

## **Анықтама**

**ӨТІНІШ** – өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды адамға жіберілген жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша не электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылған электрондық құжат нысанындағы ұсыныс, арыз, шағым, сұрау салу немесе жауап.

Осы құжат медициналық ұйымның қызметіне жасалған шағымға байланысты оған келіп түскен шағымдары бар өтініштің қағидаттары мен тәртібін айқындайды.

Кәсіпорынға келіп түсетін шағымдар екі түрлі болады:

- пациенттердің қызметкерлердің әрекетіне көңілі толмауына;
- медициналық қызметтердің сапасына қатысты

Өтініштерді қарау кезінде оның уақтылы орындалуы, объективтілігі, туралығы, өтініш берушіге және шағымға қатысты әділдік пен құпиялылық қамтамасыз етіледі.

Шағымды қарау кезінде шағым жасауға түрткі болған адамдар қатыспауға тиіс.

### **2. Ресурстар**

1. Персонал
2. Шағымдарға арналған жәшік

#### **1. Құжаттандыру**

1. Шағымдарды тіркеу журналы
2. Өтініштерді қарау хаттамасы
3. Өтініш берушіге жауап

#### **1. Рәсімдер**

Процесс мынадай кезеңдерді қамтиды:

#### **Шағымдарды қабылдау және тіркеу**

1. Келіп түскен шағым медициналық ұйым кеңсесінің кіріс және шығыс хат-хабарлар журналында тіркеледі.
2. Субъектіге тікелей жазбаша жүгінген өтініш берушіге өтініштің қабылданған күні мен уақыты, қабылдаған адамның тегі мен аты-жөні көрсетілген талон беріледі.
3. Өтініш, онда қамтылған мәселелерді шешу құзыретіне кіретін субъектіге немесе лауазымды адамға арналуға тиіс.
4. Жеке тұлғаның өтінішінде оның тегі, аты, сондай-ақ қалауы бойынша әкесінің аты, почталық мекенжайы, заңды тұлғада – оның атауы, почталық мекенжайы, шығыс нөмірі мен күні көрсетіледі.
5. Өтінішке өтініш беруші қол қоюға не электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылуға тиіс.
6. Шағым беру кезінде субъектінің немесе әрекетіне шағым жасалатын лауазымды адамдардың лауазымы, тегі және аты-жөндері, өтініш себептері мен талаптары көрсетіледі.

#### **Өтініштерді қарау мерзімдері**

1. Жеке және (немесе) заңды тұлғалардың өтініштері күнтізбелік он бес күннен аспайтын мерзімде қаралады.

#### **Өтініштерді қарау**

1. Өтінішті қарау кезінде Ішкі бақылау (аудит) қызметінің қызметкерлері жеке және заңды тұлғалар өтініштерінің объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді.

2. Жеке және заңды тұлғалардың бұзылған құқықтары мен бостандықтарын қалпына келтіруге бағытталған шаралар қабылдайды.
3. Өтінішті зерделеу кезінде Ішкі бақылау (аудит) қызметінің қызметкерлері өтінішті тексеруге қажетті ақпараттың жиналуына және дәйектілігіне жауапты болады.
4. Шағымы бар өтініштер үшін жауаптылық Ішкі бақылау (аудит) қызметіне, емдеу жұмысы жөніндегі орынбасарға және медициналық ұйымның бөлімшелер меңгерушілеріне жүктелген.
5. Шағымды қарауға шағым жасауға түрткі болған адамдар қатыспауға тиіс.
6. Өтінішті қарау аяқталғаннан кейін хаттама толтырылады.
7. Хаттама мен материалдар (бастапқы құжаттама, түсіндірме жазбалар және басқалар) талқылап, шешім қабылдау үшін Ішкі бақылау (аудит) қызметіне, емдеу жұмысы жөніндегі орынбасарға және медициналық ұйымның басшысына беріледі.
8. Өтініштерді қарау нәтижелері бойынша төмендегідей шешімдерді бірі қабылданады:
  - өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;
  - бас тарту шешімінің қабылданғаны негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы;
  - өтініштің мәні бойынша түсіндірме беру туралы;
  - өтінішті қарауды тоқтату туралы.

#### **Өтініш берушіге жауап**

1. Өтініштерге берілетін жауаптар Қазақстан республикасының заңнамасына сілтеме жасала отырып мемлекеттік немесе өтініш берілген тілде мазмұны бойынша негізделген әрі уәжделген болуға, қабылданған шешімге шағымдануға өтініш берушінің құқықтары түсіндірілген, оның дәлелдерін теріске шығаратын немесе растайтын нақты фактілер қамтылуға тиіс.

#### **Шағым бойынша жұмысты аяқтау**

1. Нақты шағым бойынша жұмыс аяқталғаннан кейін мүдделі бөлімше сапа қызметімен бірге қайталама шағымдардың түсуін болдырмау жөнінде түзету және алдын алу іс-әрекетін әзірлеу туралы шешім қабылдайды.
2. Шағымды қарау аяқталғаннан кейін Ішкі бақылау (аудит) қызметінің жауапты қызметкері шағым бойынша есеп дайындайды.
3. Жауапты қызметкер қайталама шағымдардың түсуін болдырмау жөніндегі түзету және алдын алу іс-әрекетінің орындалуына тексеру жүргізеді.
4. Тексеру нәтижелері бойынша ол есепте жоғарыда көрсетілген іс-әрекеттердің орындалғаны (орындалмағаны) туралы көрсетеді.
5. Ішкі бақылау (аудит) қызметінің басшысы тоқсанда бір рет шағымдар бойынша есеп дайындайды, онда:
  - түрлері бойынша шағымдардың жалпы саны;
  - шағымдардың негізделуі;
  - шағымның құрылымы көрсетіледі.
1. Өтініш берушілердің шағымдары бойынша есеп басшылық тарапынан сапа жүйесіне талдау жасау кезінде және медициналық

көмек көрсету сапасы мен пациенттердің қанағаттанушылығын арттыру жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу кезінде пайдаланылады.

1. **Ескертпе**

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы (29-бап)
2. «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының кодексі  
«Пациенттердің құқықтары мен міндеттері»  
91-бап. Пациенттердің құқықтары  
92-бап. Пациенттердің міндеттері
3. «Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы» Қазақстан республикасының 2007 жылғы 12 қаңтардағы № 221 Заңы
4. «Медициналық қызметтер көрсету сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру мен жүргізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 27 наурыздағы № 173 бұйрығына өзгеріс енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2016 жылғы 28 маусымдағы № 568бұйрығы.