Шағымдарды басқару ережелері.
Өтініштерді қарау және оларға шағымдану тәртібі.

1. **Анықтама:** өтініш-өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды тұлғаға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе үн қосу. Шағым – бір немесе бірнеше азаматтың денсаулық сақтау саласындағы бұзылған құқықтарын немесе заңды мүдделерін немесе басқа тұлғалардың құқықтарын немесе заңды мүдделерін қалпына келтіру немесе қорғау талабымен ПҚІБҚ медициналық ұйымына берілген өтініш.
2. **Қысқартулар:**
1) "ҚМУ" КЕАҚ - "Қарағанды қаласының медицина университеті" коммерциялық емес акционерлік қоғамы;
2) «СДСББ» - стратегиялық даму және сапаны басқару бөлімі";
3) ПҚІБҚ - Пациентті қолдау және ішкі бақылау қызметі.
3. Жұмыс тәртібі. Өтініш беруші пациенттерді қолдау және ішкі бақылау қызметі (бұдан әрі-ібқд) басшысының атына өтініш жазады және шағымды тікелей ПҚІБҚ №131 кабинетіне береді немесе шағым жәшігіне түсіреді. Ауызша өтінішті тікелей ПҚІБҚ басшысына немесе ПҚІБҚ 131кабинетінің қызметкеріне беруге болады.. Сіз шағымды тіркеудегі шағымдар мен ұсыныстар кітабына жаза аласыз.
4. Жеке тұлғаның өтінішінде – оның тегі, аты, сондай-ақ қалауы бойынша әкесінің аты, пошталық мекенжайы, заңды тұлғаның өтінішінде оның атауы, пошталық мекенжайы, шығыс нөмірі мен күні көрсетіледі. Өтінішке өтініш беруші қол қоюға не электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылуға тиіс. Шағым берген кезде іс-әрекетіне шағым жасалып отырған субъектінің атауы немесе лауазымды тұлғалардың лауазымы, тегі және аты-жөні, өтініш жасау себептері мен талаптары көрсетіледі.
5. Келіп түскен шағым азаматтардың өтініштерін тіркеу журналында тіркеледі.
6. Жазбаша өтініш берушіге ПҚІБҚ басшысына тікелей жүгінген кезде күні мен уақыты, өтінішті қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон беріледі (талон ПҚІБҚ кабинетінде беріледі).
1) Осы өтінішті шағым түскен күннен бастап жиырма жұмыс күні ішінде ПҚІБҚ комиссиясы қарайды (Әкімшілік рәсімдік - процестік кодексі 99-бап. шағымды қарау мерзімі, ҚР 2020 жылғы 29 маусымдағы № 350-VI).
7. Егер өтінішті қарау үшін басқа субъектілерден, лауазымды адамдардан ақпарат алу немесе жергілікті жерде тексеру қажет болса, субъектіге, лауазымды адамға келіп түскен күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде шешім қаралады және шешім қабылданады.

8. Егер өтініште баяндалған мәселелерді шешу ұзақ мерзімді талап етсе, онда өтініш түпкілікті орындалғанға дейін қосымша бақылауға қойылады, бұл туралы өтініш берушіге бес жұмыс күні ішінде хабарланады.
9. Қазақстан Республикасының заңдарында өтініштерді қараудың өзге де мерзімдері белгіленуі мүмкін.
10. Өтінішке жауап өтініш берушінің қабылданған шешімге шағым жасау құқықтарын түсіндіре отырып, оның дәлелін қамтитын, жоққа шығаратын немесе растайтын Қазақстан Республикасының заңнамасына сілтеме жасай отырып, мазмұны бойынша негізделген және дәлелді, мемлекеттік тілде немесе өтініш берілген тілде болуға тиіс.
11. Нақты шағым бойынша жұмыс аяқталғаннан кейін мүдделі персонал - ПҚІБҚ мен бірлесіп қайталама шағымдардың келіп түсуін болдырмау жөніндегі түзету және алдын алу іс-қимылдарын әзірлеу туралы шешім қабылдайды.
12. Бас дәрігер немесе оның орынбасары қайта өтініштердің келіп түсуін болдырмау жөніндегі түзету және алдын алу іс-қимылдарының орындалуына тексеру жүргізеді. Тексеру нәтижелері бойынша ол есепте жоғарыда көрсетілген әрекеттердің орындалғаны (орындалмағаны) туралы белгі жасайды.
13. Қызмет басшысы тоқсанына бір рет шағымдар бойынша есеп жасайды, онда:
1) ауруханалар бөлінісіндегі шағымдар саны;
2) шағымдардың негізділігі;
3) шағымдардың құрылымы.
21. Өтініш берушілердің шағымдары бойынша есеп басшылық тарапынан сапа жүйесіне талдау жүргізу кезінде және медициналық көмек көрсету сапасын және пациенттердің қанағаттануын арттыру жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу кезінде пайдаланылады.
22. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша қабылданған шешімдерге шағым жасау: лауазымды адамдардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ субъектінің шешімдеріне бағыныстылық тәртібімен жоғары тұрған лауазымды тұлғаға немесе субъектіге, жеке немесе заңды тұлғаға тиісті субъектінің немесе заңды тұлғаның іс-әрекет жасағаны не шешім қабылдағаны туралы белгілі болған кезден бастап, үш айдан кешіктірілмей шағым беріледі.
23. Шағым беру мерзімінің өтіп кетуі субъекті немесе лауазымды тұлға үшін шағымды қараудан бас тартуға негіз болып табылмайды. Шағым беру мерзімінің өтіп кету себептері шағымды мәні бойынша қарау кезінде анықталады және шағымды қанағаттандырудан бас тартуға негіздердің бірі болып табылуы мүмкін.
24. Жоғары тұрған лауазымды тұлға немесе субъект болмаған не арыз беруші қабылданған шешіммен келіспеген жағдайда арыз тікелей сотқа беріледі.

25. Стратегиялық даму және сапаны басқару бөлімінің Пациентті қолдау және ішкі бақылау қызметінің жұмыс кестесі:сағат 09.00-ден 17.00-ге дейін (№131 ПҚІБҚ кабинеті), күн сайын жұмыс күндері.

26. "ҚМУ" КЕАҚ ауруханаларында медициналық көмек көрсету сапасы мәселелері бойынша азаматтардың өтініштері :

1) Қарағанды қ., Мұстафин к-сі, 15, каб. 131 тел.87212 562111, 500641. сайтhttp: / / www.qmu. ПҚІБҚ kz басшысының телефоны 87013942349

2) Қарағанды қ. Ардақ Құрылыс 3, №124 кабинет, тел.: 8(7212) 50-06-61, ішкі 1817

3) Қарағанды қ., Алалыкина 14, кабинет 101, тел.: 8(7212) 50-39-30, ішкі нөмірі 1558

4) Қарағанды облысының Денсаулық сақтау басқармасы, мекенжайы: Қарағанды қаласы, Әлиханов көшесі, 2, Gall-center телефоны: (8 7212) 955559

5) ҚР ДСМ Медициналық және фармакологиялық бақылау комитетінің Қарағанды облысы бойынша департаменті: Қарағанды қ., Терешкова к-сі 28/1, телефон: (8 7212) 255931 k.dzpp@economy.gov.kz

27. Рәсімді өткізу үшін жауапкершілік ПҚІБҚ -ге жүктеледі.

28. Анонимдік өтініштер мен шағымдар қаралмайды.

Сілтемелер:

1) ҚР ДСМ 2020 жылғы 07 шілдедегі №360-VI" Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы " Қазақстан Республикасының Кодексі;

2) 2020 жылғы 29 маусымдағы № 350-VI ҚР Әкімшілік рәсімдік - процестік кодексі бекітілсін

3)Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 3 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-230/2020 бұйрығы медициналық қызметтер (көмек) сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру мен жүргізу қағидаларын бекіту туралы