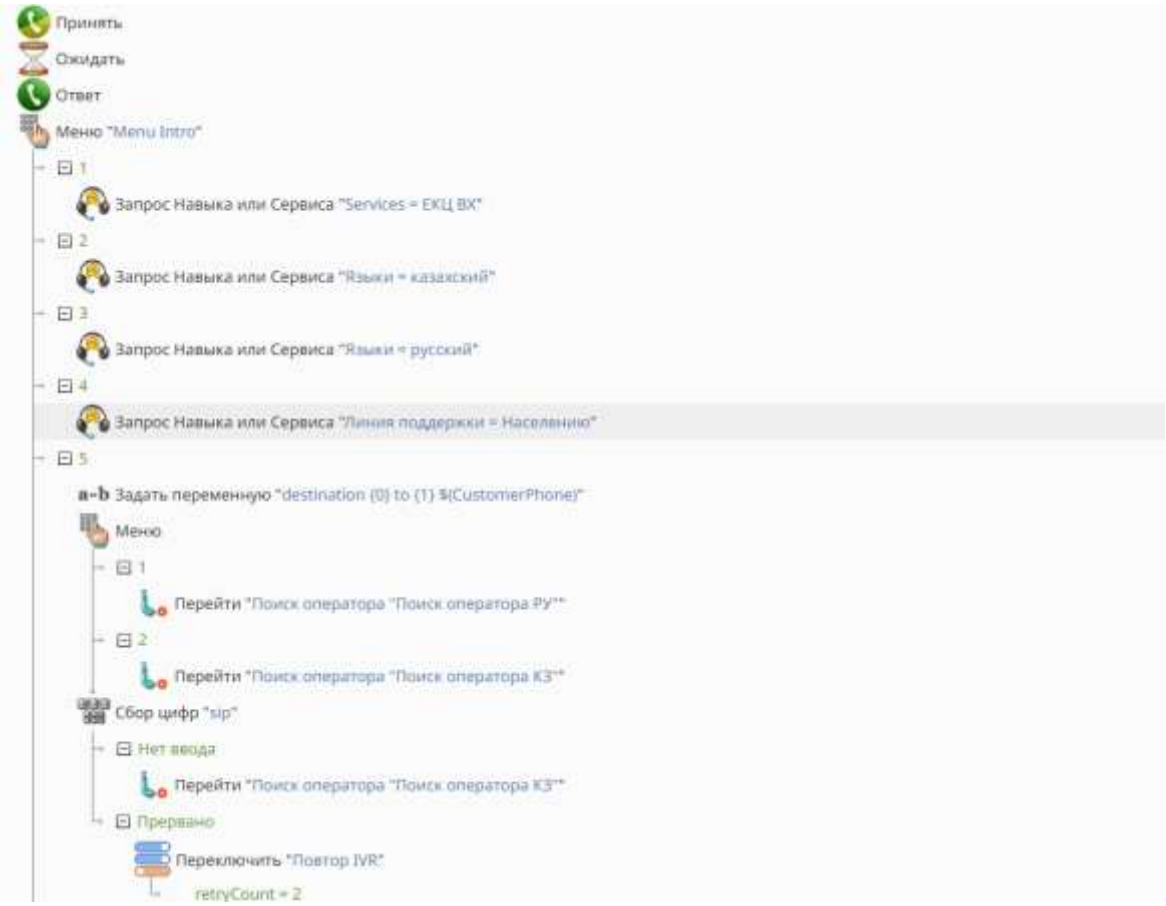


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

6. Реализован учет навыков и уровня оператора при маршрутизации вызовов:

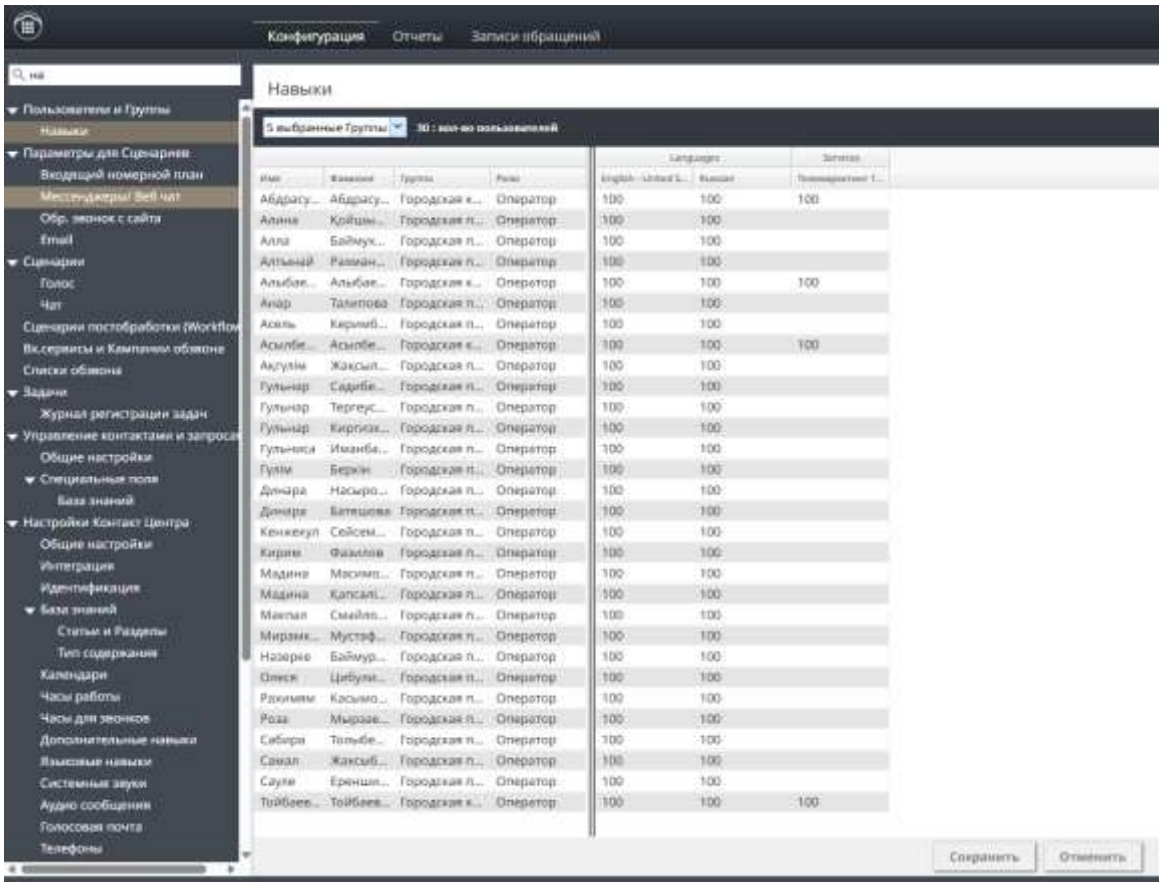


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

7. Реализовано распределение на основе внешней информации из базы данных.

Рисунок. Интерфейс панели администрирования

8. Обеспечено соблюдение принципа приоритетной очереди при обработке обращений.

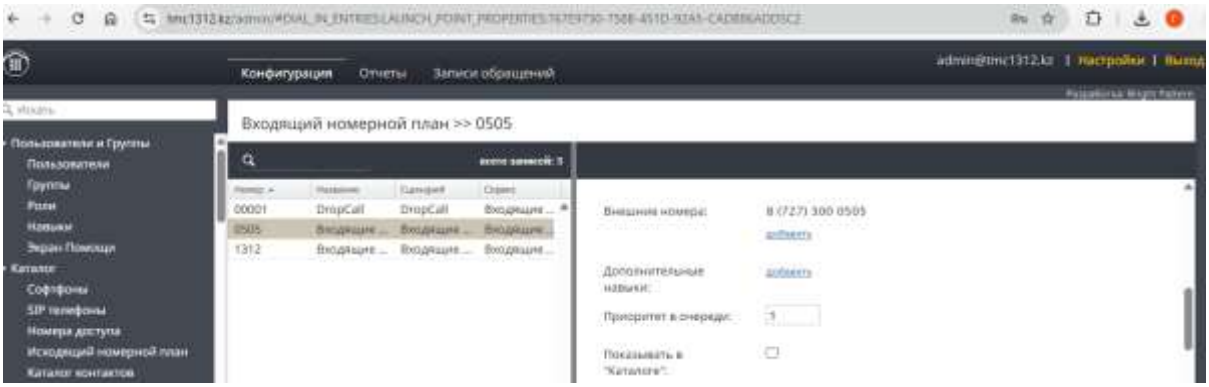


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

9. Настроен приоритет обработки в зависимости от канала связи (голос, чат и т.д.).

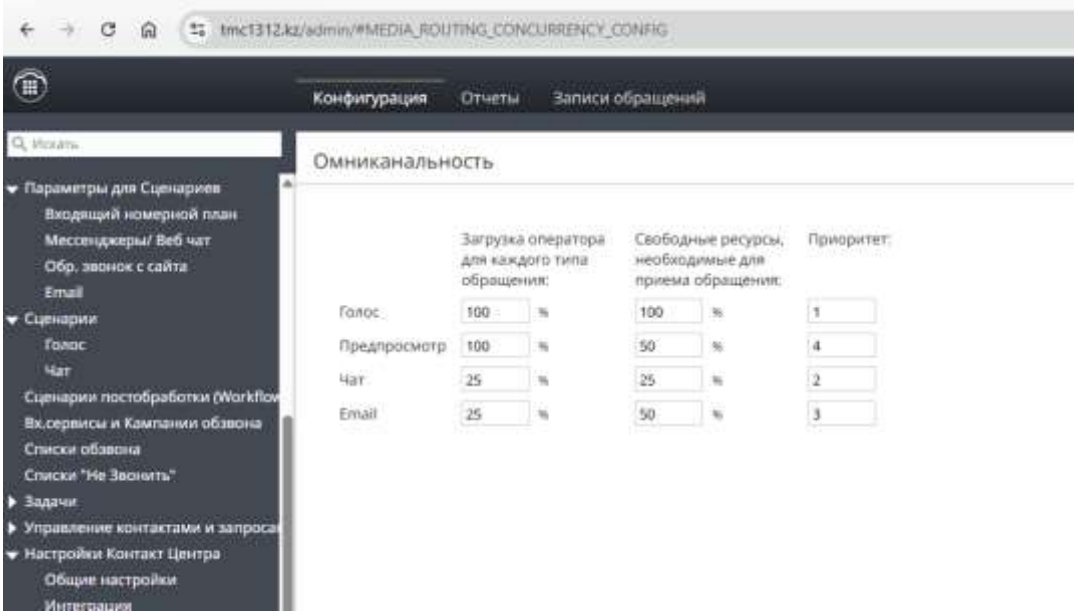


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

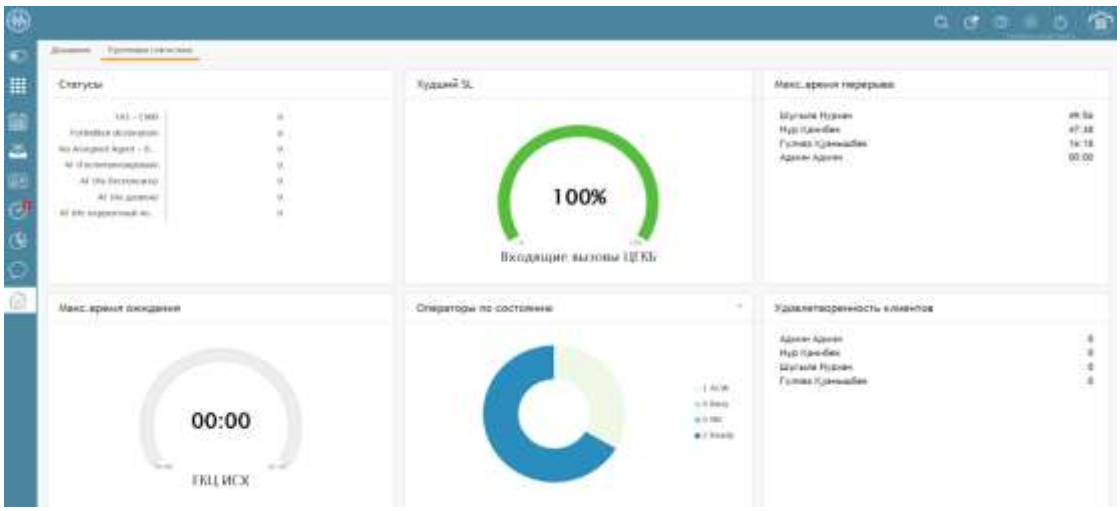
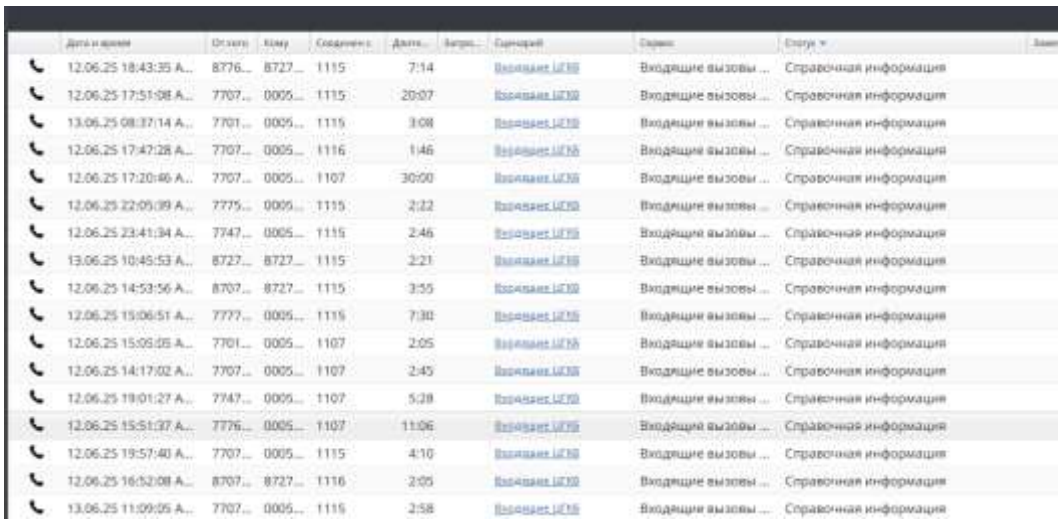


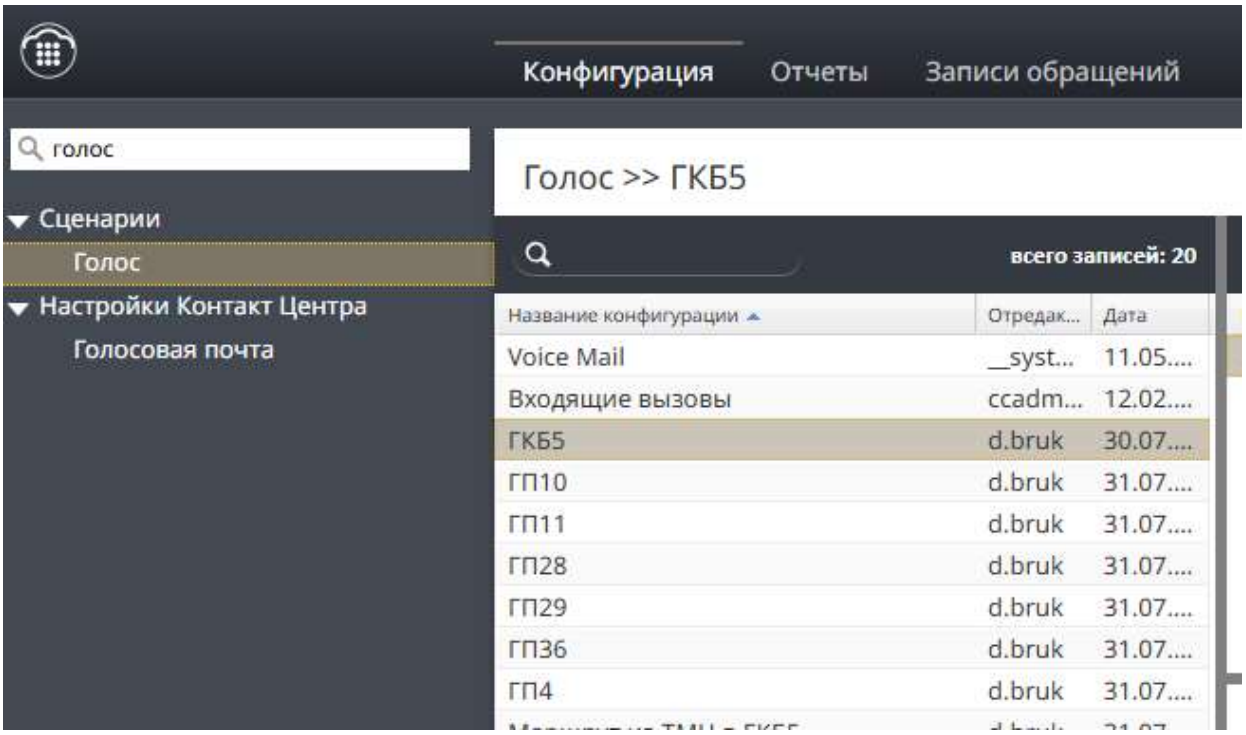
Рисунок. Интерфейс панели администрирования

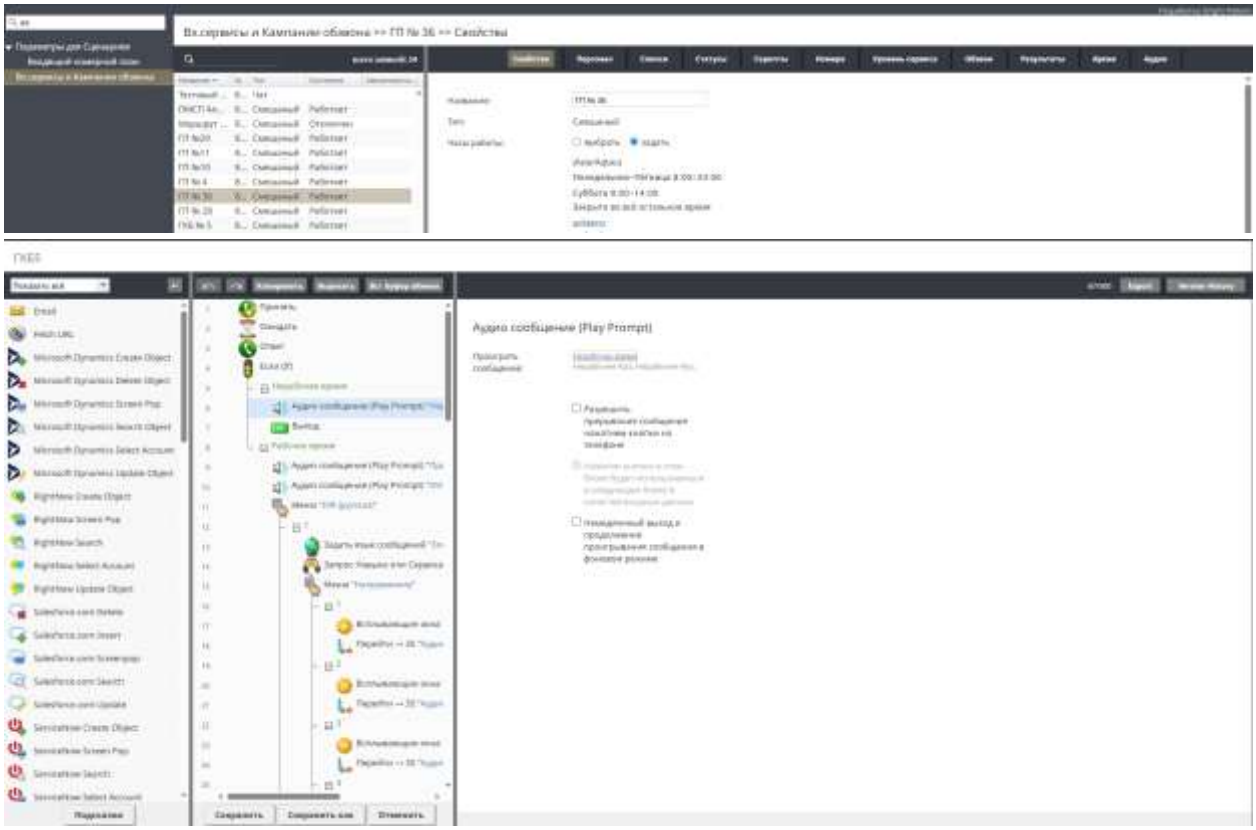


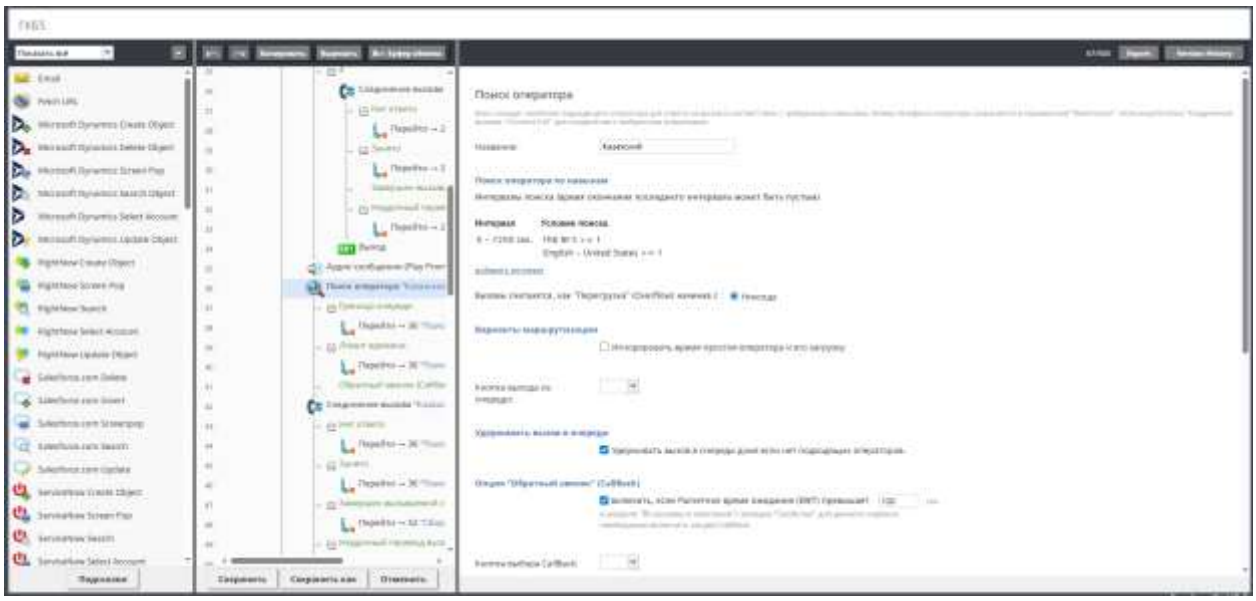
	Дата и время	От кого	Кому	Соединен с	Длите...	Запрос...	Сценарий	Сервис	Статус
	12.06.25 18:43:35 A...	8776...	8727...	1115	7:14		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	12.06.25 17:51:08 A...	7707...	0005...	1115	20:07		Входящие ЦГКБ	Входящие вызовы ...	Справочная информация
	13.06.25 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

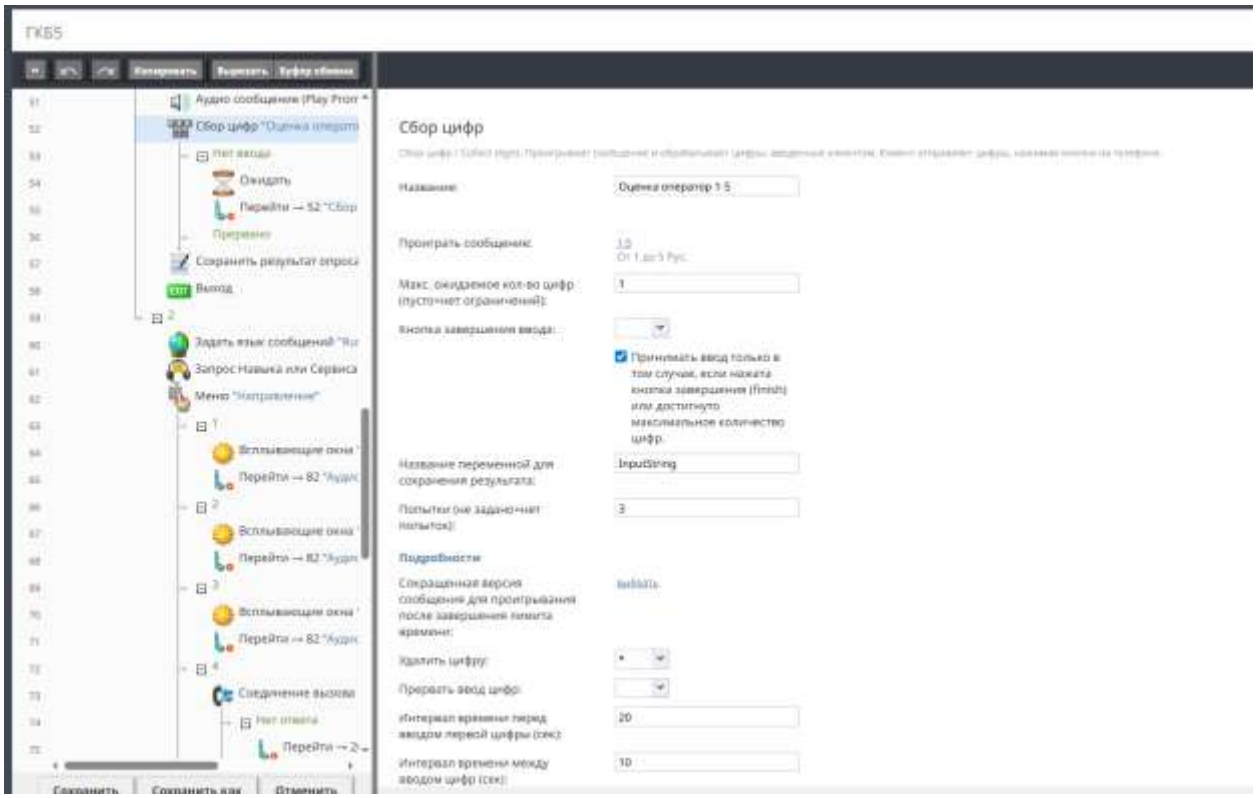
Разработаны и внедрены восемь сценариев обработки входящих обращений для рабочих мест операторов (РМО).







Пост-контактная оценка работы оператора (5-балльная шкала)

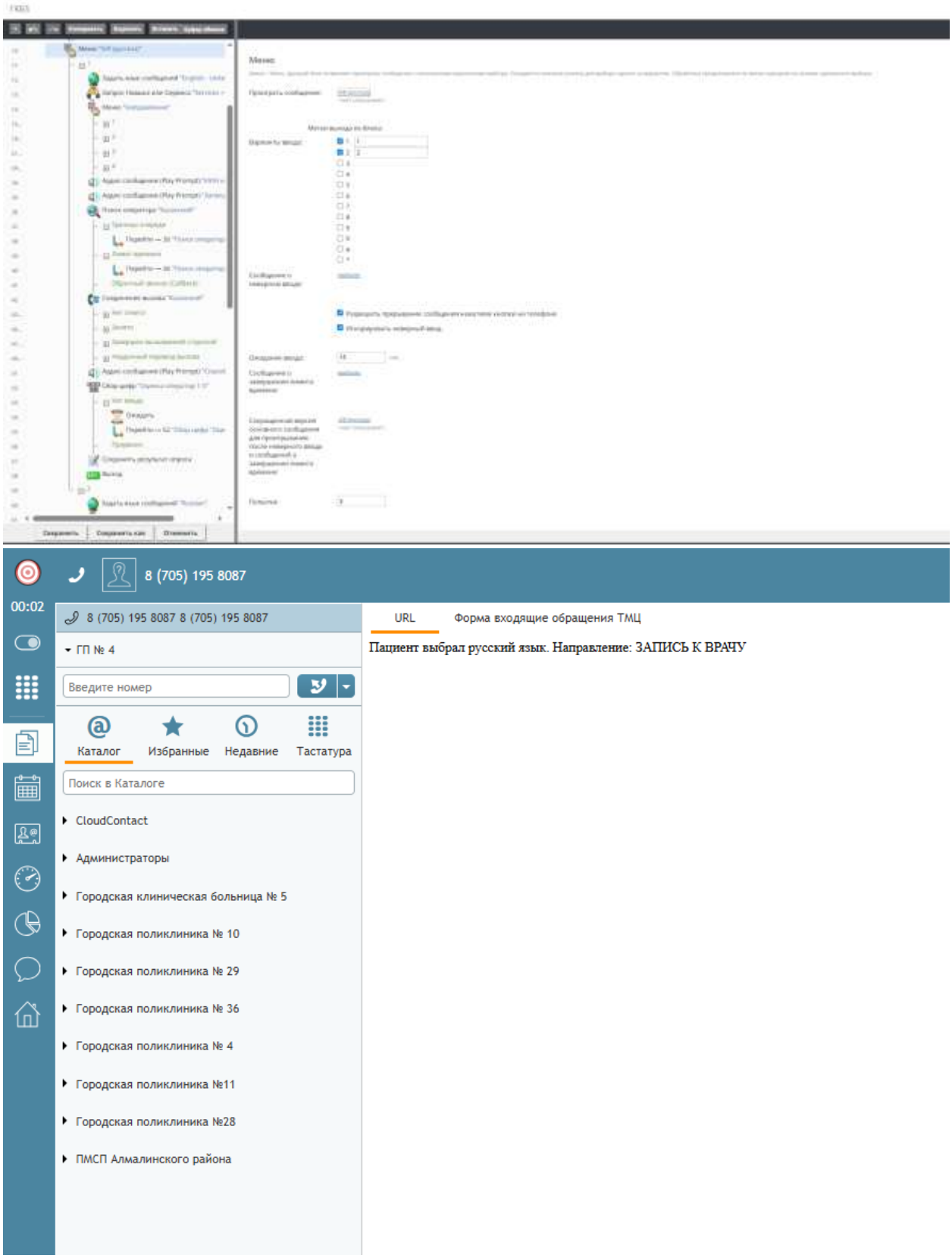


Выбор языка общения в IVR-панели

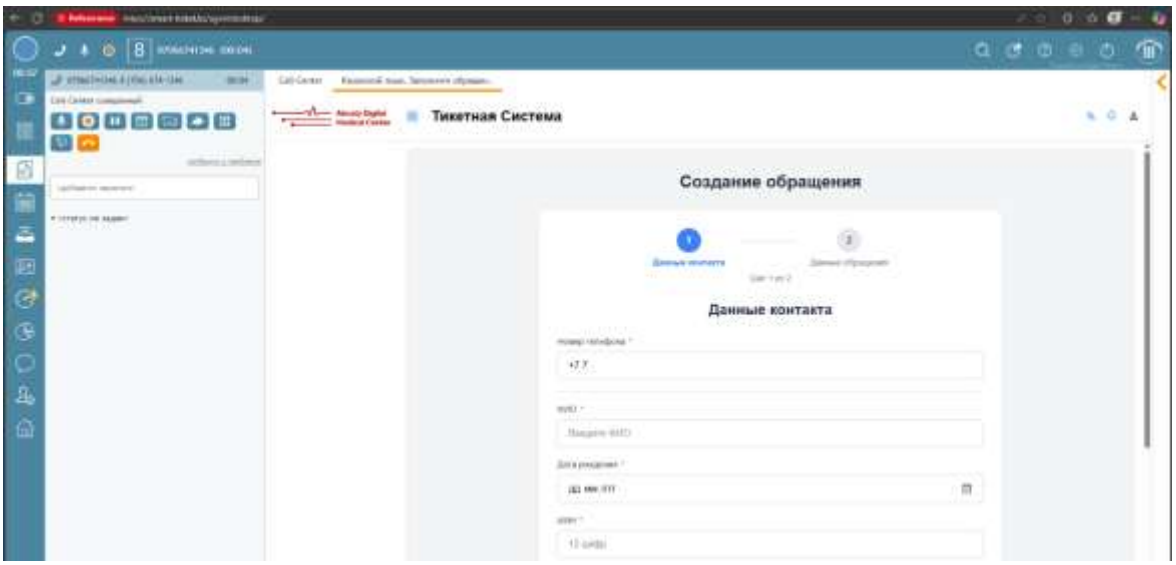
• Добавлены RU/KZ меню; логика выбора интегрирована в основную схему IVR.

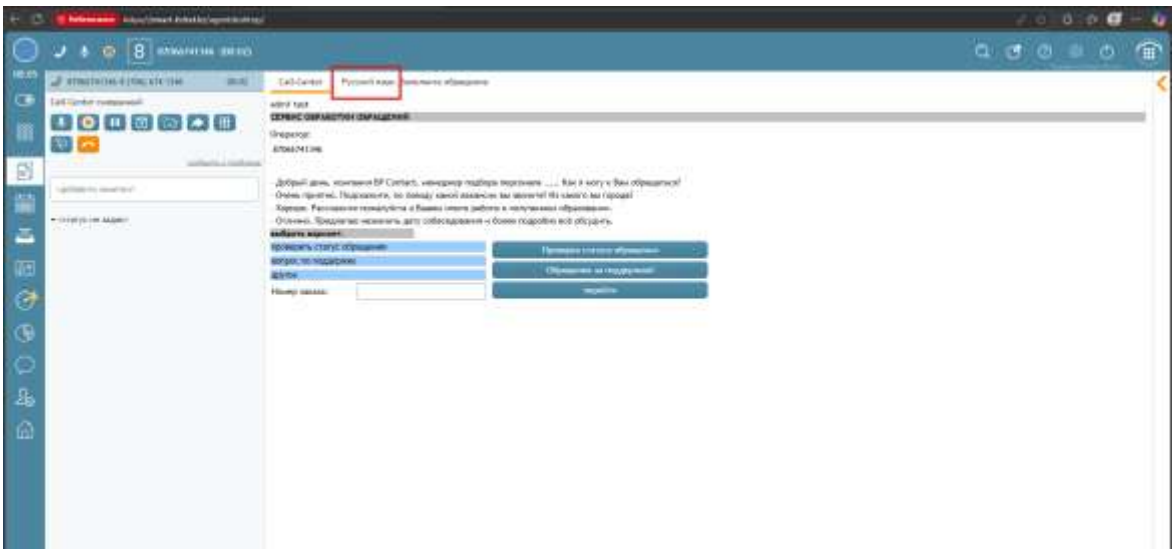
• Выбранный язык используется для маршрутизации на соответствующих операторов.

• Функциональность протестирована; информация о языке корректно отображается в окне оператора.

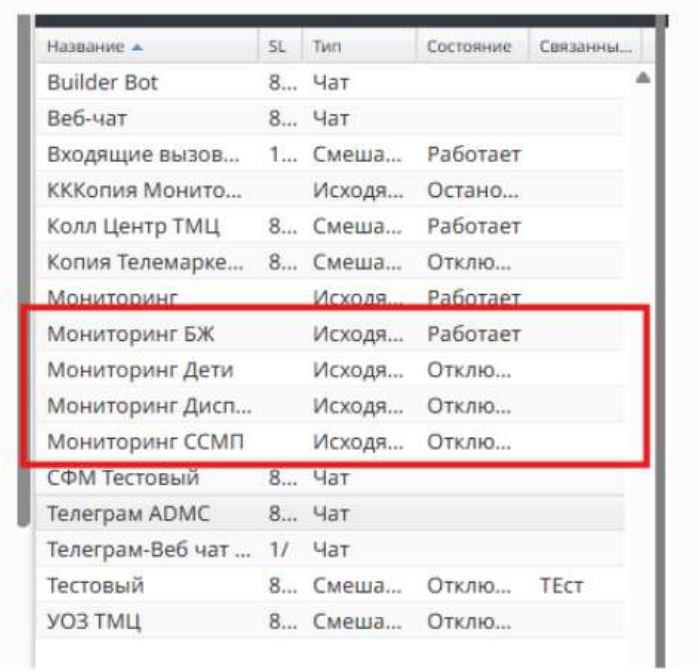


Скорректирован сценарий для операторов ADMC (отображение языка, который выбрал звонящий).



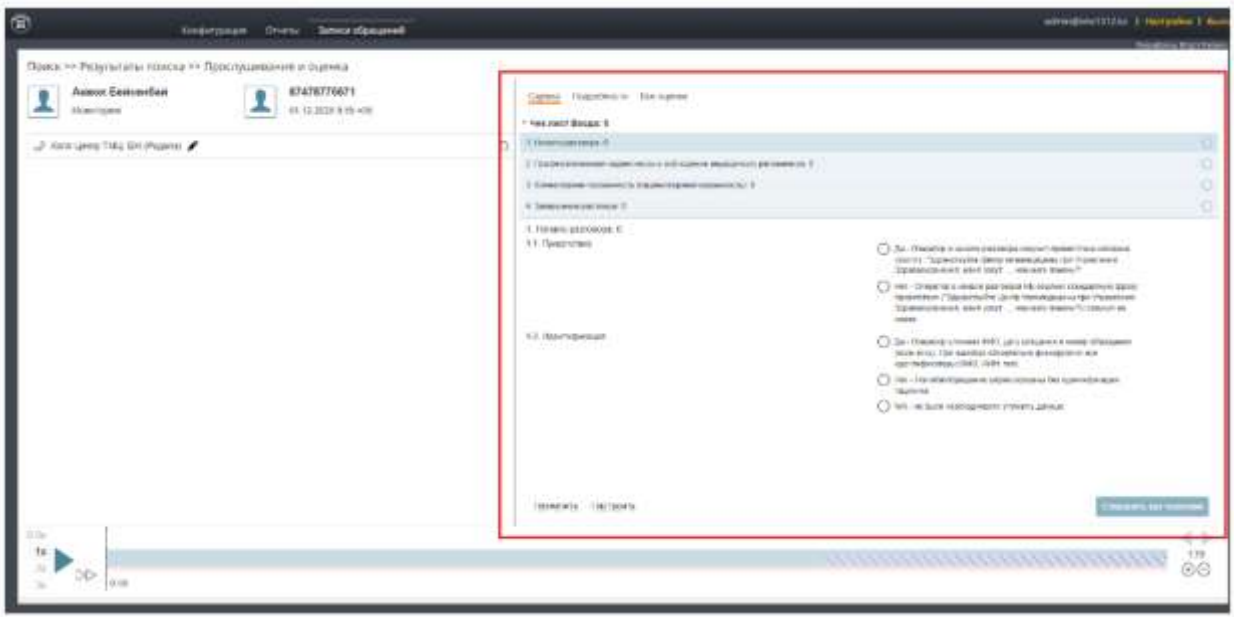


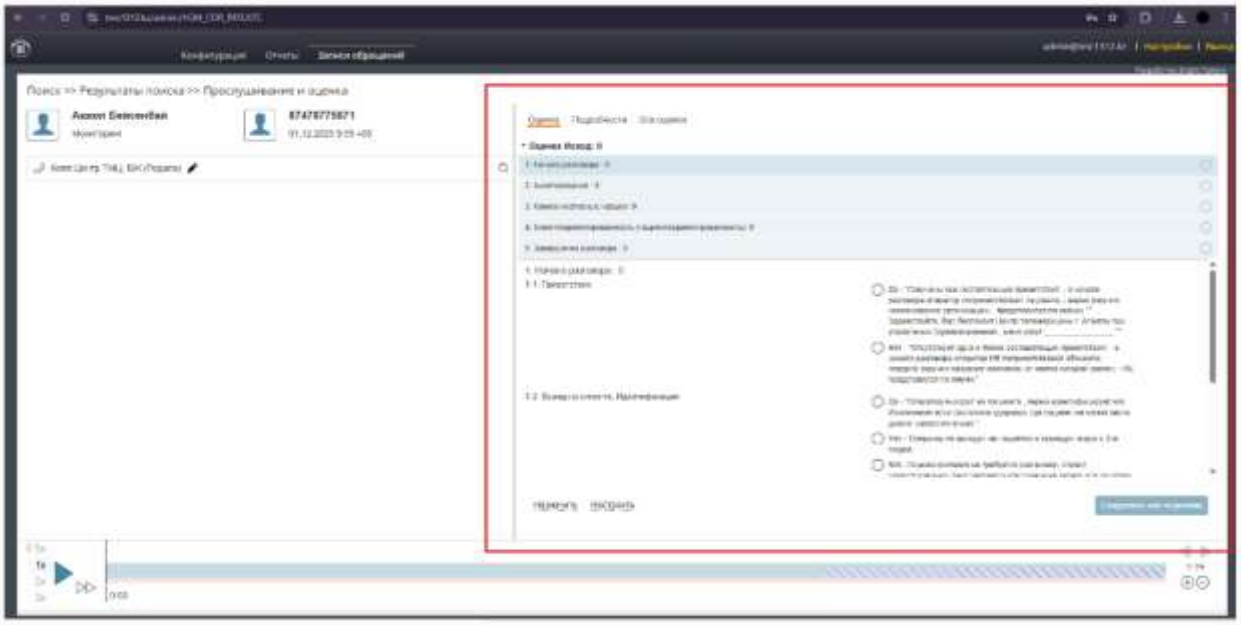
Подготовлен предпросмотровый вариант обзвона.



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



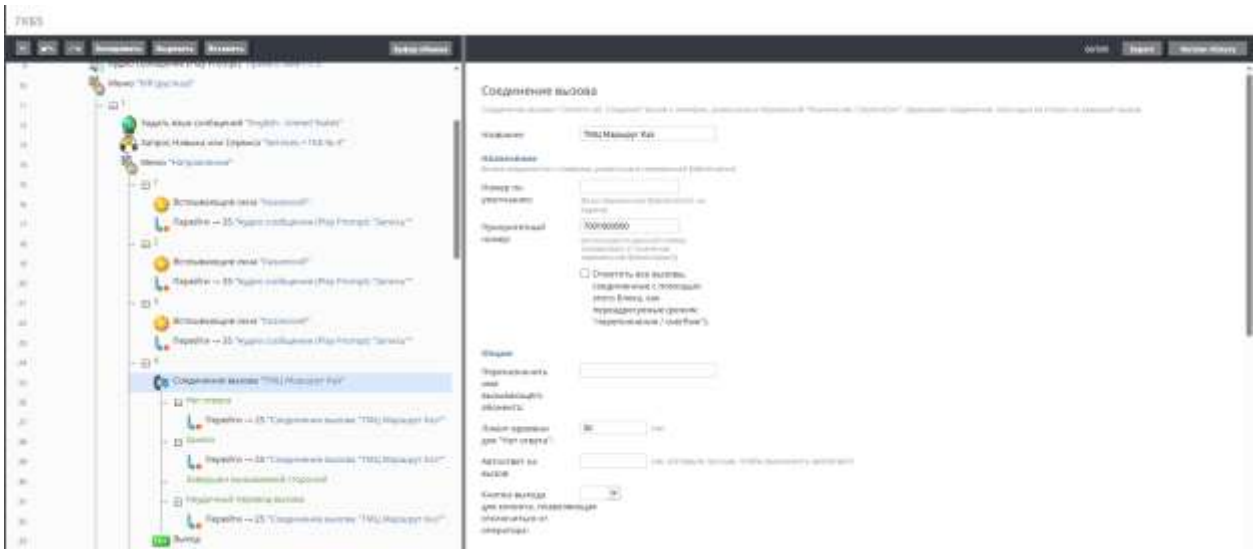


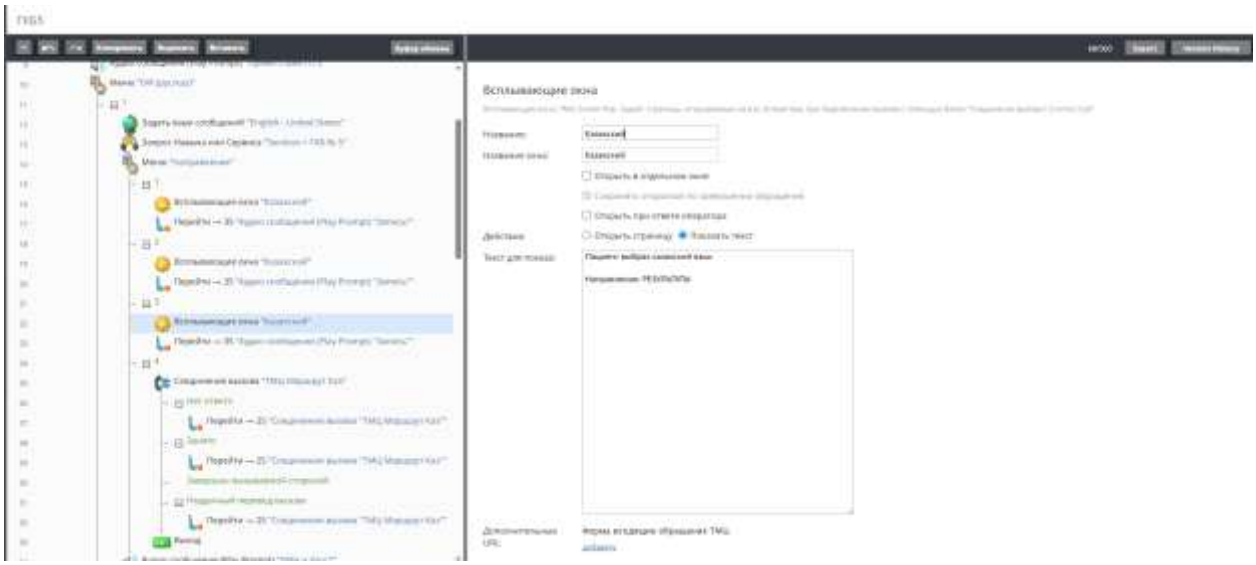
Проведено обучение для ПМСП Алмалинского Района по телепатронажу. Ссылка на обучение:
https://drive.google.com/file/d/1eIcoj2GN6ULgSJhXj4rDUnK6OuC_fxfs/view?usp=sharing

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

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...

Параметры для сценариев

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 Promp
    - Сбор цифр

Сохранить | Сохранить как

Всплывающие окна

Название:

Название окна: ГКБ№5 Русский язык

☐ Открыть в отдельном окне

☐ Сохранить открытым по завершении обращения

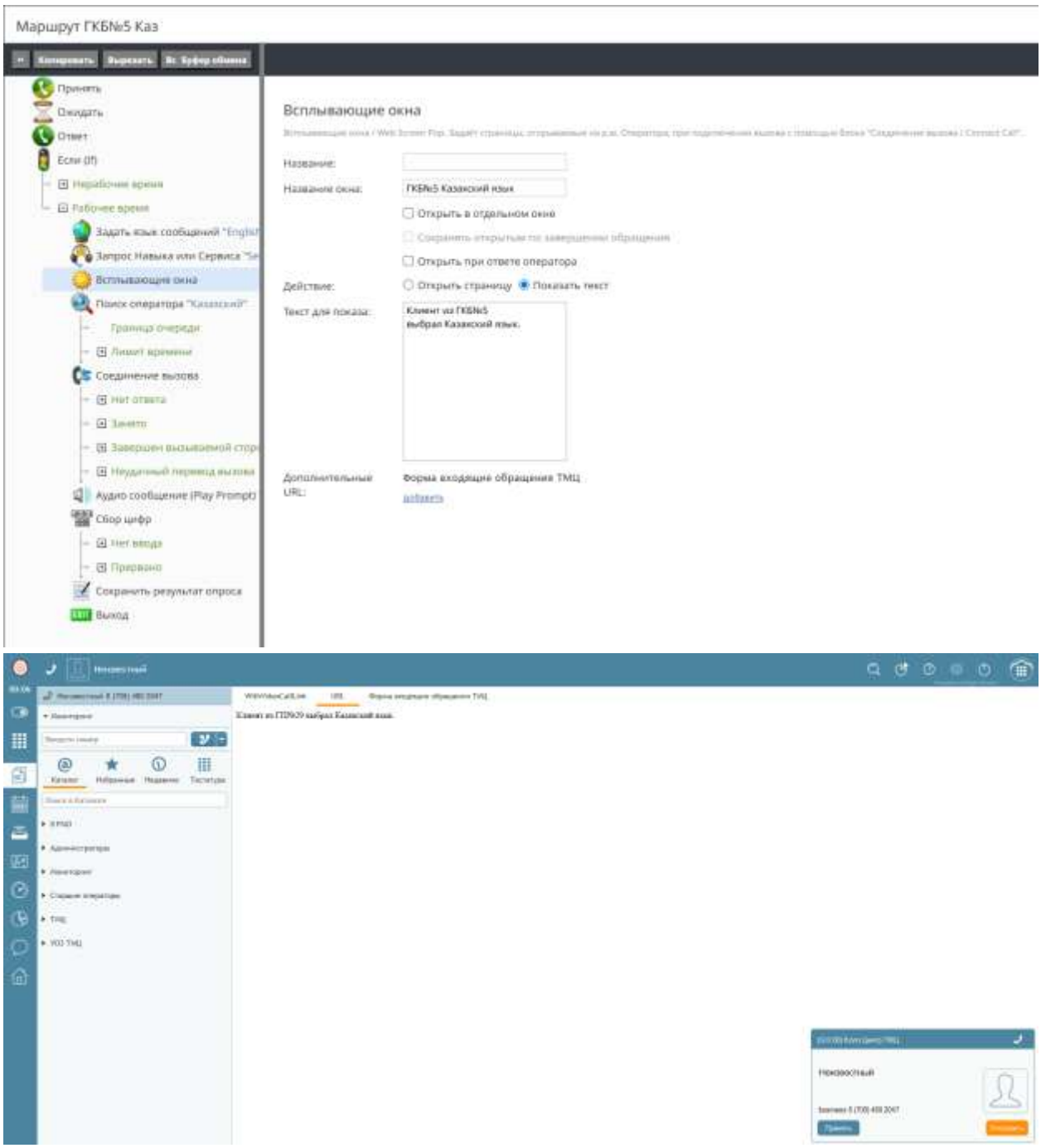
☐ Открыть при ответе оператора

Действие: ○ Открыть страницу ● Показать текст

Текст для показа: Пациент из ГКБ№5 выбрал Русский язык.

Дополнительные URL: Форма входящие обращения ТМЦ

добавить

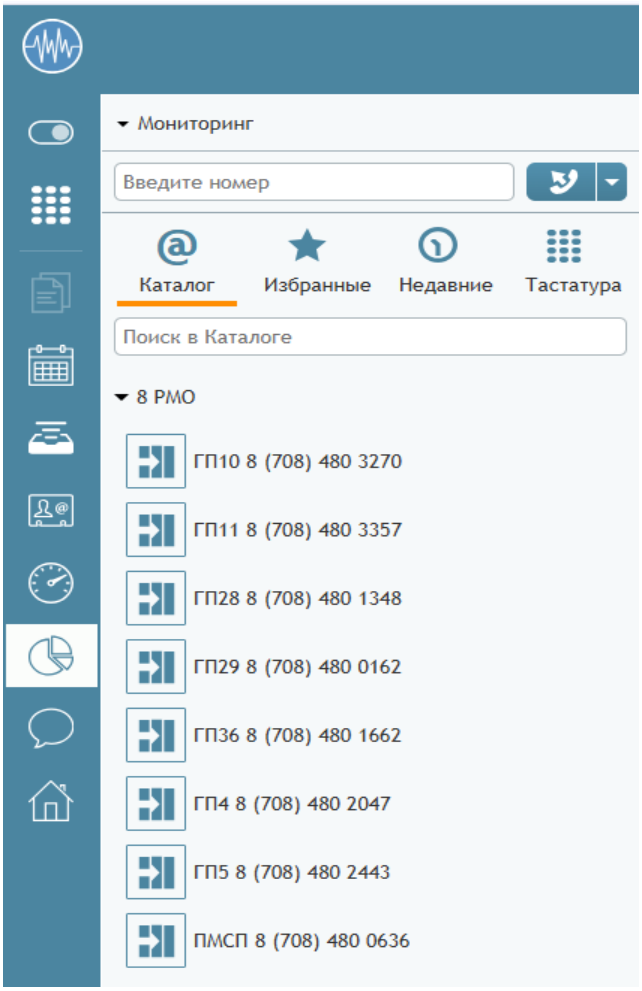


Реализован каталог контактов в интерфейсе оператора, позволяющий вручную перенаправлять входящие вызовы.

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

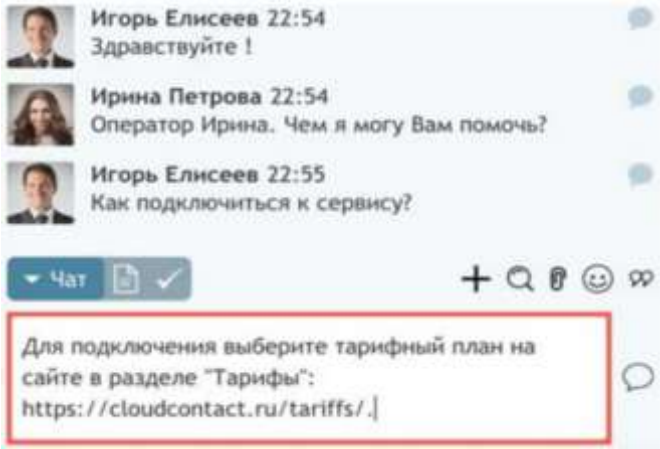


Рисунок. Написать и отправить ответное сообщение

Рисунок. Удержание вызова

Рисунок. Перевод вызова на: оператора / врача / внешний номер

Рисунок. Отключение микрофона

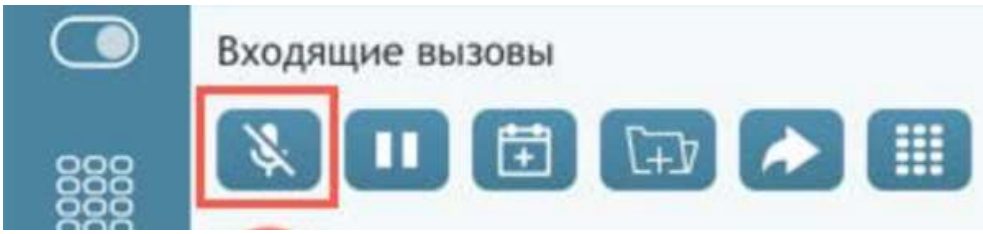


Рисунок. Включение микрофона

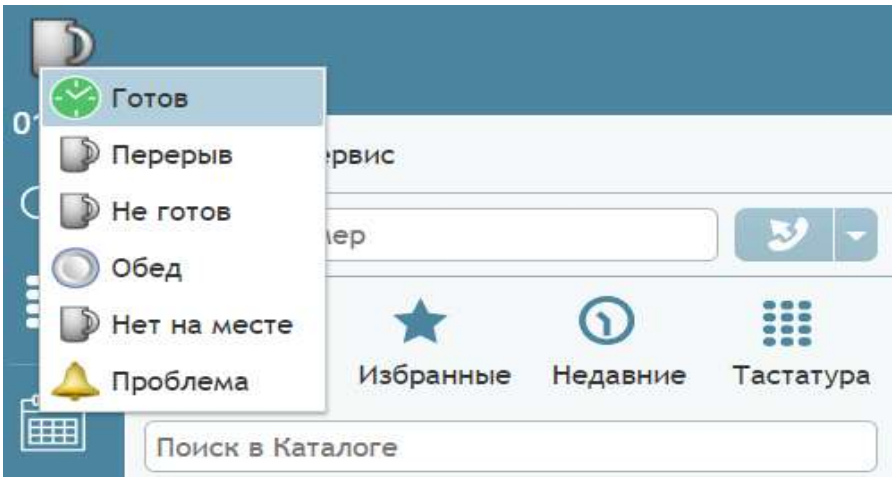


Рисунок. Рабочие статусы («готов», «не готов», «перерыв», «обед» и т.д.)

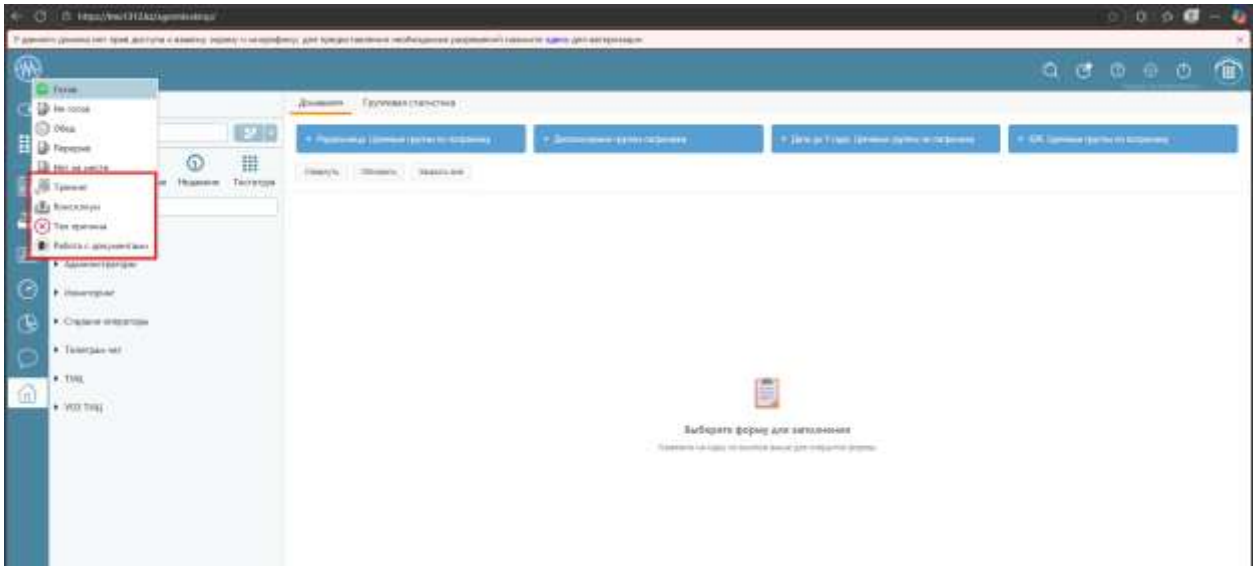


Рисунок. Созданы 4 новых состояний операторов (Тренинг, Тех.причина, Консилиум, Работа с документами)

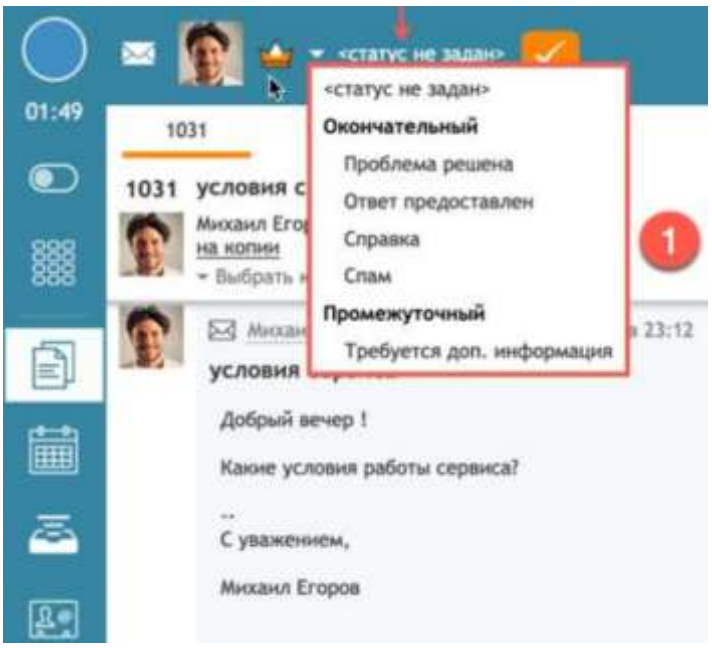


Рисунок. Ввод результата/тематики обращения/комментария

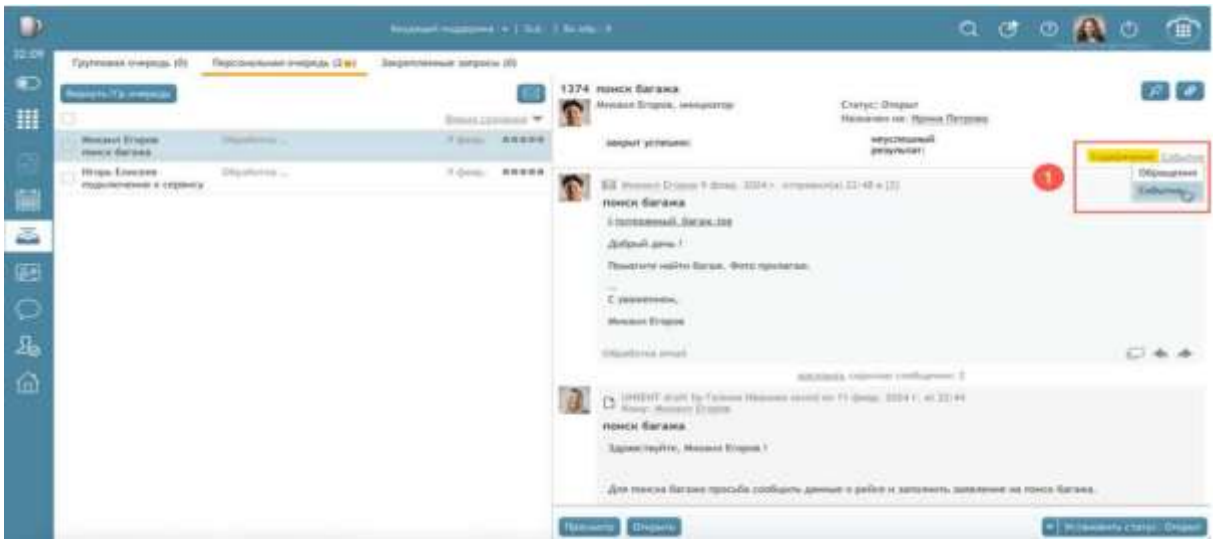


Рисунок. История взаимодействия с клиентом

Рисунок. Предзаписанные ответы

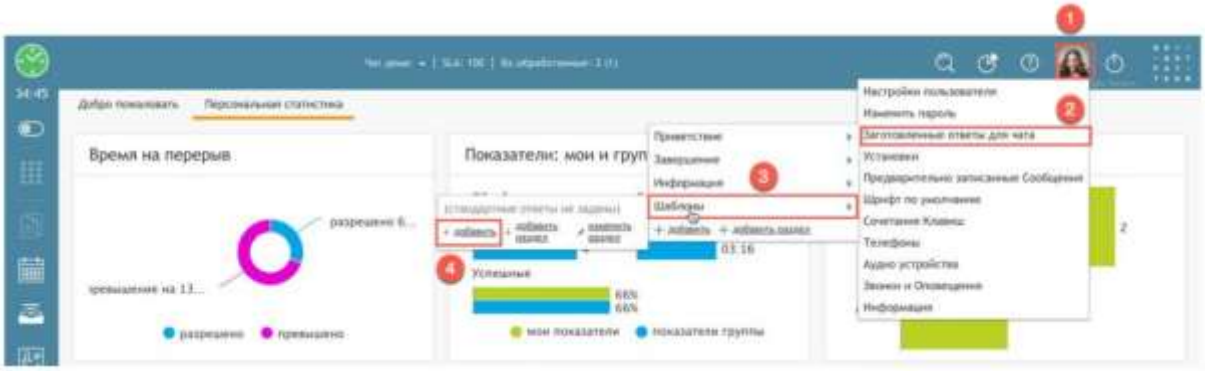


Рисунок. Скрипты разговора

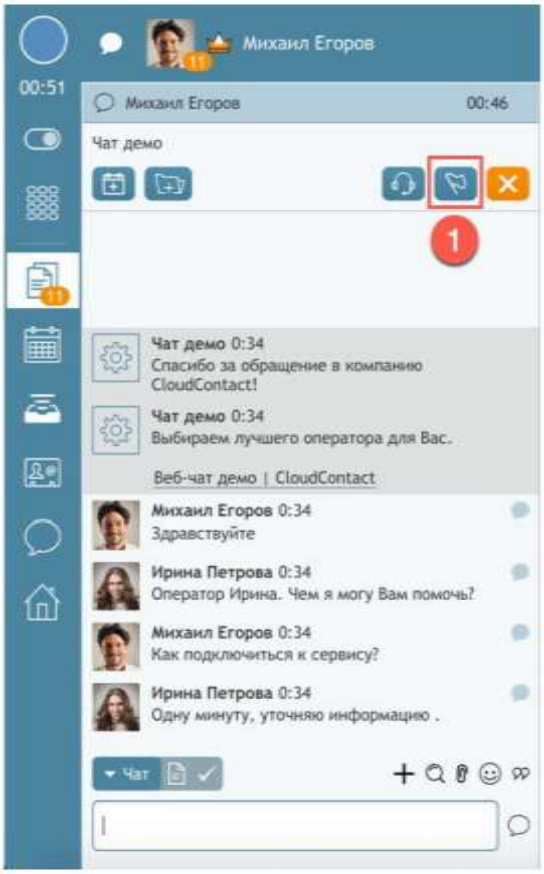


Рисунок. Запрос помощи

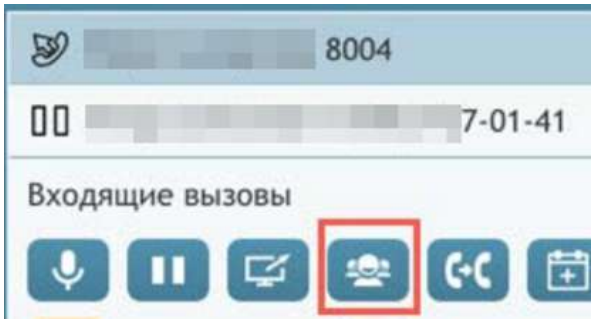


Рисунок. Организация конференции, когда первый вызов на удержание, а второй активный

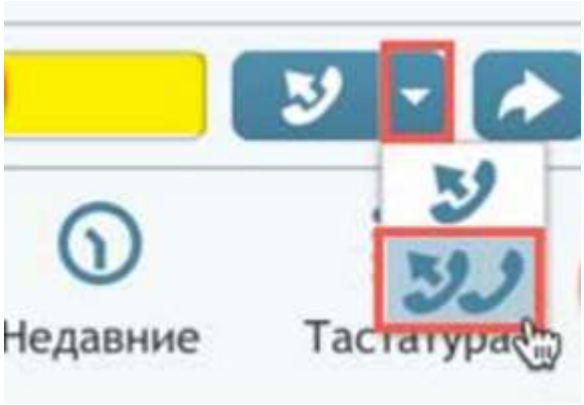
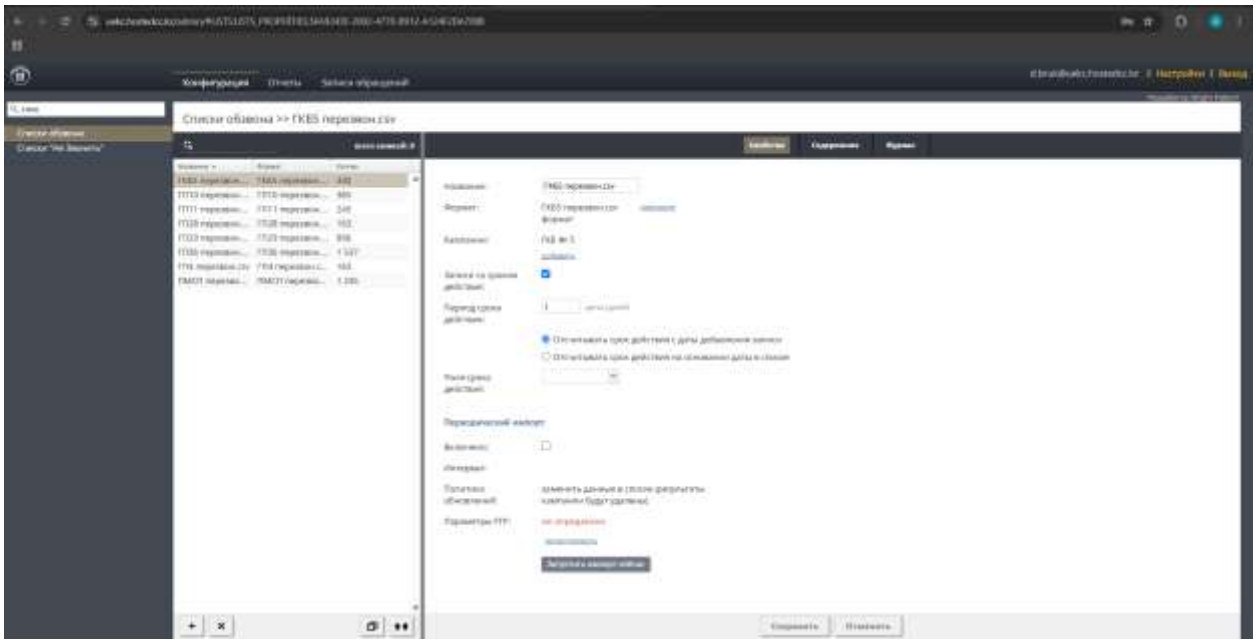
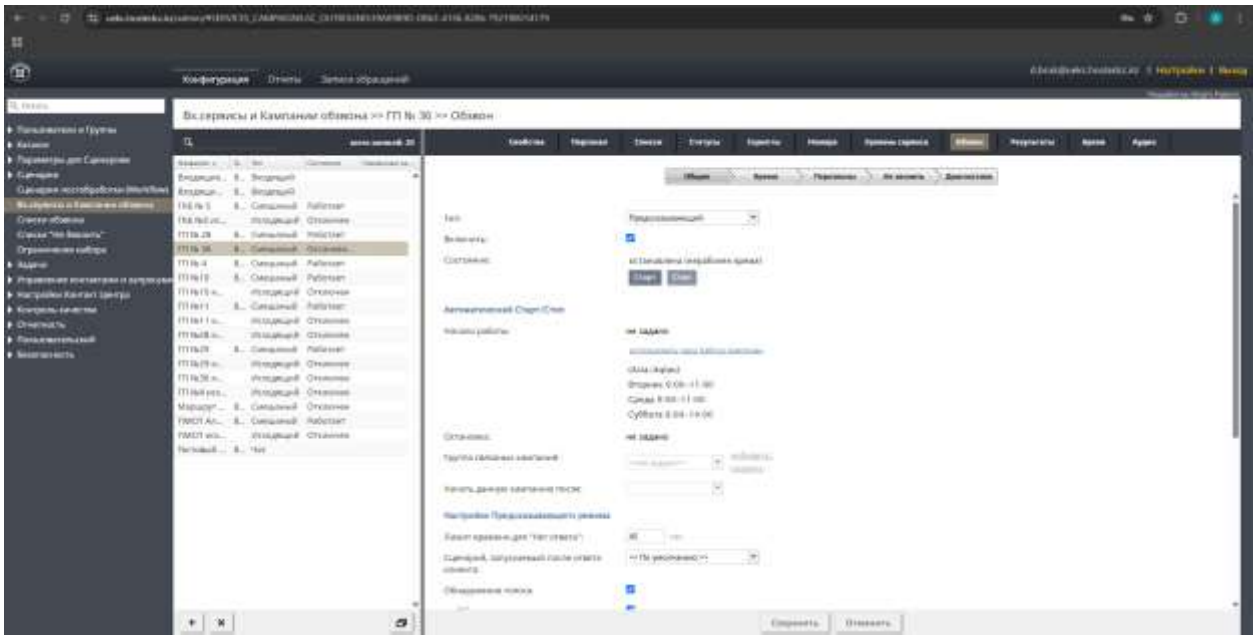


Рисунок. Организация конференции без удержания первого вызова

Настроена функция CallBack для всех 8 РМО и ТМЦ

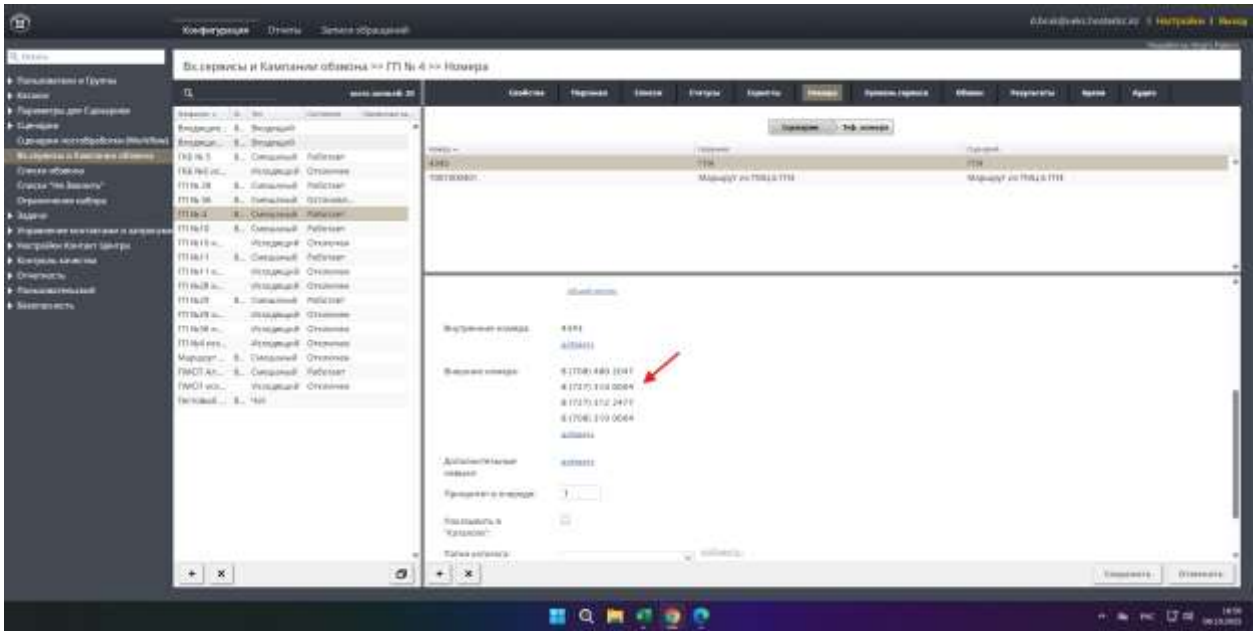




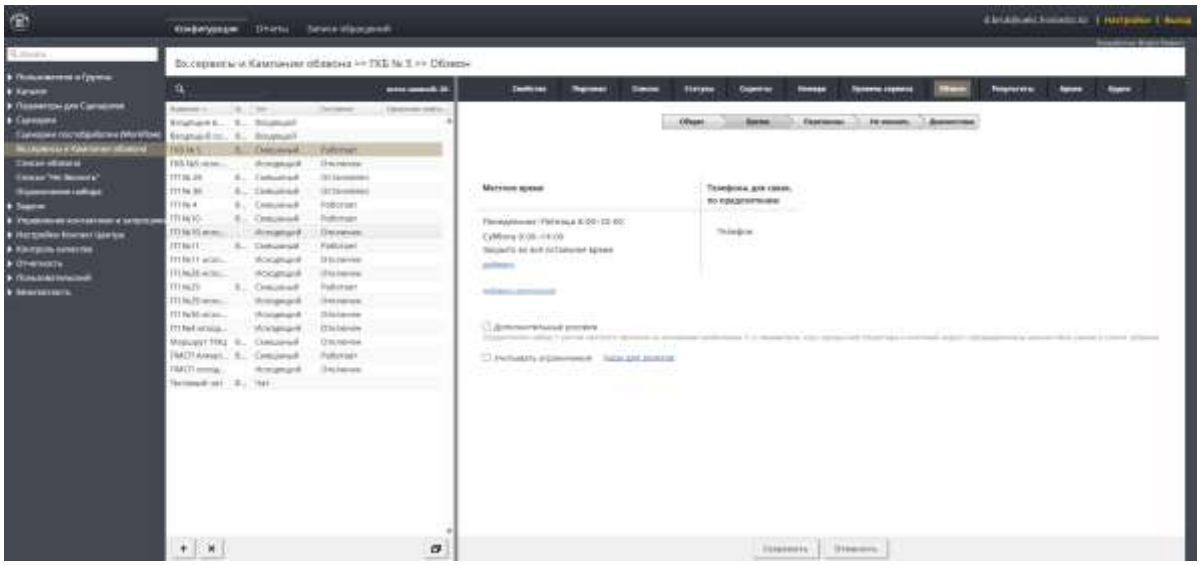
Система работает по принципу предсказывающего обзвона: если человек не дозванивается (из-за отсутствия оператора или звонок в нерабочее время), он попадает в список обзвона. Далее, этот список обзвона обзванивается системой автоматически, со стороны оператора выглядит как обычный исходящий звонок.

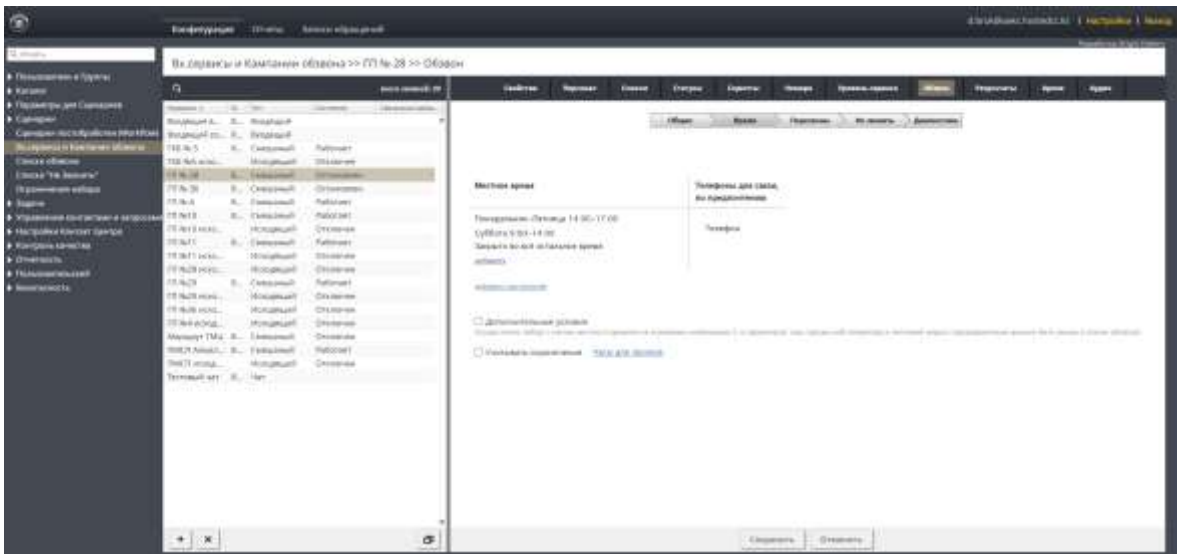
Провели обучение по исходящим звонкам для ГП7 и создали по 2 новые учетные записи на каждой ГП. Провели обучение для сотрудников ГП4 и ГП15. 5. Провели обучение сотрудников ГКБ5, ГП10, ГП11 по вызовам на патронаже.

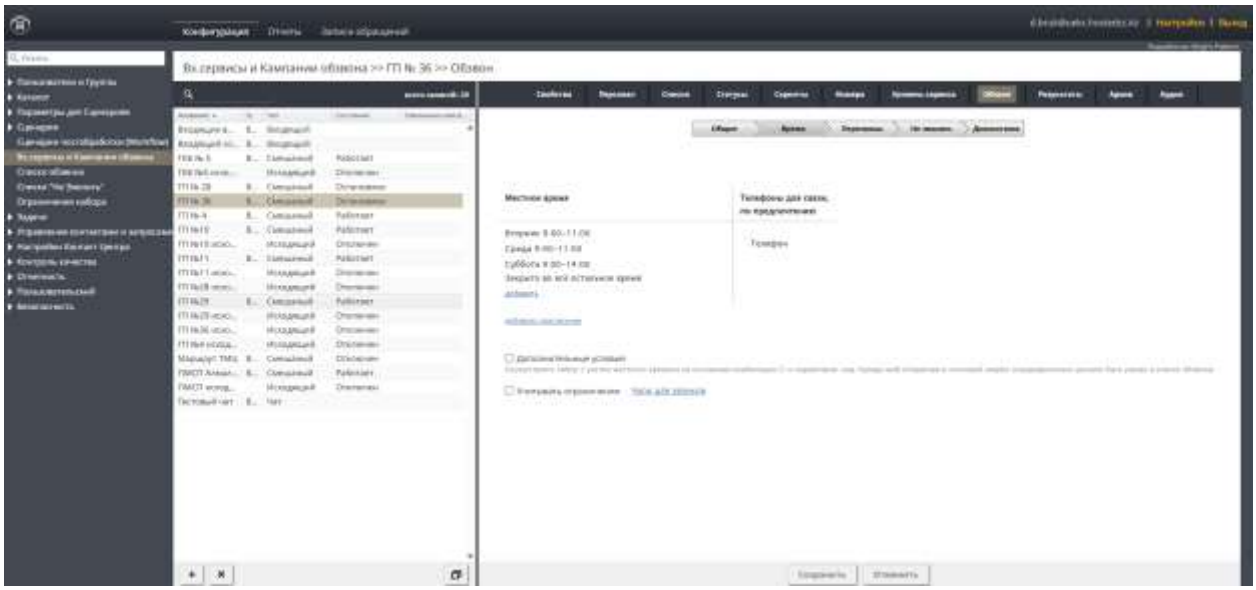
Подключен новый номер для входящих звонков в ГП4

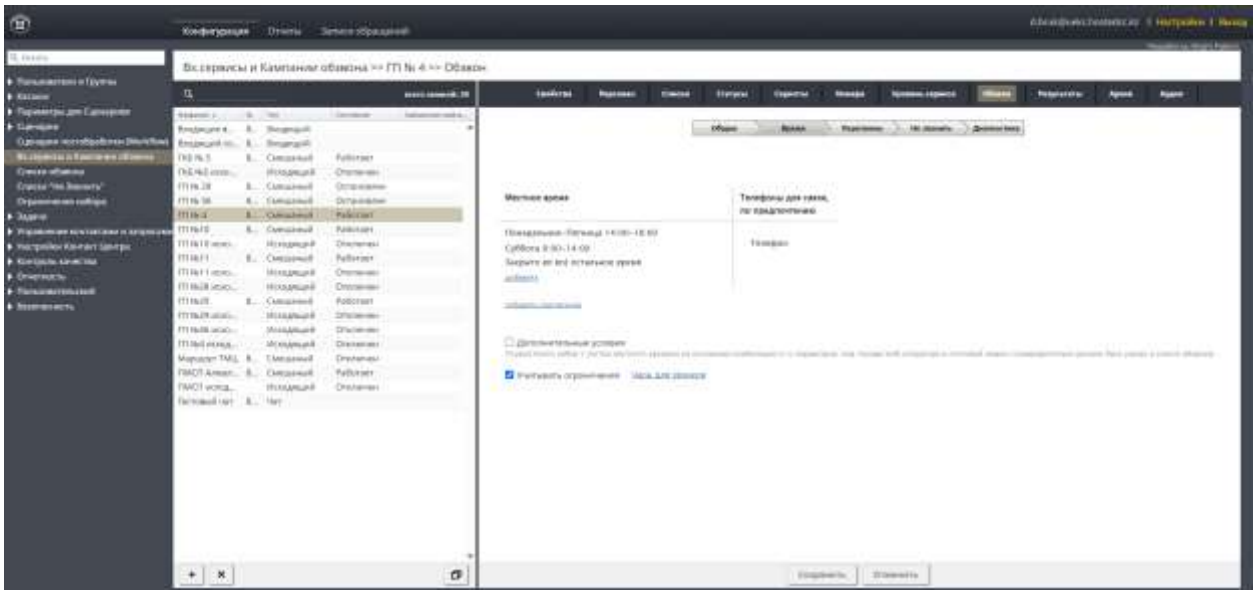


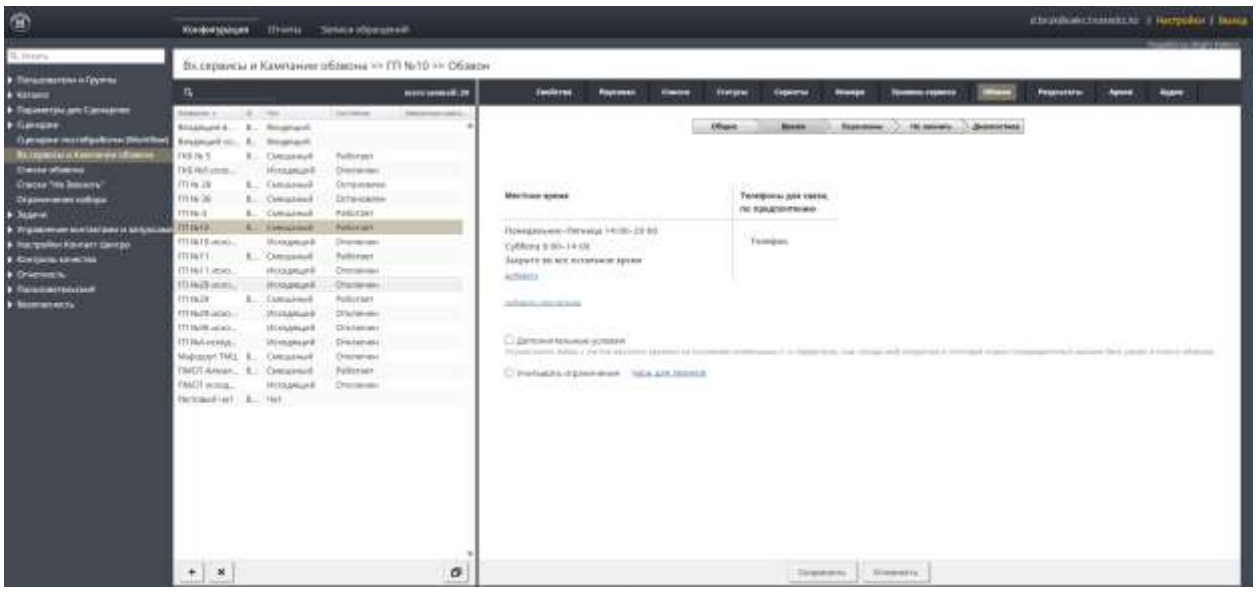
Настроен график работы CallBack индивидуально для каждой ГП.

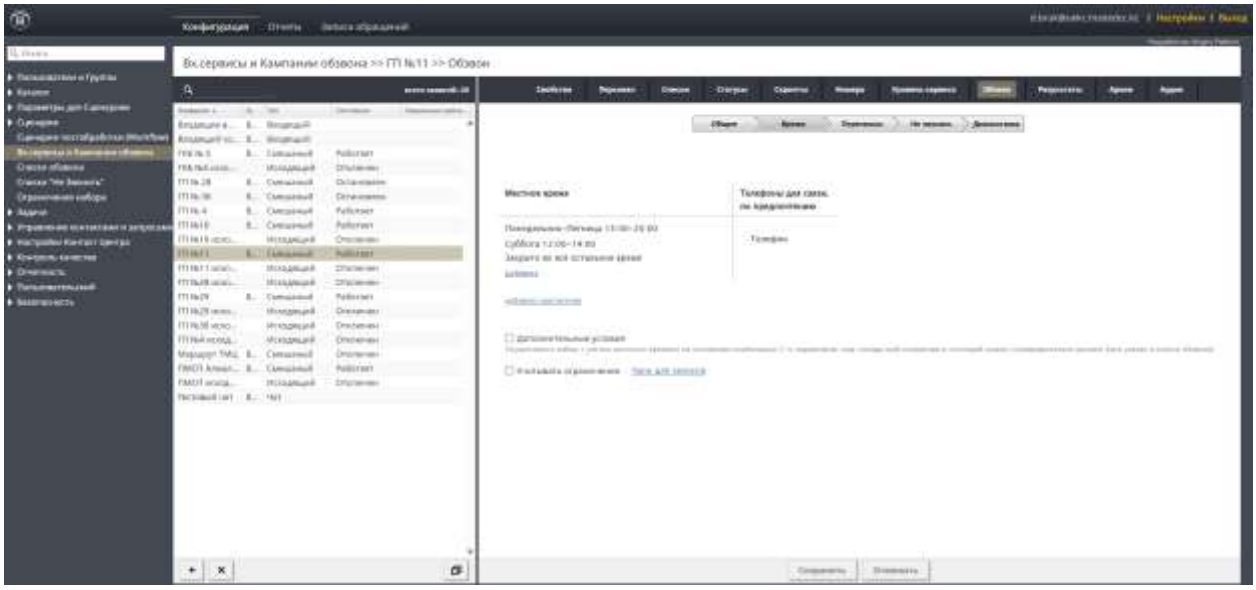


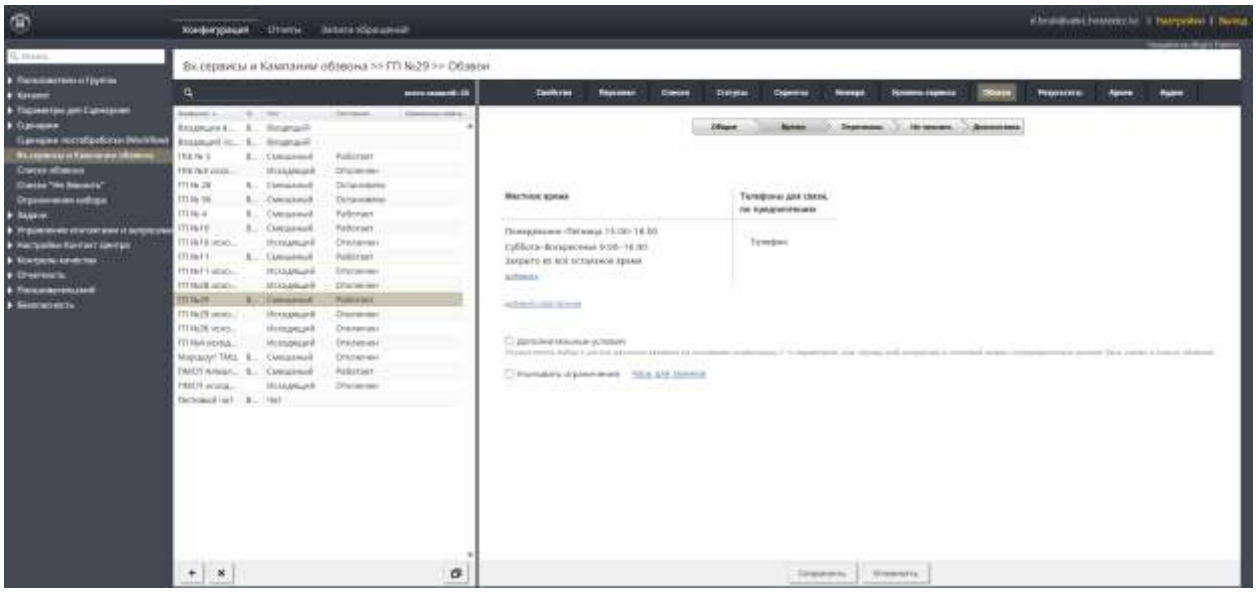







Конфигурация
Отчеты
Вх.сервисы и Кампании обзвона >> ГП №10 >> Обзвон
Местное время
Телефоны для связи, по предоплатежам


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

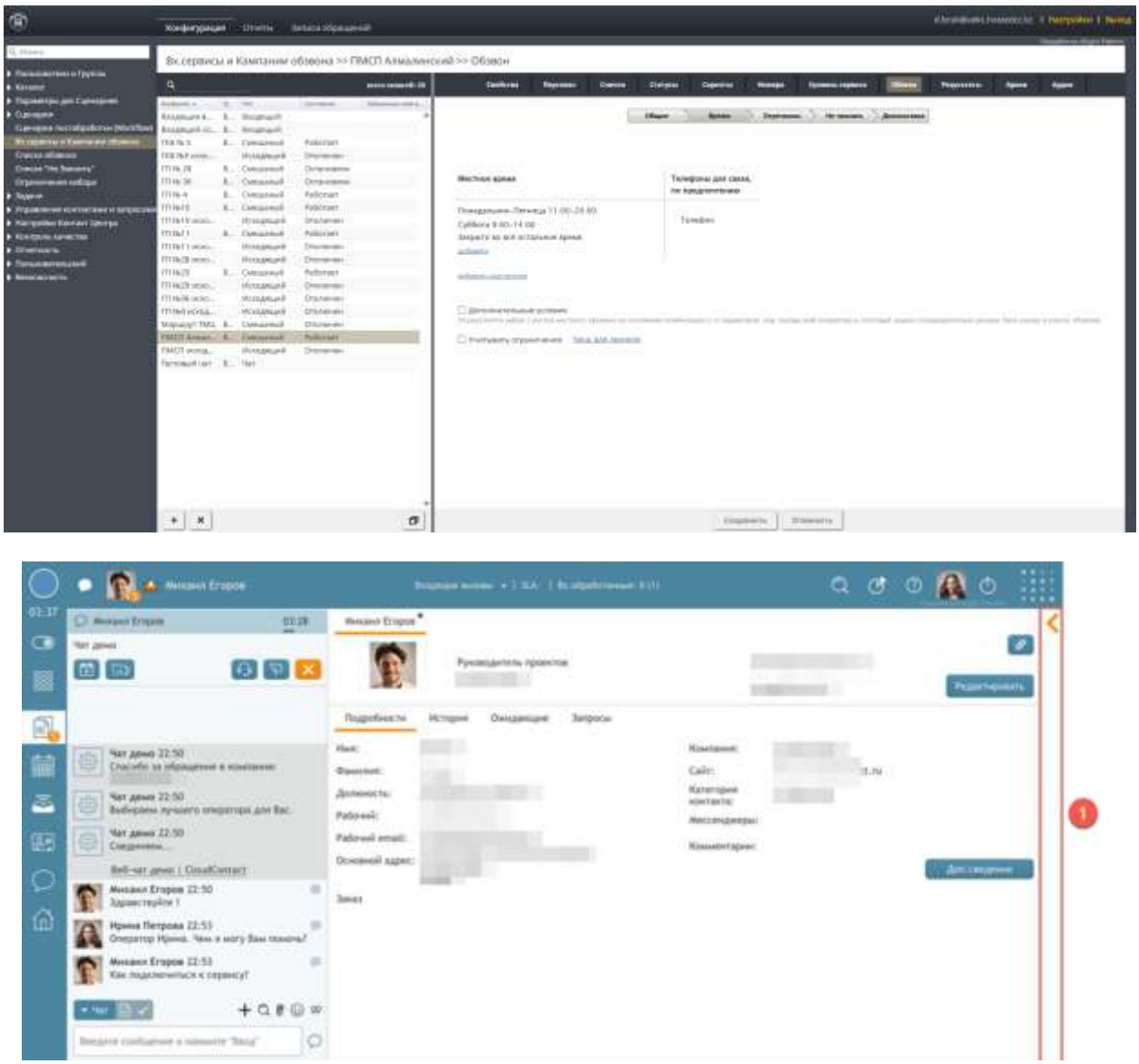


Рисунок. Открытие встроенной Базы Знаний

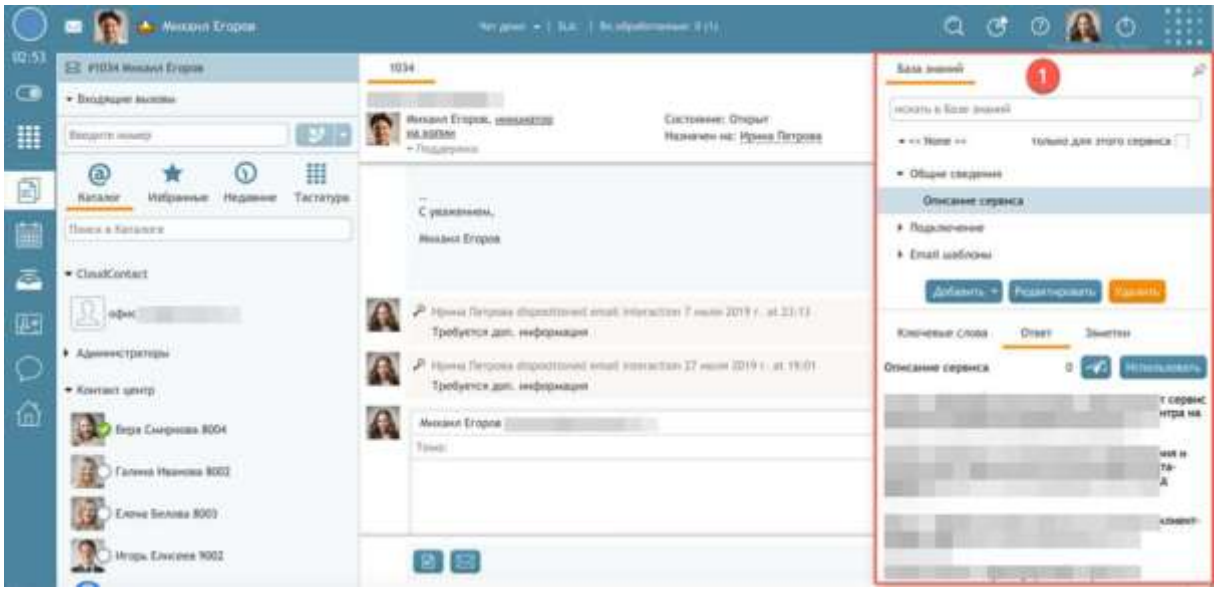


Рисунок. База Знаний

Оператор, обрабатывая обращение клиента, может запросить помощи у супервизора, не прерывая обслуживание клиента.

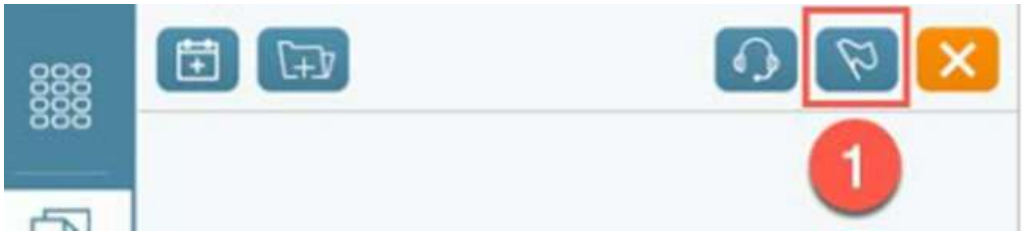


Рисунок. Требование помощи

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).

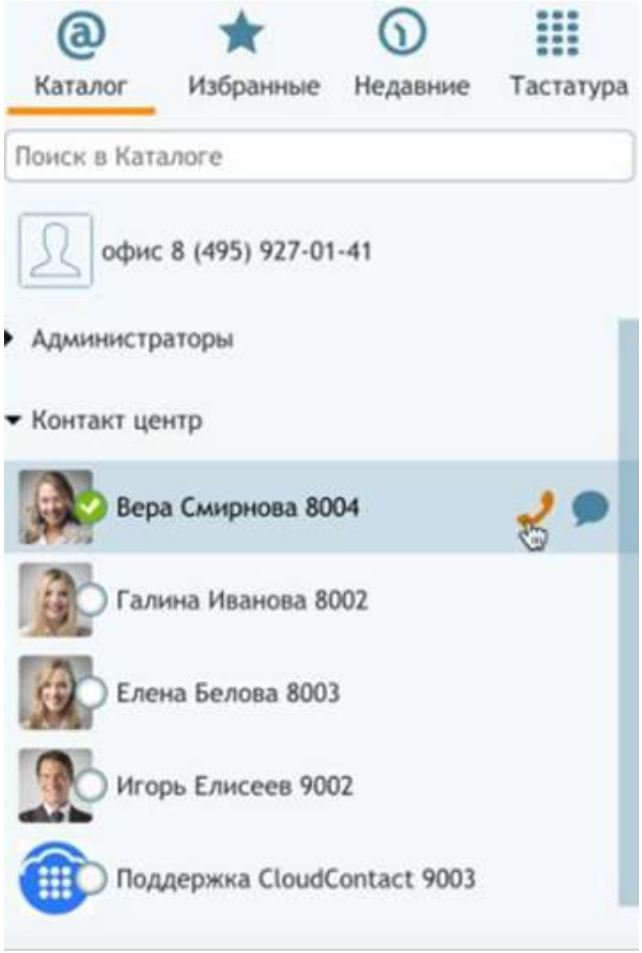


Рисунок. Групповая и персональная адресные книги

В системе предусмотрен календарь с возможностью планировать различные действия, связанные с обслуживанием обращений, в том числе, напоминания о предстоящих событиях.

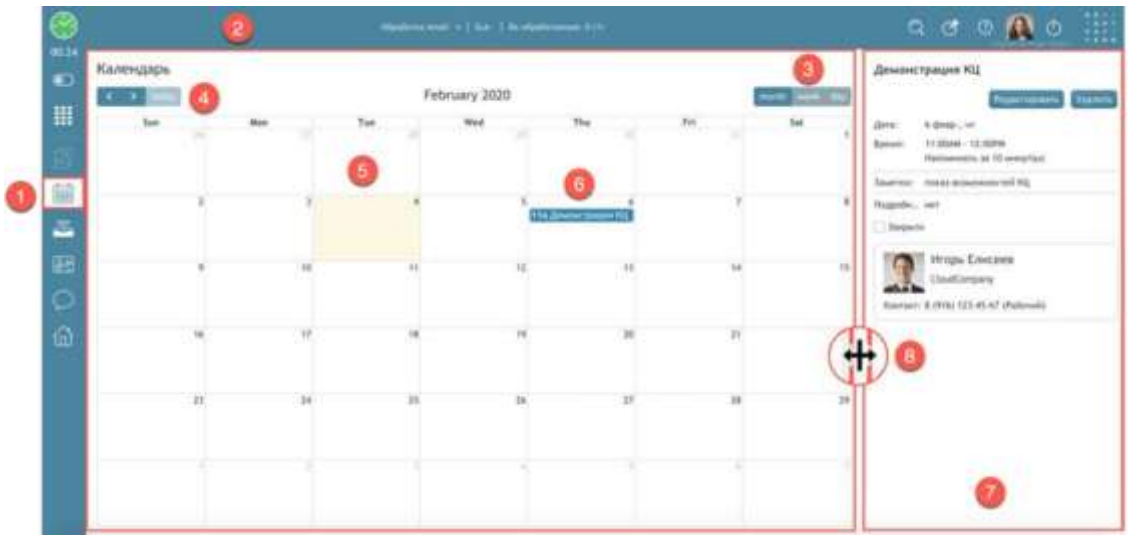


Рисунок. Персональный календарь с назначением событий

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.

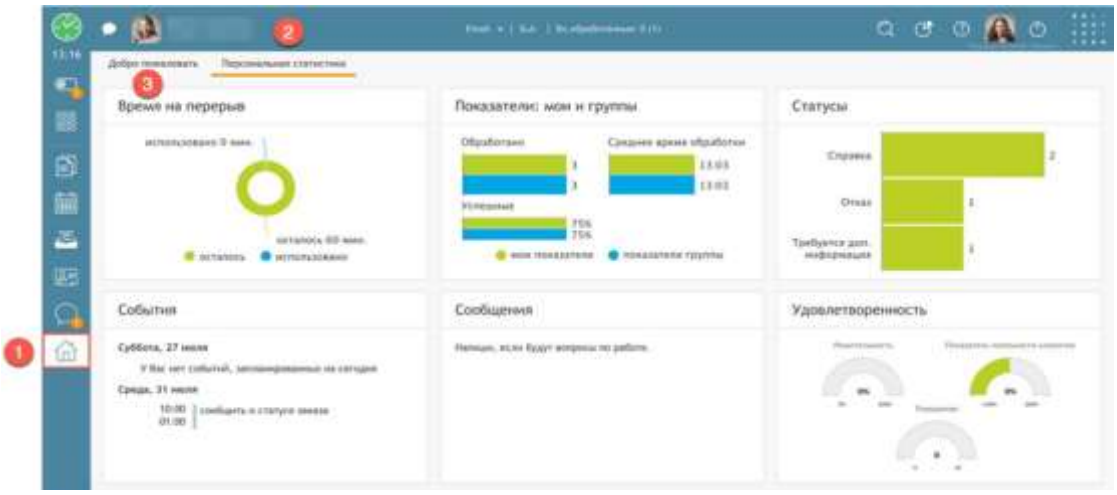


Рисунок. Стартовый экран с информацией о ближайших событиях, показателями оценки работы оператора и контролем рабочего времени

Рисунок. Список всех недавних обращений

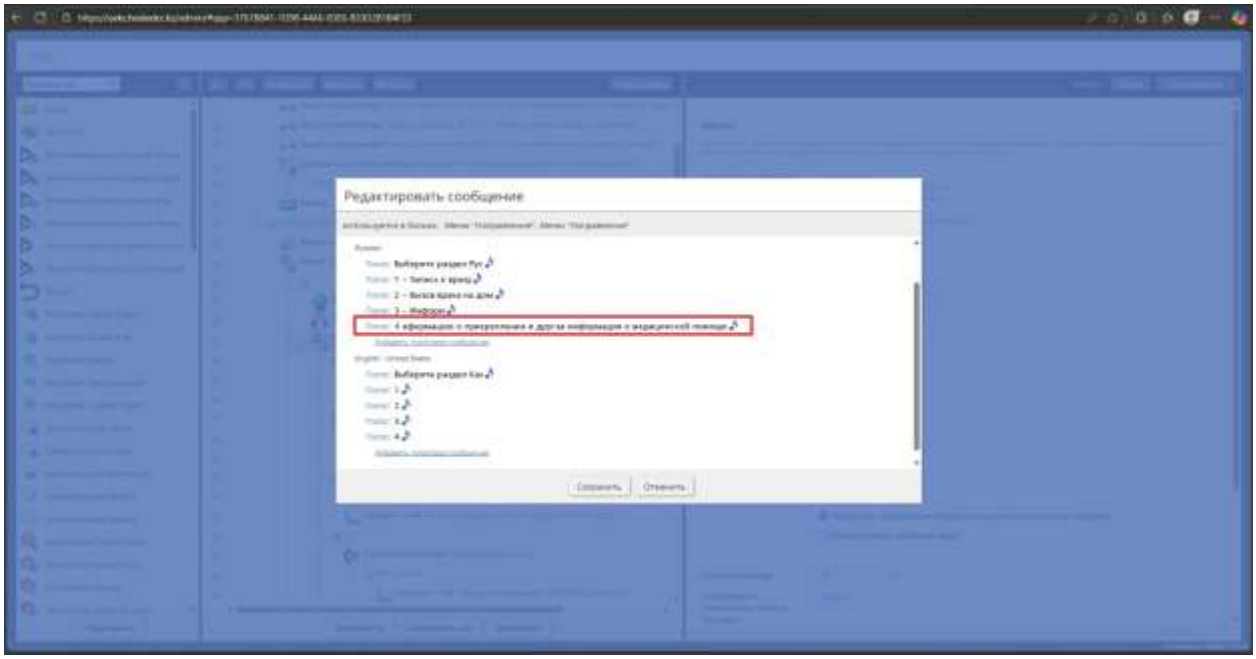


Рисунок. Был изменен IVR во всех 8 РМО на кнопку 4.

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.

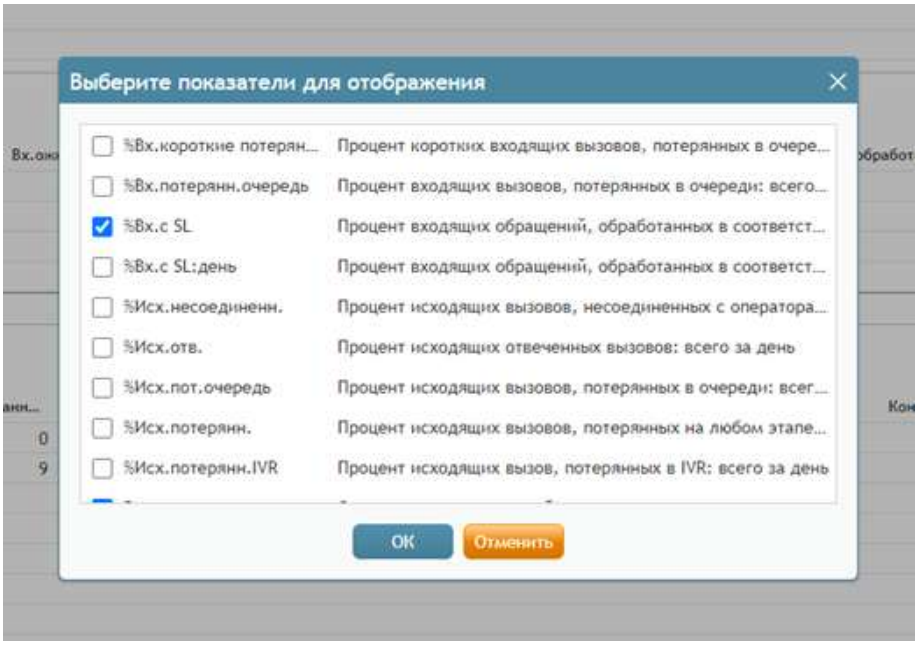


Рисунок. Онлайн контроль разговоров и чатов

Рисунок. Изменение настройки оповещения

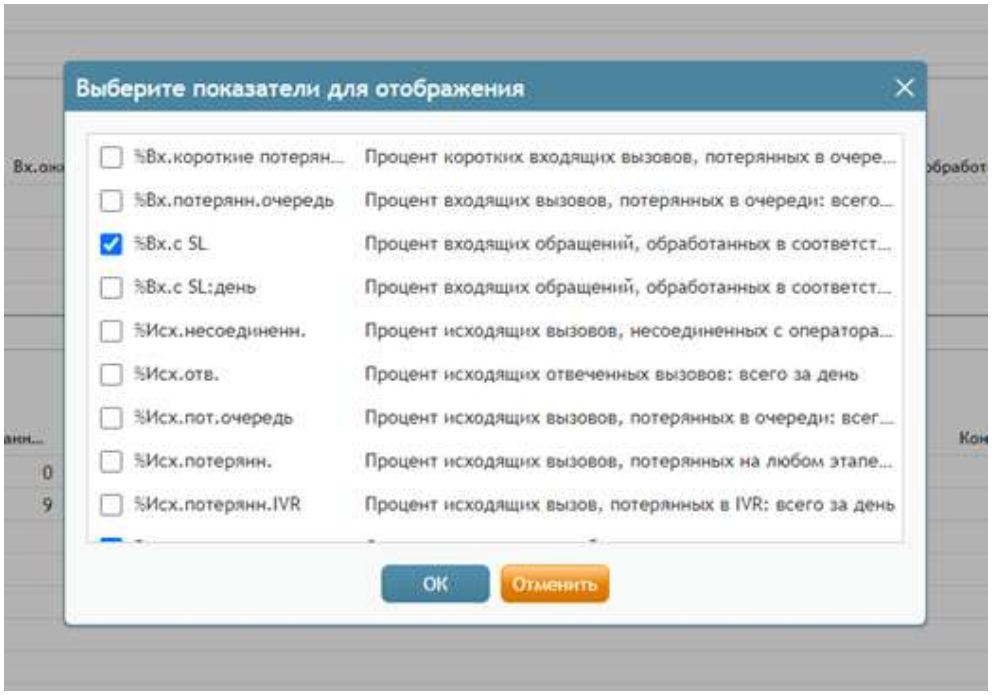


Рисунок. Настройка отображения онлайн статистик

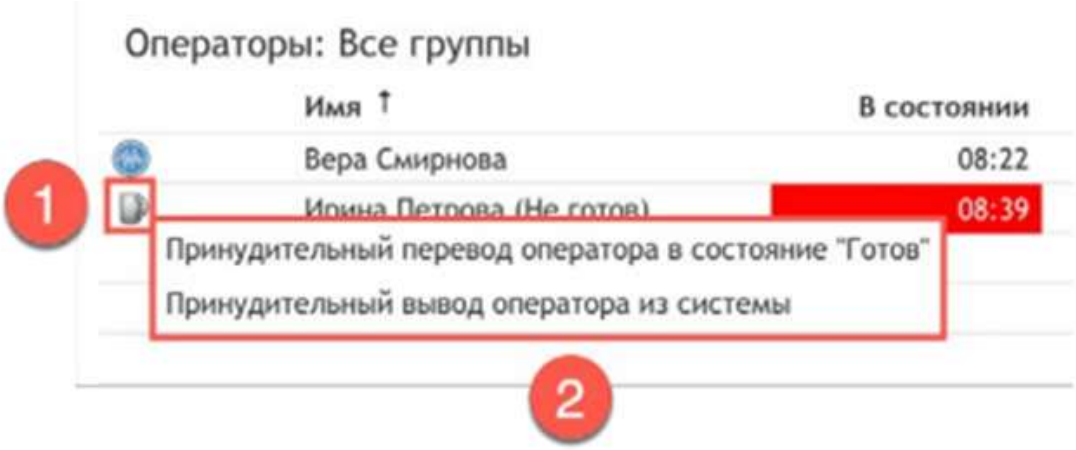


Рисунок. Принудительное изменение состояния оператора

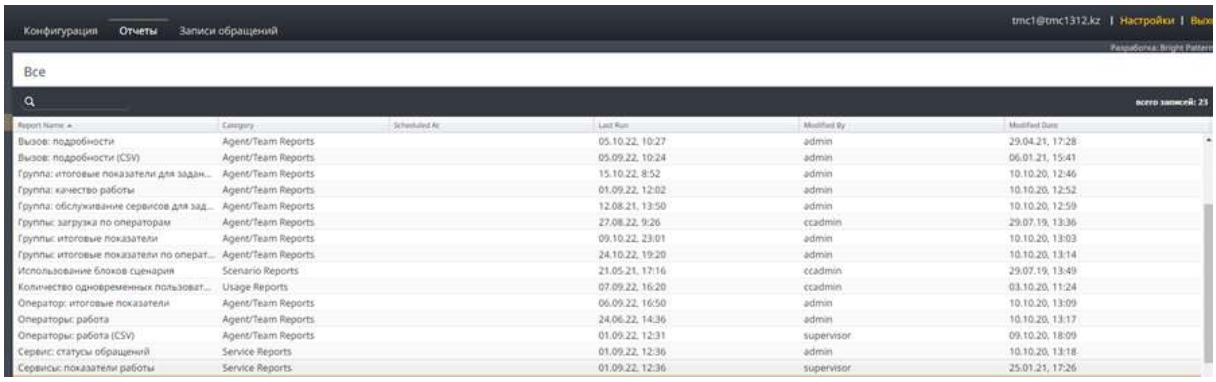


Рисунок. Просмотр онлайн статистик по операторам/сервисам

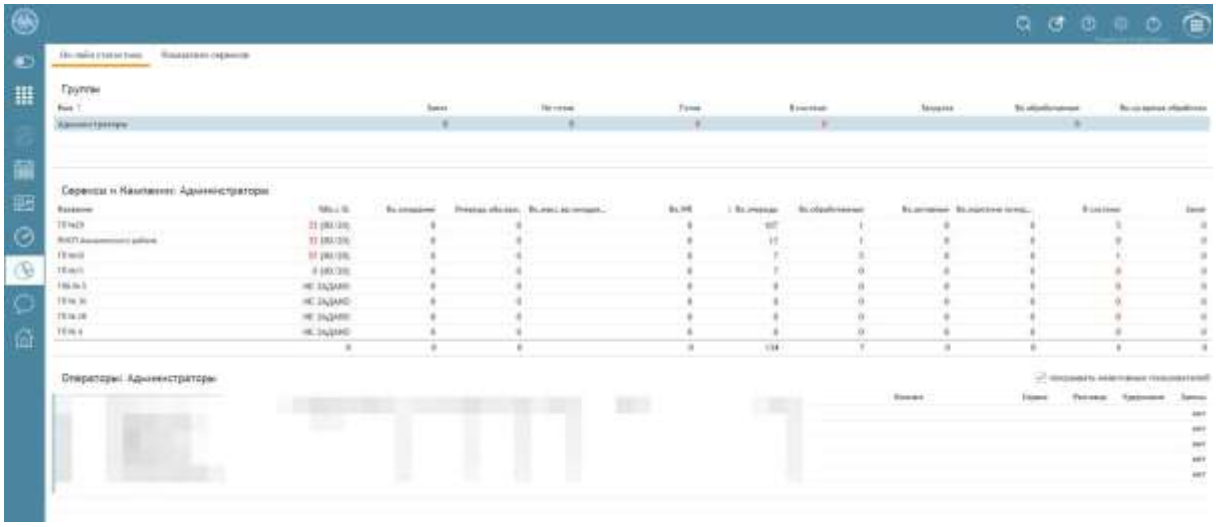


Рисунок. Просмотр всех назначенных Групп (сводный вид)

редактировать/контролировать подгруппы операторов;

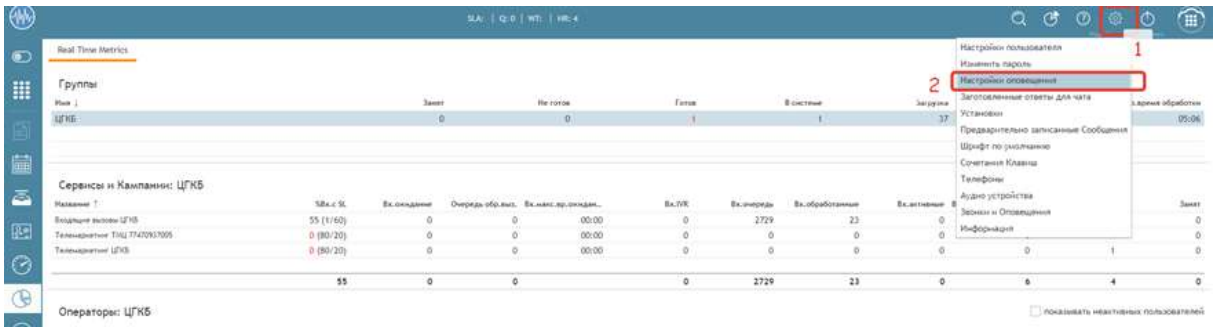


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

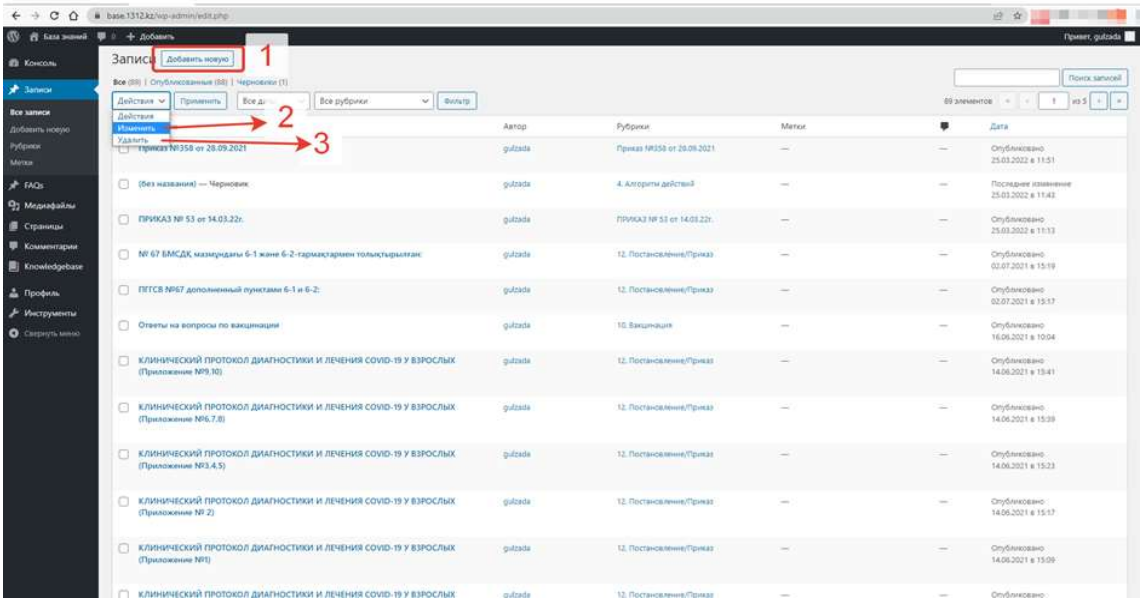


Рисунок. Возможность создания (1), редактирования (2), удаления статей (3) в Базе Знаний

выгрузка записей разговоров и чатов;

Рисунок. Выбора канала обращения (1), задания критериев поиска (2), кнопка Поиск (3)

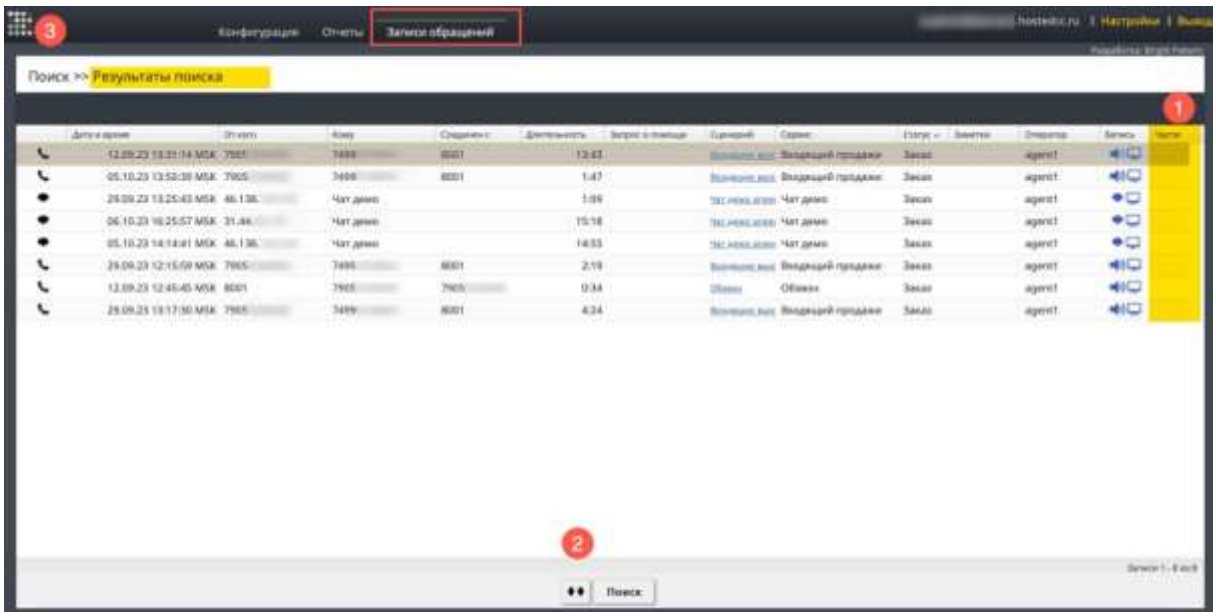


Рисунок. Сведения об обработке обращения в каждой части (1), Экспорт (2)

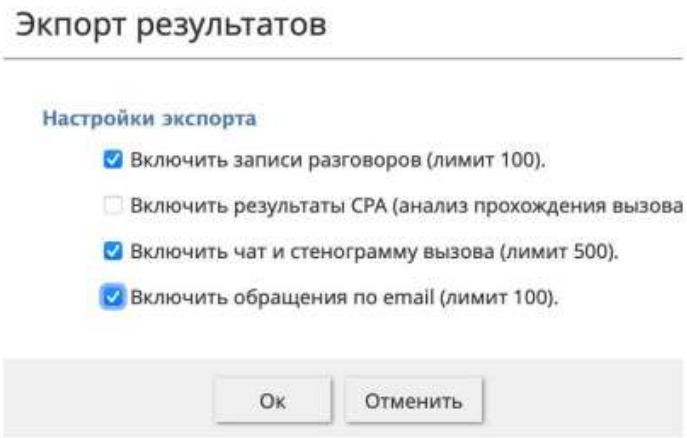


Рисунок. Выгрузка записей и чатов

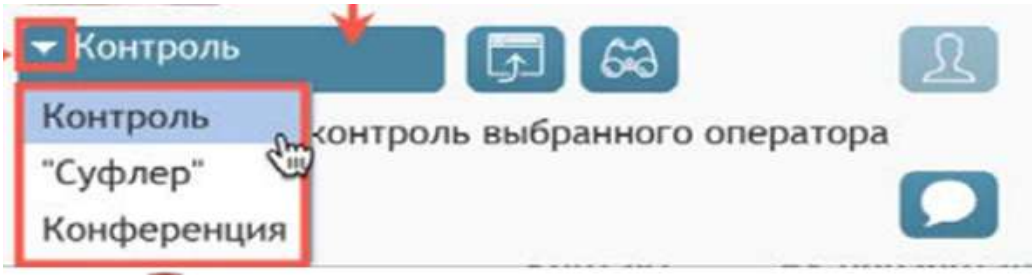


Рисунок. Доступ к записям всех разговоров и чатов

доступ к API онлайн статистики;

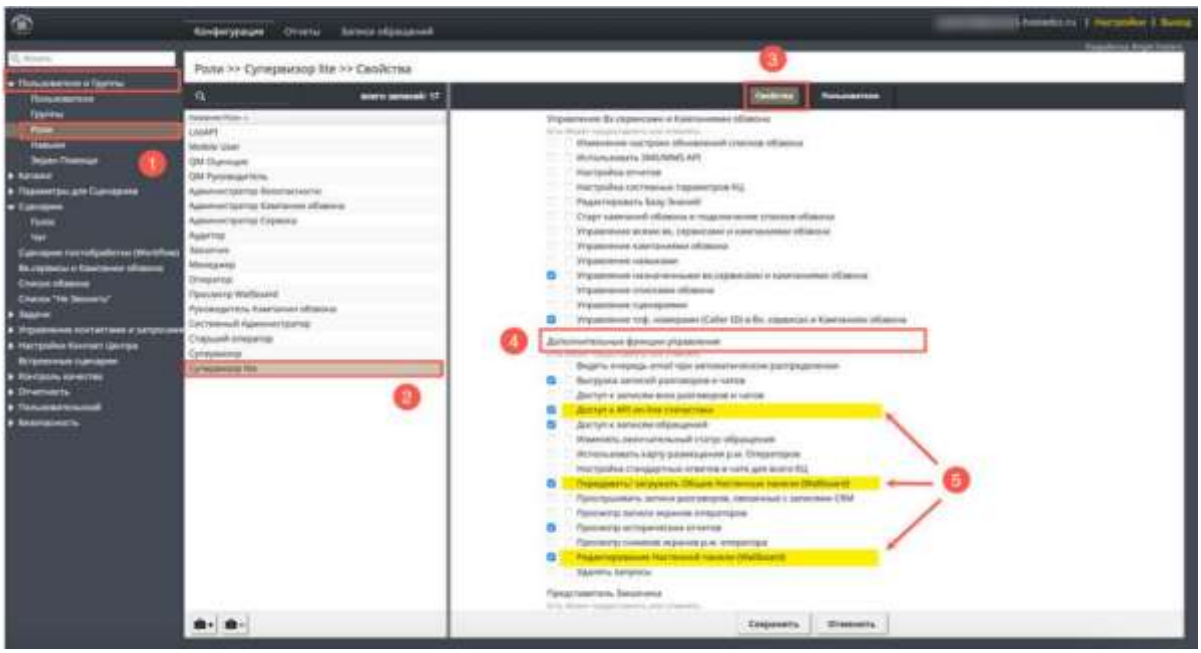


Рисунок. Пользователи и группы/ Роли (1), Название роли (2), Свойства (3), Раздел Дополнительные функции управления (4). Доступ к API онлайн статистики (5)

изменять окончательный статус обращения;

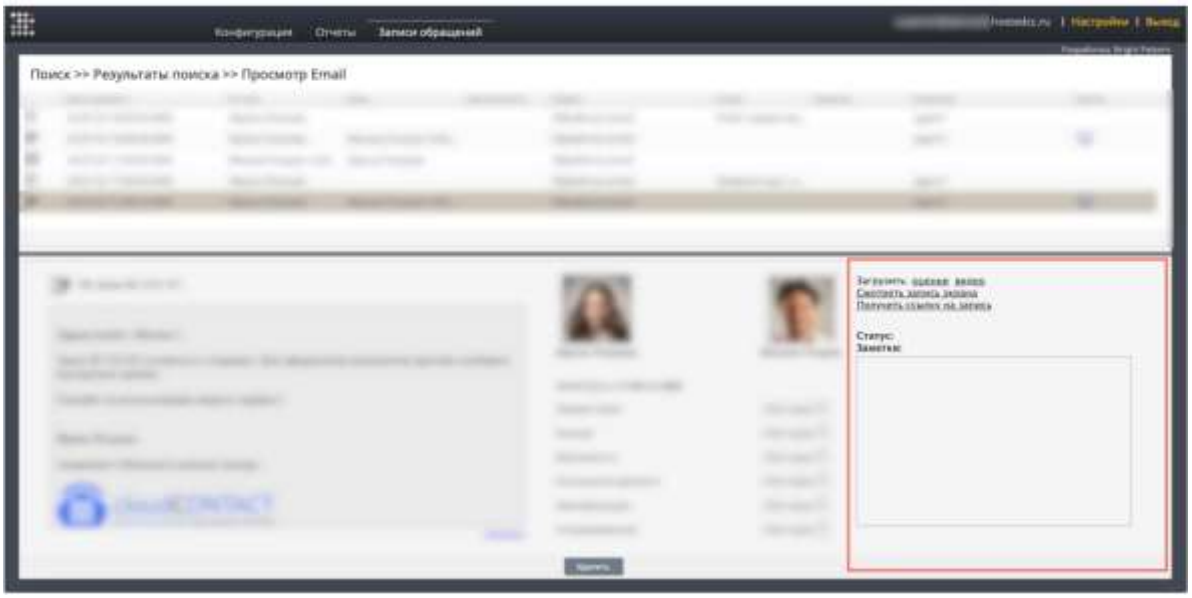


Рисунок. Изменять окончательный статус обращения

передавать/загружать общие настенные панели (Wallboard);

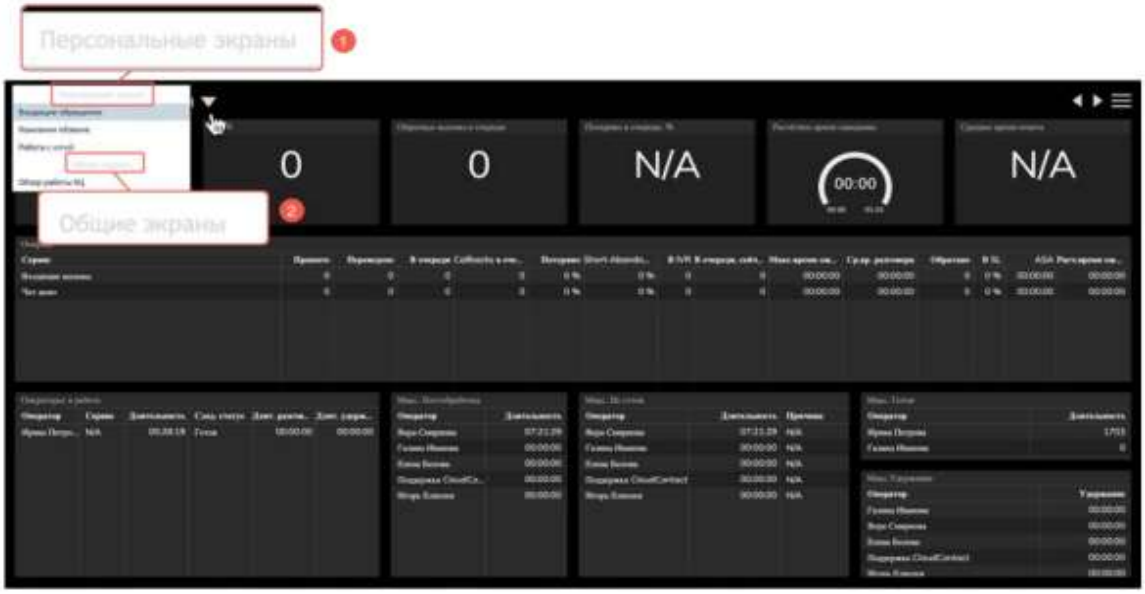


Рисунок. Персональные экраны (1), Общие экраны (2)

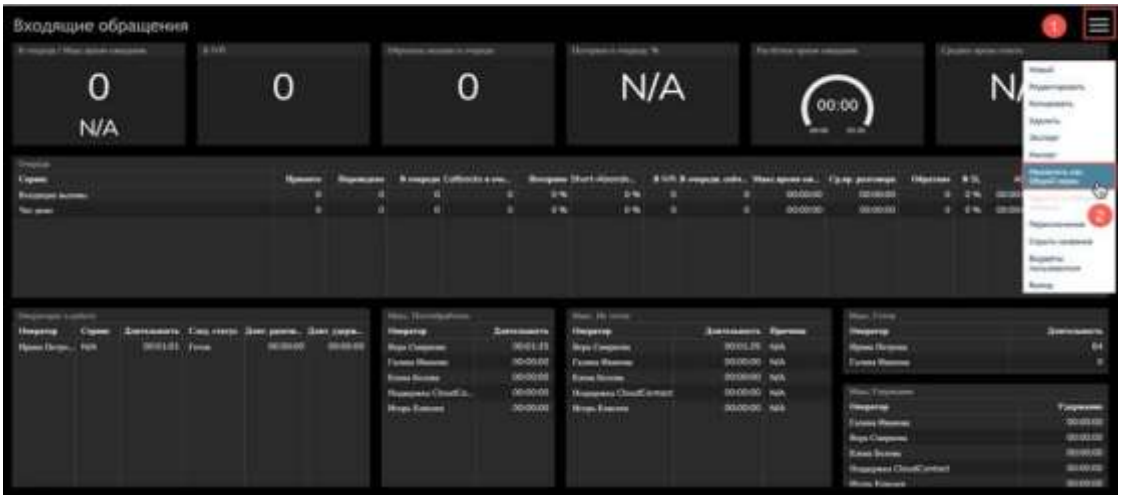


Рисунок. Меню (1) Назначить как Общий экран (2)

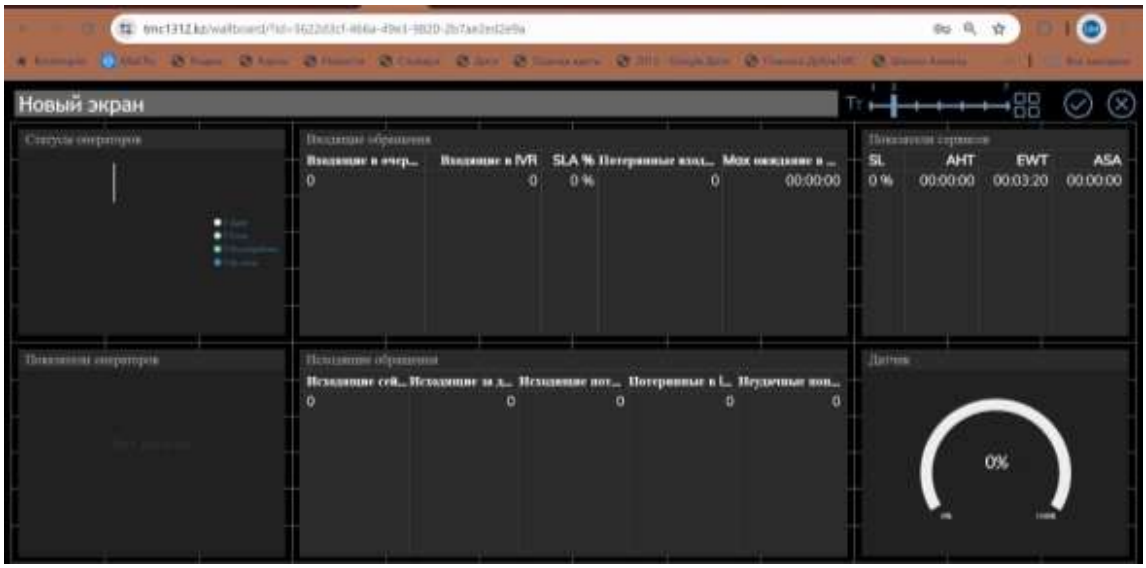


Рисунок. Дашборды

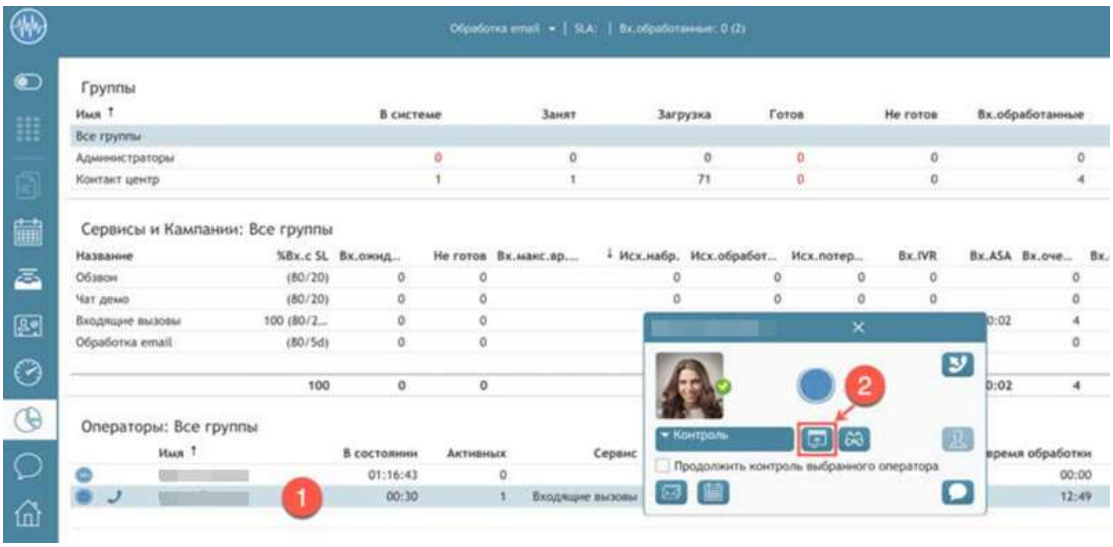


Рисунок. Просмотр онлайн экрана оператора

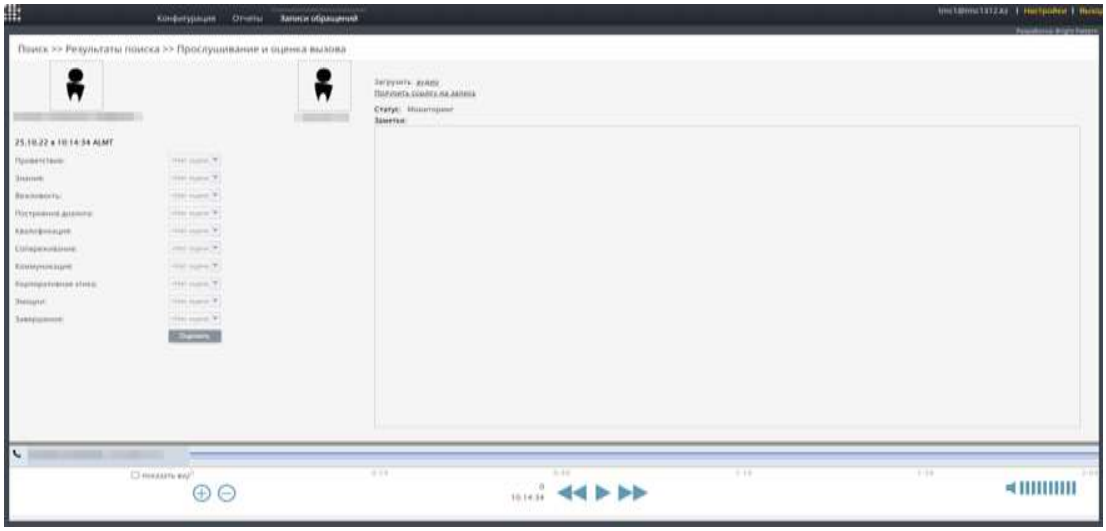


Рисунок. Прослушивание записи разговоров

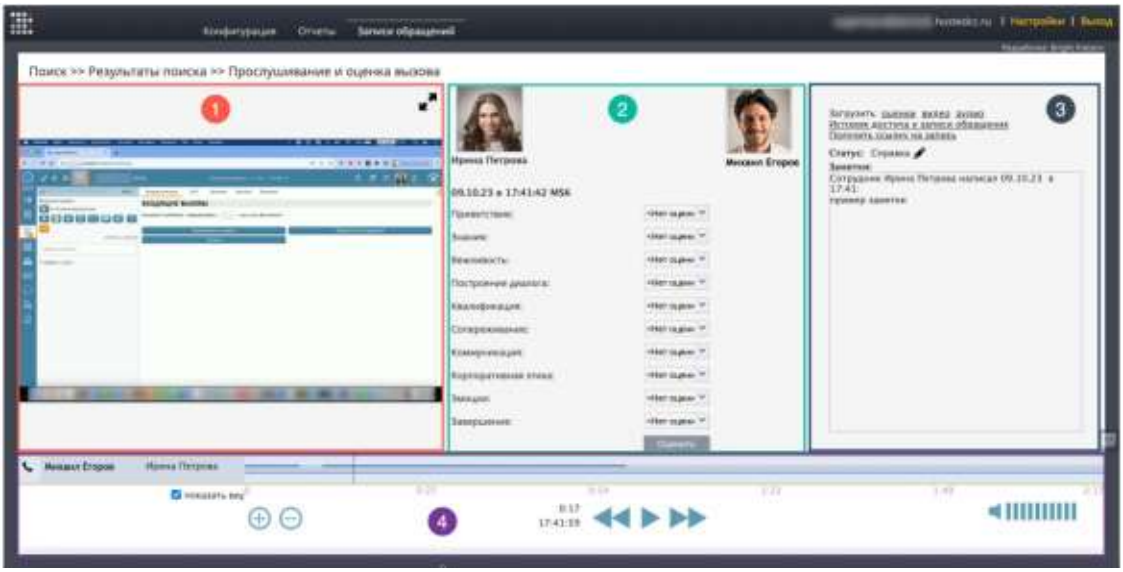


Рисунок. Просмотр записи экрана оператора (1), Область оценки качества работы (2), Область служебных действий (3), Область воспроизведения записи (4)

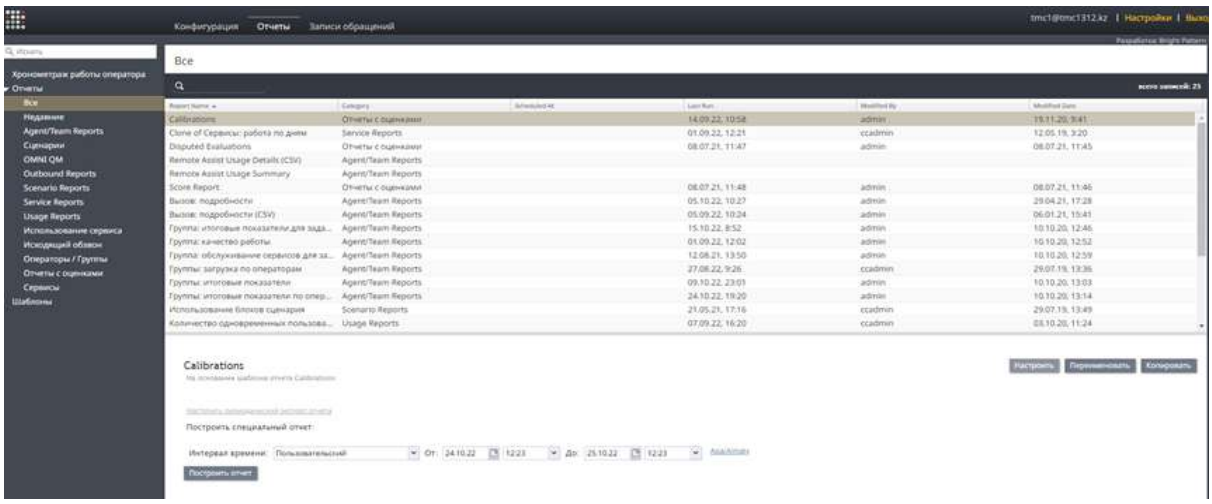


Рисунок. Просмотр исторических отчетов

редактирование настенной панели (Wallboard)

Рисунок. Редактирование дашбордов

создать и редактировать шаблоны быстрых ответов для операторов;

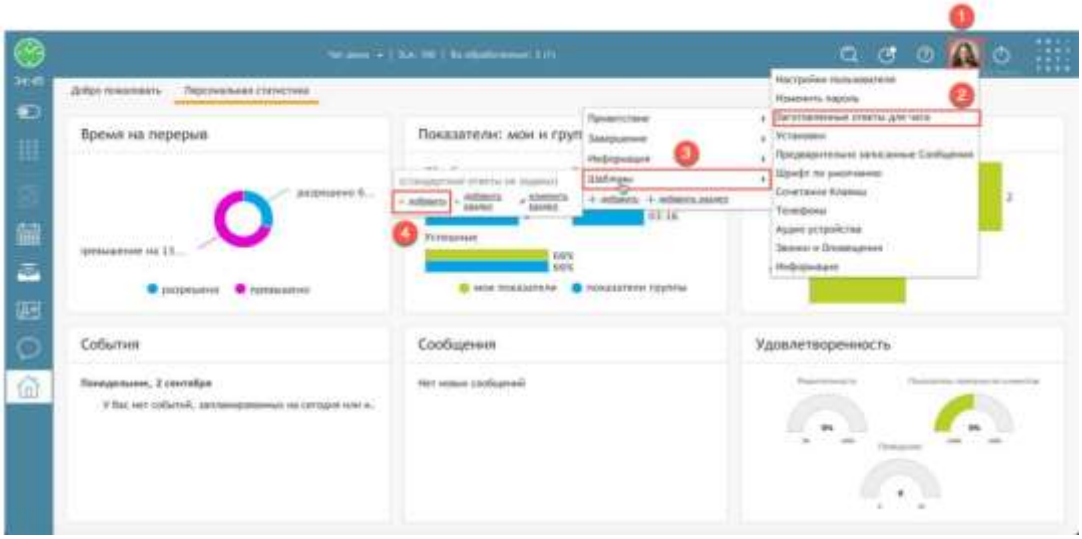


Рисунок. Настройки (1), заготовленные ответы для чата (2), добавить шаблон (3) добавить вложение/текст (4)

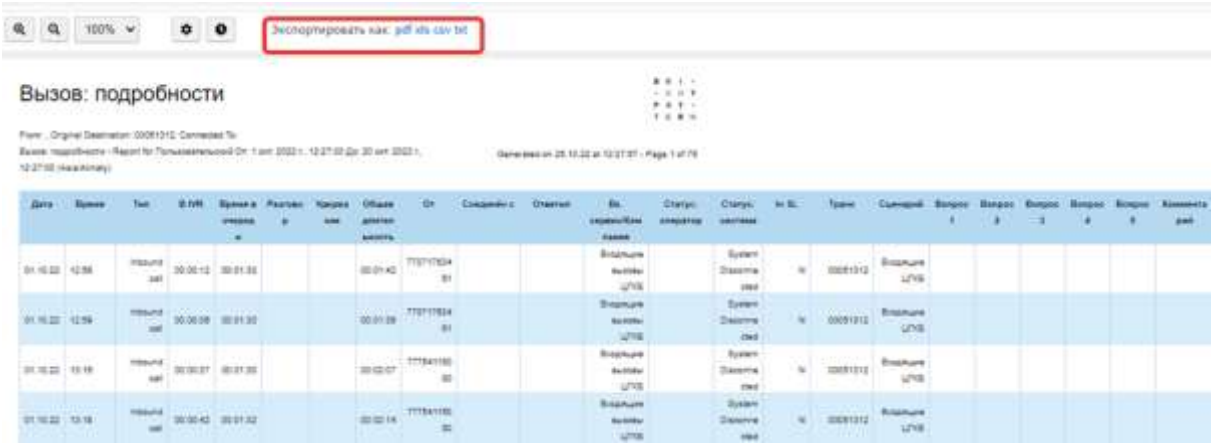


Рисунок. Скачивание отчетов по статистическим данным

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.

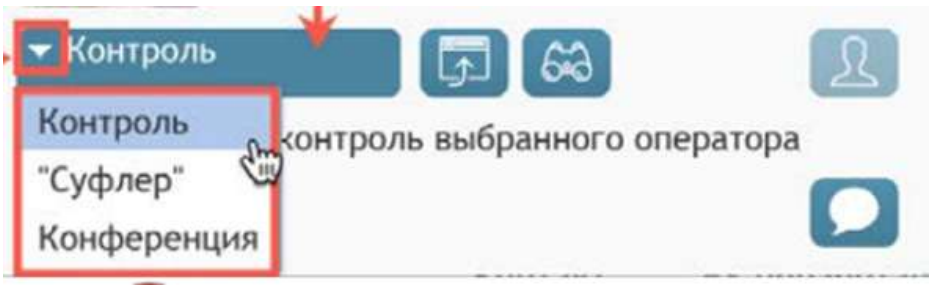


Рисунок. Контроль выбранного оператора

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.

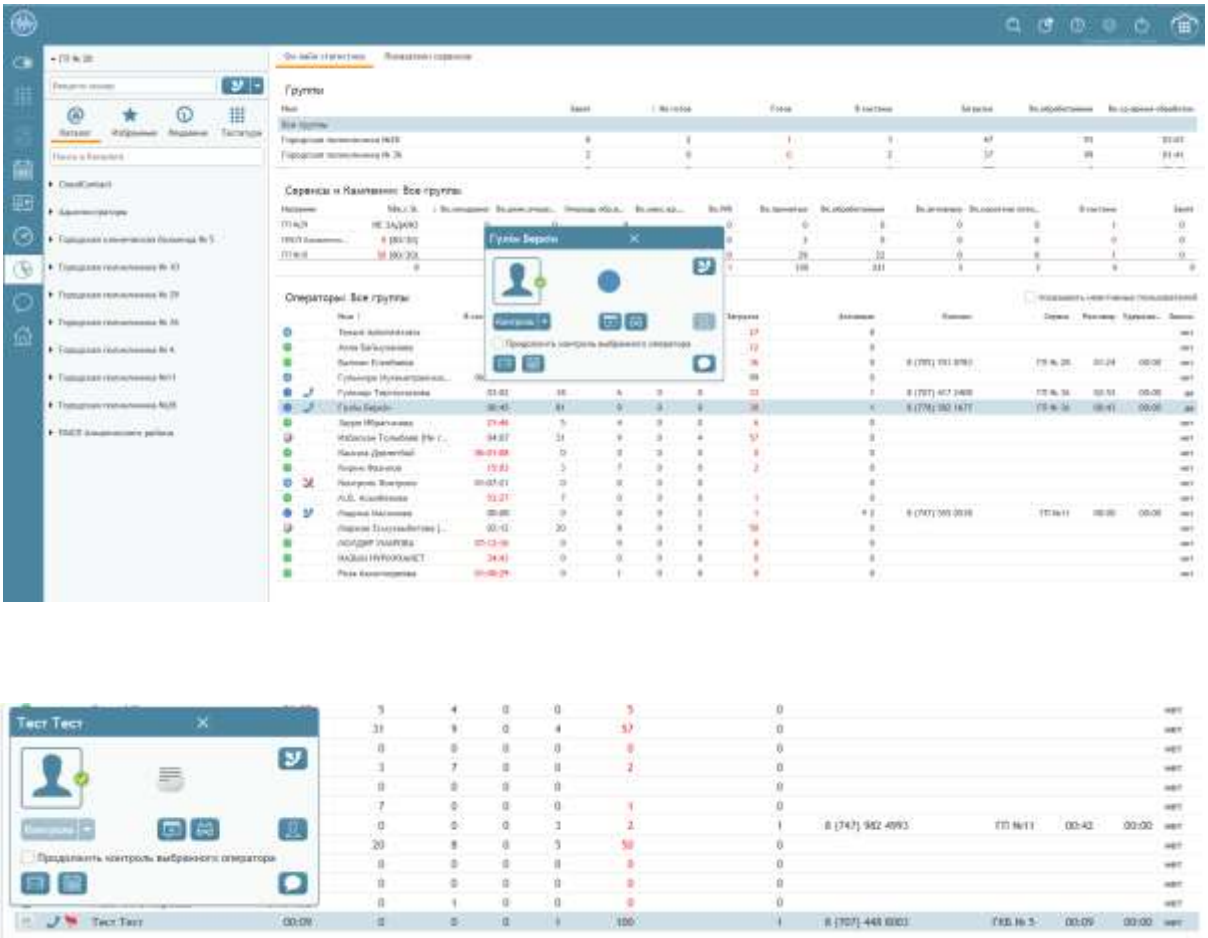


Рисунок. Индикатор запроса помощи

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).

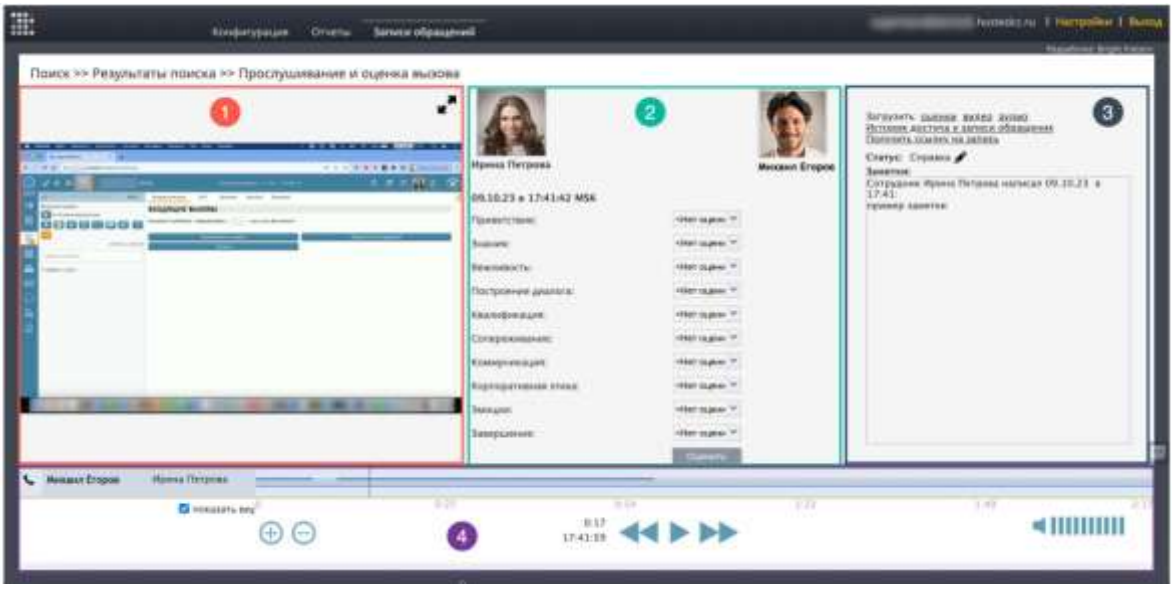


Рисунок. Просмотр записи экрана оператора (1), Область оценки качества работы (2), Область служебных действий (3), Область воспроизведения записи (4)

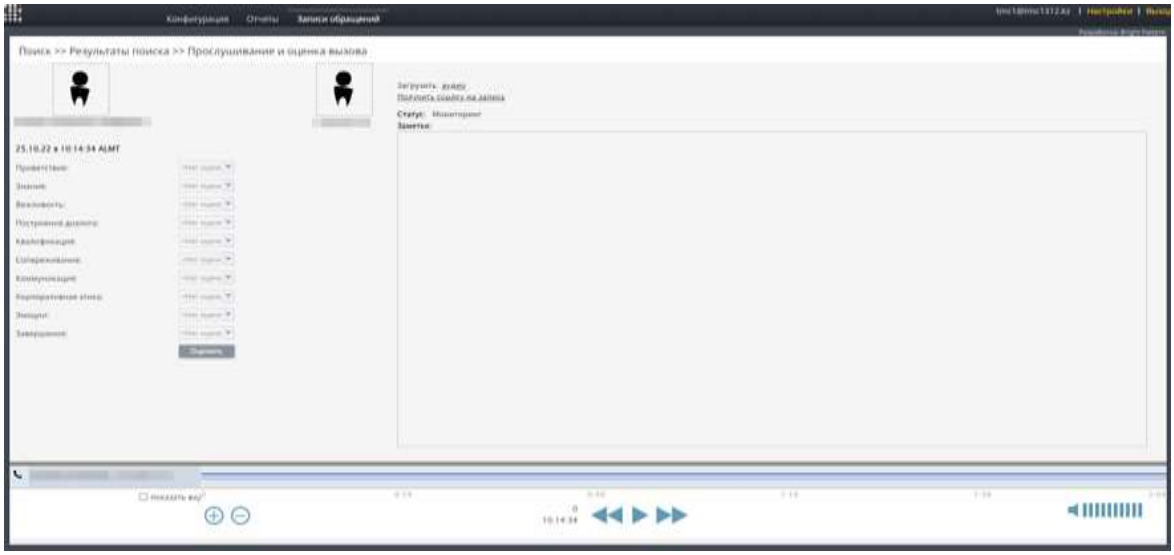


Рисунок. Прослушивание записи разговоров

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.

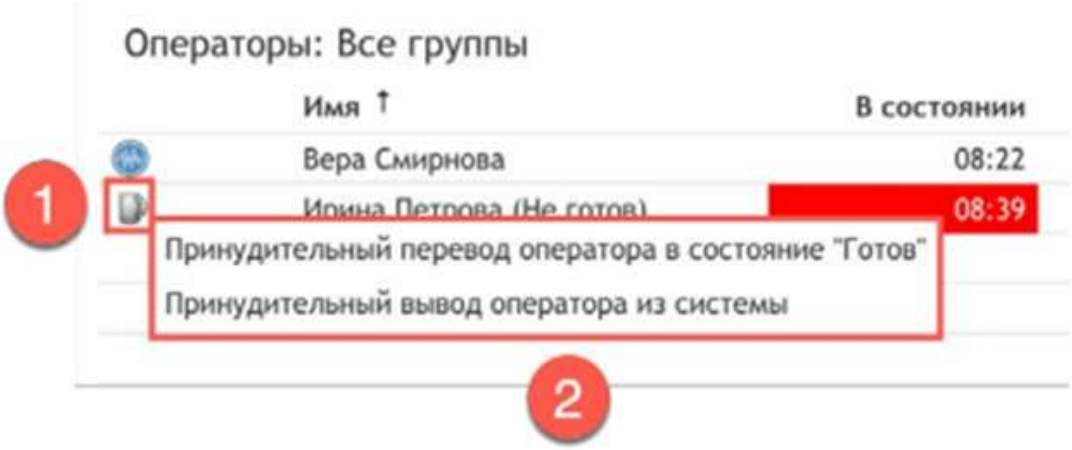


Рисунок. Принудительный перевод оператора в статус «Готов»/отключение от сервиса

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.

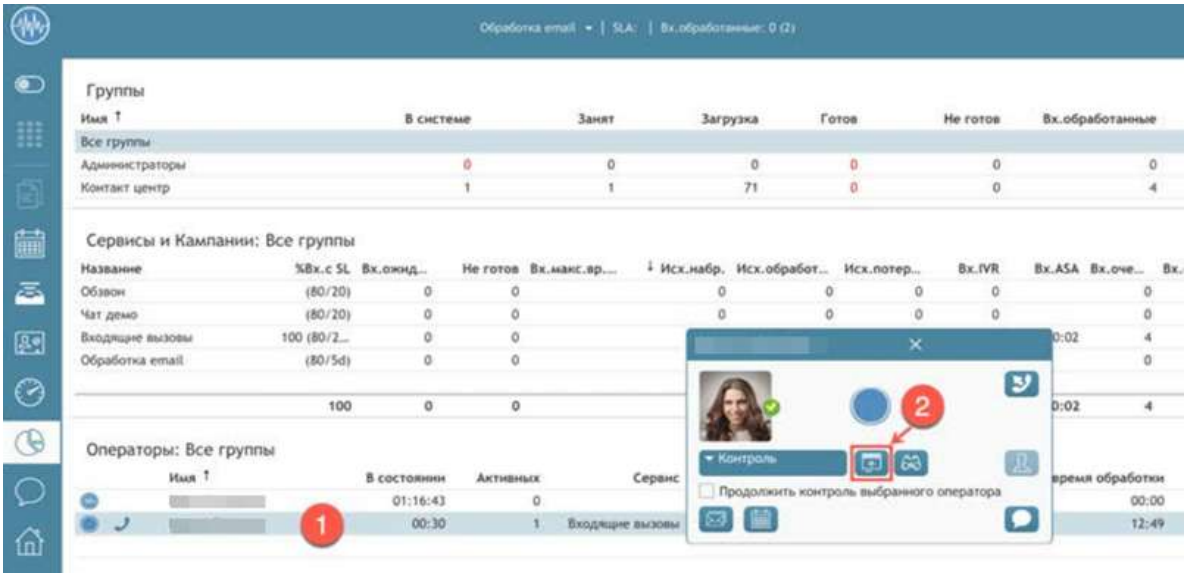


Рисунок. Просмотр онлайн экрана сотрудника

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.

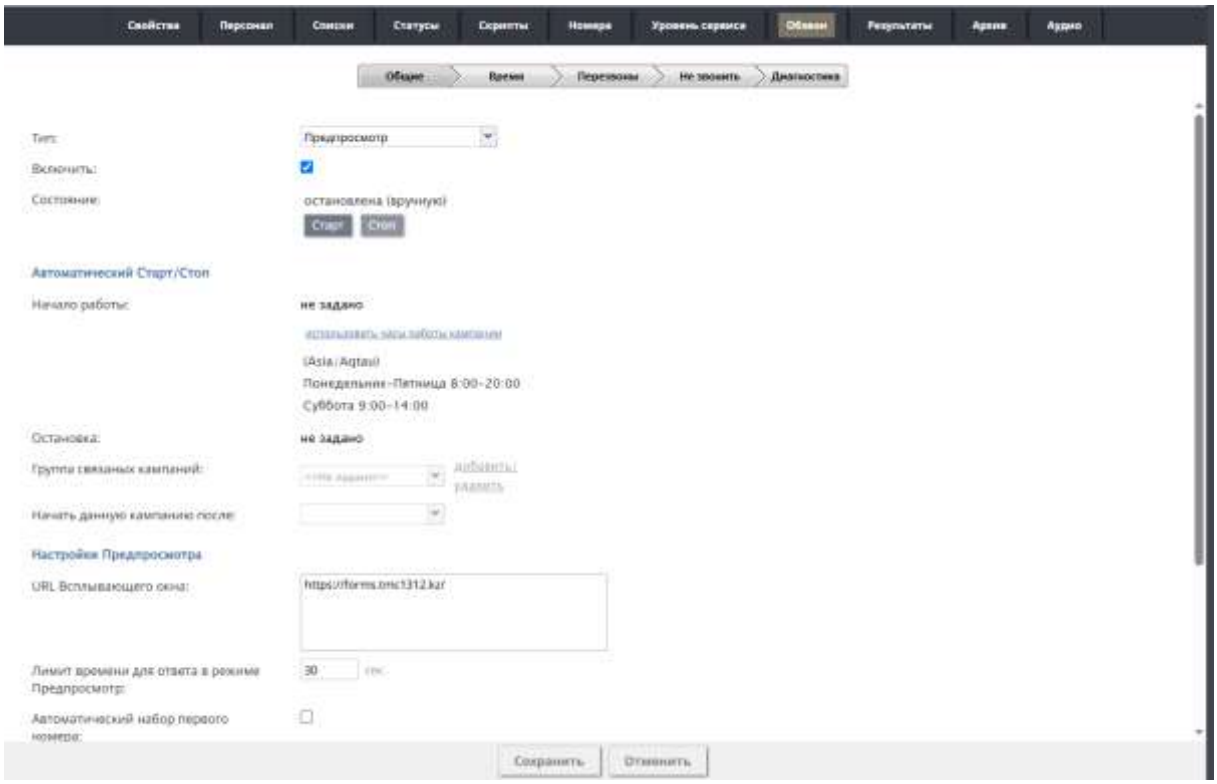


Рисунок. Контроль исходящего обзвона

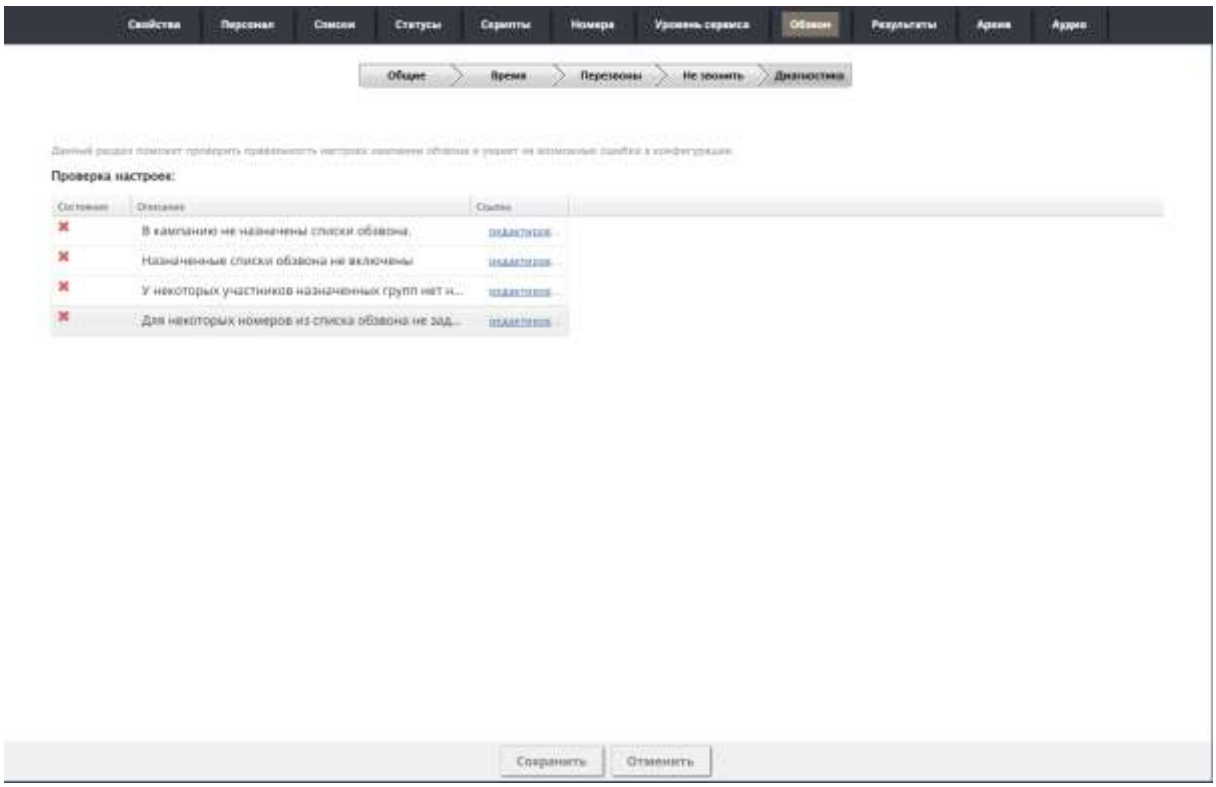


Рисунок. Просмотр статистики по спискам обзвона

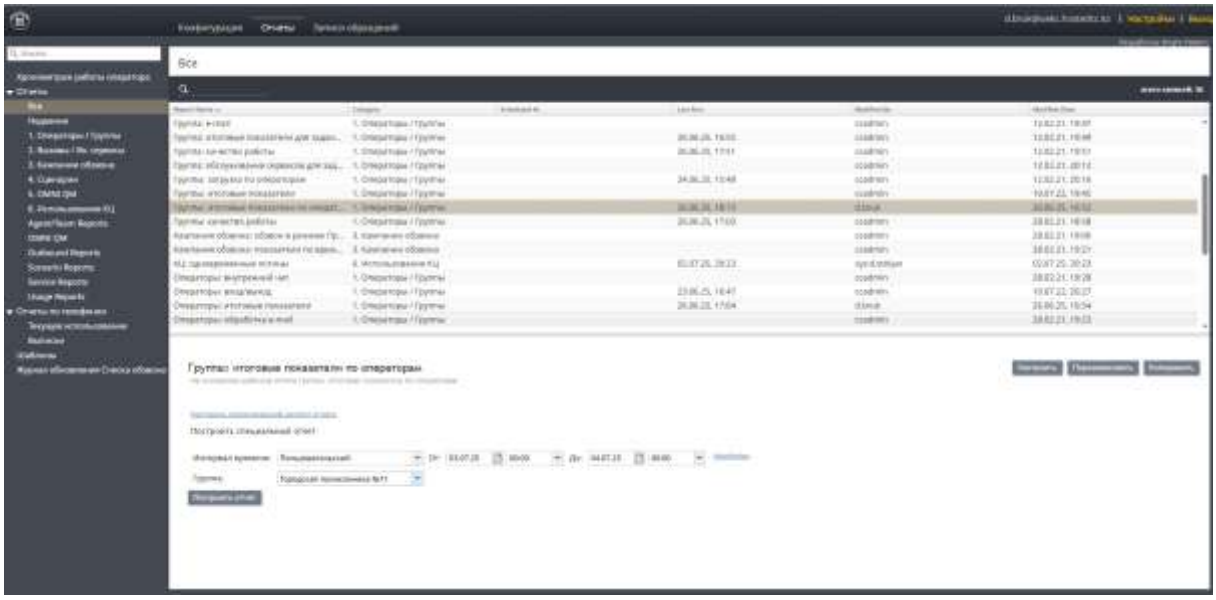


Рисунок. Просмотр статистики по группам операторов

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.

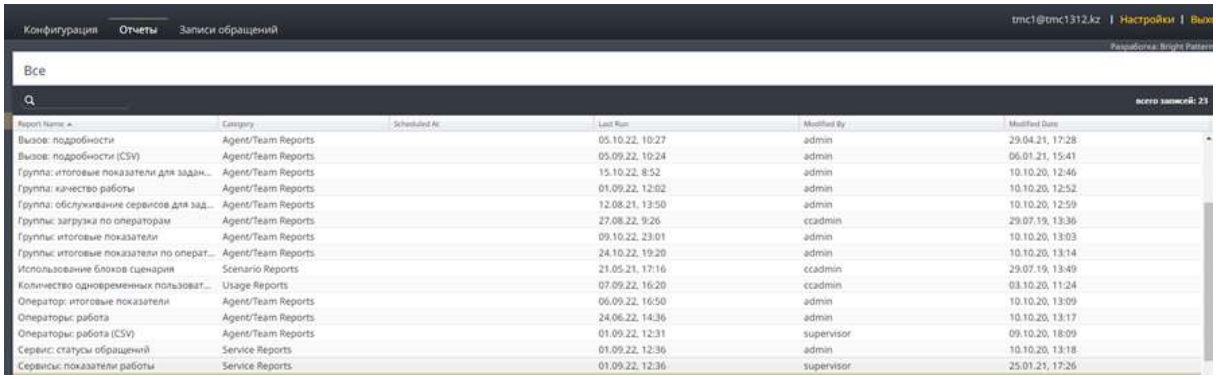


Рисунок. Просмотр онлайн статистик по операторам/сервисам

Старший врач может самостоятельно управлять настройками отображения онлайн статистик: удалять, добавлять и менять порядок расположения.

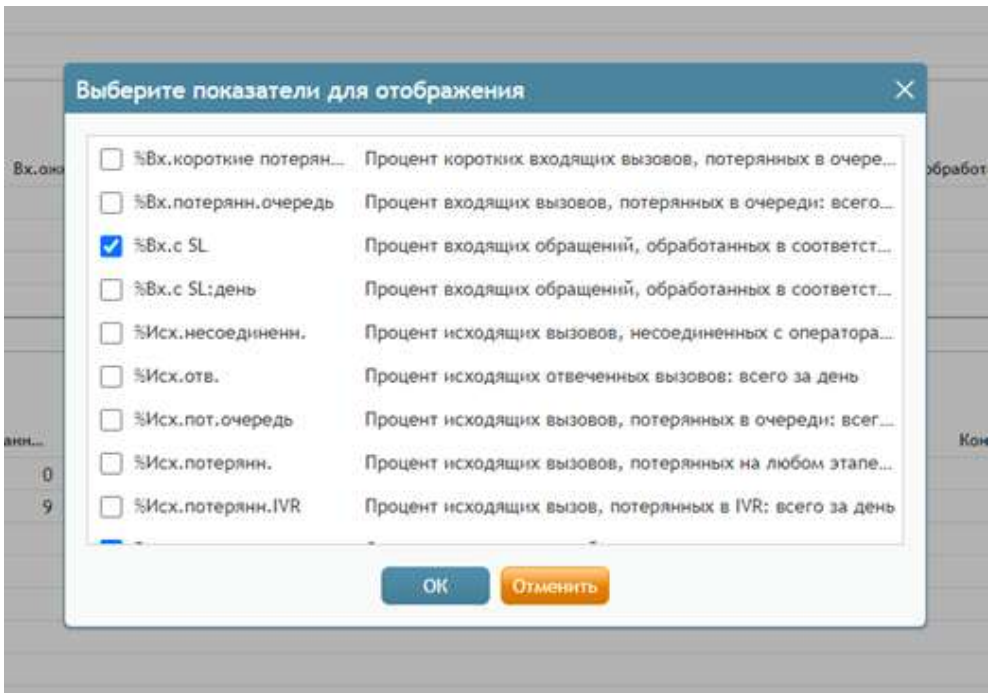


Рисунок. Настройка отображения онлайн статистик

Старший врач может задавать пороговые значения для параметров, связанных с сервисом, кампанией или оператором. При достижении данного значения на рабочем месте выводится соответствующее уведомление

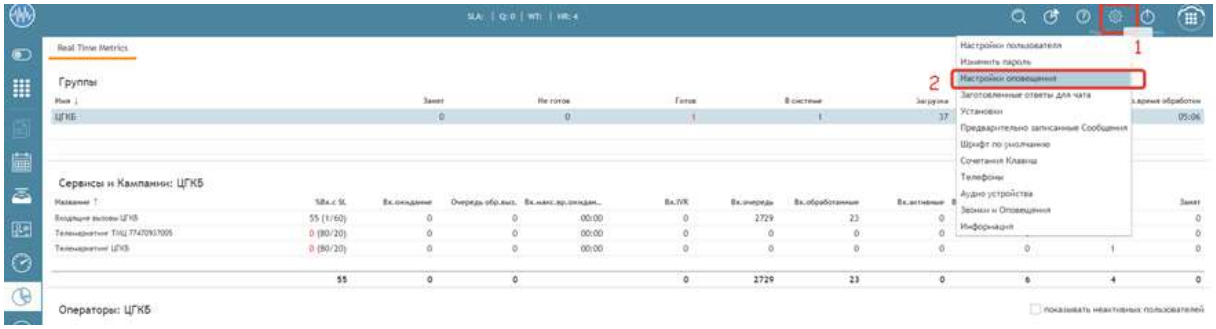


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

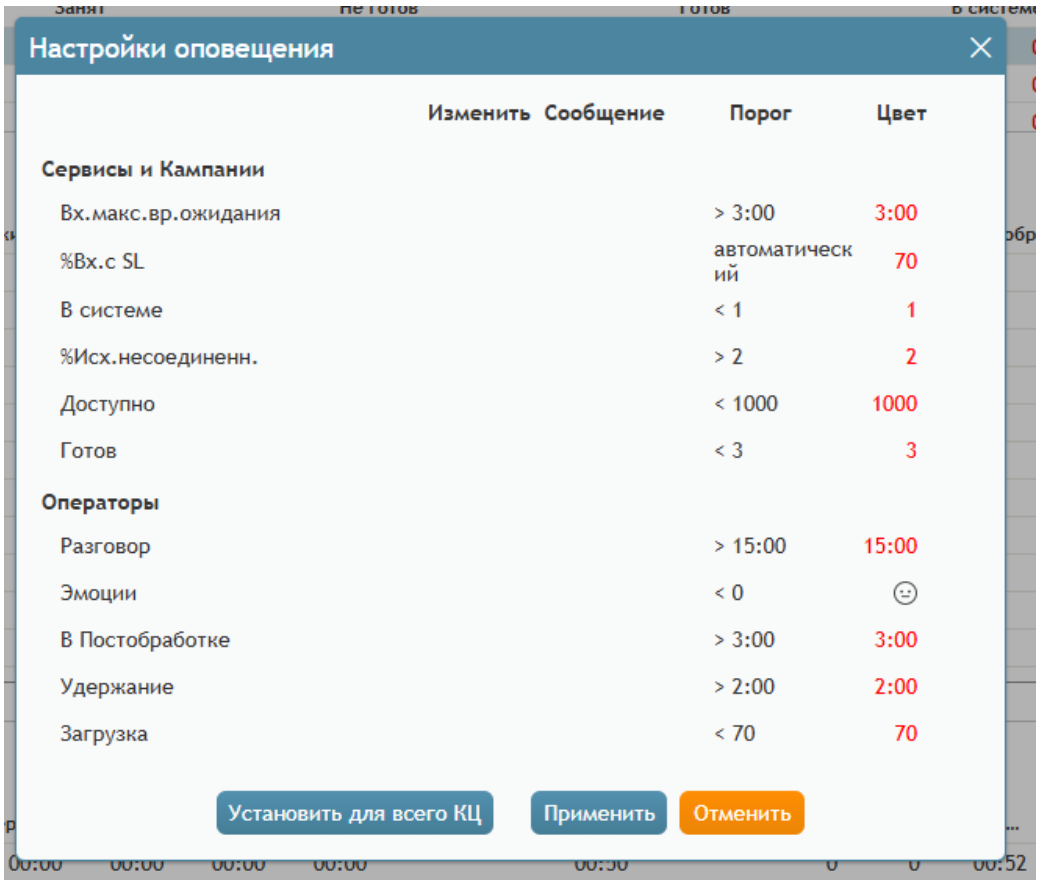


Рисунок. Установка пороговых значений онлайн статистик

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.

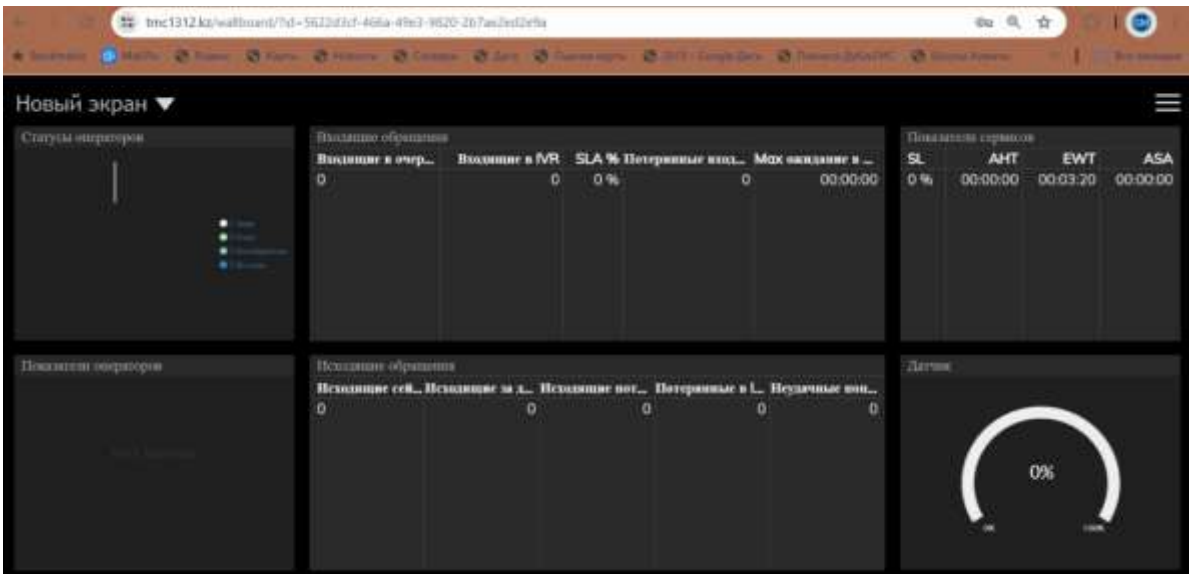


Рисунок. Дашборд

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.

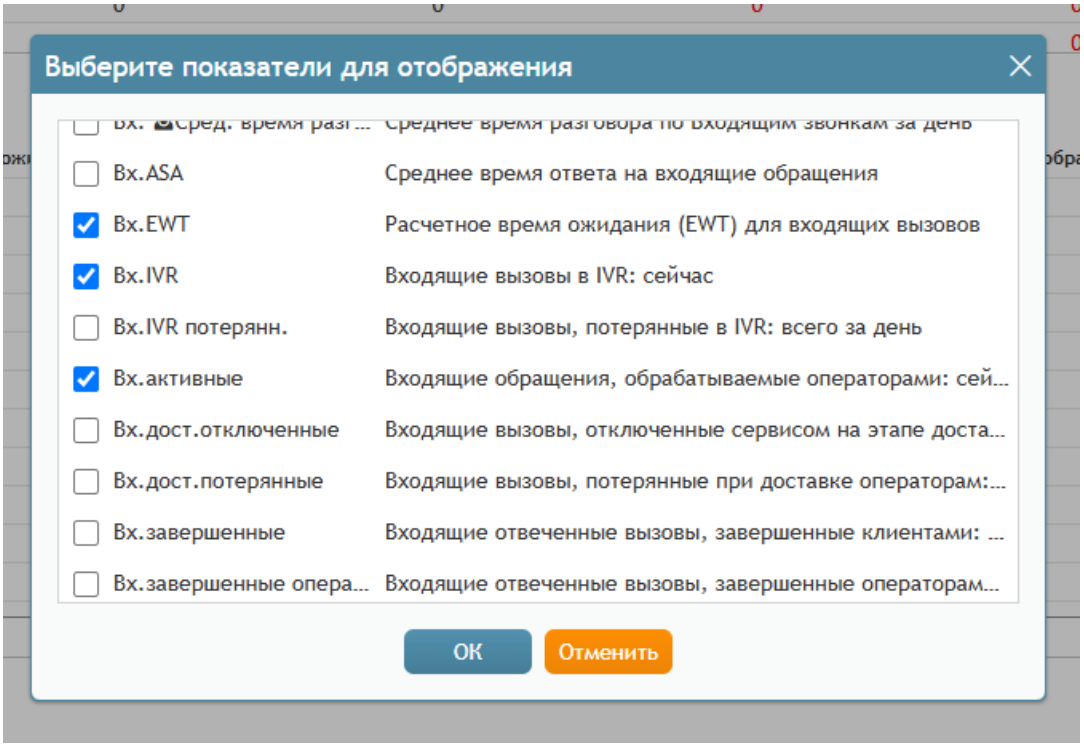


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

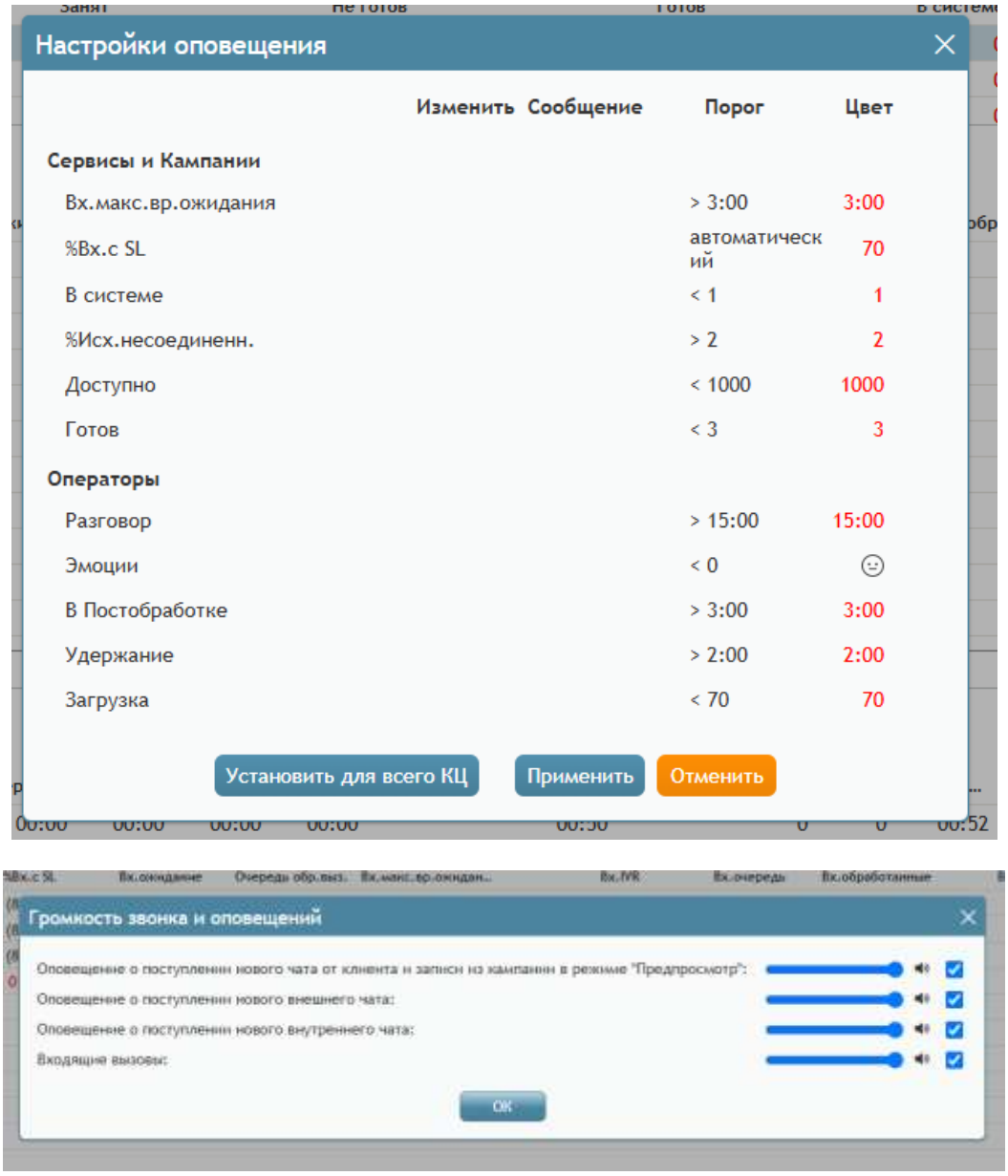


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

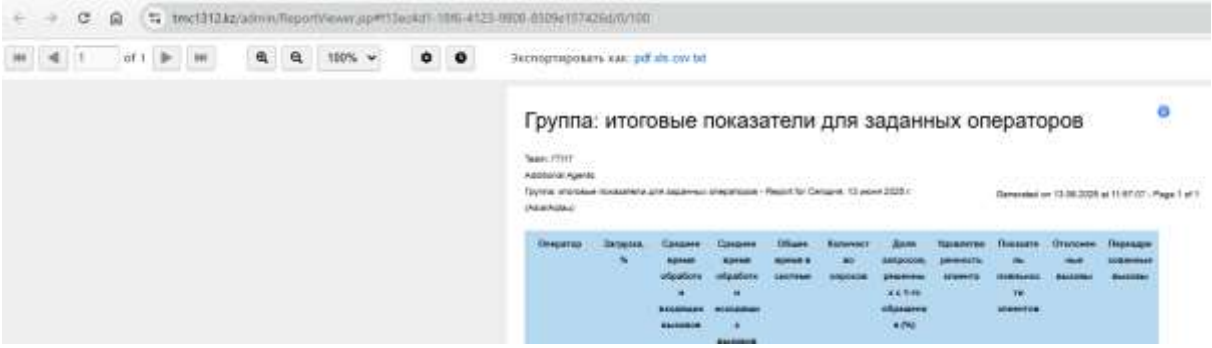


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

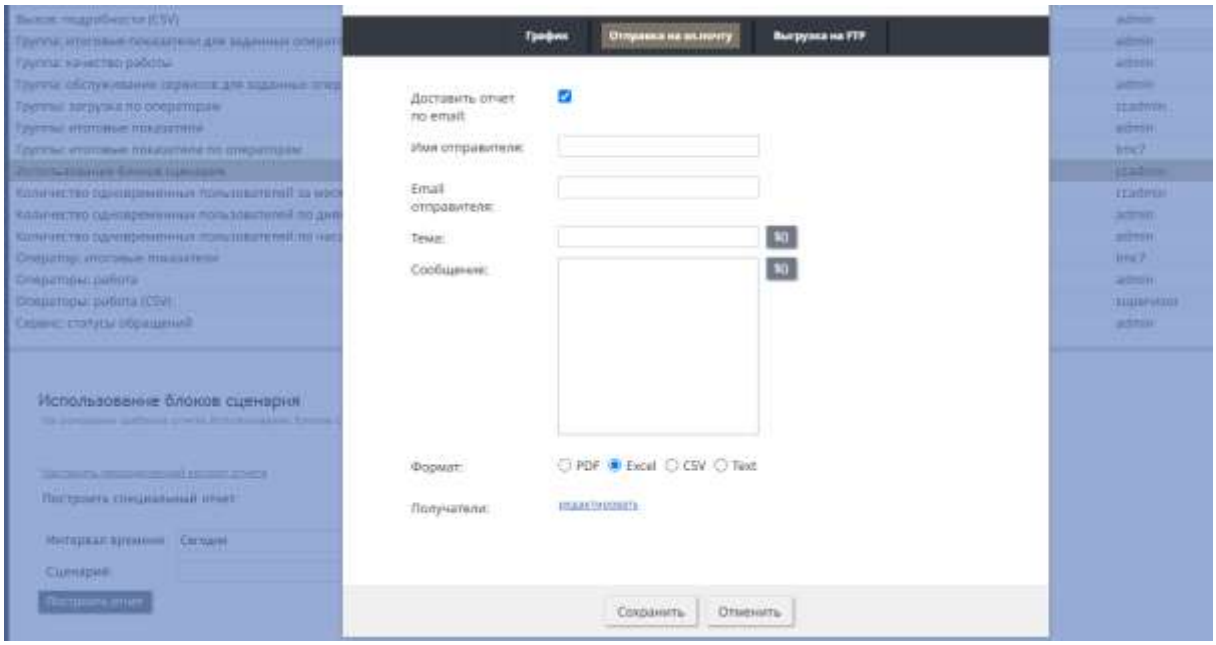


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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).

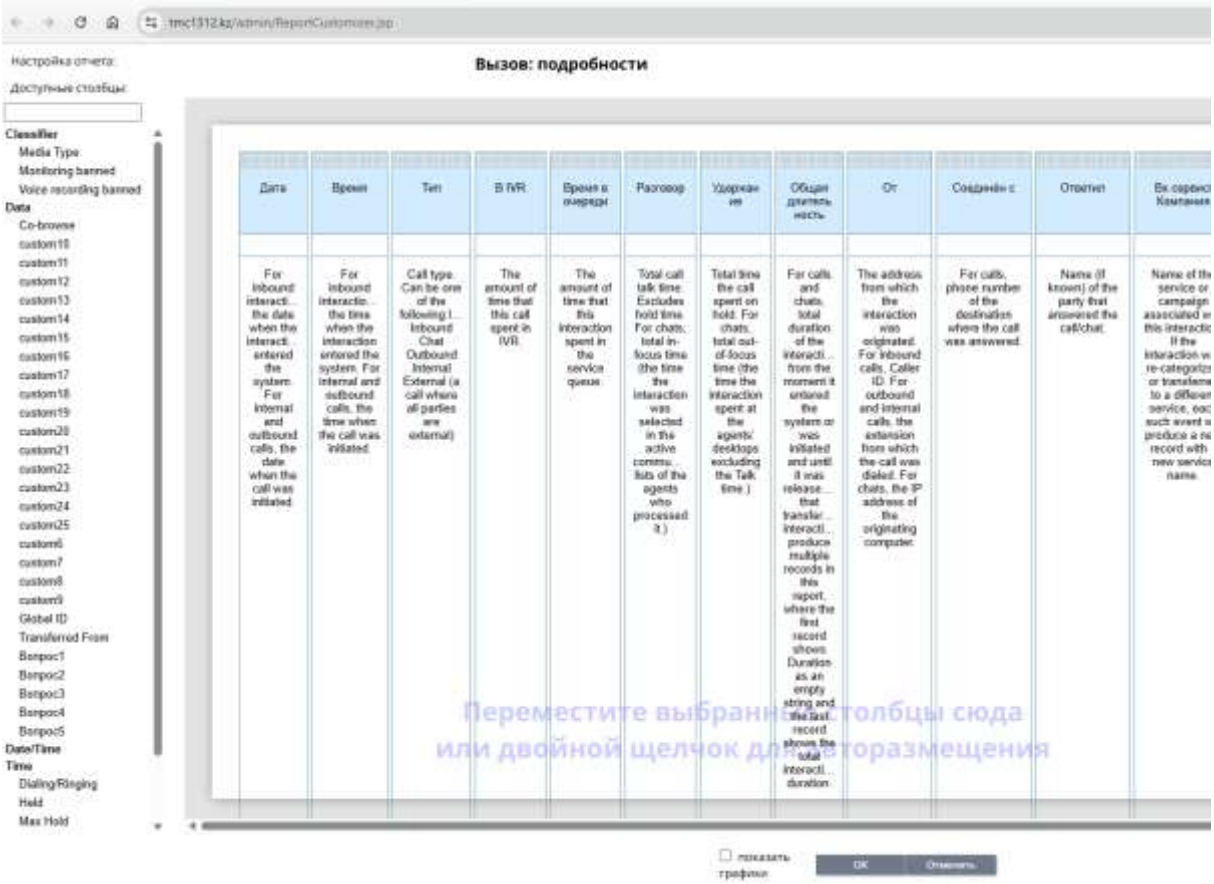


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

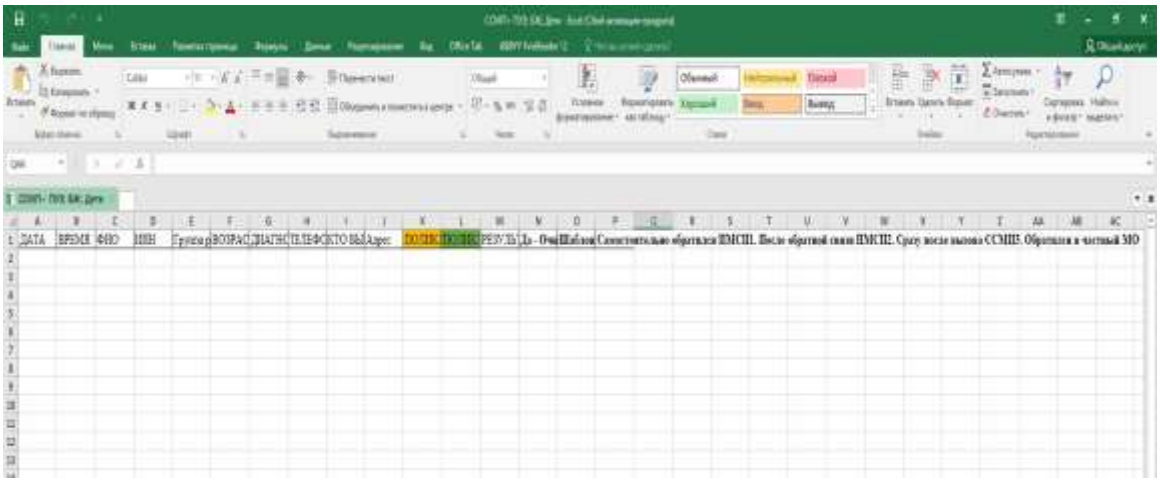
− Контроль качества: Среднее по вопросам. Отчет содержит средний балл по области и средний балл за каждый вопрос оценки.

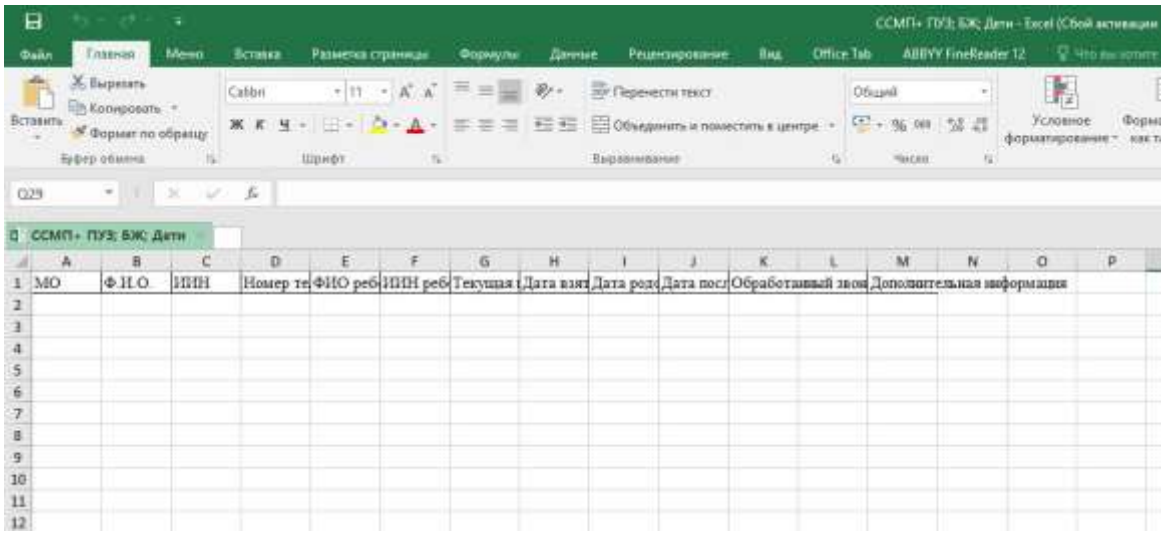
Доработки функционала системы

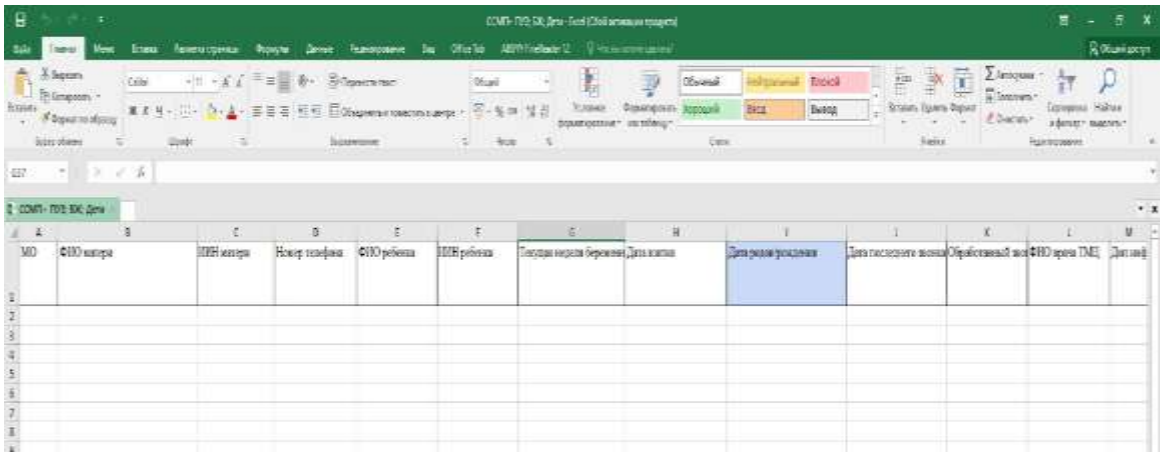
В августе 2025 года Исполнителем были выполнены доработки функционала системы, направленные на расширение возможностей обзвонов и аналитики:

1. **Доработка Excel-шаблона для загрузки списков обзвона**
   - актуализирован и структурирован шаблон;
   - добавлены обязательные поля;

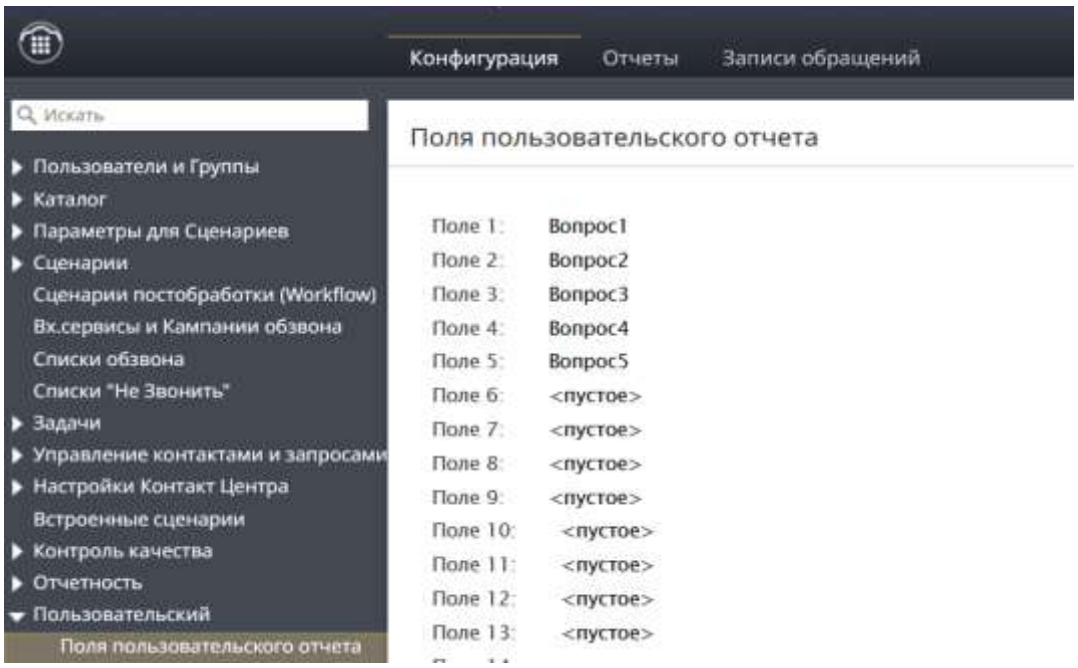
- обеспечена возможность дальнейшего расширения.



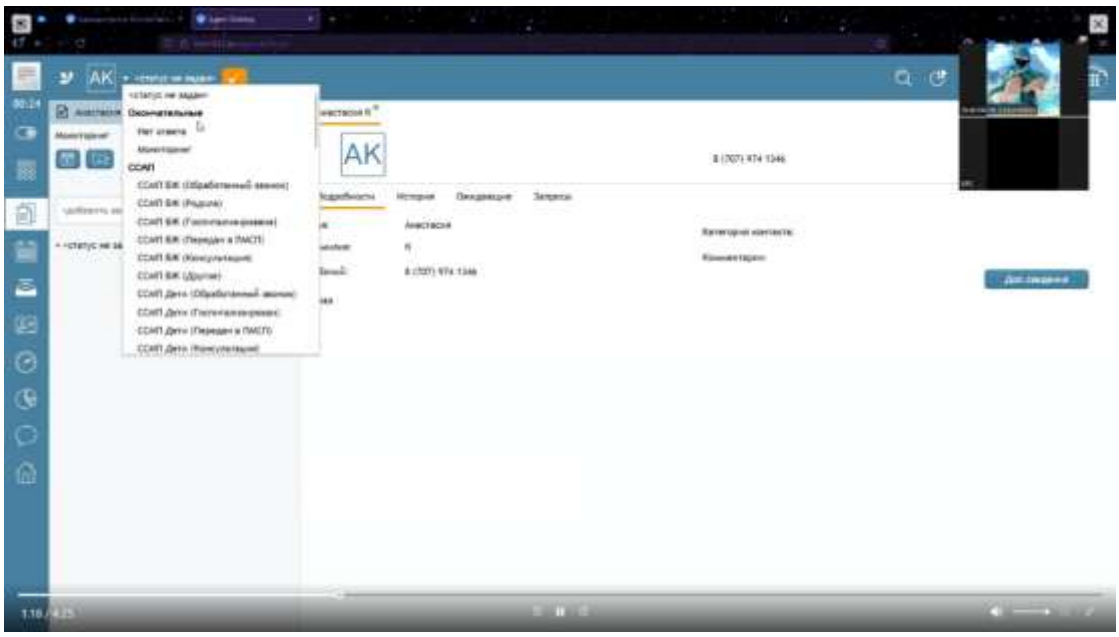




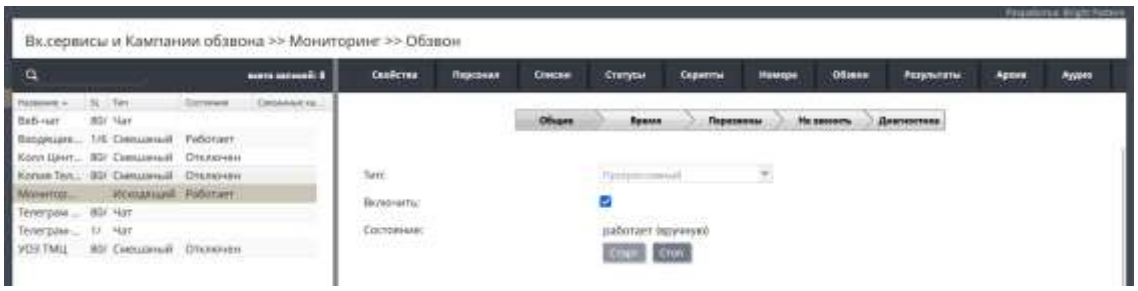
2. **Добавление пользовательских полей в отчётность**
   - расширен пользовательский отчёт;
   - новые параметры предназначены для аналитики по спискам обзвона;
   - подготовлена основа для детализированной отчетности.



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.

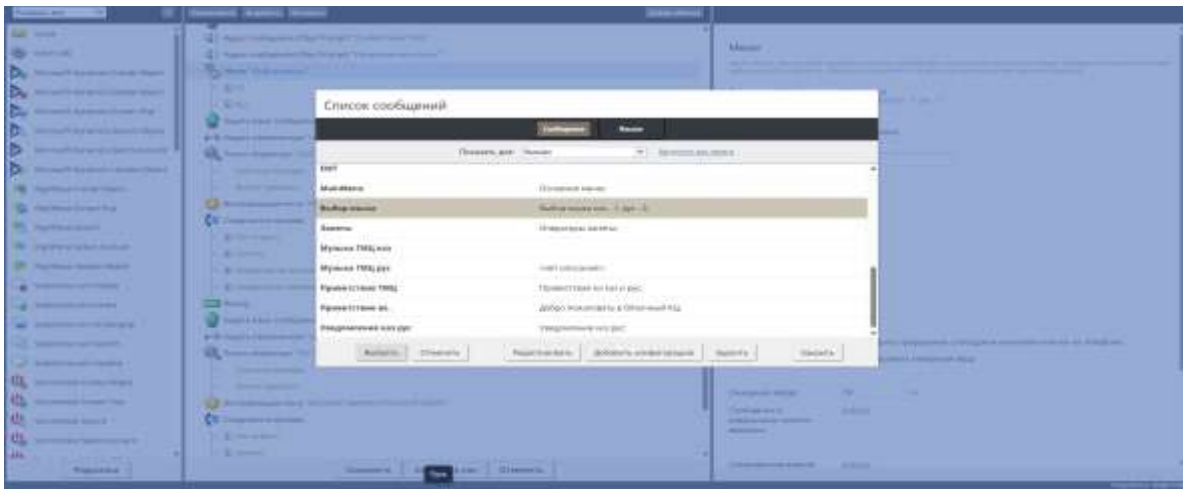


Рисунок. Интерфейс настройки Интерактивного голосового меню (IVR)

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.

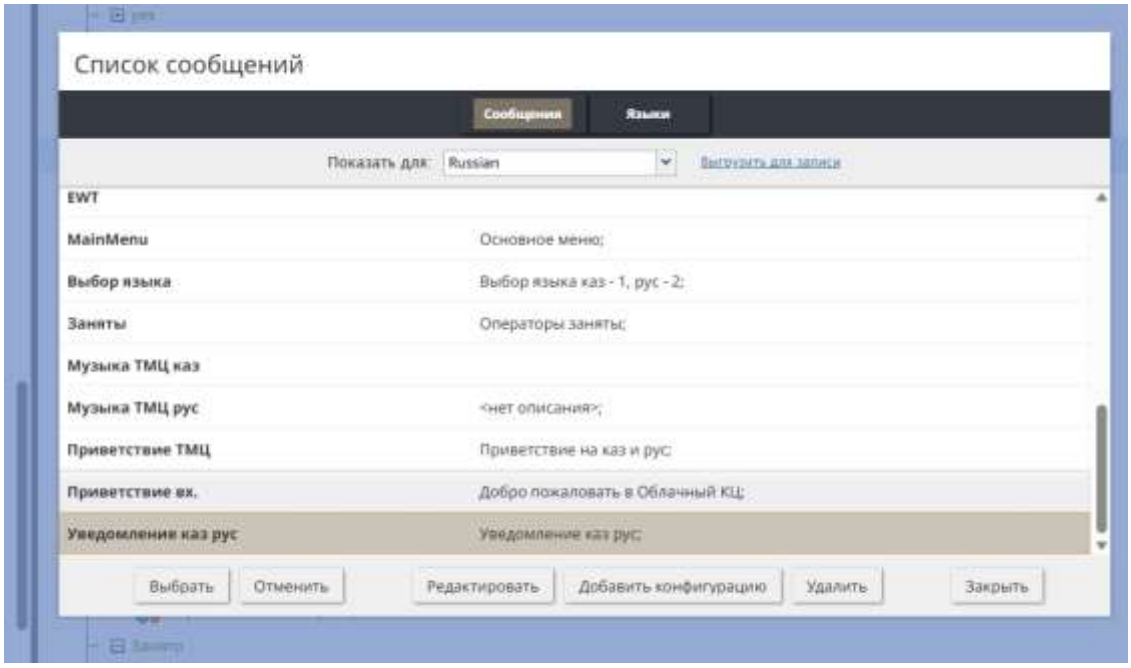


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

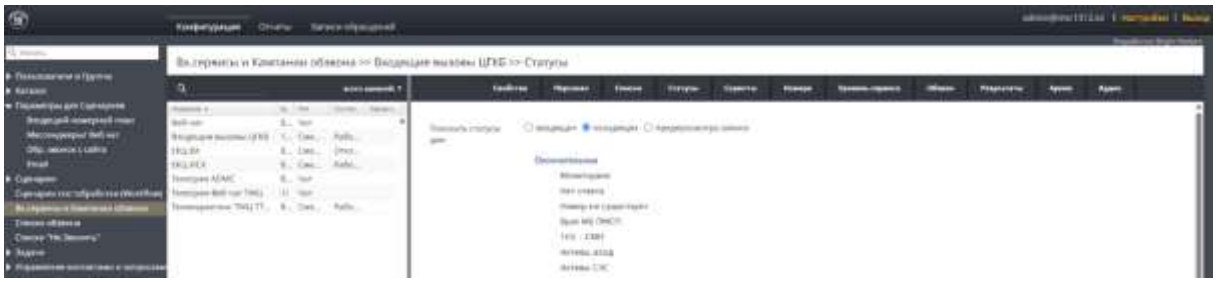


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

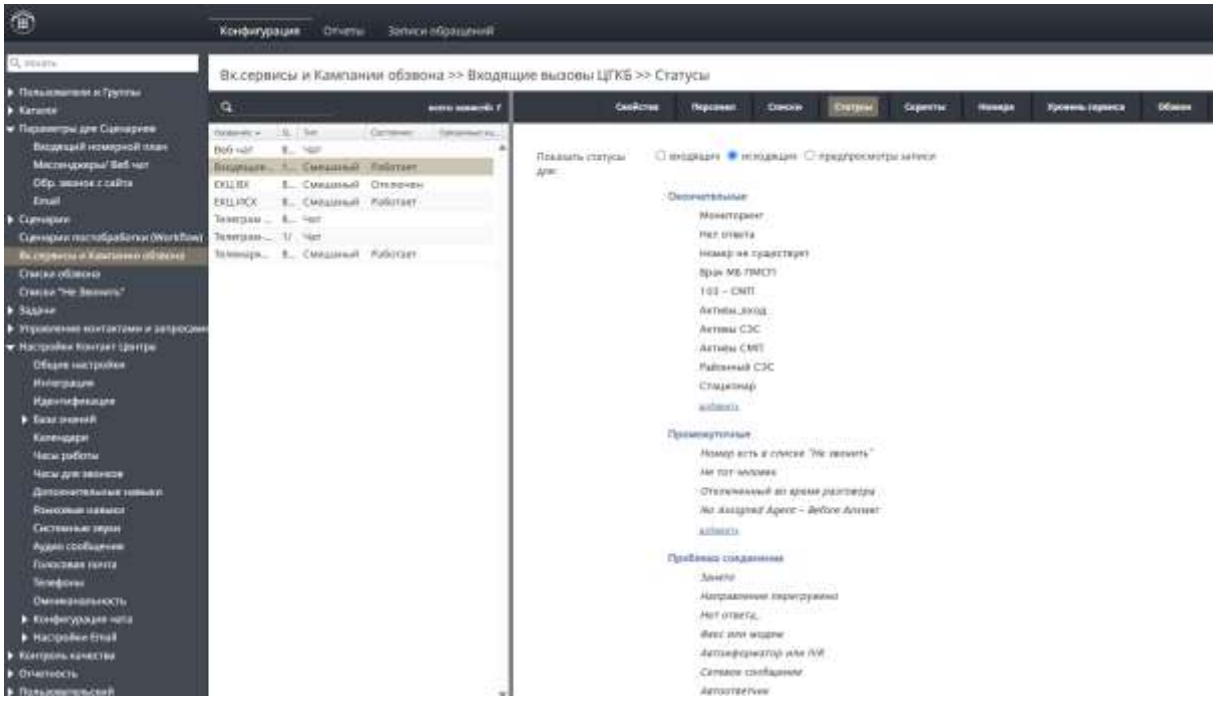


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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);

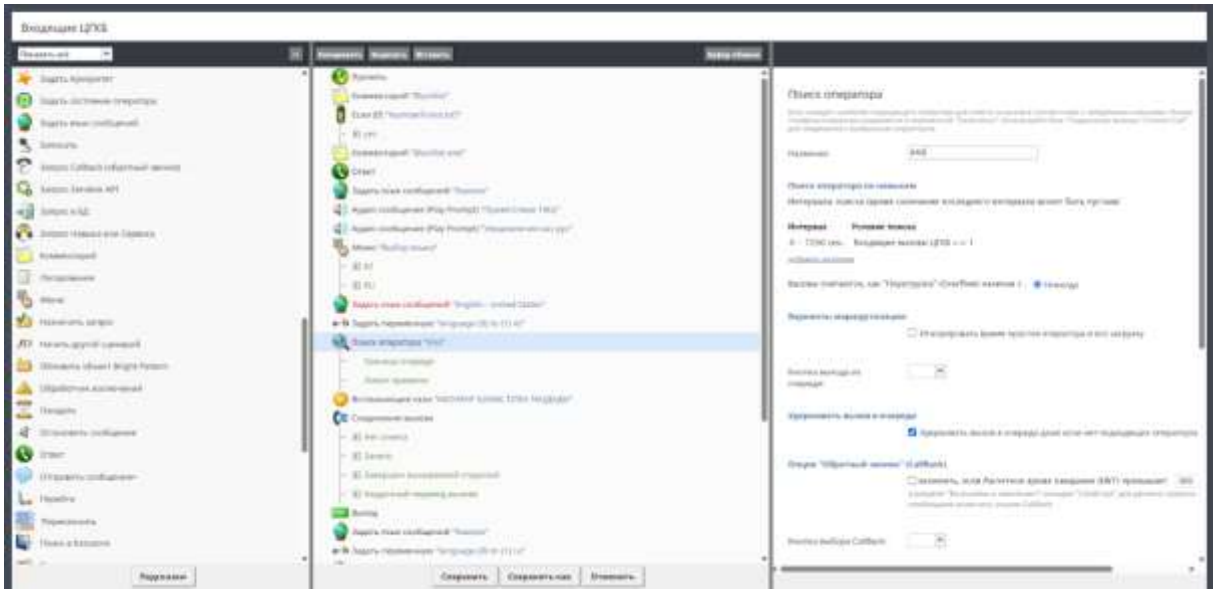


Рисунок. Конструктор сценариев IVR

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).

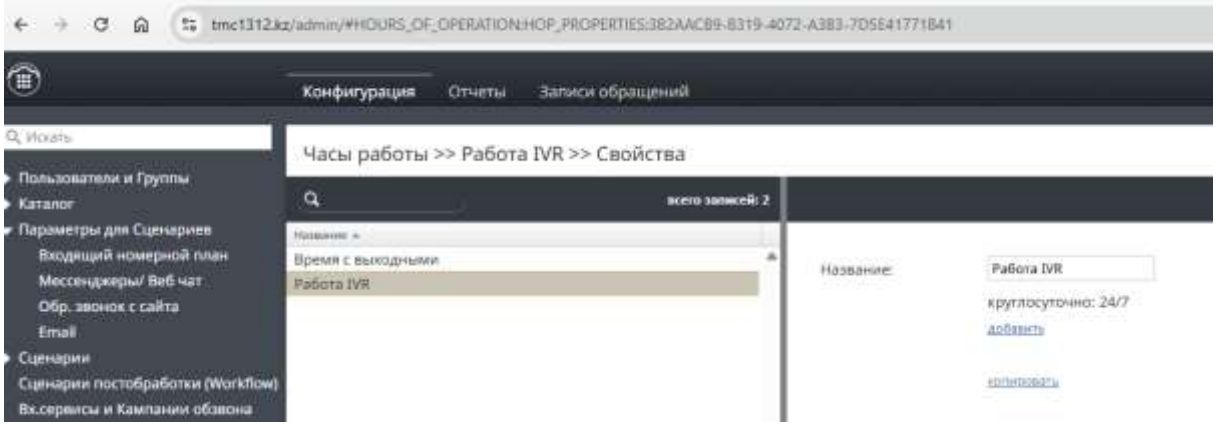


Рисунок. Интерфейс панели администрирования

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.

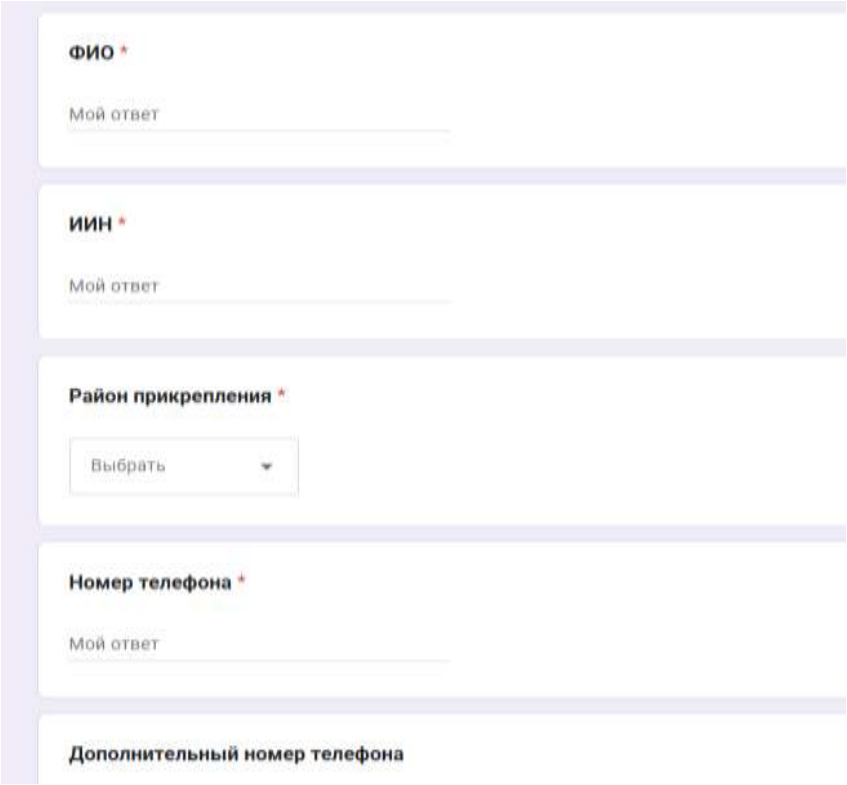


Рисунок. Интерфейс анкетных данных пациента

2. Идентификация медицинской сестры:

- Указание ФИО медицинской сестры, ответственной за проведение мониторинга;
- Сохранение контактной информации, что позволяет пациенту или другим специалистам уточнить детали мониторинга.

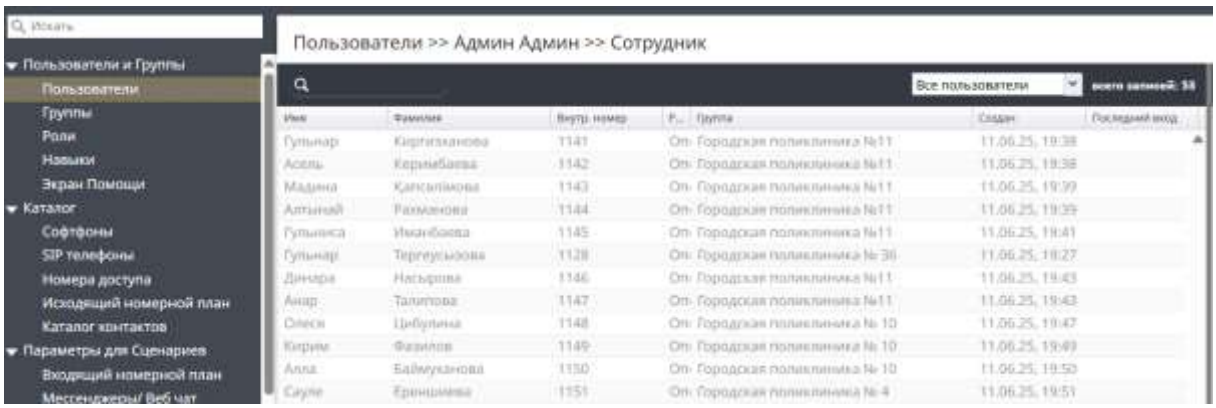


Рисунок. Идентификация медсестры: ФИО, контакты

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.

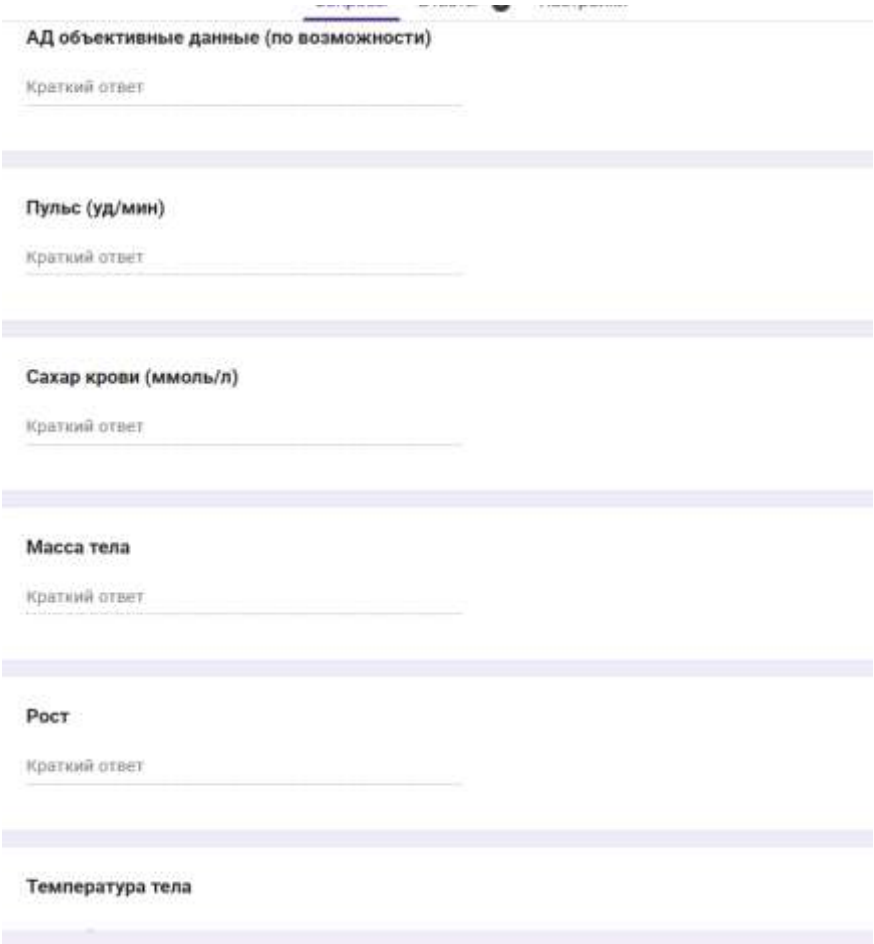


Рисунок. Интерфейс мониторинга показателей здоровья

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.

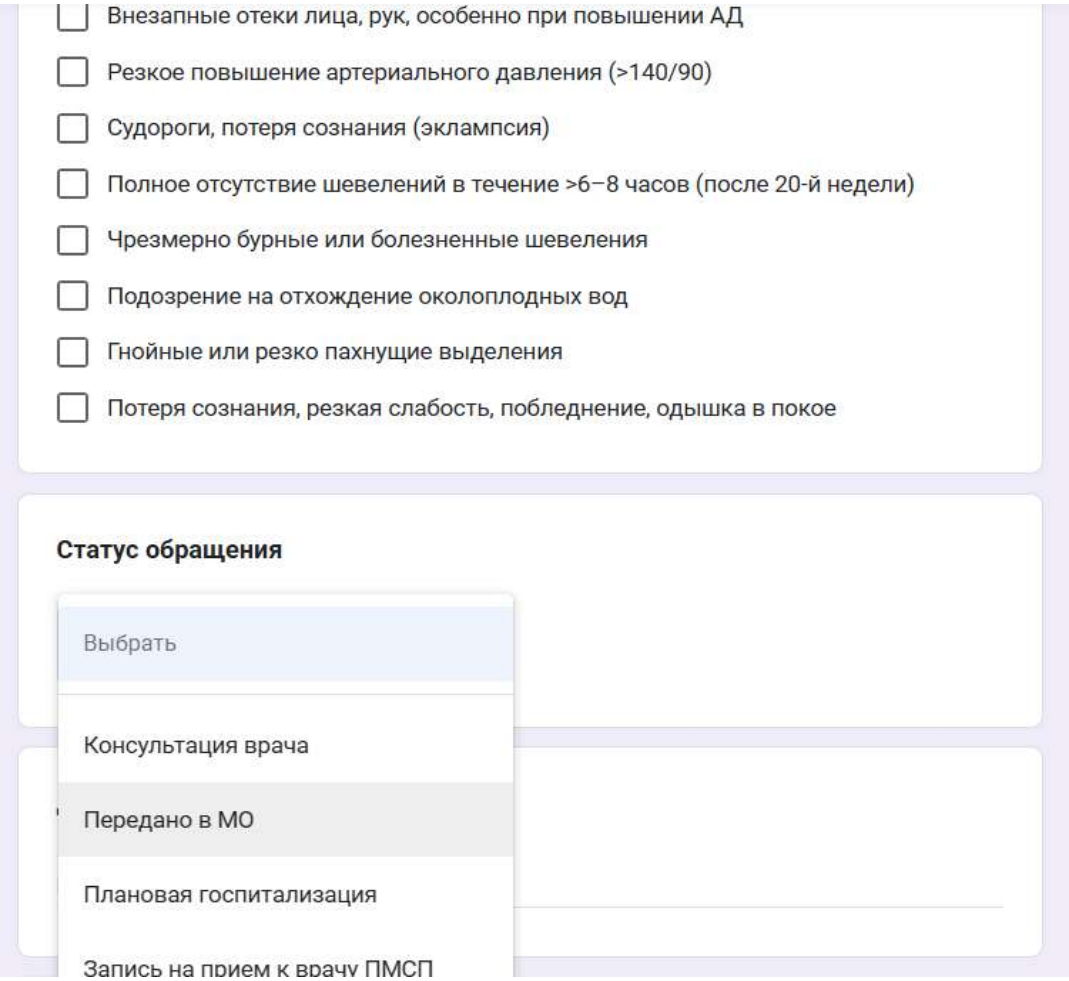


Рисунок. Интерфейс мониторинга показателей здоровья

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.

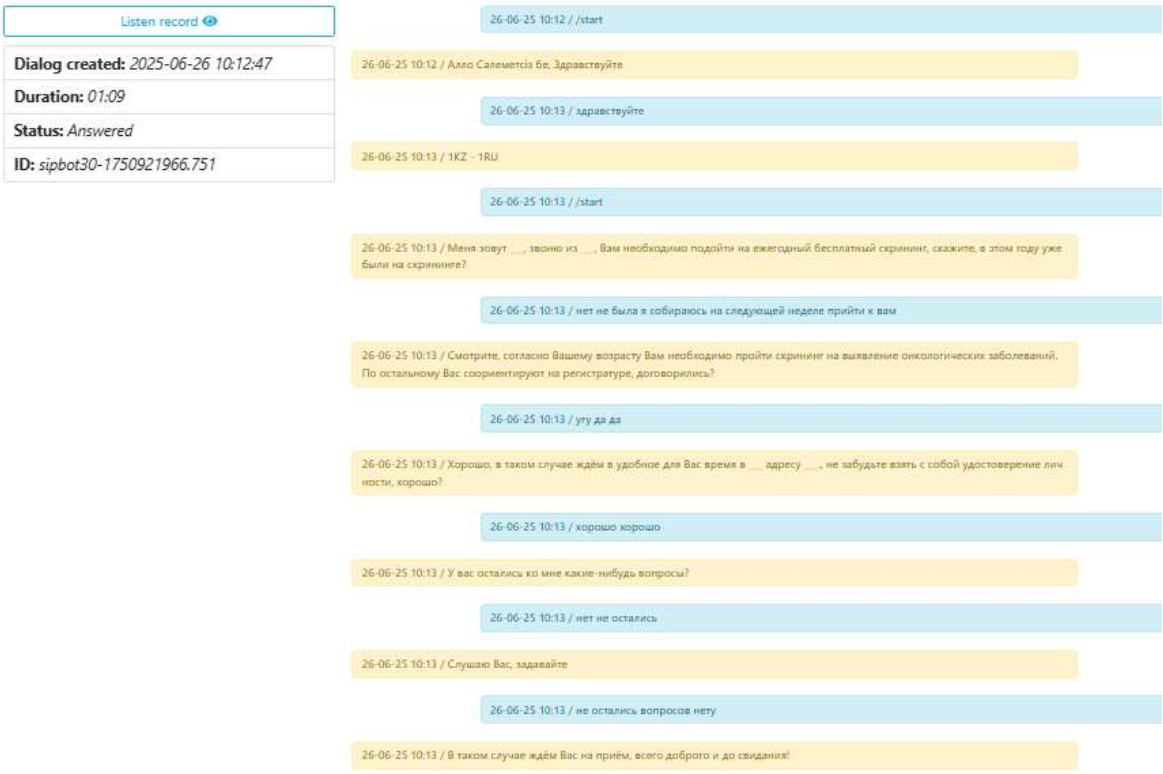


Рисунок. Настроенный сценарий

В подсистеме реализована омниканальность с возможностью маршрутизации с настройкой распределения по каналам с учетом приоритетов и в случае необходимости перевода диалога в регистратуру.

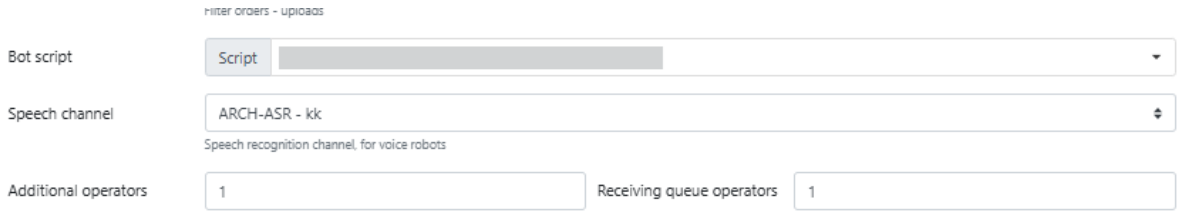


Рисунок. Настройка каналов, 1 оператор = 5 каналам, в зависимости от нагрузки на робота, мы увеличиваем внутри него количество операторов, что по сути является настройкой приоритетов

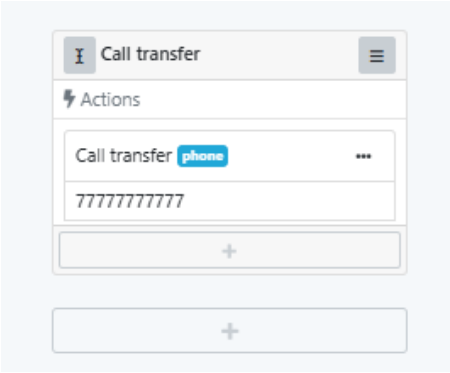


Рисунок. Распределение и перевод диалога

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.

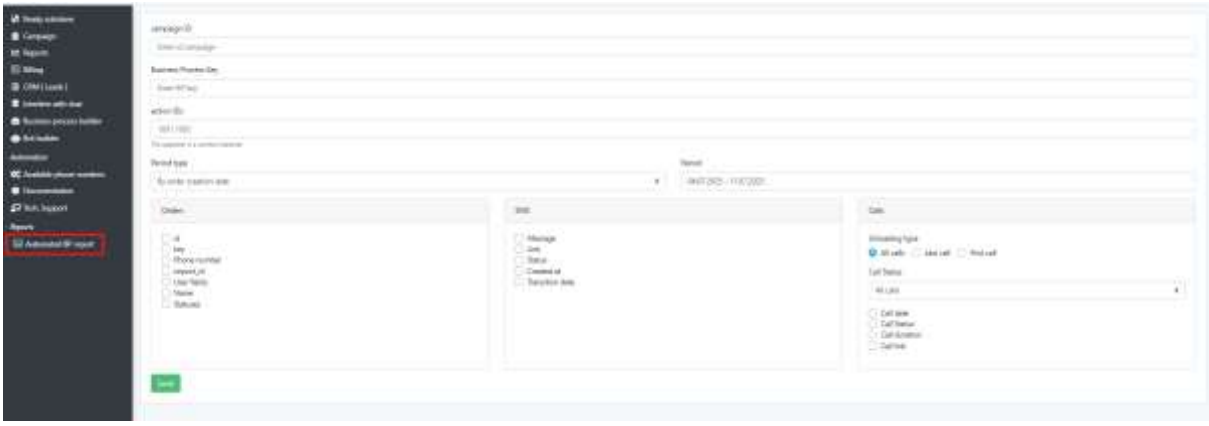


Рисунок. Формирование списка пациентов

Вход в клиентскую часть ответственным сотрудником Заказчика осуществляется через специальную страницу входа, которая расположена на выделенном Исполнителем доменном имени.

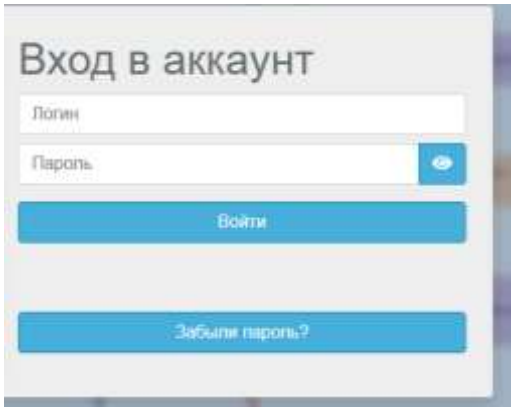
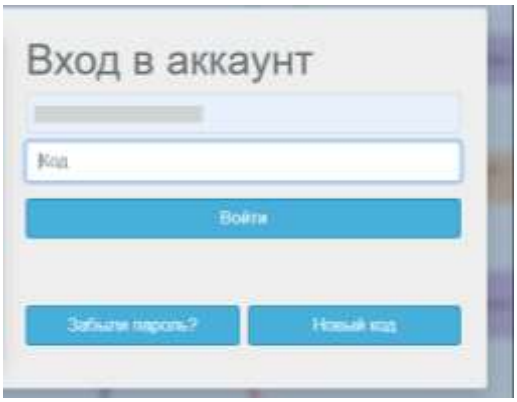


Рисунок. Страница входа в клиентскую часть

Для входа у ответственного сотрудника имеется логин, аккаунт привязан к Telegram. Реализована двухфакторная аутентификация, в Telegram присылается одноразовый код.



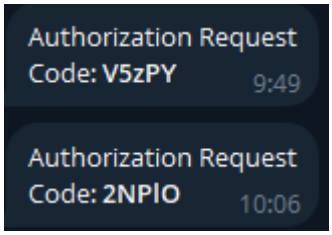
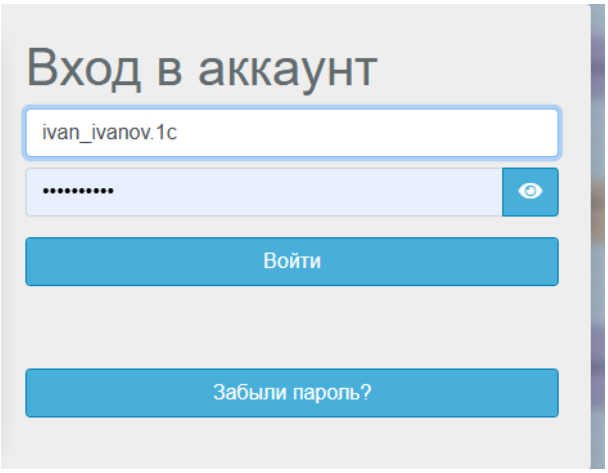


Рисунок Вход в аккаунт

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.



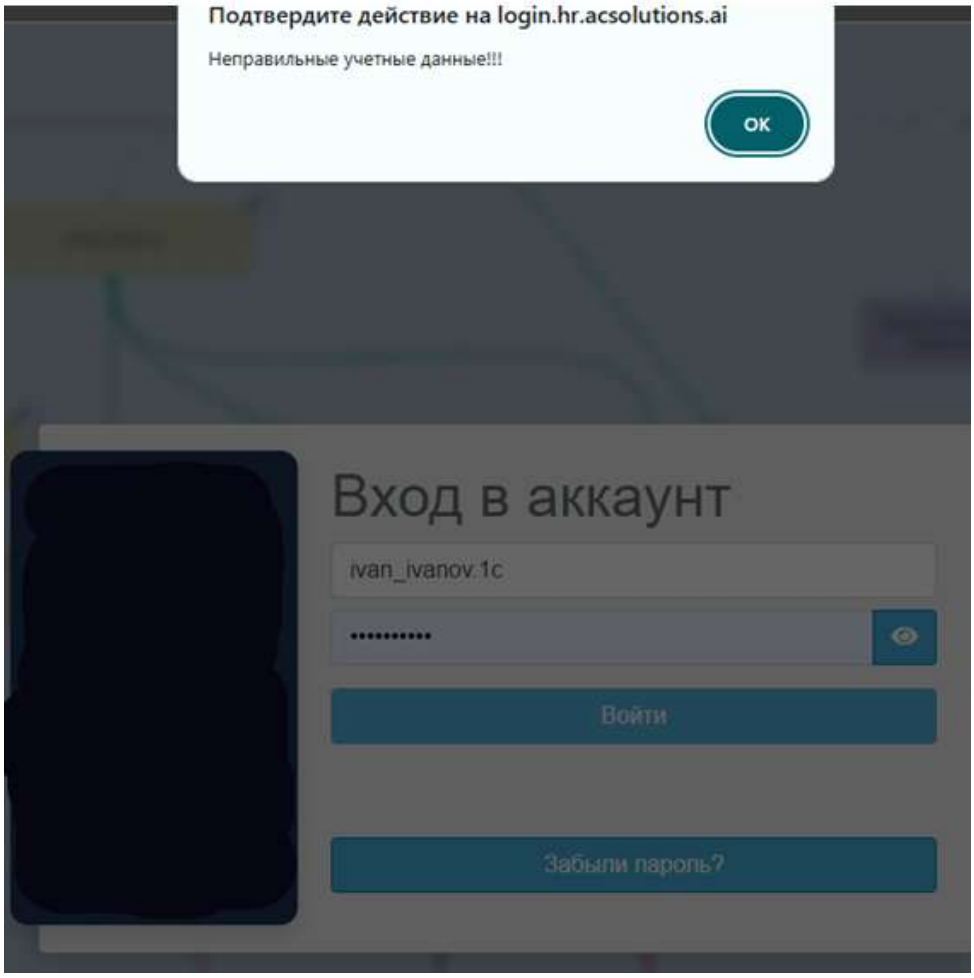


Рисунок. Логин сотрудника

Ответственный сотрудник Заказчика имеет возможность в Личном кабинете загрузить списки пациентов.

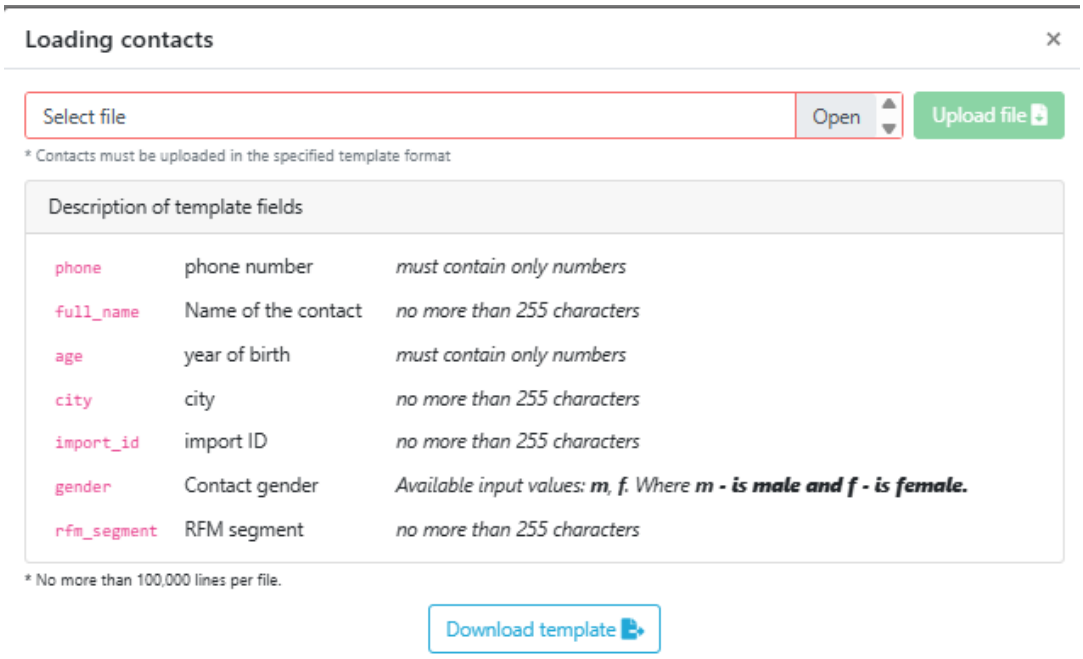


Рисунок. Функция загрузки списка пациентов

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 73 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	a8fbe8b8d8	77777777007 Абрашонов Людмила Владимировна	2025-07-04 11:17:42	79 Answered	https://rec.acoustions.ai/2025/07/04/sipbot6-1751617061.29811.mp3	1974 НЯ фильтр. Заинтересован	
33	c79cc8ed4f	77777777008 Шуткин Руслан Кенесович	2025-07-04 10:13:39	57 Answered	https://rec.acoustions.ai/2025/07/04/sipbot15-1751613217.7081.mp3	1974 НЯ фильтр. Заинтересован	
34	21b197960e	77777777777 Дюрого Татьяна Сергеевна	2025-07-04 11:32:07	38 Answered	https://rec.acoustions.ai/2025/07/04/sipbot28-1751623123.34885.mp3	1974 НЯ фильтр. Заинтересован	
35	8cc0025bf8	77777777778 Бутчаева Гульжаман Исмаиловна	2025-07-04 09:08:19	47 Answered	https://rec.acoustions.ai/2025/07/04/sipbot23-1750869294.5015.mp3	1974 НЯ фильтр. Заинтересован	
36	7e80fb3631	77777777779 Быкова Наталья Михайловна	2025-07-04 10:12:40	75 Answered	https://rec.acoustions.ai/2025/07/04/sipbot5-1751613158.5086.mp3	1974 НЯ 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.

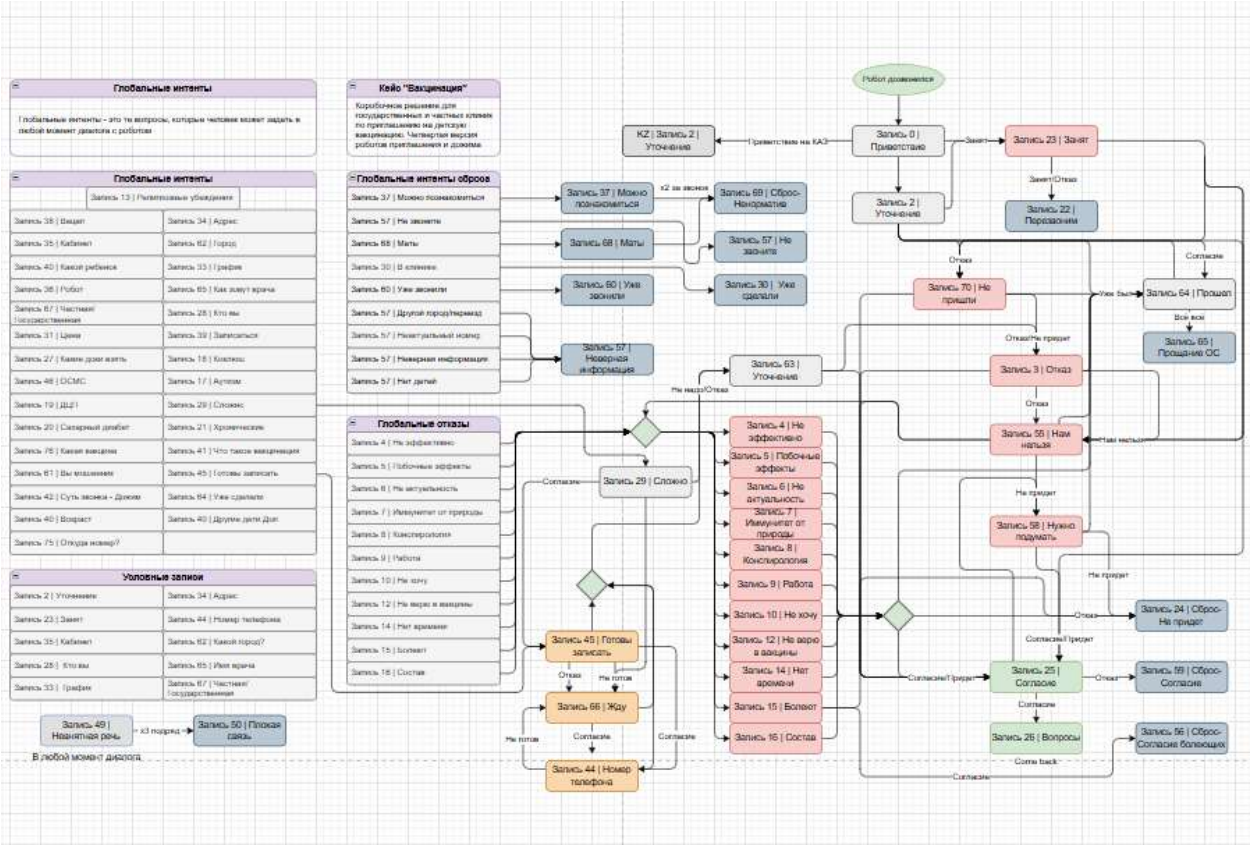


Рисунок. Сценарии взаимодействий с пациентами и алгоритмы бизнес-процессов

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

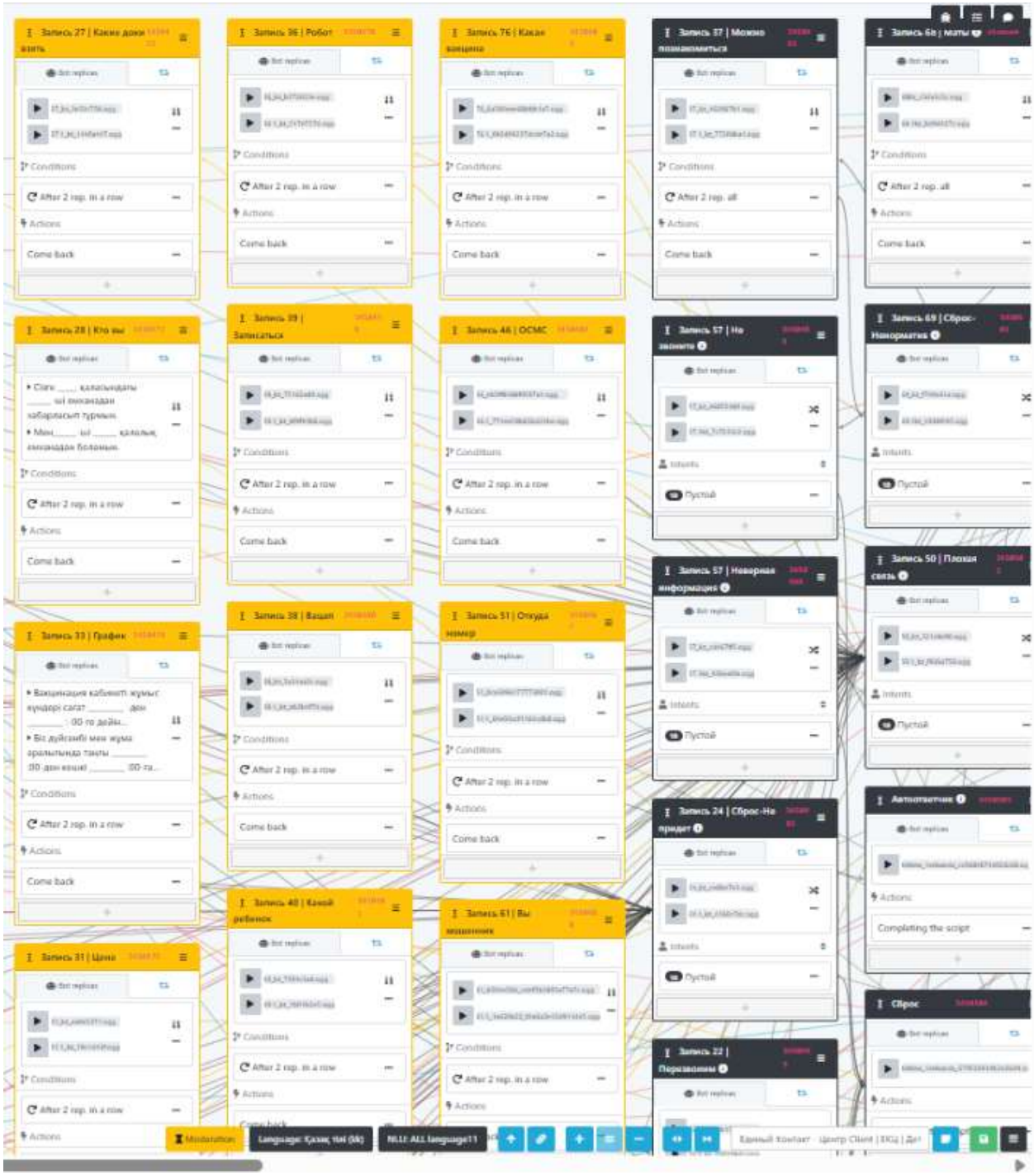


Рисунок. Конфигуратор сценариев взаимодействия с пациентами

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.

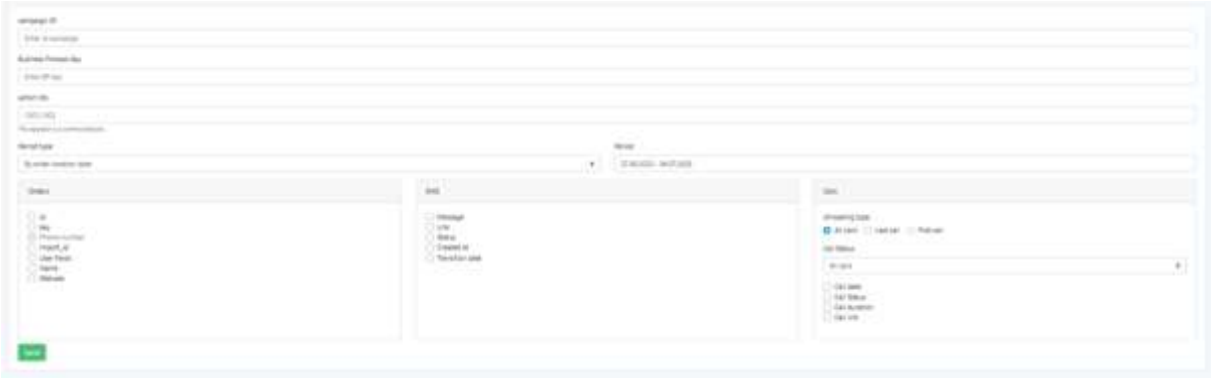


Рисунок. Отчетная информация

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.

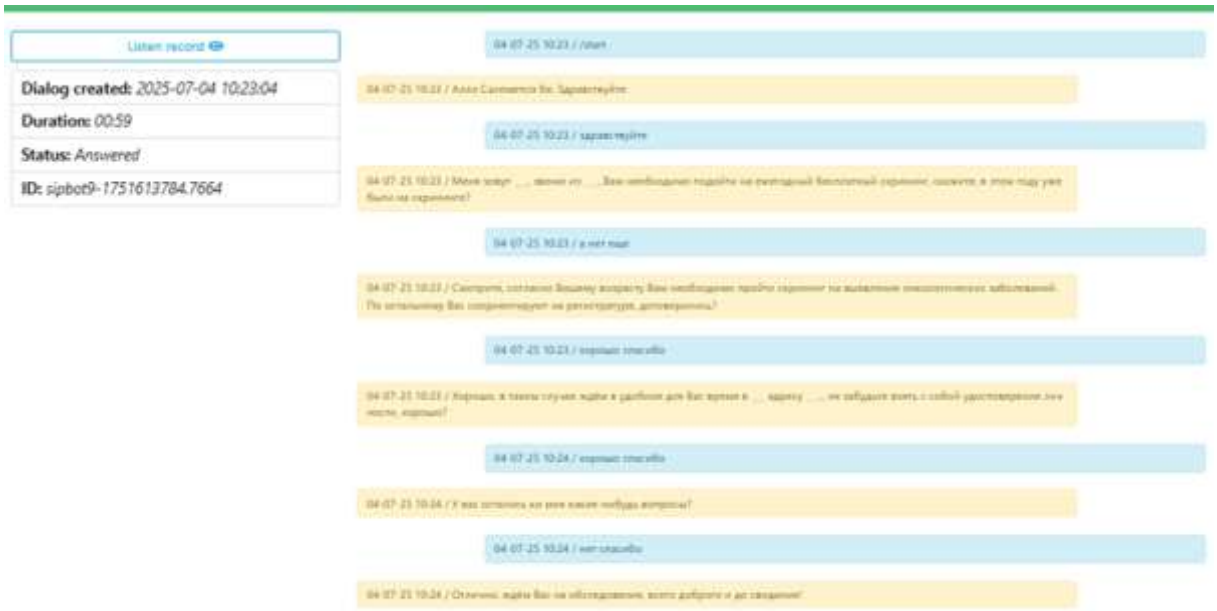


Рисунок. Транскрибация разговора пациента с голосовым роботом

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 декабрь 2025).

Обучение и методическая поддержка сотрудников ПМСП

- В декабре 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.

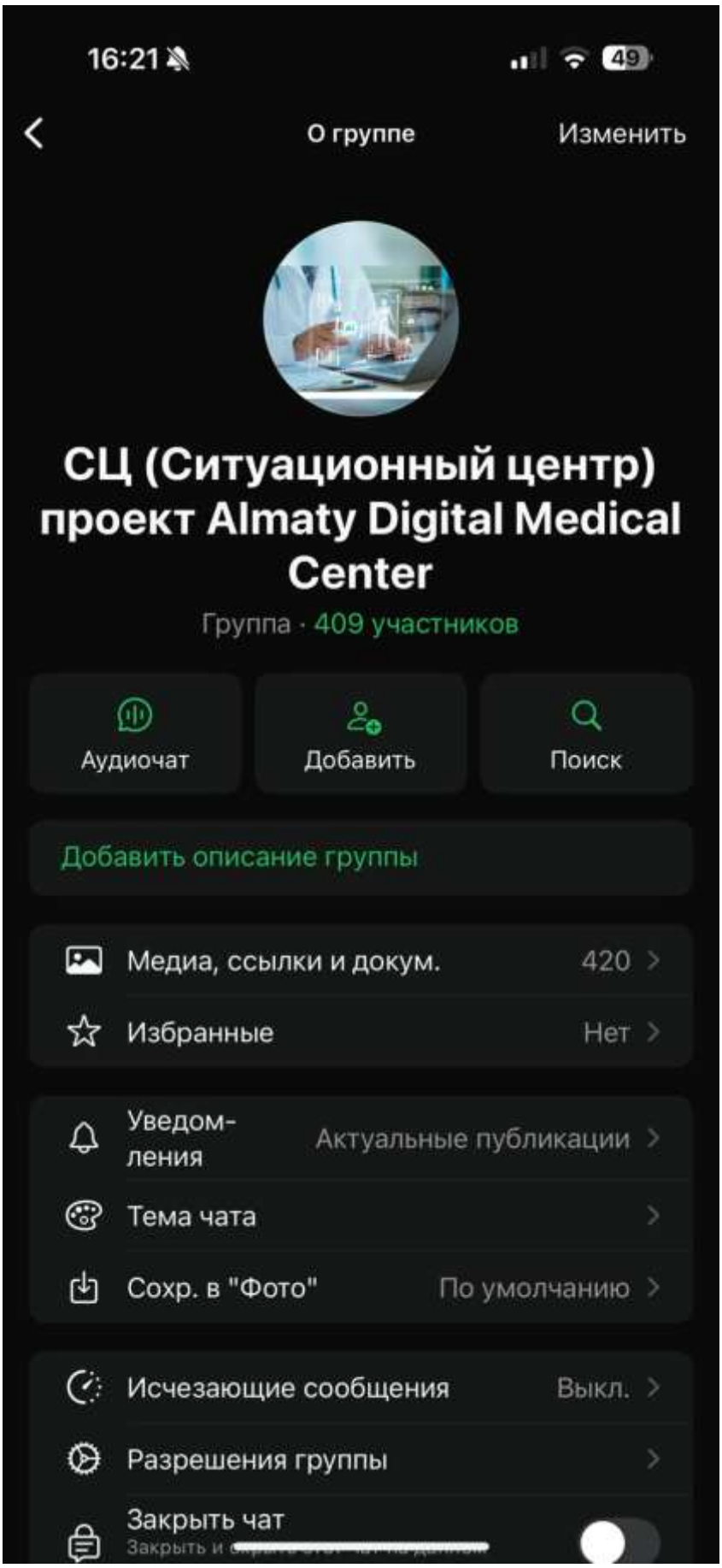


Рисунок. Скрин WhatsApp-группы с 409 участниками

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.

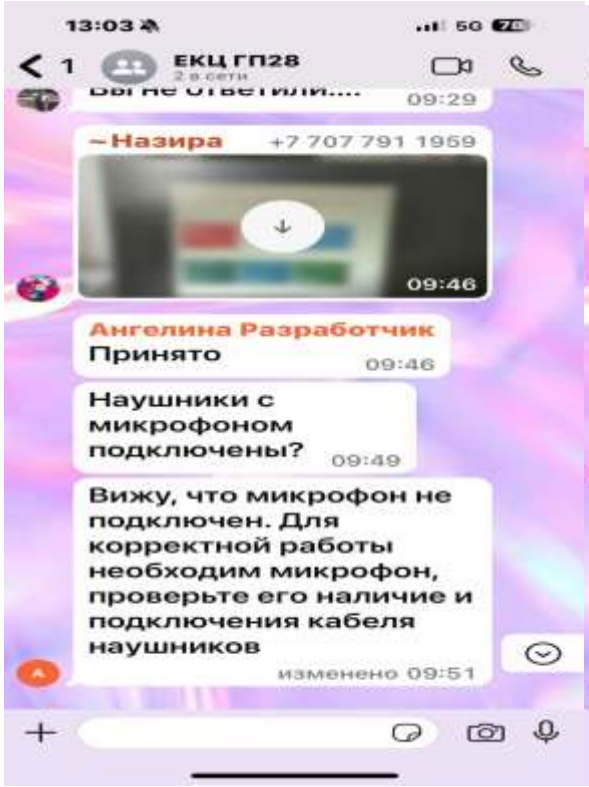
Сейчас активно функционирует общественная приёмная, принимающая обращения граждан через все доступные каналы: телефон, мессенджеры, электронную почту, чат-боты и онлайн-формы.

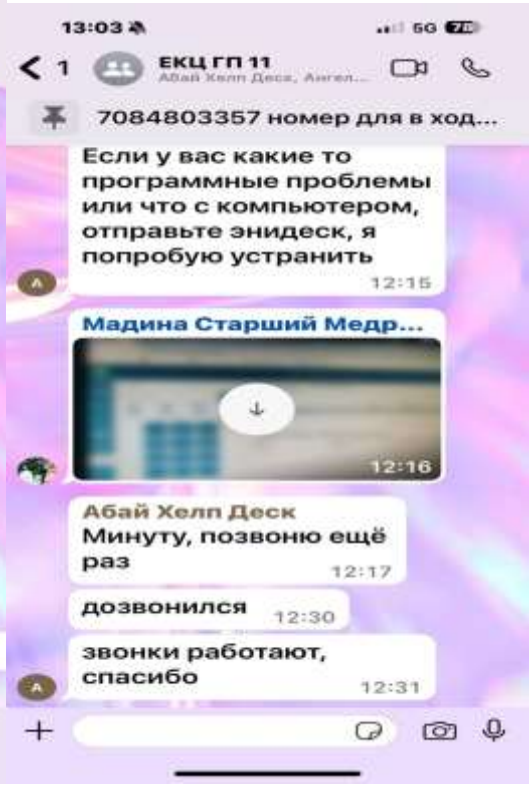
Каждое обращение регистрируется, классифицируется, направляется в профильное подразделение. По выявленным проблемам незамедлительно принимаются корректирующие меры совместно с администрацией медорганизаций.

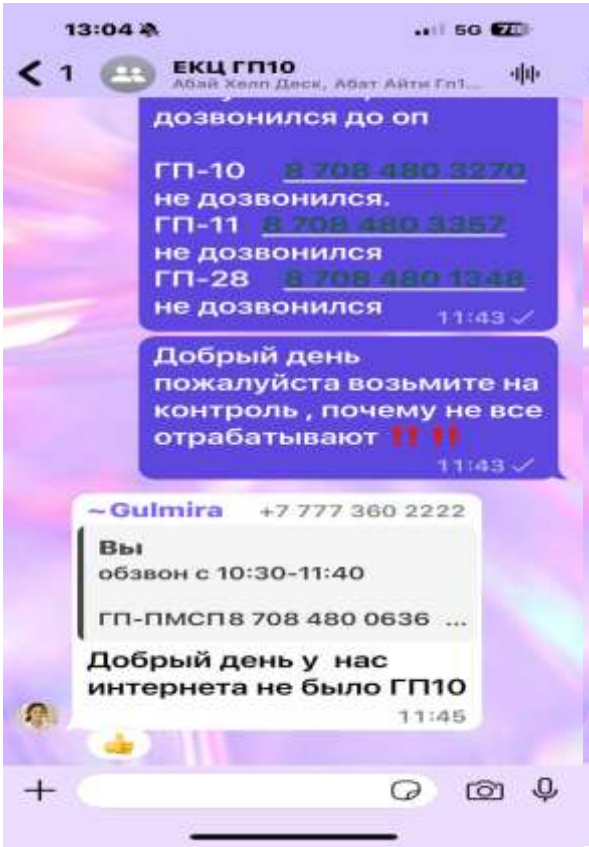
Контроль и обучение сотрудников ПМСП по линии ЕКЦ

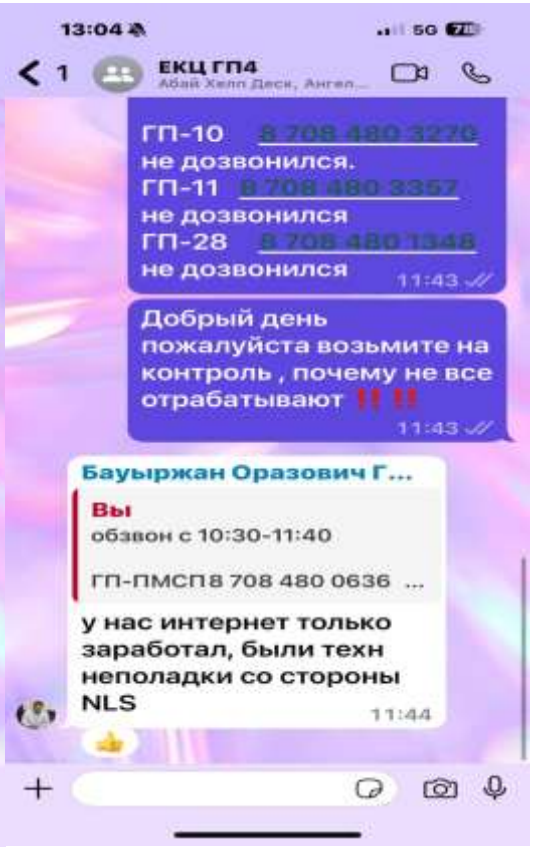
Продолжается мониторинг качества работы сотрудников ПМСП, взаимодействующих с системой Единого контакт-центра. Оцениваются оперативность, полнота ответов, корректность маршрутизации обращений. На основе текущих наблюдений разрабатываются индивидуальные рекомендации и проводится дообучение, прилагается 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
Вы не ответили....
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

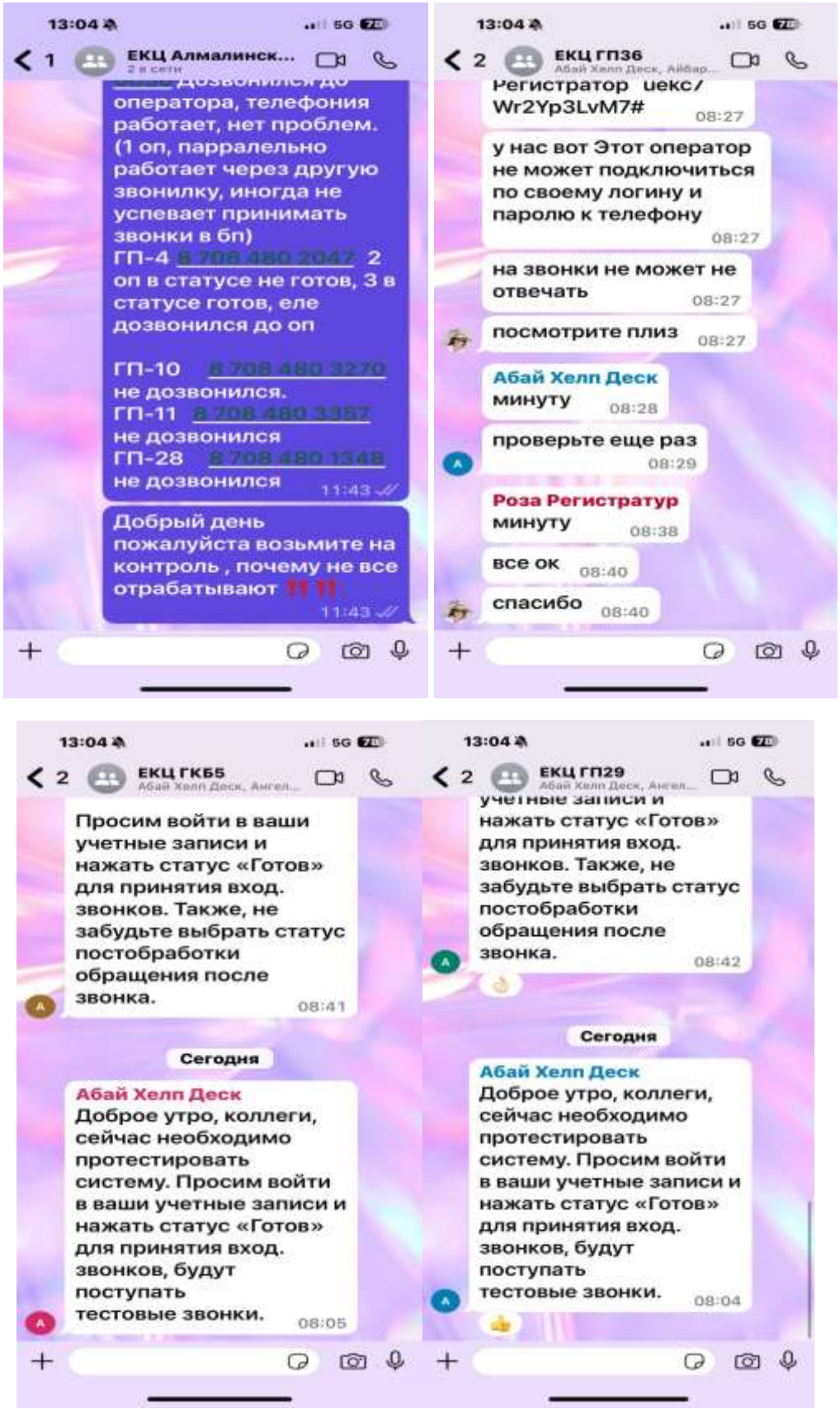


Рисунок. Скрин WhatsApp-групп с ПМСП

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.

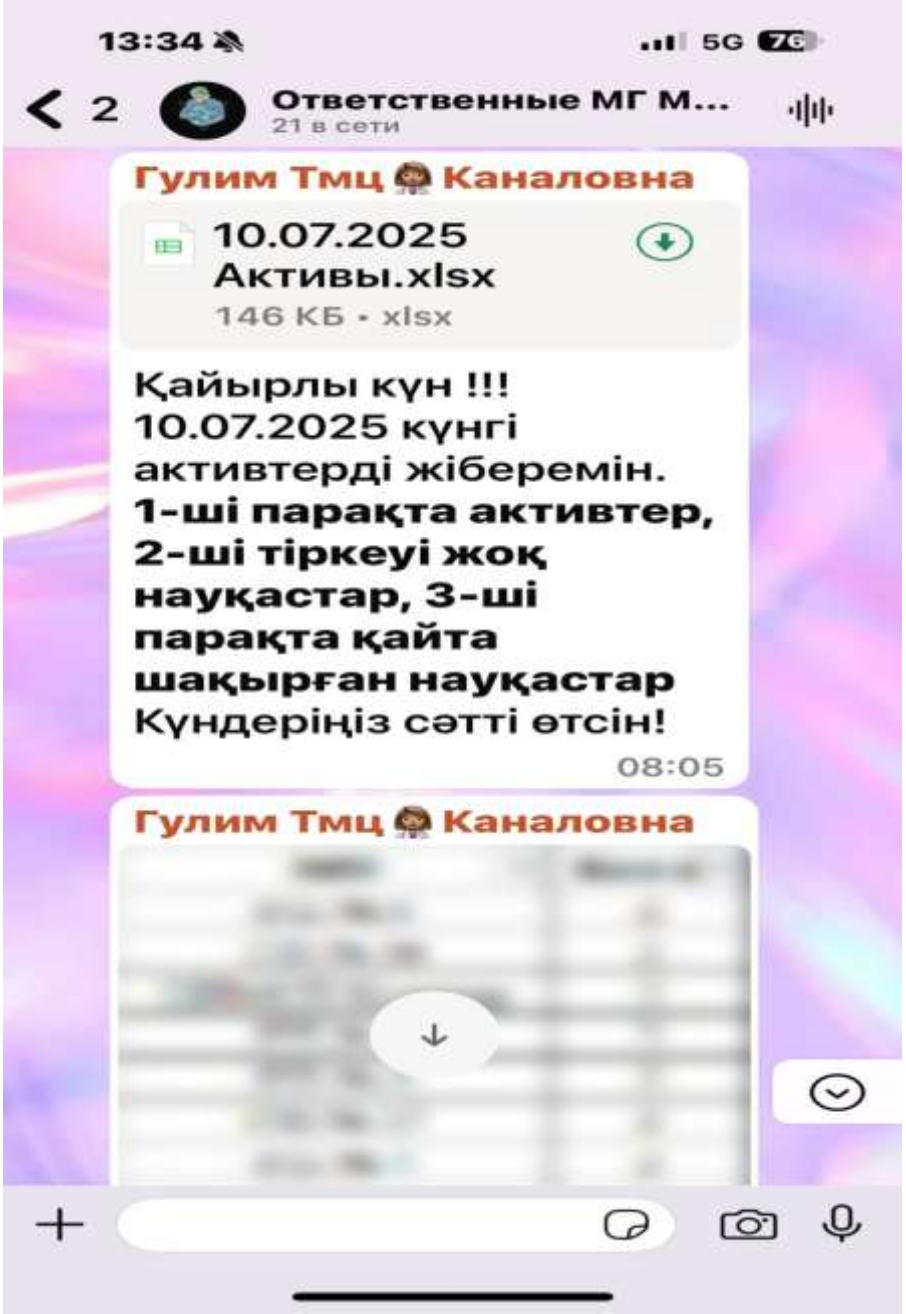


Рисунок. Патронаж и мониторинг беременных, родильниц, новорожденных и детей до года

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:

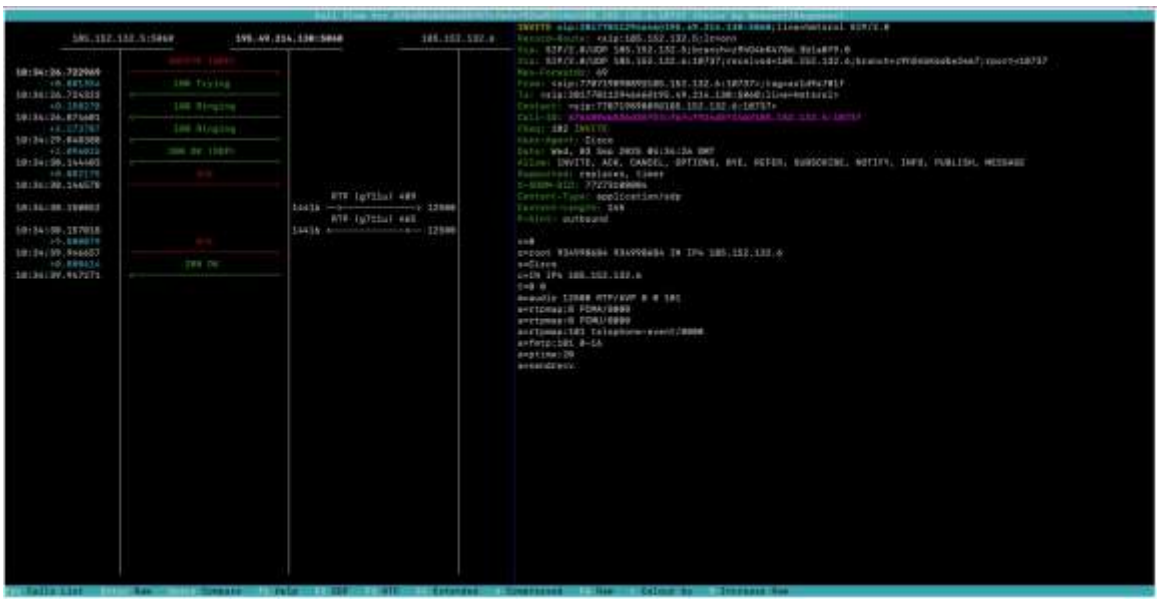
Таблица 55. Время реагирования и время устранения инцидентов.»

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

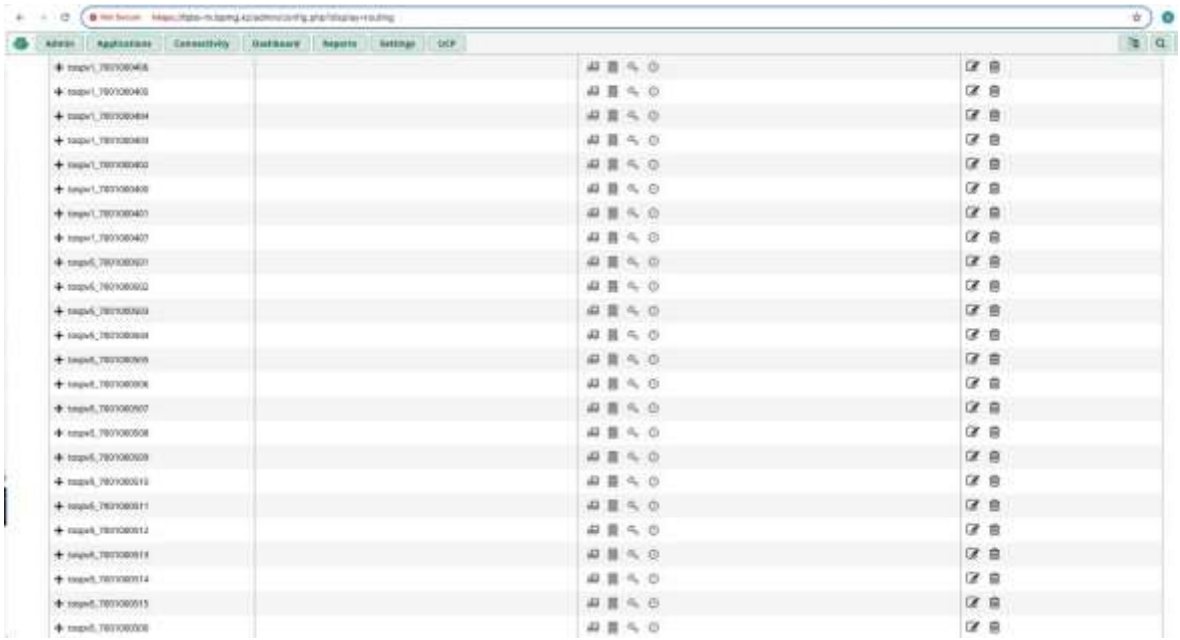
Все процессы технической поддержки выполняются в штатном режиме. Каналы связи работают стабильно, техническая команда дежурит круглосуточно, регистрация и маршрутизация обращений производится без задержек.

В августе 2025 года в рамках технической поддержки были проведены дополнительные работы по обеспечению бесперебойной работы систем:

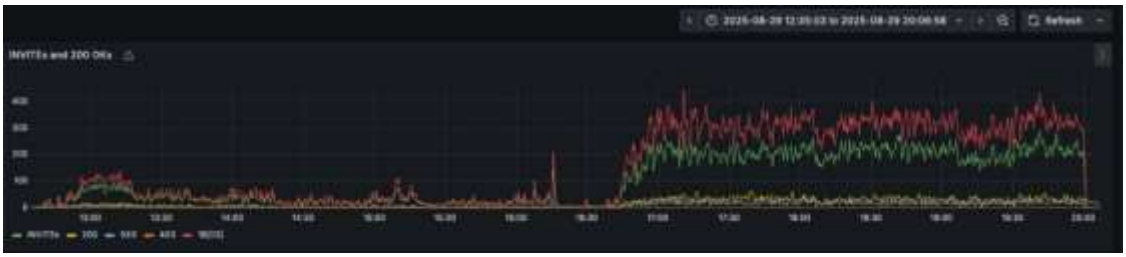
- Переключение городского номера провайдера Казтехносвязь (+7 727 310 0004) на платформу Bright Pattern для четырёх поликлиник. На тестовом звонке подтверждена корректная маршрутизация аудиопакетов между медиа-серверами:



- 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.

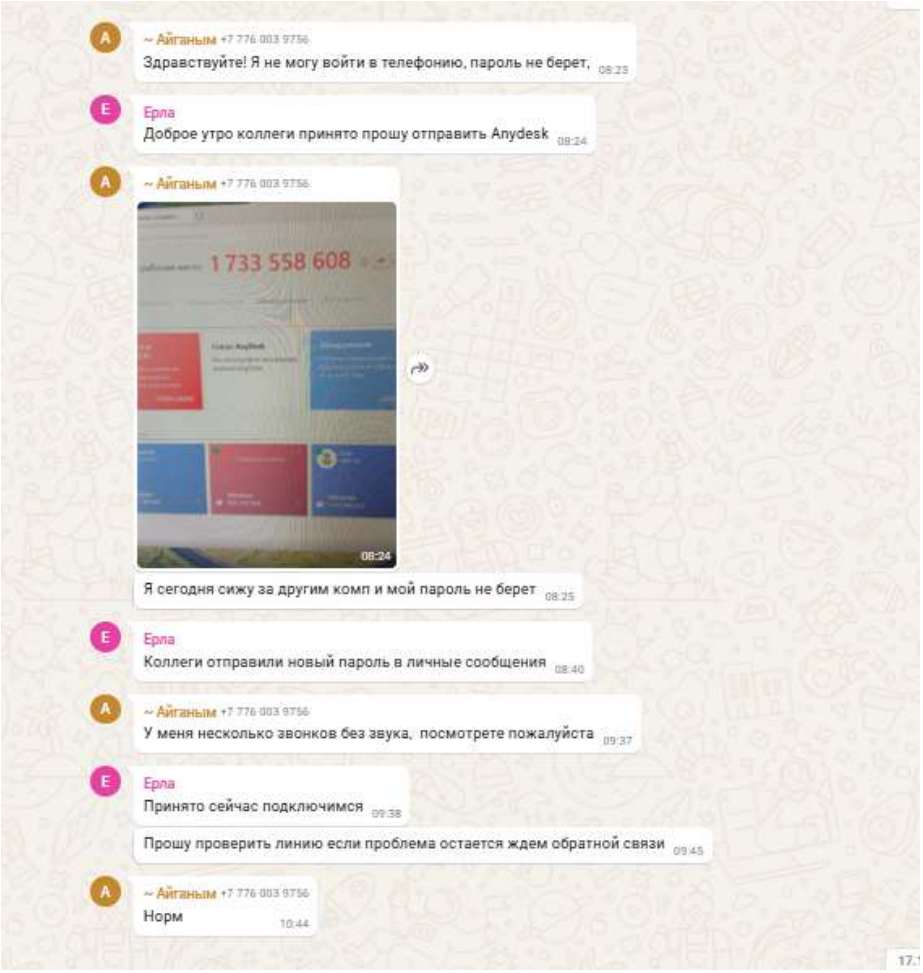
Ведется автоматизированный контроль заявок, сформированы отчеты по зарегистрированным и решенным инцидентам, в том числе с указанием причин и сроков устранения.

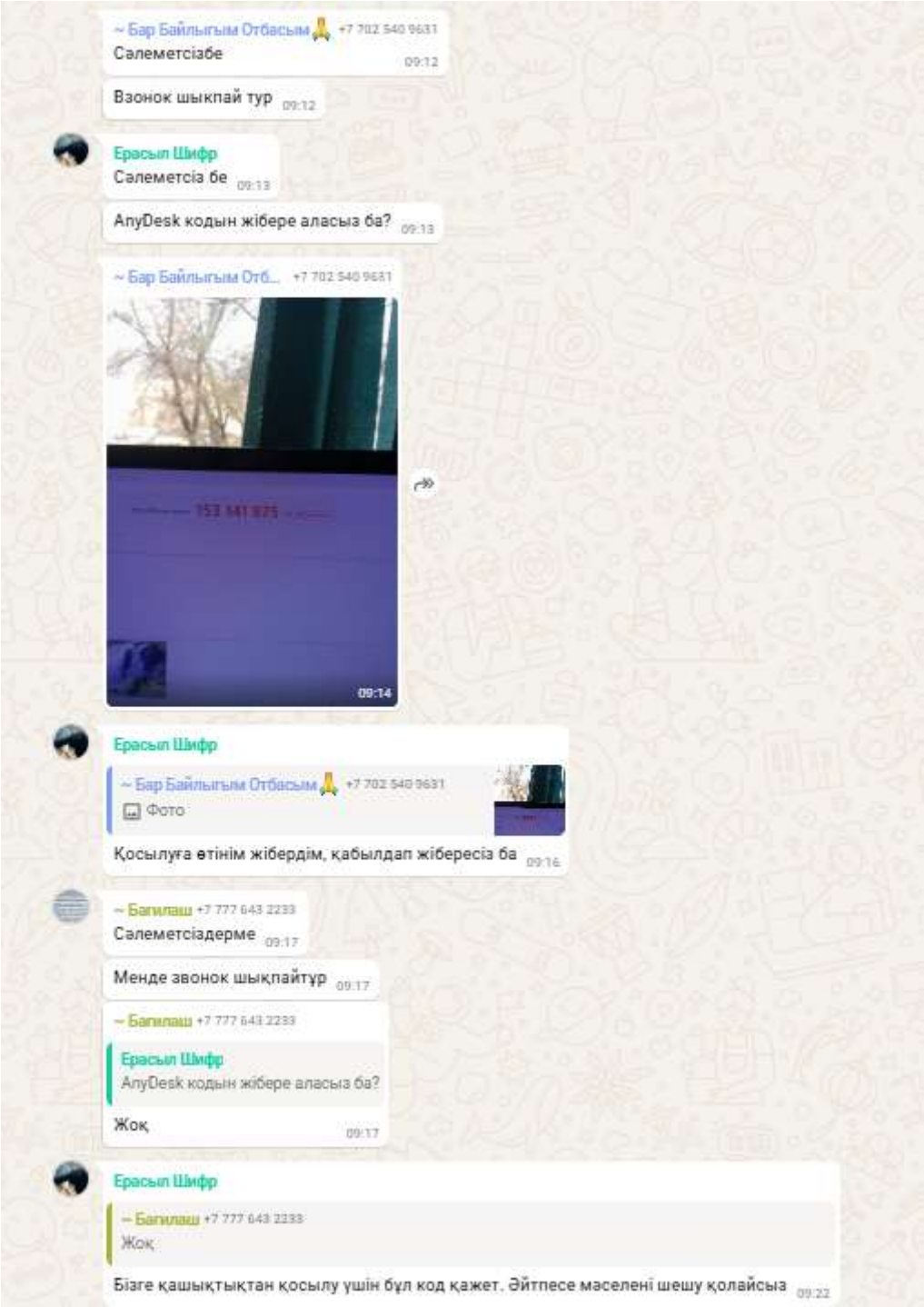
Исполнитель обеспечивает полную прозрачность и своевременность технического сопровождения и продолжает выполнять обязательства в соответствии с установленными требованиями.

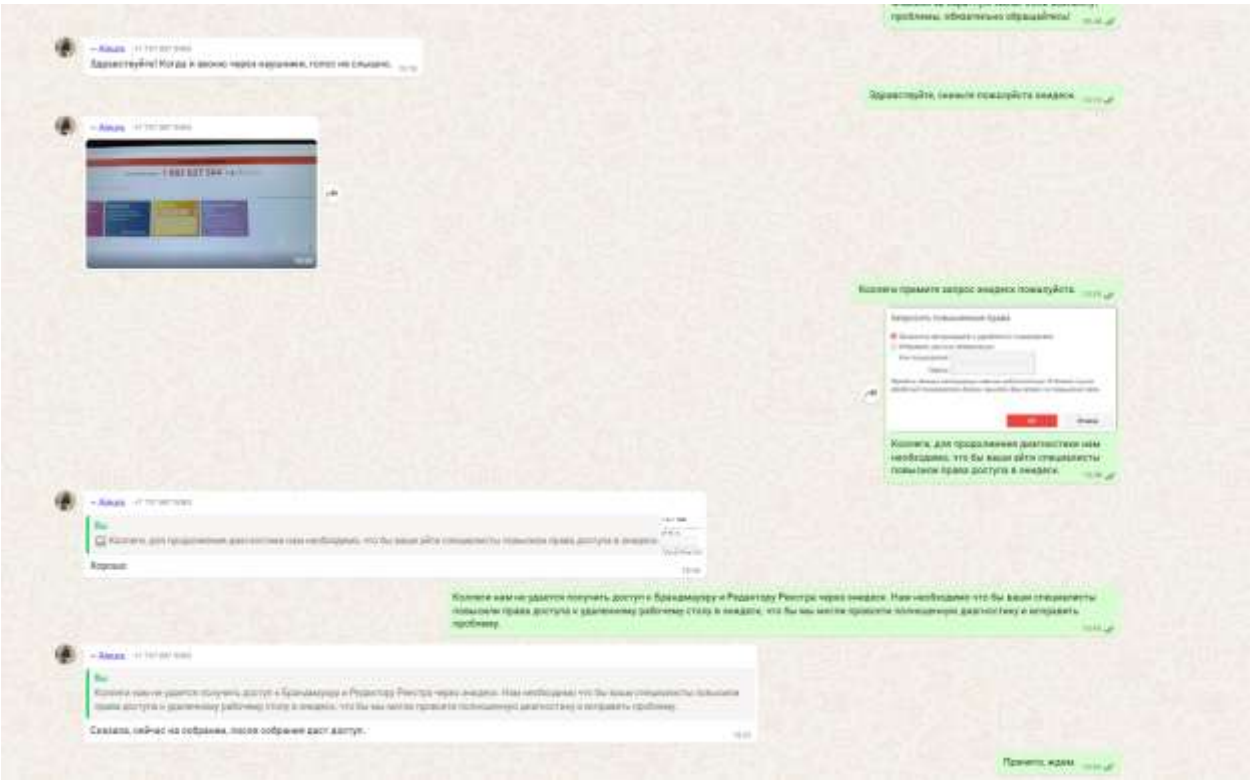
В декабре 2025 года система технической поддержки функционировала в штатном режиме. Все зарегистрированные инциденты были учтены в системе и сопровождались автоматическим контролем SLA. Фактические сроки реагирования и устранения соответствовали нормативам, установленных в таблице 55. Наибольшая нагрузка 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.

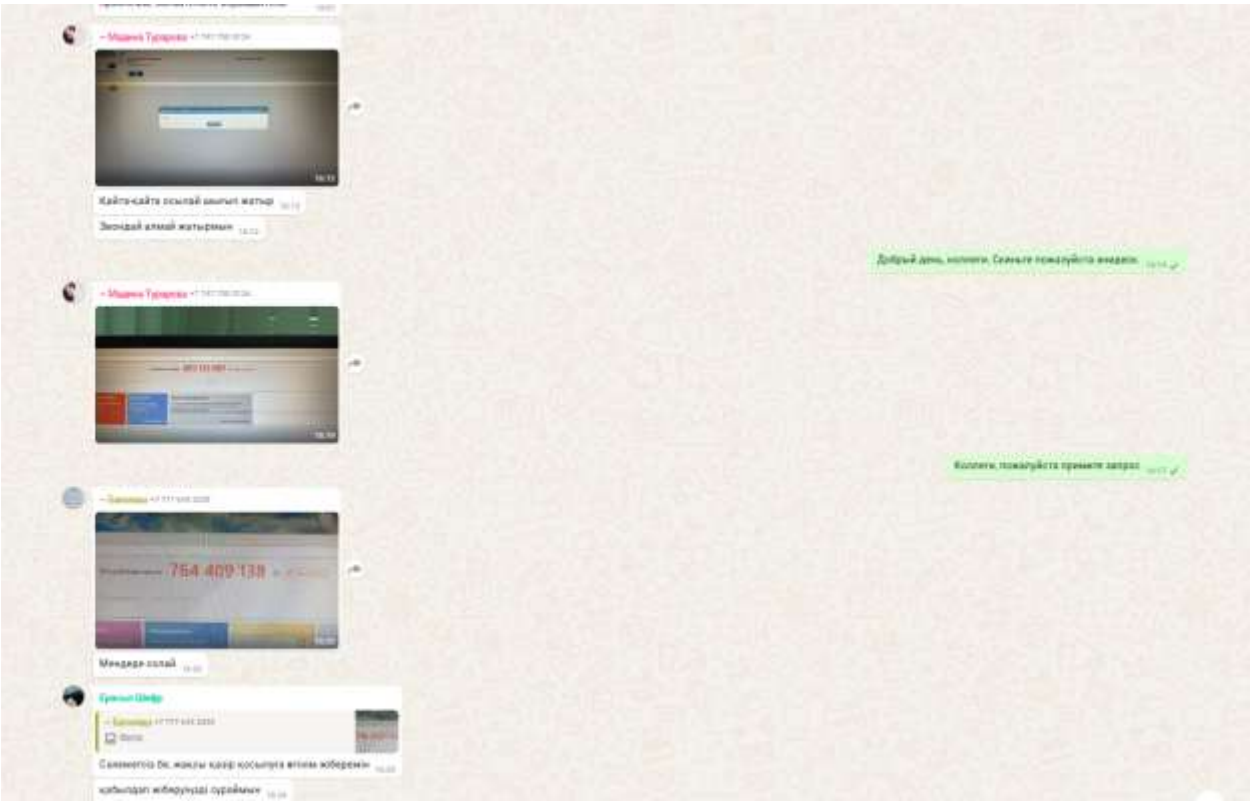
ГП-10

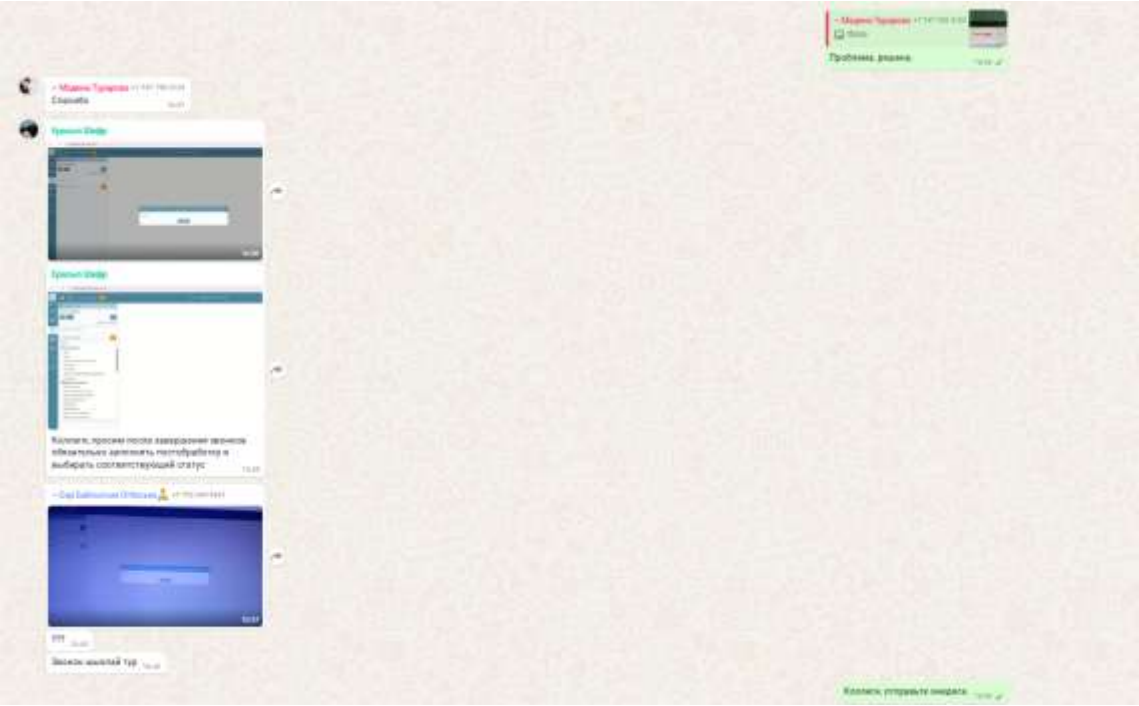
1. Устранение проблемы с подключением и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk:

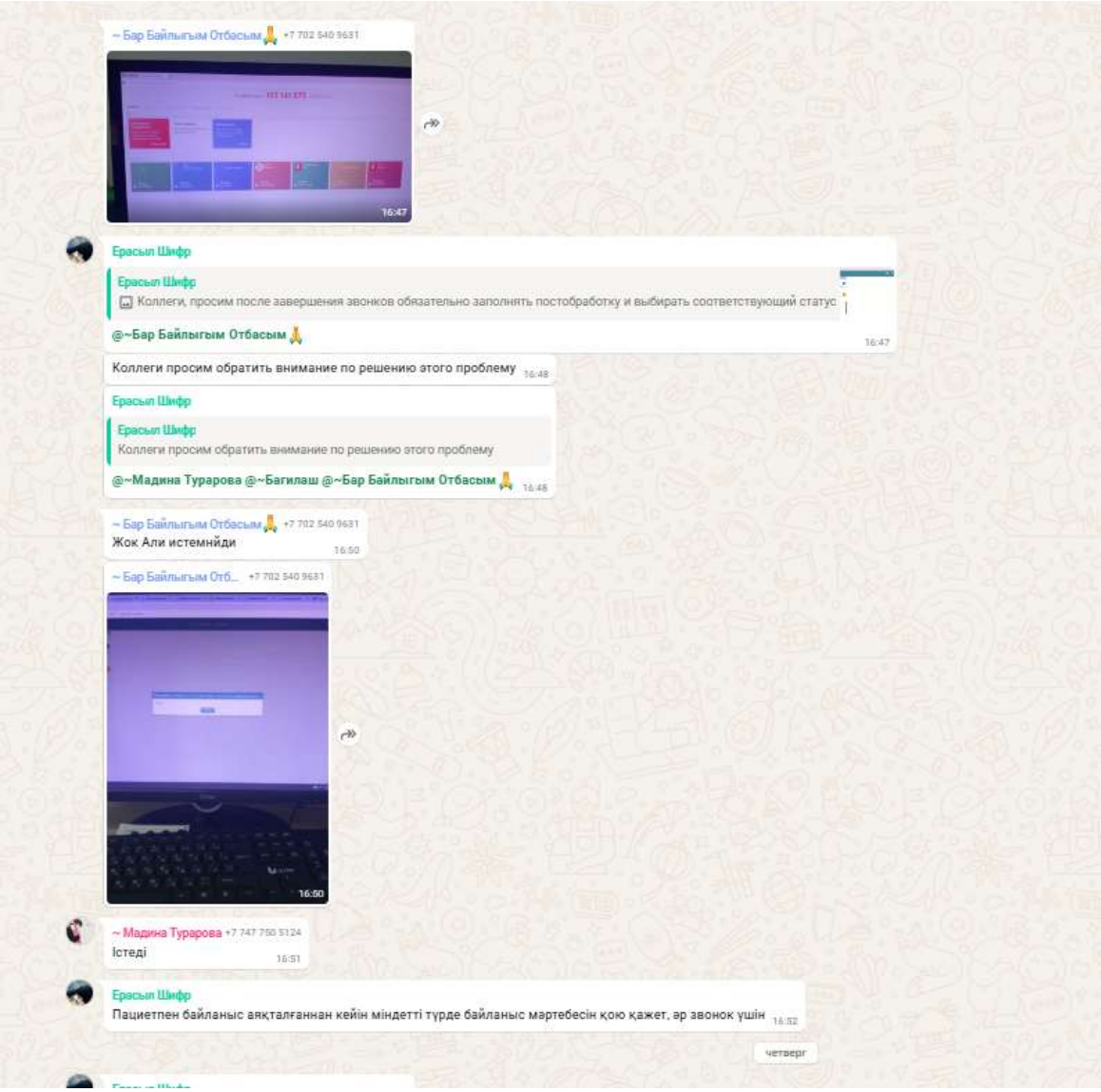


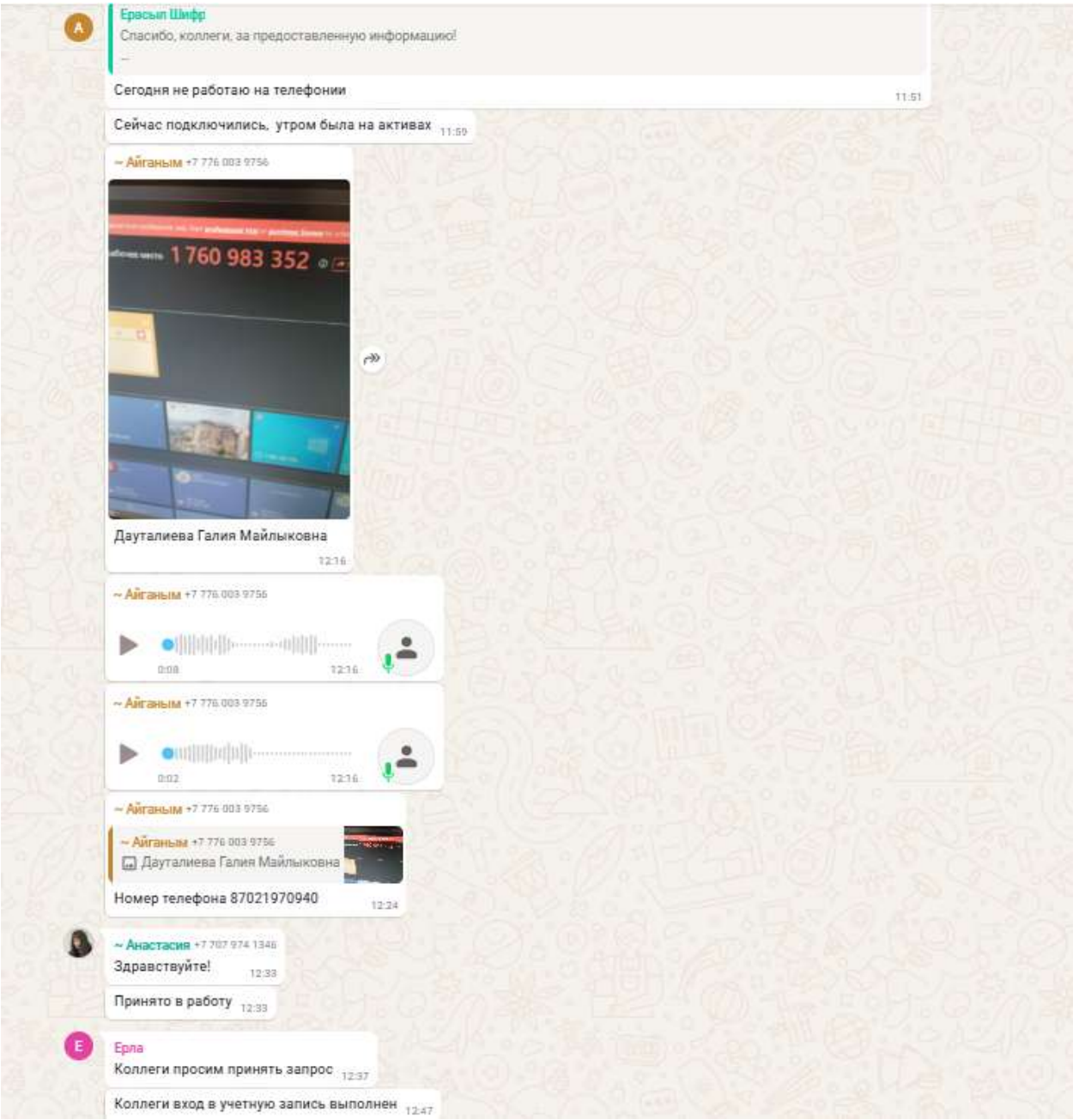

~ Бар Байлығым Отбасым 🙏 +7 702 540 9631
Сәлеметсізбе 09:12
Взонок шыкпай тур 09:12
Ерасыл Шифр
Сәлеметсіз бе 09:13
AnyDesk кодын жібере аласыз ба? 09:13
~ Бар Байлығым Отб... +7 702 540 9631
09:14
Ерасыл Шифр
~ Бар Байлығым Отбасым 🙏 +7 702 540 9631
Фото
Қосылуға өтінім жібердім, қабылдап жібересіз 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
Бізге қашықтықтан қосылу үшін бұл код қажет. Әйтпесе мәселені шешу қолайсыз 09:22


Здравствуйте! Когда я звоню через наушники, голос не слышно.
Здравствуйте, скиньте пожалуйста анидеск.
Коллеги примите запрос анидеск пожалуйста.
Коллеги, для продолжения диагностики нам необходимо, что бы ваши айти специалисты повысили права доступа в анидеск.
Хорошо
Коллеги нам не удается получить доступ к Брандмауэру и Редактору Реестра через анидеск. Нам необходимо что бы ваши специалисты повысили права доступа к удаленному рабочему столу в анидеск, что бы мы могли провести полноценную диагностику и исправить проблему.
Сказала, сейчас на собрании, после собрания дает доступ.
Принято, ждем


Кайта-кайта ссылай аныгы жатыр
Экондай алмай жатырмын
Добрый день, коллеги. Скиньте пожалуйста анидеск.
Коллеги, пожалуйста примите запрос
764 409 138
Менедер солай
Сынамагыз бе, жаңы какар косылуга втчим жберемін
кабылдап жберуунду сурайбын




~ Бар Байлыгым Отбасым 🙏 +7 702 540 9631
16:47
Ерасыл Шифр
Ерасыл Шифр
Коллеги, просим после завершения звонков обязательно заполнять постобработку и выбирать соответствующий статус
@~Бар Байлыгым 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 Байлыгым Отбасым 🙏 16:48
~ Бар Байлыгым Отбасым 🙏 +7 702 540 9631
Жок Али истемнйди
16:50
~ Бар Байлыгым 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
1 760 983 352
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

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

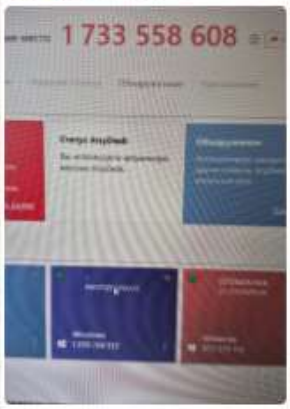
Ерла
Коллеги создали учетную запись и отправили данные для входа в личные сообщения 14:46

пятница

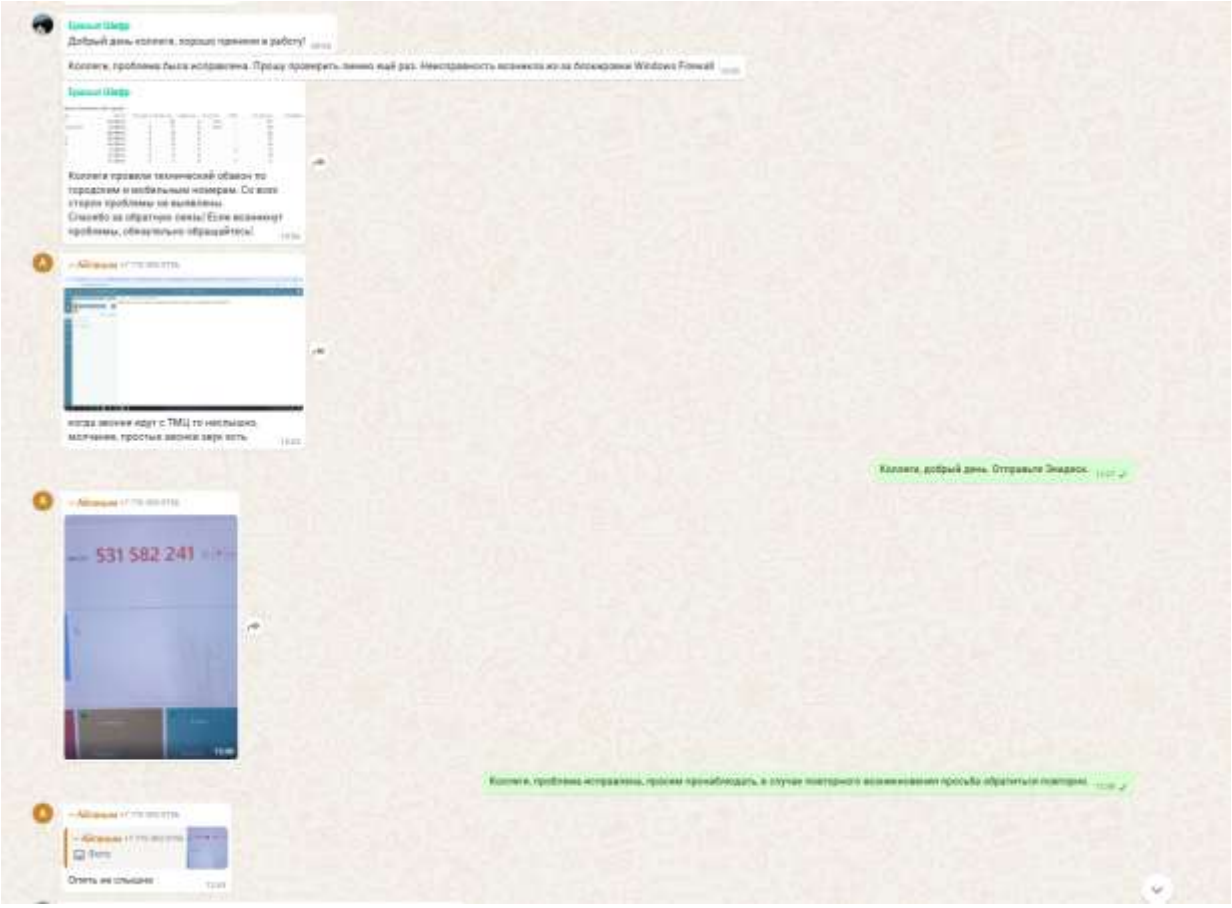
Ерасыл Шифр
Доброе утро, коллеги!

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

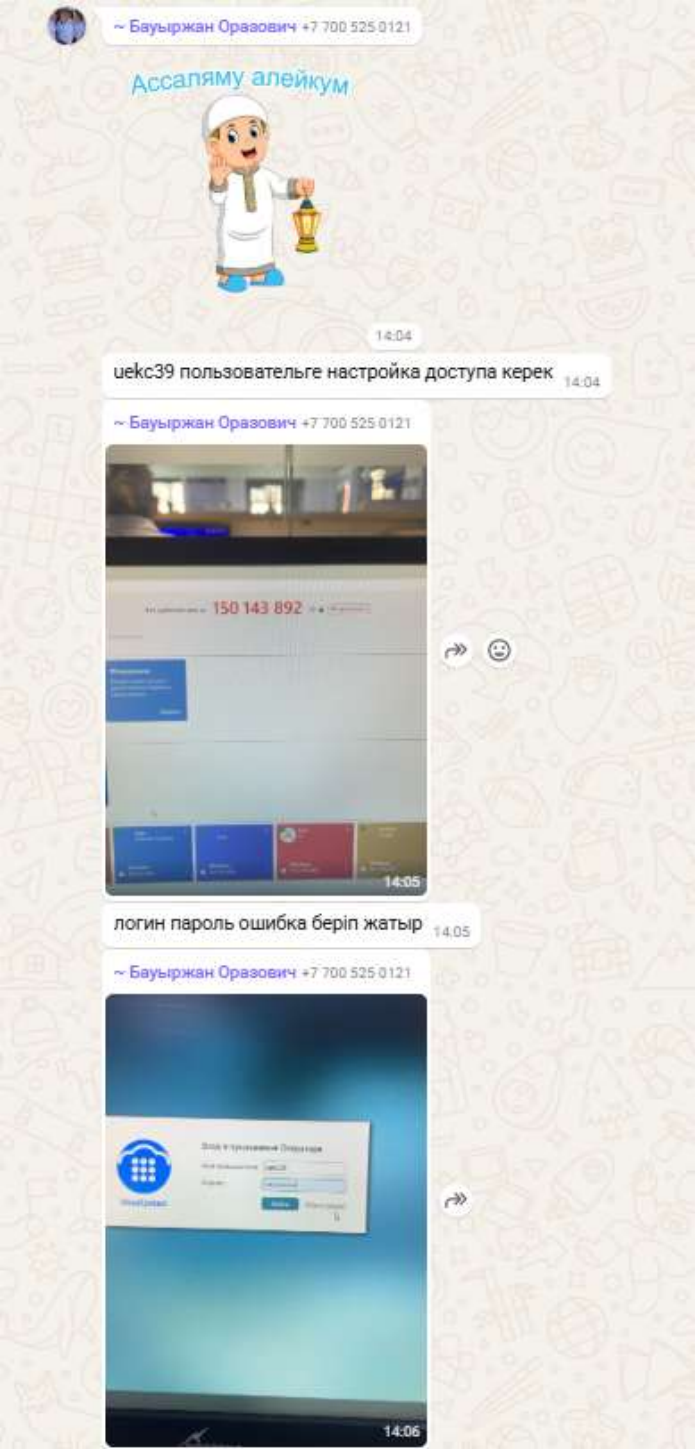


Здравствуйте
У меня молчание 09:54


Добрый день коллега, хорошо приняли в работу!
Коллега провели технический обзор 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

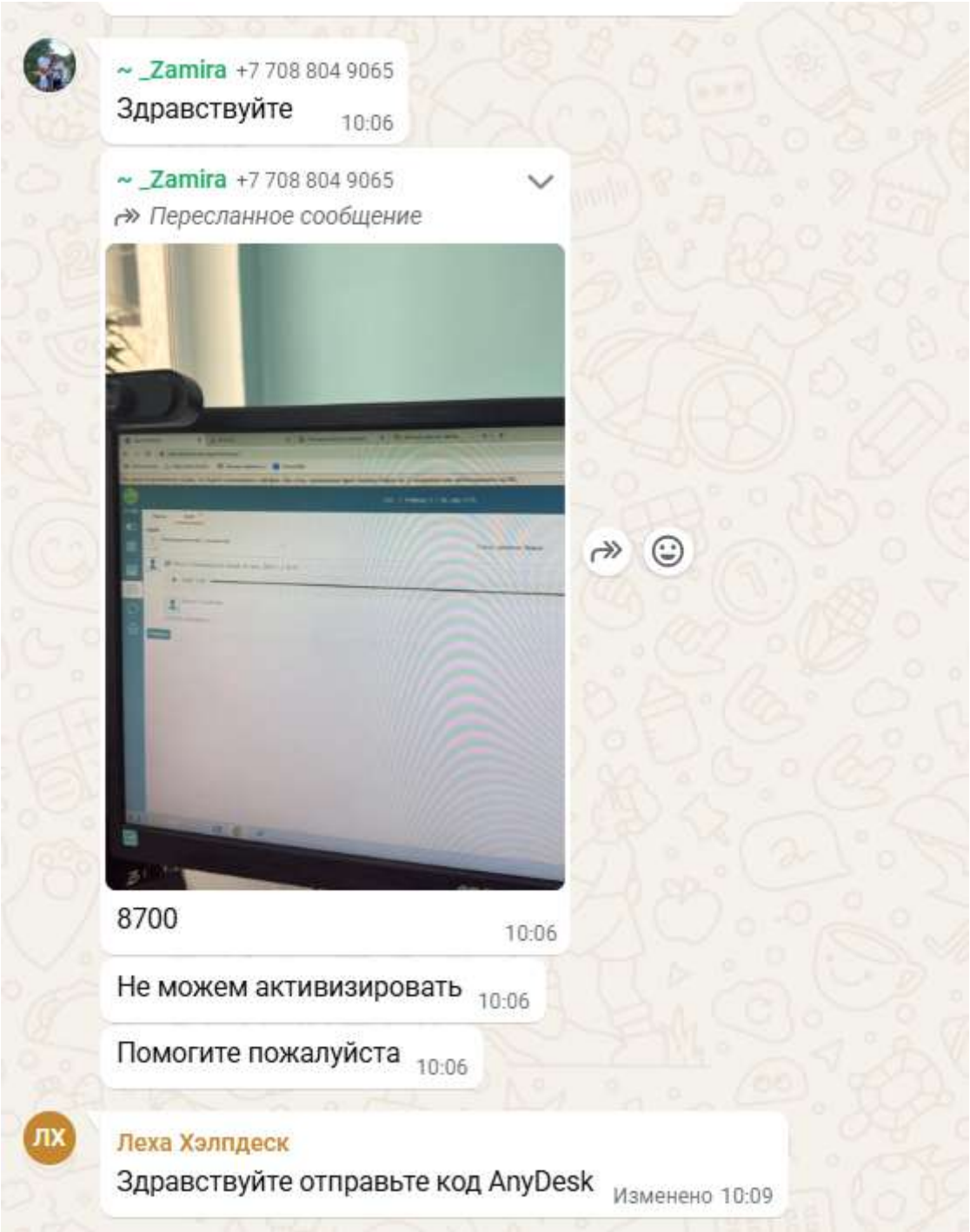
ГП-4

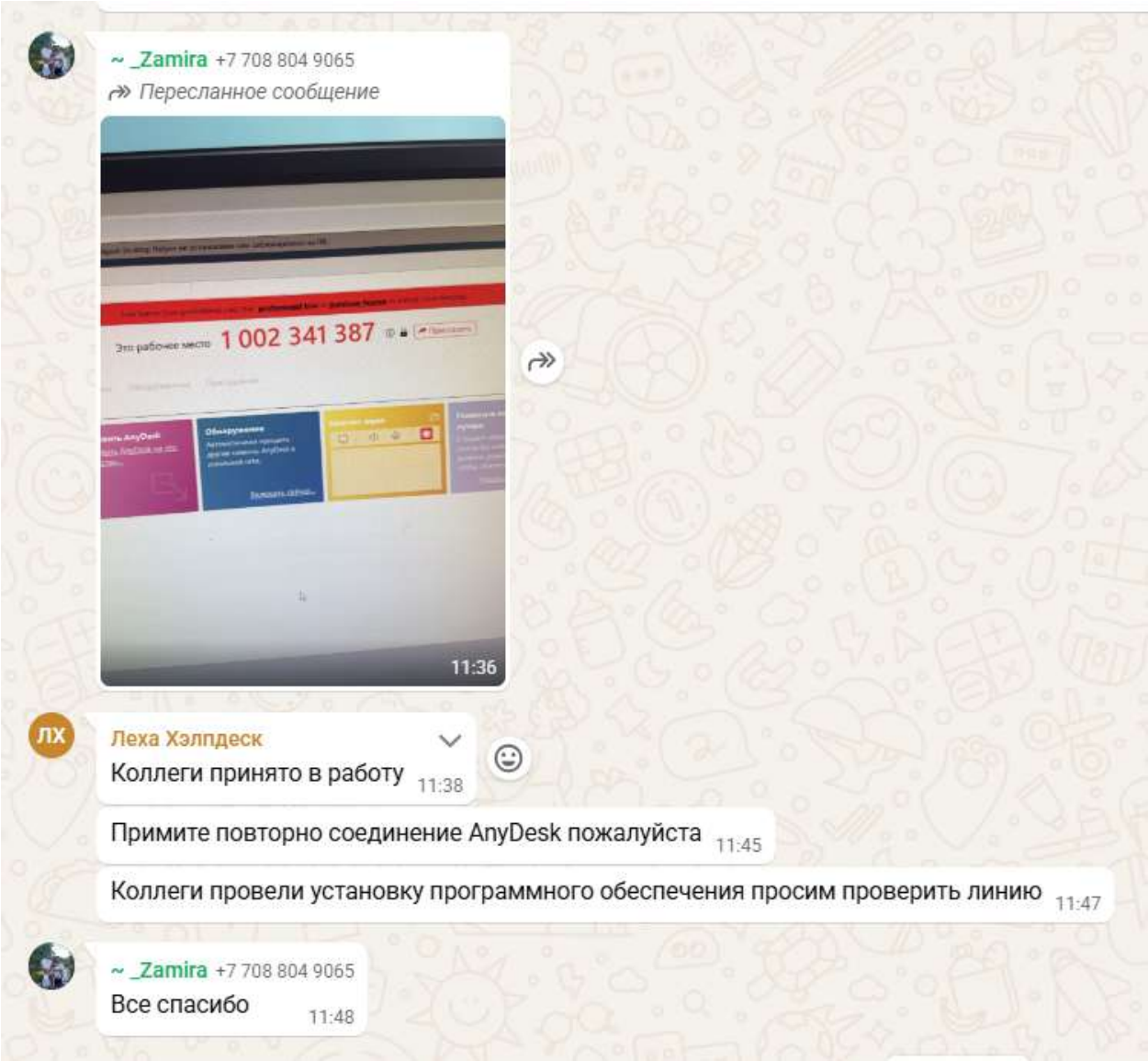
1. Создание и настройка ролей учетных записей ВР.



ГП-11

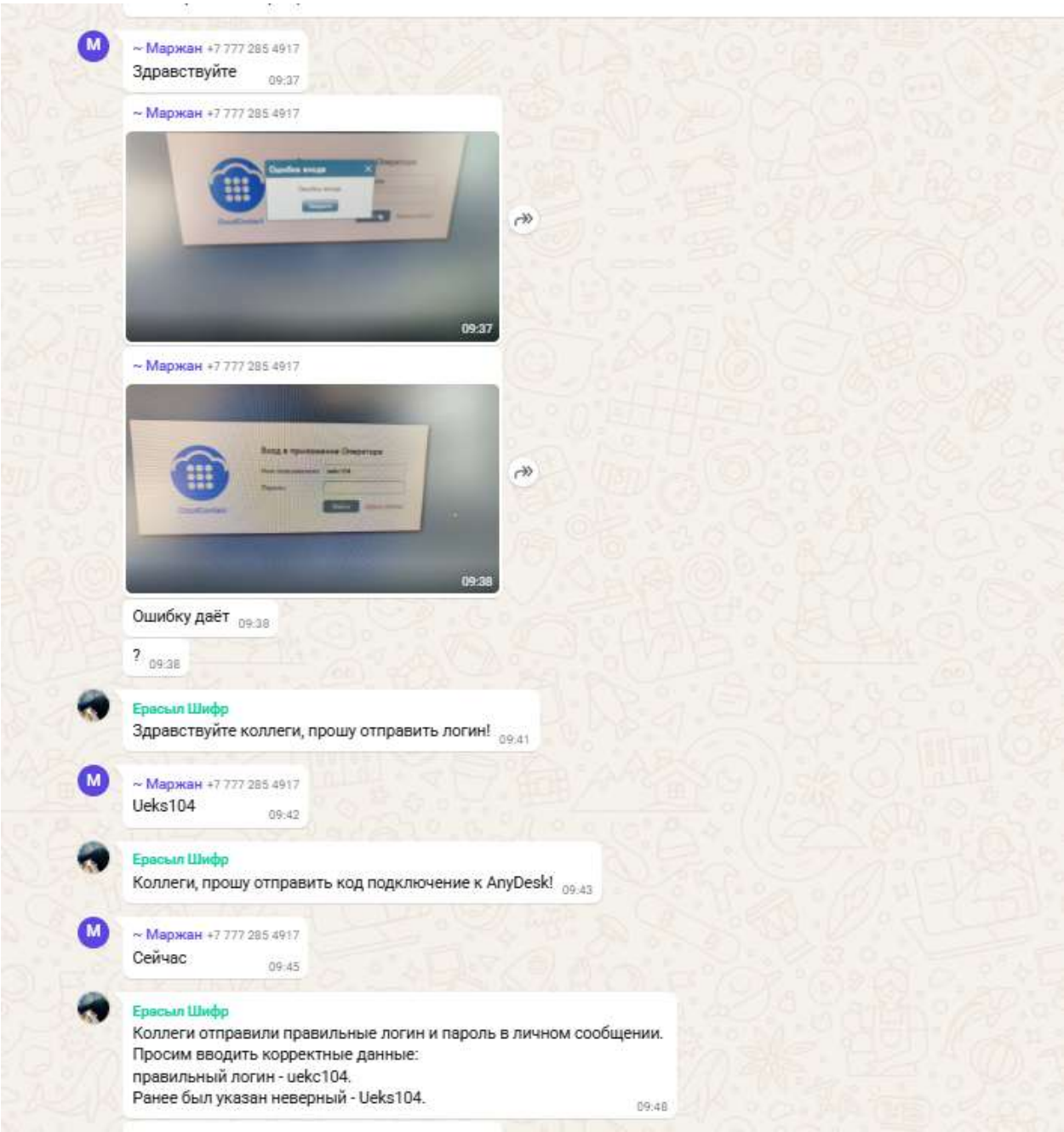
1. Устранение проблемы работы телефонии через Anydesk и устранение конфликтов программы.

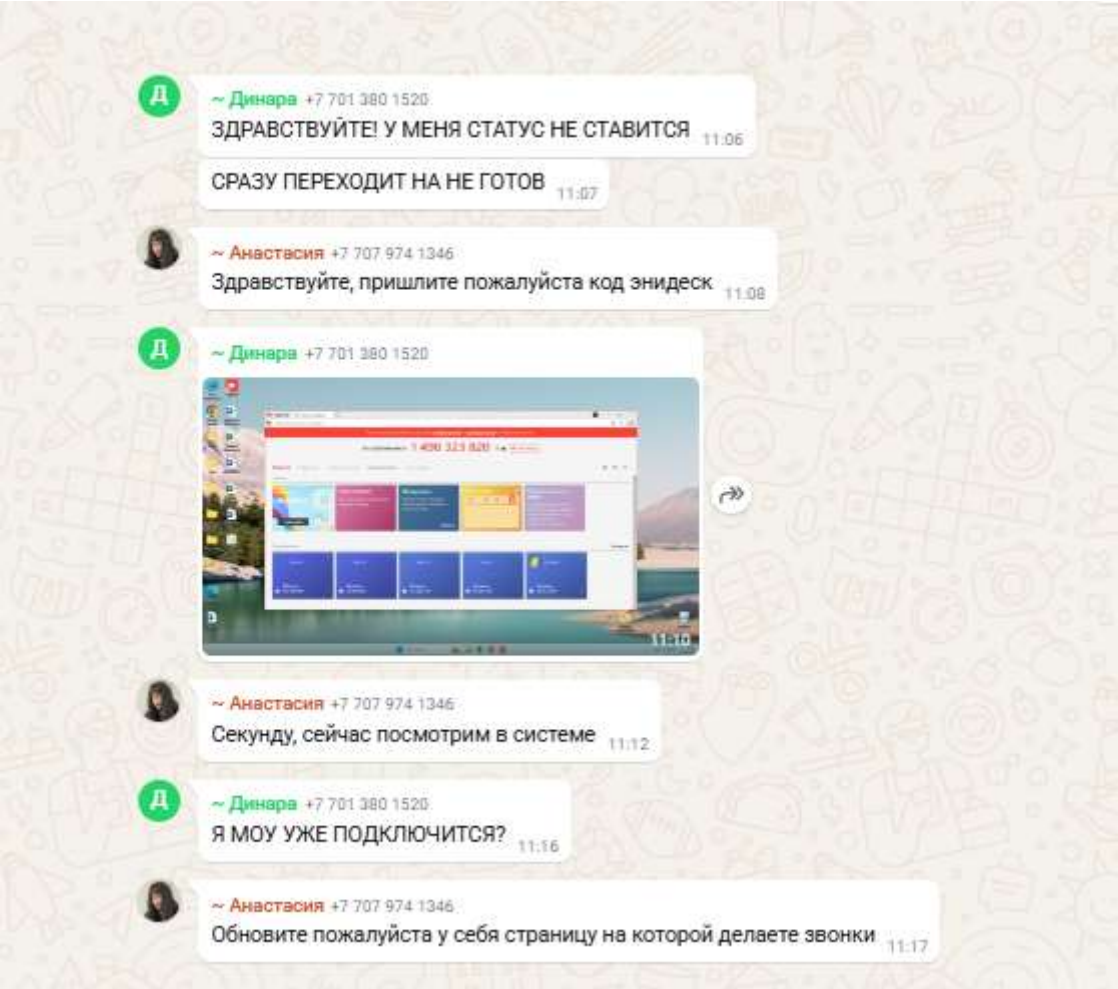



~ _Zamira +7 708 804 9065
Пересланное сообщение
Это рабочее место 1 002 341 387
11:36
ЛХ
Леха Хэлпдеск
Коллеги принято в работу 11:38
Примите повторно соединение AnyDesk пожалуйста 11:45
Коллеги провели установку программного обеспечения просим проверить линию 11:47
~ _Zamira +7 708 804 9065
Все спасибо 11:48

ГП-29

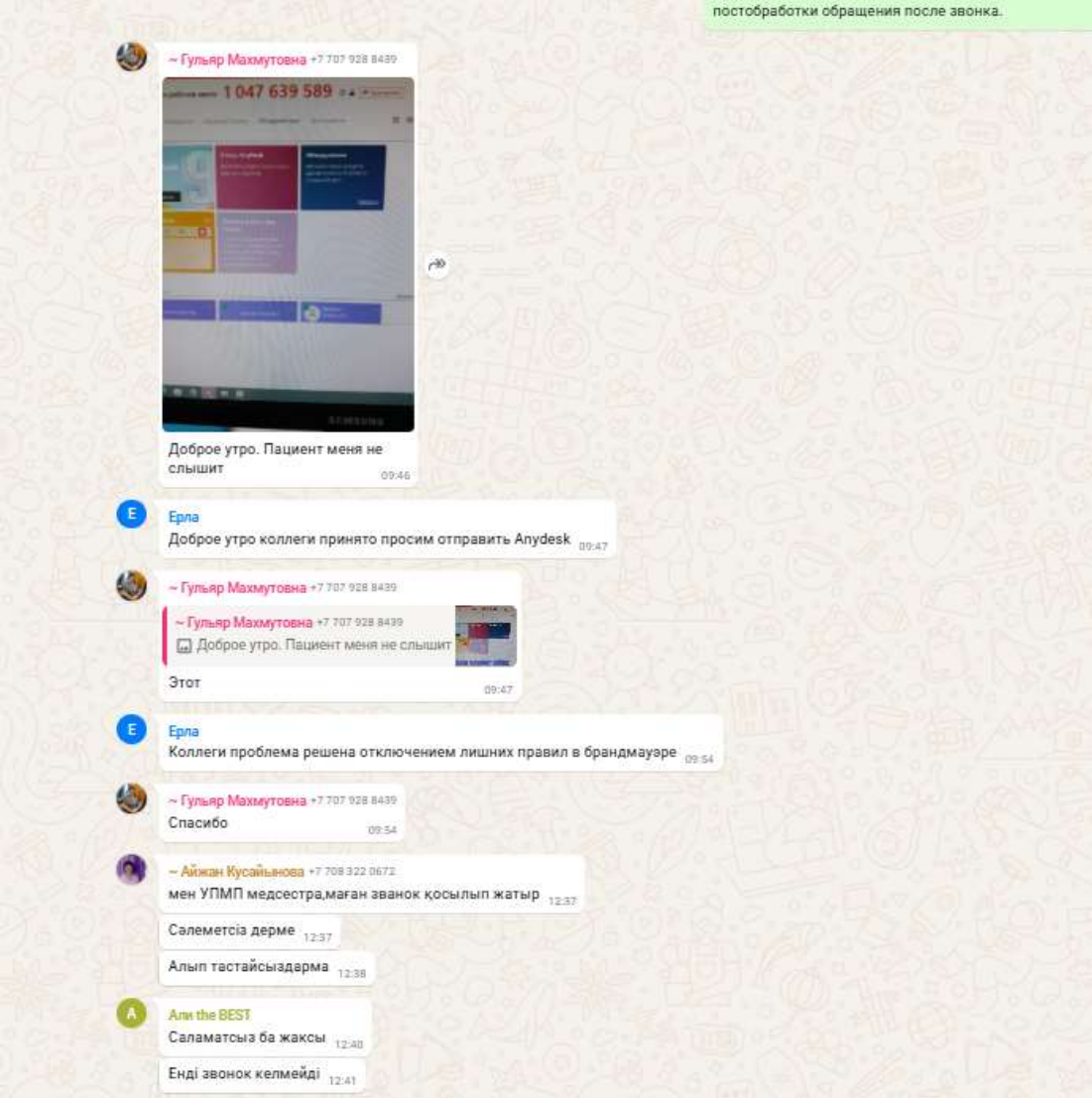
1. Устранение проблемы с подключением, с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk,

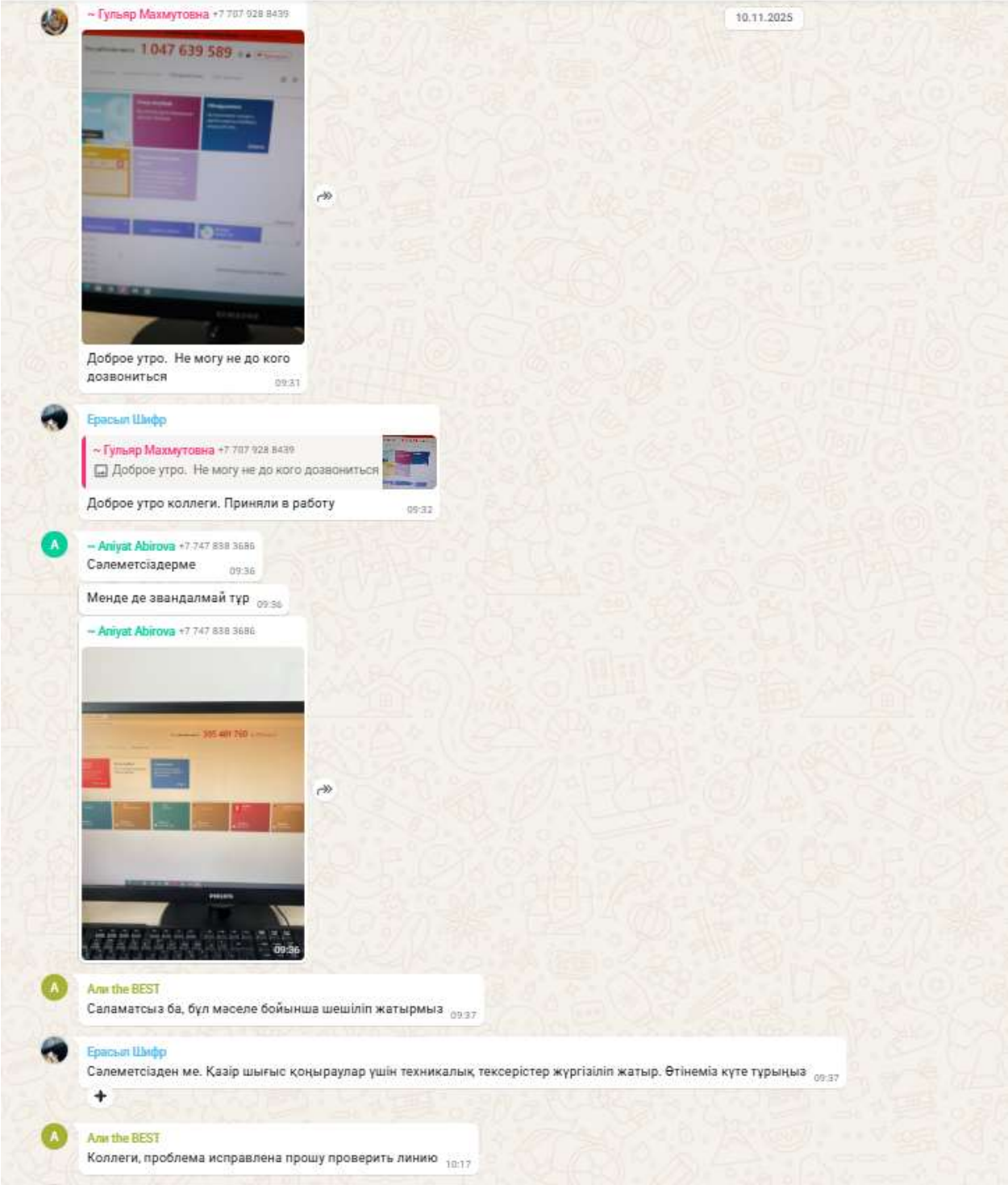


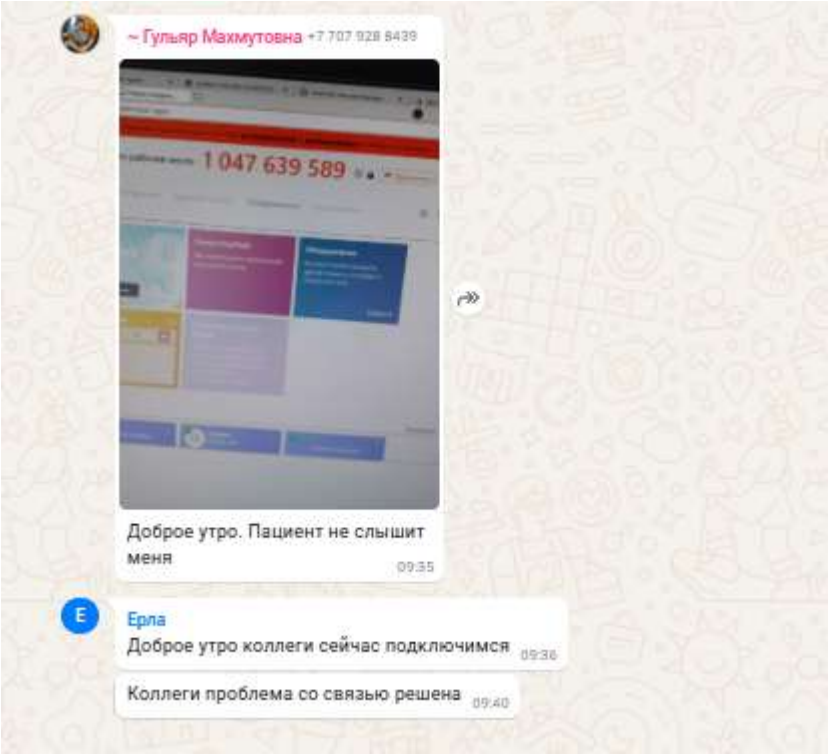

~ Динара +7 701 380 1520
ЗДРАВСТВУЙТЕ! У МЕНЯ СТАТУС НЕ СТАВИТСЯ 11:06
СРАЗУ ПЕРЕХОДИТ НА НЕ ГОТОВ 11:07
~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте, пришлите пожалуйста код энидеск 11:08
~ Динара +7 701 380 1520
~ Анастасия +7 707 974 1346
Секунду, сейчас посмотрим в системе 11:12
~ Динара +7 701 380 1520
Я МОУ УЖЕ ПОДКЛЮЧИТСЯ? 11:16
~ Анастасия +7 707 974 1346
Обновите пожалуйста у себя страницу на которой делаете звонки 11:17

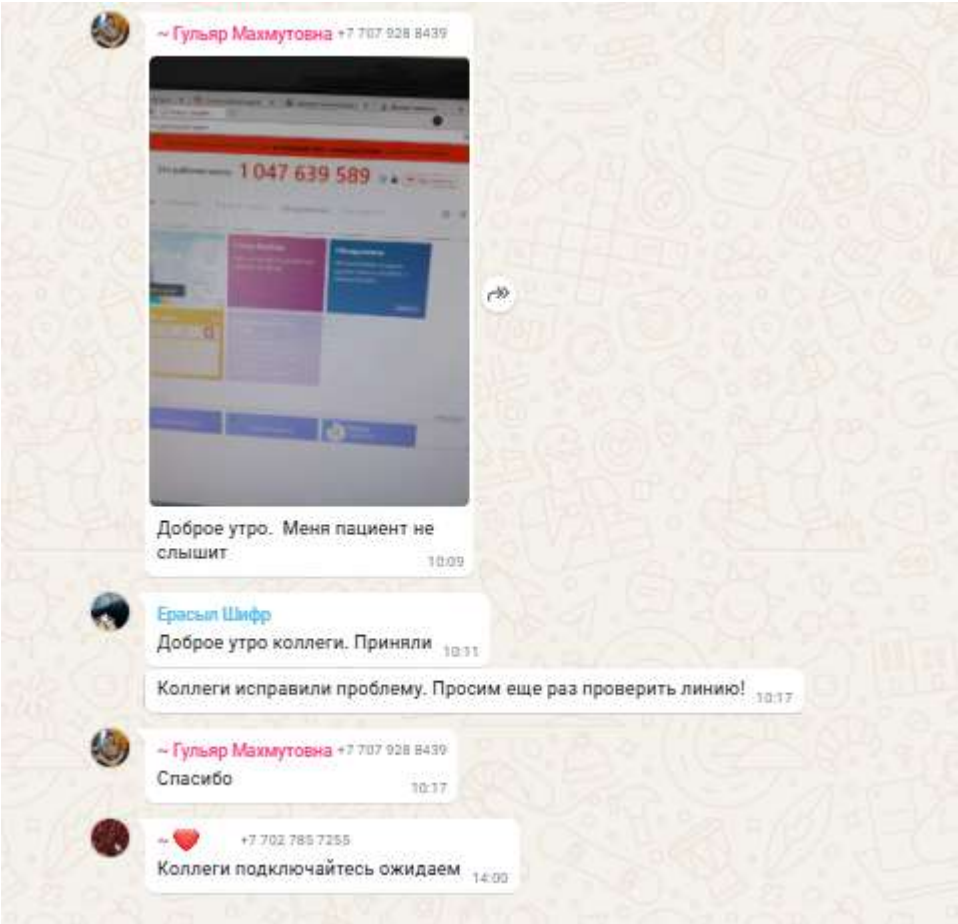
ГП-28

1. Устранение проблемы с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk.




~ 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

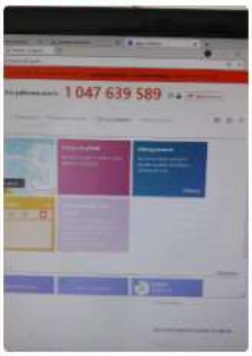

~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
1 047 639 589
Доброе утро. Меня пациент не слышит
10:09
Ерасыл Шифр
Доброе утро коллеги. Приняли
10:11
Коллеги исправили проблему. Просим еще раз проверить линию!
10:17
~ Гульяр Махмутовна +7 707 928 8439
Спасибо
10:17
~ ❤️ +7 702 785 7255
Коллеги подключайтесь ожидаем
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

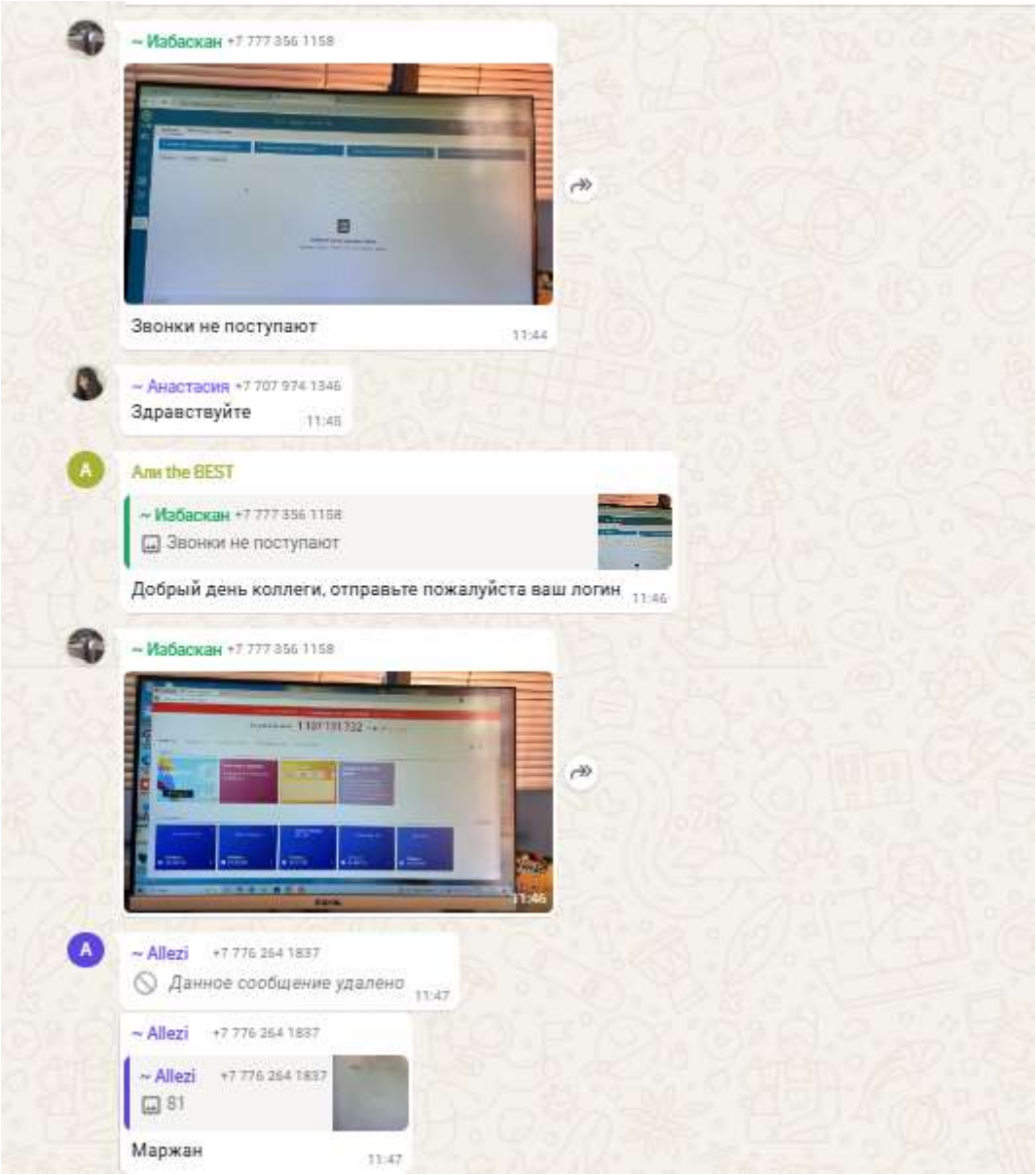
~ Дидар Ерменбаев +7 708 119 1769
Почему колл центр не отвечает на звонки? Изменено 10:11

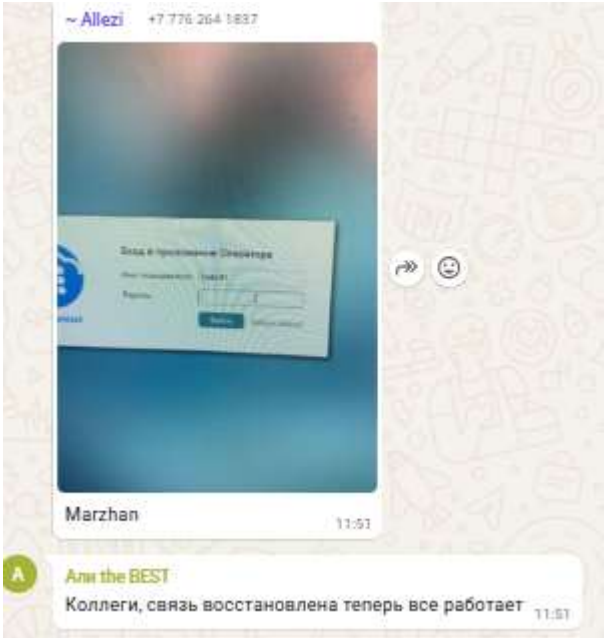
~ ❤️ +7 702 785 7255
@Али the BEST Доброе утро проверьте пожалуйста
10:11

~ 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

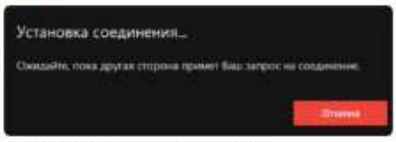
A ~ Allezi +7 776 264 1837

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

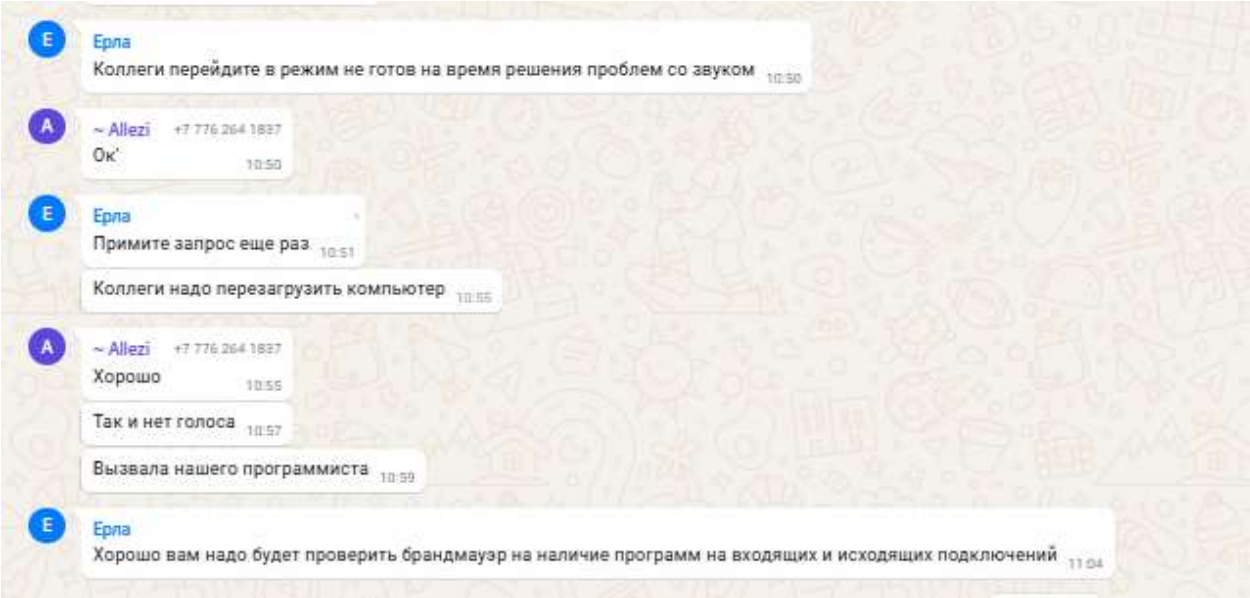
A ~ Allezi +7 776 264 1837
> Ерла
> Принято просим принять запрос

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

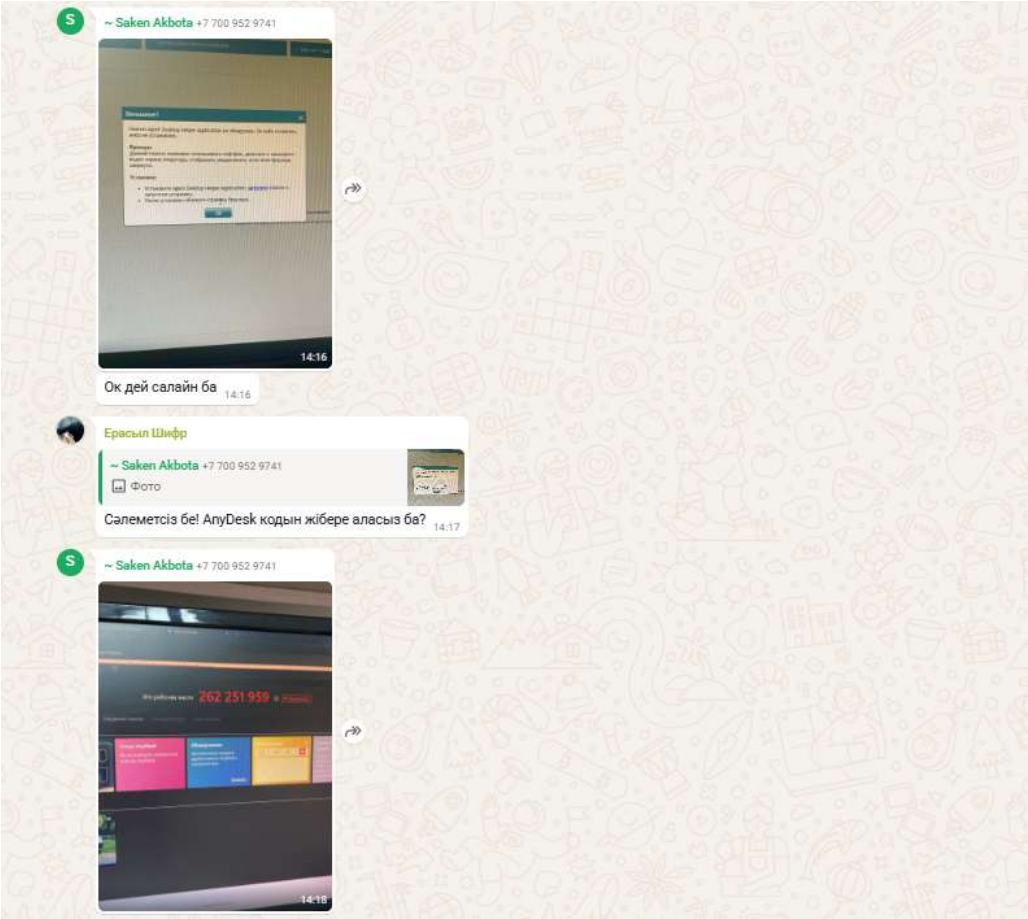
11:14

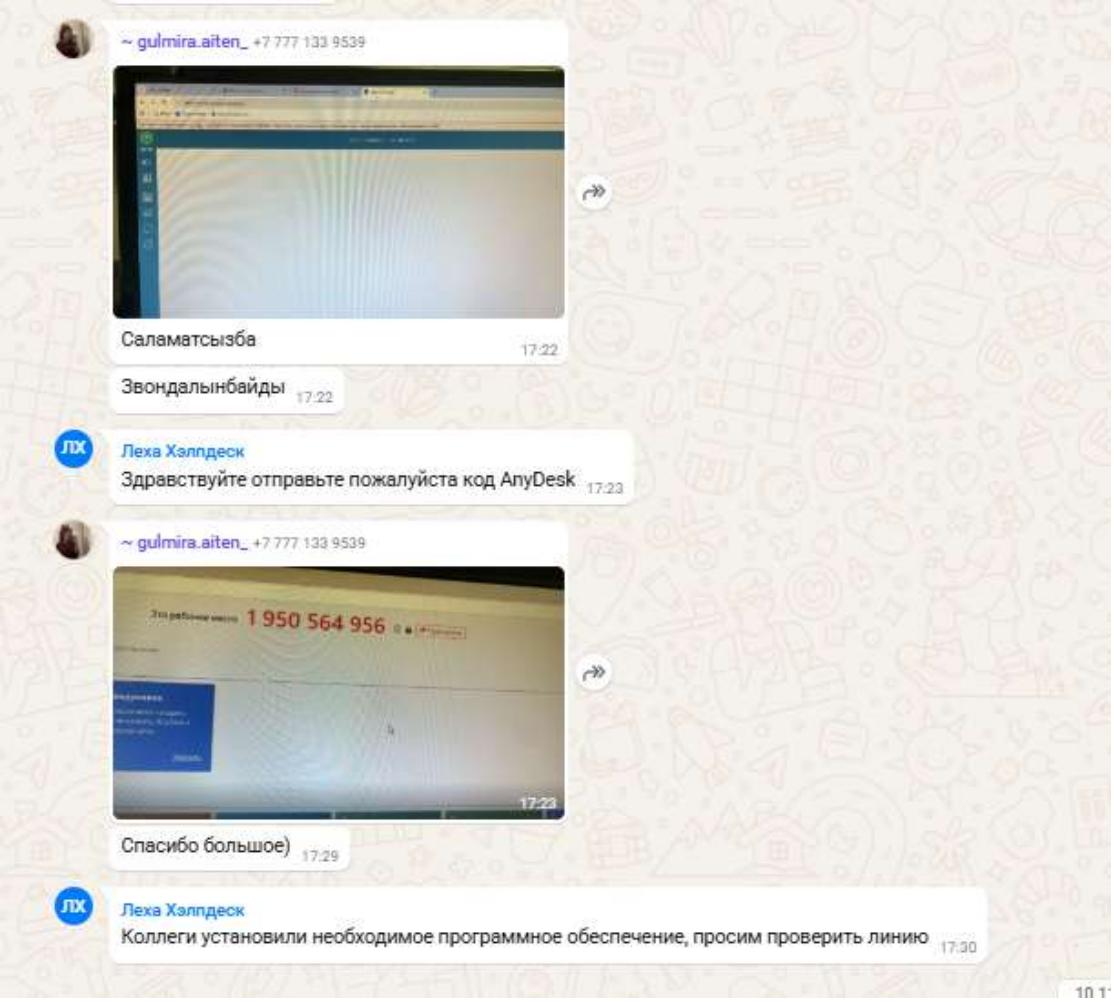
~ САБИРА НУРГАЗИНОВНА ❗ +7 777 384 0607
опять не работает

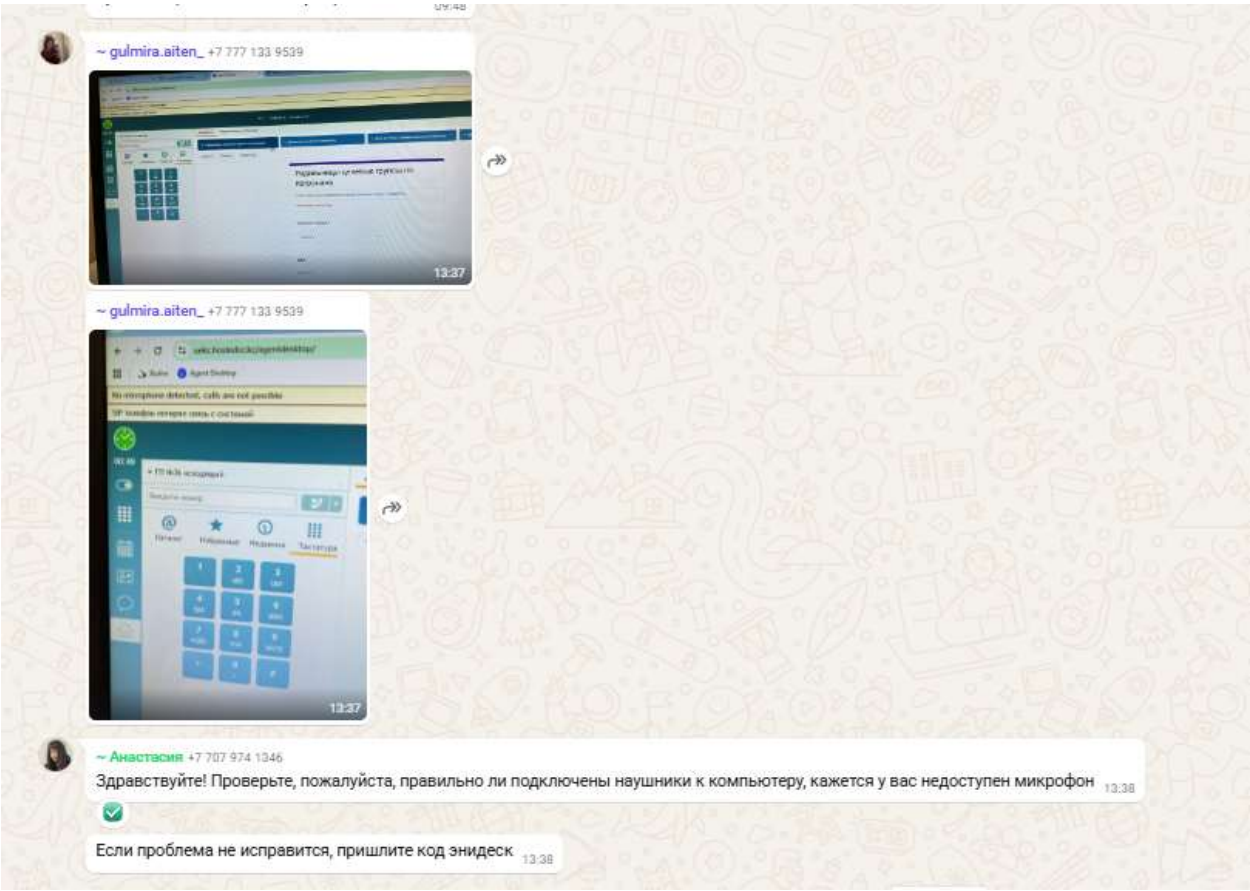
11:14

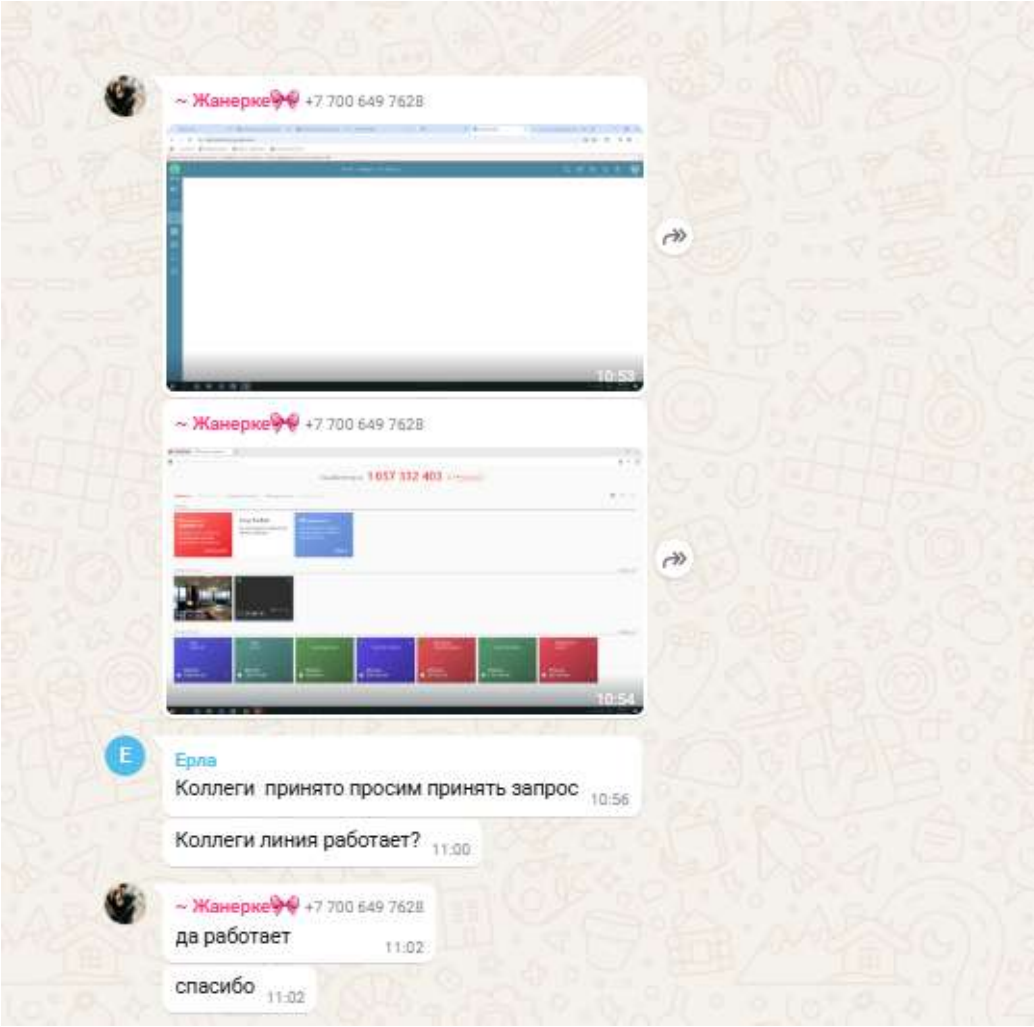
Леха Хэлпдеск

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

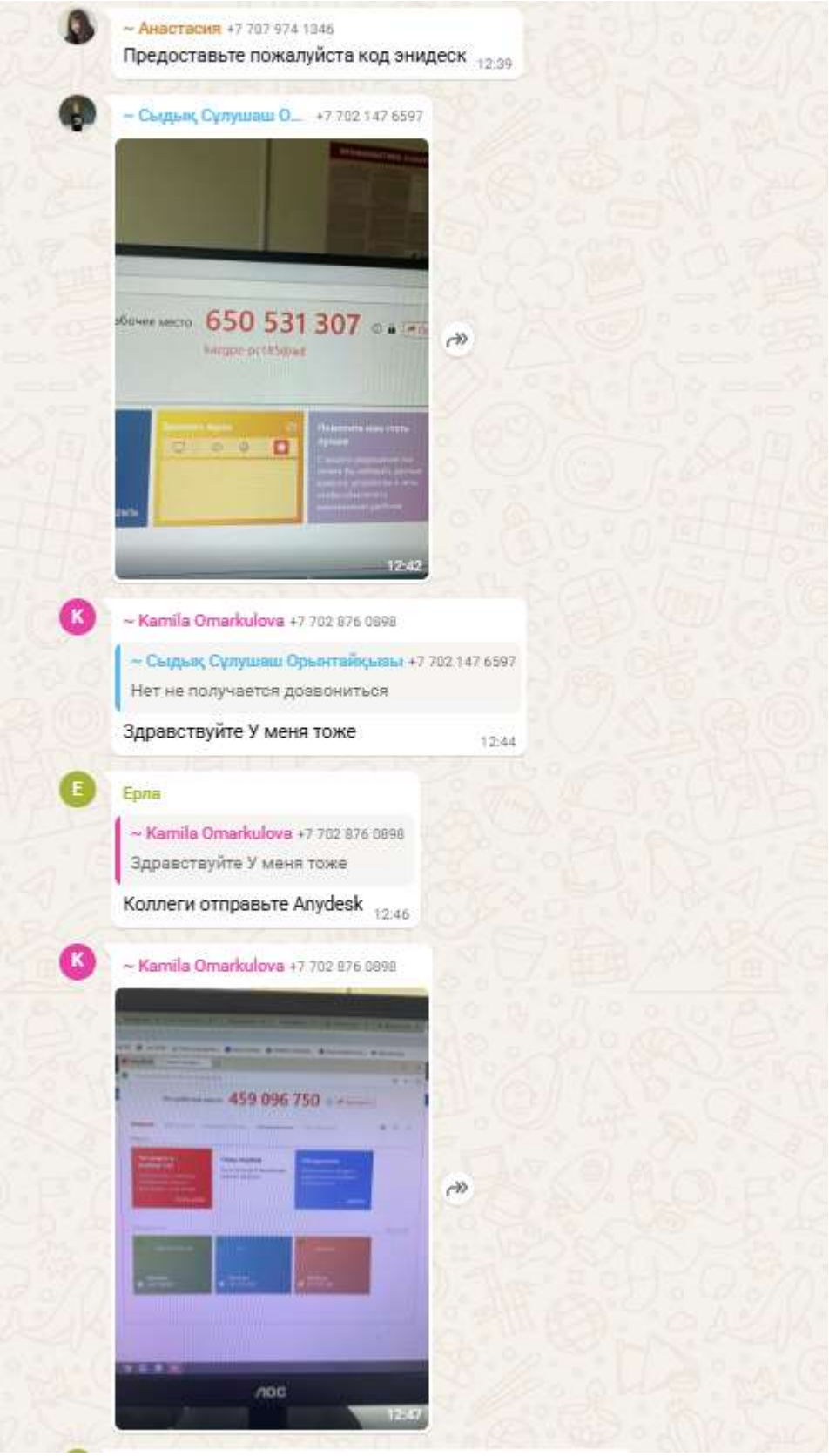

~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
Саламатсызба 17:22
Звондалынбайды 17:22
Леха Хэлпдеск
Здравствуйте отправьте пожалуйста код AnyDesk 17:23
~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
1 950 564 956
Спасибо большое) 17:29
Леха Хэлпдеск
Коллеги установили необходимое программное обеспечение, просим проверить линию 17:30

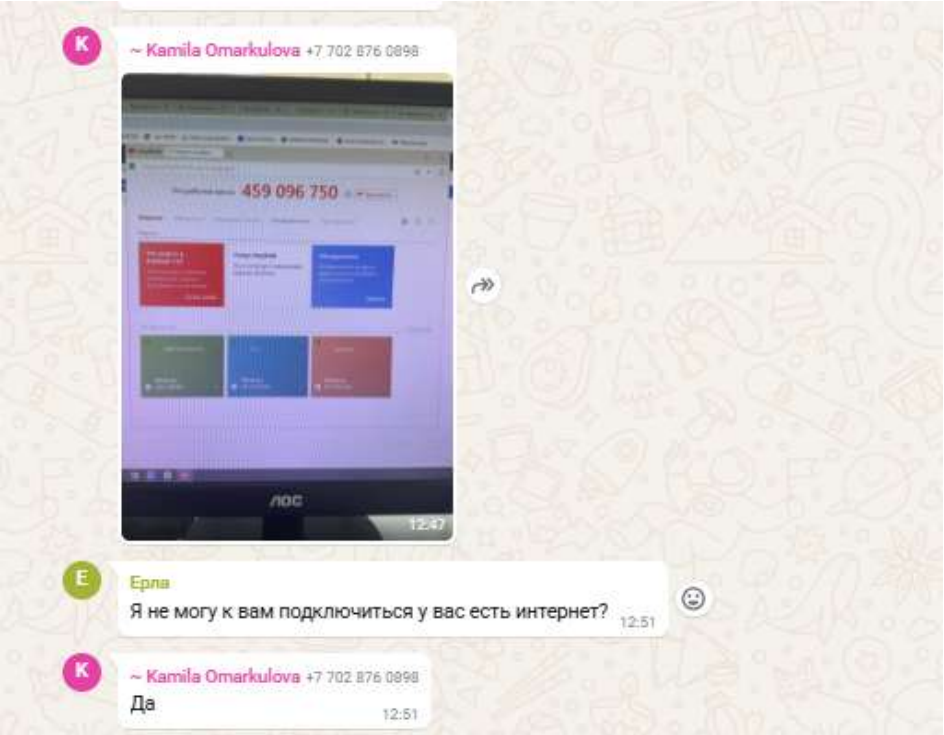

~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
13:37
~ gulmira.aiten_ +7 777 133 9539
13:37
~ Анастасия +7 707 974 1346
Здравствуйте! Проверьте, пожалуйста, правильно ли подключены наушники к компьютеру, кажется у вас недоступен микрофон 13:38
Если проблема не исправится, пришлите код энидеск 13:38

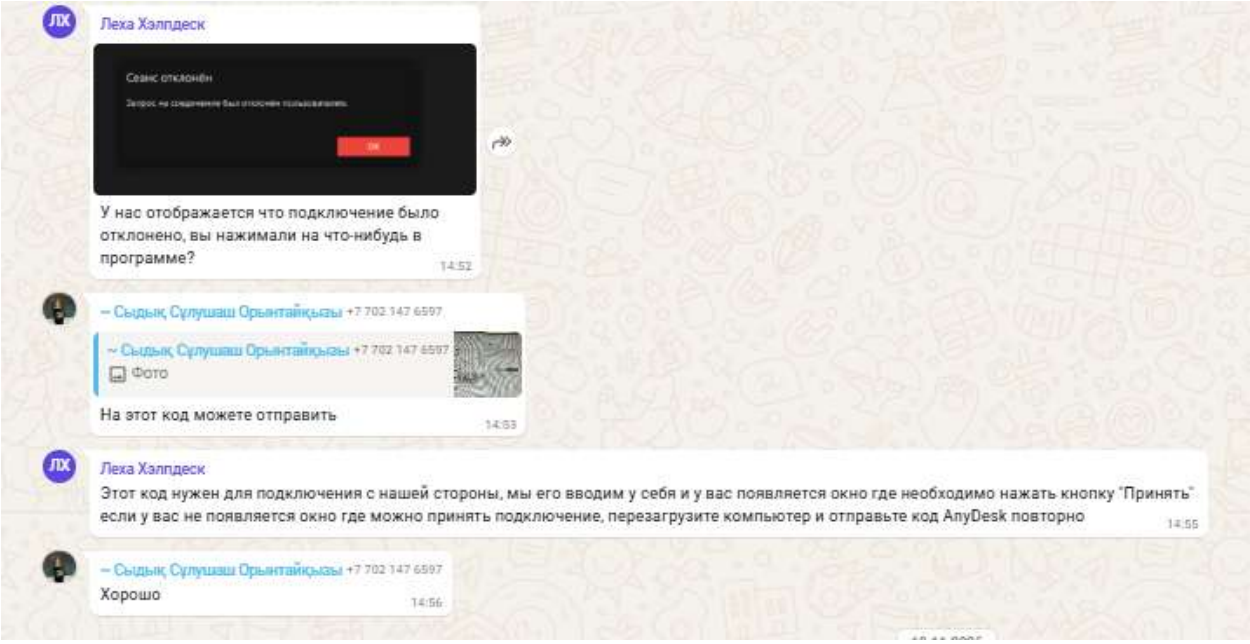

~ Жанерке +7 700 649 7628
10:53
~ Жанерке +7 700 649 7628
10:54
Ерла
Коллеги принято просим принять запрос 10:56
Коллеги линия работает? 11:00
~ Жанерке +7 700 649 7628
да работает 11:02
спасибо 11:02

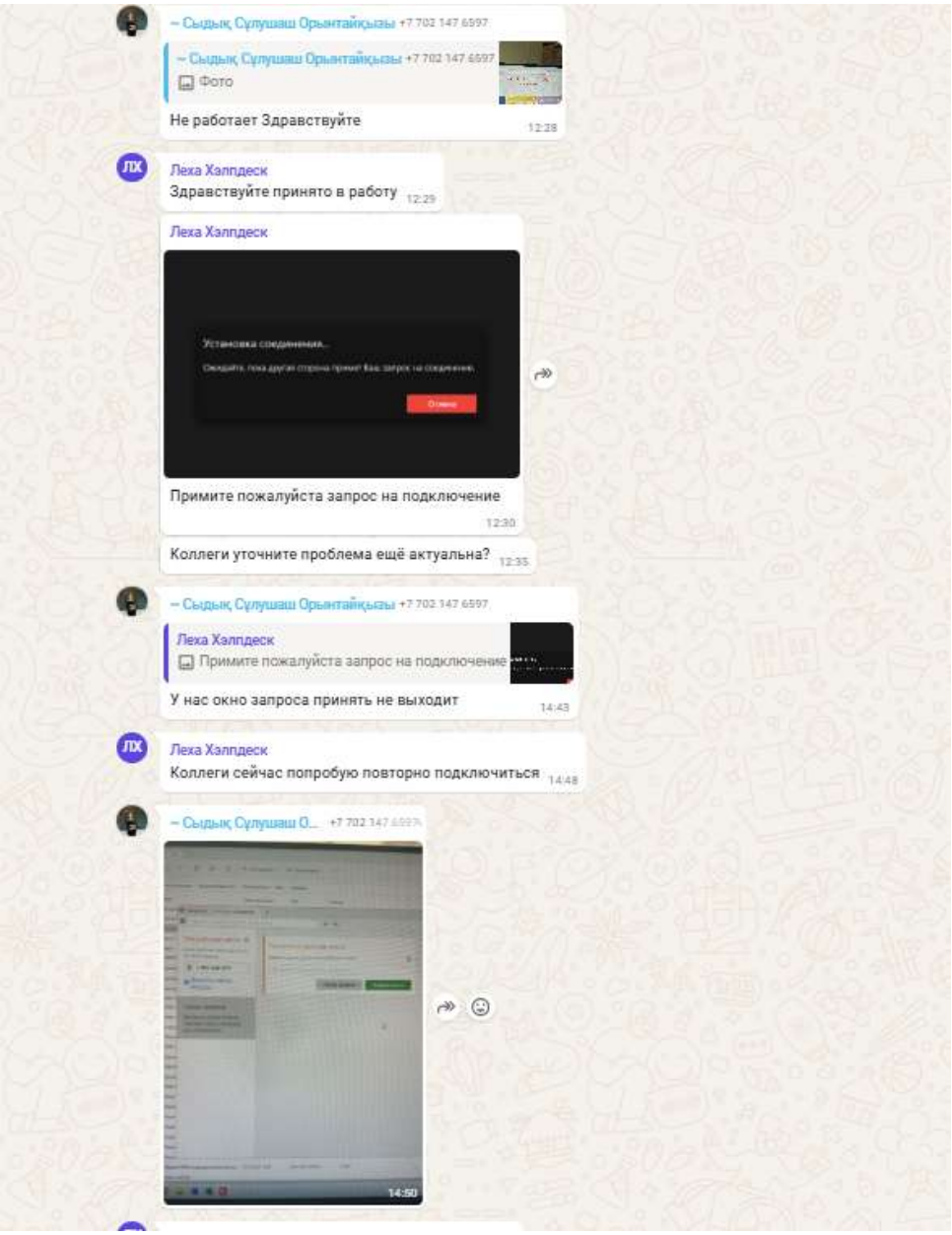
ПМСП

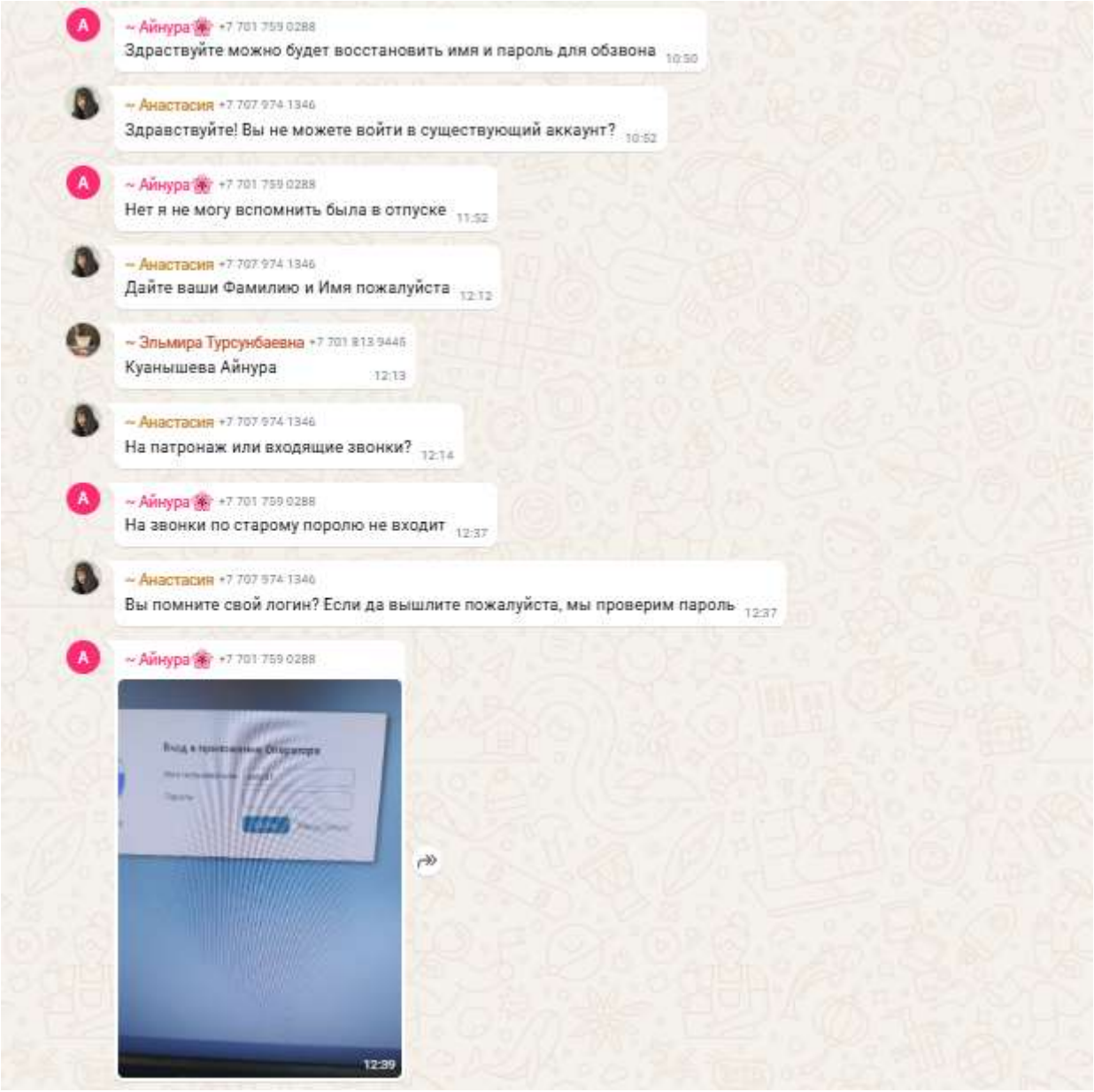
Устранение проблемы с подключением, с пропаданием слышимости и устранение конфликтов программы через подключение AnyDesk.




~ 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
OK
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... +7 702 147 6597
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).