

сағат 09.00-14.00 аралығында жұмыс жасайды. Барлық
шағымдар, қоңырауларды дәрігер сарапшы Н.Дураманбаева
уақытылы жауап беріп. **Call- орталығының ережесі**

- Call-орталықтарға келіп түскен өтініштерін қабылдау, есепке алу, тіркеу, өңдеу, қарау және бақылау.
- Call-орталықтарының жұмысы халықпен өзара іс-қимылды қамтамасыз етуге, жедел шаралар қабылдауға, қызмет туралы ақпараттың ашықтығы мен қол жетімділігін қамтамасыз етуге, сондай-ақ жұмысты ұйымдастыруды жетілдіруге және тиімділікті арттыруға бағытталған.
- Call-орталықтың жұмыс істеуі жедел ақпарат беру, сондай-ақ мемлекеттік орган қызметінің мәселелері бойынша консультация беру қажеттілігіне байланысты.
- Call-орталықтарына келіп түскен қоңыраулар, RD-jardem 109 сымтетіген келіп түскен өтініштер, емхананың арыз-шағымдар мен алғыс хаттарға арналған қорапқа түскен жазбаша өтініштер арнайы журналға тіркеліп, күнделікті есеп жасалады.

Мемлекеттік органның call-орталығы қызметінің қағидаттары:

- қол жетімділік
- шынайы, жедел және өзекті ақпаратты ұсыну.
- Call-орталықтарға келіп түсетін қоңыраулар тегін болуы тиіс.
- Қылмыстар, оқиғалар туралы не мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қауіп туралы өтініштерді call-орталық операторы өздерінің құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу жіберу керек.
- Егер өтініште call-орталықтың қызметіне кірмейтін мәселелер болған жағдайда, оператор өтініш берген тұлғаға осы мәселелерді шешу құзыретіне кіретін субъектіге қатысты қолда бар ақпаратты ұсынады.
- Ішкі бақылауды жүзеге асыру мақсатында өтініш білдіруші мен оператор арасындағы телефон сөйлесулері жазылады.

Call- орталығының жұмыс тәртібі

- Call-орталық емханада аптасына жеті күн яғни дүйсенбі-жексенбі күндері жұмыс жасайды, дүйсенбі-сенбі күндері сағат 08:00-20:00, жексенбі күні

сағат 09.00-14.00 аралығында жұмыс жасайды. Барлық келіп түскен шағымдар, қоңырауларды дәрігер сарапшы Н.Дауренбекова сапалы және уақытылы жауап беріп, есепке алып, тіркеп отырады.

1) Д.Б.Сапарбекова - ЖТД бөлім меңгерушісі - Бұқарлы жаппай бірлесу орталы арқылы стационарға жоспарлы емдеуге жіктелу. Биікке уақытша жарамсыздыққа парағы бойынша, 6 жастан жоғарғы емханаға тіркелген калық арасында аймақтық дәрігерлер мен медбикелер тарапына арыз-шағым болған жағдайда және 6 жастан асқан балалар жөнінде сұрақтарға жауап беруі қажет.

2) Р.З.Батырбекова - Балалар бөлім меңгерушісі 1 жастан 6 жасқа дейінгі балалар жөнінде барлық сұрақтарға жауап беруі қажет.

3) З.А.Қазыбекова - гинекология бөлімінің меңгерушісі жүкті әйелдер мен жүктілік 5 байланысты және гинекологиялық сұрақтар туындаған жағдайда жауап беру.

4) Б.Т.Қадіржа - Бейін мамандар бөлімінің меңгерушісі Бұқарлы жаппай бірлесу орталы арқылы стационарға жоспарлы емдеуге жіктелу. Биікке уақытша жарамсыздыққа парағы бойынша, бейін мамандар жөнінде сұрақтарға жауап беруі қажет.

5) Н.Ш.Дауренбекова - сәтіндік дәрігер мамандар мен ізематшадардан сай-орталықтарға келіп түскен өтініштерін қабылдау, есепке алу, тіркеу, оңдау, қарау және бақылау уақытылы жауап беруі қажет.

6) СӨСК дәрігері - К.Гаширова және СӨСК медбикесі - А.Бубеева медициналық сақтандырудың барын сұрақтарына, яғни «Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 2015 жылғы 16 қарашаданғы № 495 бұйрығы, Қазақстан Республикасы Үкіметінің №672, №673 қаулысы шеңберінде жауап берудегі қажет.

7) Психология мамандары Ф.Абылаева және Ж.Қамбарбекқызы психологиялық көмек, психологиялық ем және коррекция, психогигиена, психопрофилактика және адамның бейімделу мүмкіндіктерін кеңейту, денсаулық сақтау, аурулардың алдын-алу және жеңу, психологиялық оңалту мәселелерімен айналысу тиіс.