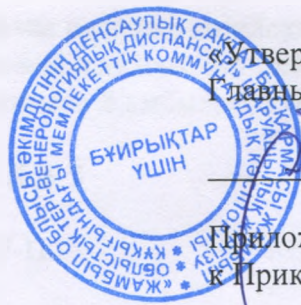




«Утверждаю»

Главный врач ЖОКВД

Абдусаметов Д.М.

Приложение № 1

к Приказу № 87-П от 19.04.2018г.

Регламент рассмотрения обращений и жалоб пациентов по телефону доверия и на блоге главного врача на сайте ОКВД

1.

При поступлении обращения, жалобы на «телефон доверия»:

- 1.Приветствие – «Здравствуйте! Телефон доверия Жамбылского областного кожновенерологического диспансера! Я вас слушаю!».
- 2.Регистрация обращения и (или) жалобы в журнале обращений граждан.
- 3.Незамедлительно решать их на месте в пределах своей компетенции по мере их поступления.
- 4.При невозможности решения их на месте, созвать комиссию по разбору жалоб, в срок до 5 календарных дней обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращения и (или) жалобы пациента, с последующей выдачей письменного ответа заявителю.
5. Байбулатовой С.М. – зам.главного врача по лечебной работе, председателю Службы поддержки пациентов совместно с комиссией по разбору жалоб по результатам рассмотрения обращений и (или) жалоб пациентов выносить следующие решения:
 - о полном или частичном удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения;
 - об отказе в удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения
 - о даче разъяснения по существу жалобы;

2.

При поступлении обращения и (или) жалобы на блог главного врача на сайте ОКВД:

- 1.Юристу Ауганбаевой М.Р., незамедлительно ставить в известность зам.главного врача по лечебной работе, председателя комиссии Службы поддержки пациентов Байбулатову С.М.
- 2.Байбулатовой С.М. – зам.глав.врача по лечебной работе обеспечить регистрацию жалобы в журнале обращений граждан, созвать комиссию по разбору жалоб и в срок до 5 календарных дней обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращения и (или) жалобы пациента, с последующей выдачей письменного ответа заявителю.
- 3.Байбулатовой С.М. – зам.главного врача по качеству мед.услуг, председателю Службы поддержки пациентов совместно с комиссией по разбору жалоб по результатам рассмотрения обращений и (или) жалоб пациентов выносить следующие решения:
 - о полном или частичном удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения;
 - об отказе в удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения
 - о даче разъяснения по существу жалобы;
- 5.Право решения о прекращении рассмотрения жалобы остается за главным врачом ОКВД.