

## П Р И К А З

г.Тараз

№ 87-П

19 апреля 2018 года

### О службе поддержки пациентов и внутреннего контроля

#### 1.

В соответствии с п. 3 ст.58 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», приказом Министра здравоохранения и социального развития РК № 173 от 27.03.2015г. «Об утверждении Правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг»

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Утвердить «Службу поддержки пациентов и внутреннего контроля» в виде отдельного подразделения в ЖОКВД в следующем составе:

Руководитель: Байбулатова С.М.- зам.глав.врача по лечебной работе  
Специалисты: Малаева Л.А.- зав. дневного стационара  
Райымбаева Г.И. – зав. ОМК  
Керимбекова Б.Ж. - медсестра по инфекционному контролю  
Киргизбаева А.К.- завхоз  
Ауганбаева М.Р. – юрист  
Омирзак Т.А. – специалист по мониторингу СМИ

#### 2.

В соответствии с планом реализации Дорожной карты об организации и проведении внутренней и внешней экспертизы качества медицинских услуг, утвержденных приказом УЗО № 202-П от 02.03.2015г. «Об организации работы Службы поддержки пациента и внутреннего контроля»

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

- 1.Продолжить работу «телефона доверия», номер «телефона доверия» - 51-64-09. Телефон доверия установить в кабинете зам.главного врача по медицинской части Байбулатовой С.М.
- 2.Обеспечить дальнейшее функционирование блога главного врача на сайте Жамбылского областного кожновенерологического диспансера, ответственный – Омирзак Т.А. – программист.
- 3.Утвердить регламент рассмотрения обращений и жалоб пациентов по телефону доверия и блогу главного врача на сайте ОКВД.
- 4.Активизировать информационно-разъяснительную работу среди населения о службе поддержки пациентов, ответственный – зав.ОМК Райымбаева Г.И.  
Ли Л.Г. – врачу ЗОЖ обеспечить создание и трансляцию видеоролика о службе поддержки пациентов, обеспечить выпуск и раздачу печатных материалов.
- 5.Периодически (раз в 1 квартал) проводить анкетирование среди пациентов ОКВД по поводу удовлетворенности качеством оказываемой медицинской помощи, ответственный – зав. ОМК Райымбаева Г.И.
- 6.Проводить мониторинг опросника на сайте ОКВД, ответственный – программист Омирзак Т.А.
- 7.Райымбаеву Г.И. – зав. ОМК назначить ответственным лицом за проведение экспертизы медицинских услуг амбулаторно-поликлинической помощи, проведение экспертизы медицинских услуг стационарной помощи.

8. Ауганбаеву М.Р. - юриста назначить ответственным лицом за мониторинг обращений физических и юридических лиц поступивших;  
- на блог-платформу Министра здравоохранения Республики Казахстан, в Комиссию по рассмотрению обращений граждан в сфере здравоохранения при Общественных советах по защите прав пациентов;  
- на сайт управления здравоохранения;

9. Омирзак Т.А. – специалиста по мониторингу СМИ назначить ответственным лицом за мониторинг:

- негативных материалов в средствах массовой информации (газеты, интернет, телевидение и др.), касающихся медицинской организации.

10. Омирзак Т.А. – специалиста по мониторингу СМИ назначить ответственным лицом за систематический ежедневный просмотр блог-платформы МЗ РК, веб-сайта УЗО Жамбылской области, веб-сайта ОКВД.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Абдусаметов Д.М.

Ознакомлены:

Байбулатова С.М. \_\_\_\_\_  
Малаева Л.А. \_\_\_\_\_  
Райымбаева Г.И. \_\_\_\_\_  
Керимбекова Б.Ж. \_\_\_\_\_  
Киргизбаева А.К. \_\_\_\_\_  
Ауганбаева М.Р. \_\_\_\_\_  
Омирзак Т.А. \_\_\_\_\_