



БҰЙРЫҚ

19 сәуір 2022 ж.
Өскемен қ.

ПРИКАЗ

№ 75-Ө
г. Усть-Каменогорск

Ішкі бақылау және пациенттерді қолдау қызметінің функциясын жүзеге асыратын тұлғалардың жұмысы және құру туралы

«Медициналық қызметтер көрсету сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру мен жүргізу қағидаларын бекіту туралы» (әрі қарай мәтін бойынша-Ереже) Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігінің 2020 жылғы 3 желтоқсандағы №ҚР ДСМ -230/2020 бұйрығының негізінде **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Пациенттерді қолдау қызметінің штаттан тыс комиссиясын және ішкі бақылау мынадай құрамда тағайындалсын:

Комиссияның төрайымы-бас дәрігердің медициналық бөлімі жөніндегі орынбасары-Т.М.Секеева.

Комиссия төрайымының орынбасары-ҰӘЖ және статистика бөлімінің меңгерушісі-Г.М.Алекенева.

Комиссия мүшелері:кардиологиялық бөлімшесінің меңгерушісі-С.К.Есенева.

Травматологиялық-ортопедиялық бөлімшесінің меңгерушісі-Н.Мухаммад.

Неврологиялық бөлімшесінің меңгерушісі-С.К.Кулиниченко.

Қалпына келтіріп емдеу бөлімшесінің меңгерушісі-Г.Г.Иванова.

Консультативтік бөлімінің меңгерушісі-Д.М.Темирханова.

Семей қ. құрылымдық бөлімшесінің меңгерушісі-М.А.Мусакиева.

Заң кеңесшісі-Т.Н.Кретинина.

2. ШҚО ДСБ "Шығыс Қазақстан облысының оңалту орталығы" ШЖҚ КМК пациентті қолдау және ішкі бақылау қызметі туралы ереже бекітілсін және күшіне енгізілсін.

3. Заң кеңесшісі Т. Н. Кретининаға жауапты пысықтау жөніндегі міндеттер және оны өтініш берушілерге медициналық көмек көрсету сапасына жолдау жүктелсін:

3.1. Кәсіпорын Е-Өтініш порталынан пациенттерден, азаматтардан өтініштер, шағымдар, сұрау салулар, ұсыныстар, пікірлер, хабарламалар алған кезде

- 3.2. "ШҚО бойынша ӘМСҚ" КЕАҚ GRM-жүйесінде көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасына тұтынушының қанағаттанушылығын бағалауға жеке және заңды тұлғалардан шағымдар мен өтініштер алған кезде;
- 4.Өскемен және Семей қалаларының құрылымдық бөлімшелерінің меңгерушілеріне заң кеңесшісі Т. Н. Кретининаға медициналық жағдайларға байланысты мәселелер бойынша өтініш берушілерге жауап беру және пысықтау бойынша көмек көрсету міндеті жүктелсін.
5. Құрылымдық бөлімшелердің басшылары бас дәрігердің медициналық бөлім жөніндегі орынбасары Т. М. Секееваға бекітілген нысанға сәйкес медициналық қызметтердің сапасын бағалау индикаторлары бойынша мониторинг нәтижелерін ай сайын ұсынсын.
6. Барлық бөлім меңгерушілері барлық емделген жағдайлар бойынша ішкі сараптама жүргізісін.
- 6.1. Бас дәрігердің медициналық бөлім жөніндегі орынбасары Т.М. Секеева айына емделген жағдайлардың кемінде 25% - ын қамти отырып, ішкі сараптама жүргізісін.
- 6.2 Бас медбике Н.М. Морозова орта медицина қызметкерлерінің медициналық құжаттаманы толтыру сапасына емделген жағдайлардың кем дегенде 10% сараптамасын жүргізісін.
- 7.Бас дәрігердің медициналық бөлім жөніндегі орынбасары Т.М. Секеева ішкі сараптама нәтижелері бойынша дәрігерлердің, орта медициналық персоналдың, құрылымдық бөлімшелердің және тұтастай кәсіпорынның қызметін бағалай отырып қорытынды жасасын.
8. Бұйрықтың орындалуына жауапкершілікті өзіме қалдырамын.
- 9.Бұйрық қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді.

Бас дәрігер



Т.Тортаев

Орынд: Т.М.Секеева.

Келісілді: заң кеңесші _____ Т.Н.Кретинина

**О создании и работе комиссии,
осуществляющей функцию
службы поддержки пациента
и внутреннего контроля**

На основании приказа Министра здравоохранения Республики Казахстан от 3 декабря 2020 года № КР ДСМ-230/2020 «Об утверждении Правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг» (далее по тексту - Правила), **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить внештатную комиссию службы поддержки пациента и внутреннего контроля в следующем составе:

Председатель комиссии-заместитель главного врача по медицинской части, Секеева Т.М.

Заместитель председателя комиссии-заведующий отделением статистики и ОМР, Алексеева Г.М.

Члены комиссии: Заведующий кардиологического отделения, Есенева С.К.

Заведующий травматолого-ортопедического отделения, Мухаммад Н.

Заведующий неврологического отделения, Кулиниченко С.К.

Заведующий отделением восстановительного лечения-Иванова Г.Г.

Заведующий консультативного отделения, Темирханова Д.М.

Заведующий структурным подразделением г. Семей, Мусакиева М.А.

Юрисконсульт, Кретицина Т.Н.

2. Утвердить и ввести в действие Положение о службе поддержки пациента и внутреннего контроля в КПП на ПХВ «Восточно-Казахстанский областной реабилитационный центр» УЗ ВКО.

3. Возложить на юрисконсульта Кретицину Т.Н. обязанности по отработке ответа и направлению его Заявителям на качество оказания медицинской помощи:

3.1 При получении предприятием на портале Е-Отиниш обращений, жалоб, запросов, предложений, откликов, сообщений от пациентов, граждан.

3.2 При получении жалоб и обращений от физических и юридических лиц на оценку удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых медицинских услуг в GRM-системе НАО «ФОМС по ВКО.

4. На заведующих структурных подразделений г. Усть-Каменогорск и г. Семей возложить обязанность по оказанию помощи юрисконсульту Кретициной Т.Н. в отработке и предоставлении ответа Заявителям по вопросам, связанным с медицинскими случаями.

5. Руководителям структурных подразделений ежемесячно предоставлять заместителю главного врача по медицинской части, Секеевой Т.М. результаты мониторинга по индикаторам оценки качества медицинских услуг в соответствии с утвержденной формой.

6. Всем заведующим отделений проводить внутреннюю экспертизу по всем пролеченным случаям.

6.1 Заместителю главного врача по медицинской части Секеевой Т.М. проводить внутреннюю экспертизу с охватом не менее 25% пролеченных случаев в месяц.

6.2 Главной медицинской сестре Морозовой Н.М. проводить не менее 10% экспертиз пролеченных случаев на качество заполнения медицинской документации средними медицинскими работниками.

7. Заместителю главного врача по медицинской части Секеевой Т.М. по результатам внутренней экспертизы составлять заключение с оценкой деятельности врачей, среднего медицинского персонала, структурных подразделений и предприятия в целом.

8. Ответственность за исполнение приказа оставляю за собой.

9. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Главный врач



Т. Торгаев

Исп. Секеева Т.М.

Согласовано: юриконсульт _____ Кретинина Т.Н.