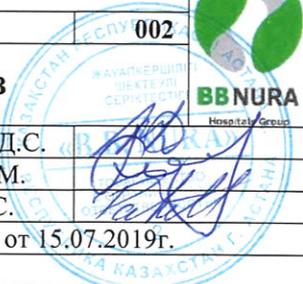


Тип документа	СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР			Страница 1 из 5
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «В.В.NURA» в Республике Казахстан			
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/9 Редакция	
Название	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ			002
Разработано	Менеджер по качеству	Жумажанова Д.С.		
Согласовано	Медицинский директор	Канафина Ш.М.		
	Руководитель клинико-операционного отдела	Рахымжан Г.С.		
Утверждено	Приказом Исполнительного директора ТОО «В.В.NURA» № 56 от 15.07.2019г.			
К внедрению с	01.08.2019г.			

### Цель:

- устранить нарушения и их последствия, которые явились основанием для обращения пациентов в ТОО «В.В.NURA».

№	Термины и определения:
а.	<b>Обращение</b> - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик.

№	Положения
1.	Алгоритм определяет принципы и порядок работы с обращениями, поступившими в ТОО «В.В.NURA».
2.	Обращения, поступающие в предприятия быть нескольких видов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• на качество медицинских услуг</li> <li>• на неудовлетворённость пациентов действиями сотрудников</li> <li>• недовольство сервисом (организация транспортировки и обеспечение питанием)</li> <li>• предложения и пожелания</li> </ul>
3.	При рассмотрении обращений обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к заявителю и поводу жалобы.

### Этапы процедуры

1.	<b>Приём и регистрация обращений:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поступившие обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений и ответов на обращения пациентов по форме КАЧ-А1/9-б.</li> <li>• Заявителю, непосредственно обратившемуся письменно к субъекту, выдается копия обращения с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.</li> <li>• Обращение должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.</li> <li>• В обращении пациента указываются его фамилия, имя, а также</li> </ul>
----	--

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/9	Редакция	002	Страница 2 из 5	
Название	<b>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ</b>								
	<p>по желанию отчество, почтовый адрес.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращение должно быть подписано пациентом, или может быть отправлено с почтового адреса, принадлежащего пациенту.</li> <li>• При подаче обращения указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.</li> </ul>								
2.	<p><b>Сроки рассмотрения обращения</b></p> <p>1.1.1. Обращение пациента рассматривается в сроки, не превышающие пяти календарных дней с момента поступления обращения.</p>								
3.	<p><b>Обращения, не подлежащие рассмотрению</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;</li> <li>• обращение, в котором не изложена суть вопроса.</li> </ul> <p>Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, субъект или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение.</p>								
4.	<p><b>Рассмотрение обращения</b></p> <p>При рассмотрении обращения сотрудники центра обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений пациентов, принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод пациентов.</p> <p>При изучении обращения сотрудники центра несут ответственность за сбор и достоверность представленной информации, необходимой для проверки обращения.</p> <p>Ответственность за рассмотрение обращений возложена на сотрудников, согласно видам обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• качество медицинских услуг - ответственный заведующий центром, солидарную ответственность несет лечащий врач.</li> <li>• жалобы, связанные с неудовлетворённостью пациентов действиями сотрудников - ответственный заведующий центром, солидарную ответственность несет старшая медсестра.</li> <li>• недовольство сервисом (организация транспортировки и обеспечение питанием) - ответственный администратор центра.</li> <li>• предложения и пожелания - ответственный администратор центра.</li> </ul> <p>Ответственность за своевременное рассмотрение обращений несет региональный директор.</p>								

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/9	Редакция	002	Страница 3 из 5	
Название	<b>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ</b>								
	Контроль, за исполнением данного Алгоритма возлагается на менеджера по качеству.								
5.	В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.								
6.	<p>По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• о полном или частичном удовлетворении обращения;</li> <li>• об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;</li> <li>• о даче разъяснения по существу обращения;</li> <li>• о прекращении рассмотрения обращения.</li> </ul>								
7.	<p><b>Ответ заявителю.</b>          Ответ должен быть своевременный согласно установленным срокам рассмотрения.          Ответ должны быть по содержанию обоснованным и мотивированным на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.          Ответ в обязательном порядке должен быть предоставлен в письменном виде.</p>								
8.	<p><b>Завершение работы по обращениям</b>          После завершения работы по конкретному обращению центр, с соответствующими ответственными лицами, согласно виду обращения, принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных обращений.</p>								
9.	<p>По завершению рассмотрения обращения составляется протокол. Протокол и материалы (первичная документация, объяснительные записки и пр.) предоставляются в отдел операционно-клинической деятельности, для обсуждения и принятия мер на ежеквартальных/годовых собрания по контролю качеству.</p>								
10.	<p>Менеджер по качеству проводит проверку выполнения корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных обращений.          По результатам проверки он делает отметку о выполнении (невыполнении) мероприятий по предотвращению повторных обращений в отчёте.</p>								
11.	<p>Менеджер по качеству один раз в квартал составляет отчёт по обращениям пациентов, в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общее число обращений по видам;</li> <li>- обоснованность обращений;</li> </ul>								

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/9	Редакция	002	Страница 4 из 5	
Название	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ								

- структуру обращений.

12. **Отчёт по обращениям** заявителей используется при проведении анализа системы качества со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению качества оказания медицинской помощи и удовлетворенности пациентов.

#### Составлено на основании:

1. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года).
2. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 марта 2015 года № 173 «Об утверждении Правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг». Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 04.12.2015 г.)

#### Связанные документы:

№	Тип	Название
КАЧ-А1	Руководство	Программа по повышению качества медицинских услуг и безопасности пациента
КАЧ-А1/9-а	Форма	Бланк обращения
КАЧ-А1/9-б	Форма	Журнал регистрации обращений и ответов на обращения пациентов
КАЧ-А1/10	Алгоритм	О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

#### Список изменений:

№ ред.	Дата	№ приказа	Перечень изменений
001	22.09.2017	47	«Порядок рассмотрения обращений пациентов» введено впервые.
002	15.07.2019	56	1) Изменена нумерация с КАЧ-А1/5 на КАЧ-А1/9 в связи с дополнением перечня Руководств и Алгоритмов компании ТОО «В.В.НУРА».

Тип	<b>СОП</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А1/9</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 5 из 5	
Название	<b>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ</b>								

### Список ознакомления с документом

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				