

Өтініштерді басқару ережелері

Өтініш – жеке немесе ұжымдық жазбаша, ауызша немесе электронды құжат нысанында, электрондық сандық қолтаңбамен куәландырылған, өтінішті қарайтын субъектіге немесе лауазымды адамға жолданған ұсыныс, өтініш арыз, сұраныс немесе жауап.

РПДФПО-ға келіп түсетін арыздар екі түрлі болуы мүмкін:

1) науқастардың қызметкерлердің іс-әрекеттеріне қанағаттанбауына байланысты;

2) көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасына көңілі толмау.

Өтінішті қарау кезінде РПДФПО жауапты қызметкерлері өтініш берушіге берген арызына байланысты уақытылы жауап беруді, объективтілікті, әділ болуды, бейтараптықты және құпиялылықты қамтамасыз етеді.

Өтінішті қабылдау және тіркеу:

1. Кәсіпорынға келіп түскен өтініш РПДФПО кеңсесінің кіріс хат-хабарлар журналына тіркеледі.
2. РПДФПО-ға тікелей жазбаша түрде жүгінген өтініш берушіге өтініштің қабылданған күні, өтінішті қабылдаған адамның аты-жөні көрсетілген, құжаттың кіріс нөмірі қойылған өтініштің көшірмесі беріледі.
3. Өтініште көрсетілген мәселелерді шешуге құзыретті субъектіге немесе лауазымды тұлғаға өтініш жіберілуі тиіс.
4. Жеке тұлғаның өтінішінде оның тегі, аты, қалауы бойынша әкесінің аты, пошталық мекенжайы; заңды тұлғаның өтінішінде оның атауы, пошталық мекенжайы, шығыс нөмірі мен күні көрсетіледі. Өтінішке өтініш берушінің қол қоюы немесе электронды сандық қолтаңбамен бекітілуі тиіс.
5. Өтінішті беру кезінде субъектінің атауы немесе лауазымы, іс-әрекеттеріне шағым жасалатын лауазымды тұлғалардың тегі мен аты-жөні, шағымдану себептері мен талаптар көрсетіледі.

Өтінішті қарау мерзімдері.

Жеке және (немесе) заңды тұлғаның өтініші өтініш келіп түскен сәттен бастап бес күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде қаралады.

Өтінішті қарау.

Өтінішті қарау кезінде көрсетілетін медициналық қызметтердің сапасына бақылау жасау жөніндегі арнайы комиссияның (немесе РПДФПО-ның басқа жауапты құрылымдық бөлімшесі) қызметкерлері

жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін объективті, жан-жақты және уақытылы қарауды қамтамасыз етеді.

Өтінішті қарау нәтижелері бойынша келесі шешімдердің біреуі қабылданады:

- өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;
- өтінішті қараудан бас тарту туралы шешімнің себептерін негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы;
- өтініштің мәні бойынша түсініктемелер беру туралы;
- өтінішті қарауды тоқтату туралы.

Медициналық қызмет көрсету кезінде пациенттің құқықтарының бұзылуы туралы сұрақтар бойынша сіз шағыммен жүгіне аласыз:

тел . 8(727)272-48-32