

«Ақмола облысының әкімдігі  
Ақмола облысы денсаулық сақтау  
басқармасының жанындағы  
шаруашылық жүргізу құқығындағы  
«Астрахан аудандық ауруханасы»  
мемлекеттік коммуналдық кәсіпорны

Акимат Акмолинской области  
Государственное коммунальное  
предприятие на праве хозяйственного  
ведения «Астраханская районная  
больница» при управлении  
здравоохранения Акмолинской  
области

## БҰЙРЫҚ

## ПРИКАЗ

09.06.2023 года № 119  
Астрахан селосы

с.Астраханка

### Об утверждении Комиссии по разбору обращений и жалоб

На основании Административного процедурно-процессуального Кодекса Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI и Приказа Министра здравоохранения Республики Казахстан от 3 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-230/2020 «Об утверждении правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг (помощи)», с целью обеспечения приёма и обработки обращений, поступающих устно, письменно и посредством информационных систем (МедЭлемент, CRM-система Фонда социального медицинского страхования, платформа E-Otinish, электронная почта, мониторинг отзывов DamuMed) и из других источников, организации разбора и предоставления информации, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Создать комиссию в составе:

<b>Председатель:</b>	Калдыбаев М.К.	Заместитель главного врача по ЛПР;
<b>Члены:</b>	Искакова Д.Ж.	Руководитель СППиВК;
	Рахимбеков С.С.	- комплаенс-офицер; юрист;
	Курманов А.Е.	- врач эксперт по стационару;
<b>Секретарь:</b>	Бурумбаева М.К.	Старшая медсестра по ПМСП;

2. Калдыбаеву М.К., председателю Комиссии – обеспечить работу Комиссии, согласно профилю поступающих обращений.

3. Искаковой Д.Ж., руководителю СППи ВК– обеспечить:

- своевременный мониторинг всех поступающих обращений;
- разбор поступающих обращений;
- своевременное предоставление информации (ответов) респондентам по обращениям.

4. Заведующим и старшим медицинским сёстрам структурных подразделений – обеспечить:

1) контроль за соблюдением медицинскими работниками СОП «Правила управления обращениями»;

2) своевременное предоставление необходимой информации по обращениям, пояснительных записок с пояснением фактов, приведших к обращению, а также с внутренним разбором обращения (жалобы) на уровне отделения, со списком присутствующих, выводами и путями решения.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.

Главный врач



Курманов Е.С.