

ВРЕМЯ ПРИЕМА АНАЛИЗОВ: 08:30-15:00 (ПН-ПТ)

В выходные и праздничные дни не работаем

ОБЕД: 12:00-13:00

ВЫДАЧА АНАЛИЗОВ В ТОТ ЖЕ ДЕНЬ 18:00-20:00 (КАЖДЫЙ ДЕНЬ)

Стоимость анализа 490 сомов

Адрес: Фрунзе 535

Название лаборатории: Лаборатория вирусологических
и молекулярно—генетических исследований

Название департамента: Департамент профилактики заболеваний и государственного
санитарно-эпидемиологического надзора

Департамент оказывает бесплатные услуги по ПЦР-тестированию на SARS CoV-2.

1.Участники Великой Отечественной войны.

2.Инвалиды Великой Отечественной войны и Баткенских событий.

3.Ветераны труда в возрасте старше 70 лет,

4. Лица, награжденные орденом «Баатыр эне» и орденом «Мать-героиня»

5. Лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению и слуху.

6.Лица с ограниченными возможностями здоровья с детства.

7. Дети с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 18 лет

8. Дети в возрасте до 6 лет.

9. Дети-сироты проживающие в государственных детских домах, семейных детских домах (приемных семьях) домах-интернатах для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

10. Лица, живущие с ВИЧ/СПИДом.

11. Дети из малообеспеченных семей в возрасте до 16 лет, обучающиеся в образовательных организациях, до окончания ими обучения, но не более чем до достижения ими возраста 18 лет, при предъявлении справки из органов социального развития.

12. Пенсионеры в возрасте старше 70 лет.

13. Лица, находящиеся под предварительным следствием, а также лица, отбывающие наказание, при возникновении неотложного состояния, угрожающего жизни пациента, в случае невозможности оказания им медицинской помощи в медицинских службах пенитенциарной системы, следственном изоляторе Государственного комитета национальной безопасности КР, изоляторах временного содержания Министерства внутренних дел КР.

ЖАЛОБЫ /ПРЕТЕНЗИИ (процедура)

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- Данная процедура описывает порядок рассмотрения жалоб в соответствии с

требованием международного стандарта качества GOST ISO/IEC 17025 и процедур Кыргызского Центра Аккредитации.

2. ОБРАЩЕНИЯ

Обращения граждан — изложенные в письменной, электронной или устной форме предложение, заявление, жалоба;

- Рассмотрению подлежат все претензии, поступившие в лабораторию, в том числе и в форме устного обращения.
- Жалобы/претензии/рекламации регистрируются менеджером по СМК в «Журнале учета жалоб/претензий/рекламаций» (Ф1.ДП СМК-012.01.)
- Зарегистрированная жалоба/претензия/рекламация рассматривается заведующей лабораторией с привлечением необходимых специалистов в течение трех рабочих дней.

3. ПРИЕМ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

Жалоба (претензии) — выражение неудовлетворенности деятельностью ЛМГиВИ ЦЛИ со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИЙ)

В электронном или письменном обращении в обязательном порядке указывается должность соответствующего лица, которому направляется жалоба, фамилия, имя, отчество подателя жалобы, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес организации или проживания и излагается суть жалобы.

Жалоба может быть подана на официальный адрес электронной почты на сайт (e-mail) — dgsenkg@mail.ru, указанной на официальном сайте (<https://dgsen.kg>) ДПЗигСЭН МЗ КР, в информационных документах ДПЗигСЭН.

Делопроизводитель ДПЗигСЭН МЗ КР регистрирует поступившую жалобу в Журнале регистрации обращения граждан (03/6-9) и немедленно сообщает о ней директору или зам. директору ДПЗигСЭН.

- Зарегистрированная жалоба/претензия/рекламация рассматривается заведующей лабораторией с привлечением необходимых специалистов в течение трех рабочих дней.
- Жалоба/претензия/рекламация не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к лабораторной деятельности, уполномоченный сотрудник готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.
- При рассмотрении жалобы/претензии/рекламации:
- *Если жалоба является необоснованной, то незамедлительно готовится ответ жалобщику с указанием причин, по которым жалоба была признана необоснованной.*
- *Если жалоба признается обоснованной, то ЛМГиВИ незамедлительно выполняет действия по рассмотрению, анализу и принятию корректирующих и предупреждающих действий направленных в первую очередь на устранение самой жалобы, а во вторых на устранение несоответствующей работы повлекшей за собой жалобу.*
- проводится тщательный анализ поступившей информации;
- проверяется правильность оформления документации, протоколов и других материалов по соответствующему договору (заявке);
- определяется соответствие требований заявки и нормативной документации на объект исследований/испытаний методике выполненных исследований/испытаний;
- устанавливаются возможные причины, вызвавшие жалобу/претензию/рекламацию;
- разрабатываются корректирующие меры по устранению этих причин;
- определяется необходимость внесения изменений в реестр рисков и план действий в отношении рисков;
- определяется степень ответственности заведующей лабораторией и конкретных исполнителей за отклонения от требований заявки или договора (при выявлении нарушений).

- Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы/претензии/рекламации и всех необходимых действий несет уполномоченный сотрудник лаборатории.
- С учетом характера жалобы/претензии/рекламации и причин, ее обусловивших, а также результатов их рассмотрения могут быть приняты следующие решения:
- провести повторный отбор образцов;
- повторно провести исследования/испытания с использованием вновь отобранных образцов;
- повторно провести исследования/испытания с использованием архивных образцов;
- прекратить исследования/испытания, по которым поступила жалоба/претензия/рекламация, если не установлены и/или не устранены причины ее вызвавшие;
- провести внеплановый внутренний аудит СМК лаборатории в части вопросов, относящихся к жалобе/претензии/рекламации;
- параллельно отобрать образцы персоналом лаборатории и заявителем жалобы/претензии/рекламации;
- принять (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- оповестить других заказчиков и повторно провести для них исследования/испытания, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты и других, ранее выполненных исследований/испытаний;
- мотивированно отказать в принятии жалобы/претензии/рекламации.
- *Результаты рассмотренной жалобы/претензии/рекламации, которые будут доведены до заявителя, рассматриваются и одобряются лицом, которое не принимало участия в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба претензии/рекламации;*
- Принятое решение оформляется уполномоченным сотрудником, рассмотревшим жалобу/претензии/рекламацию в виде проекта ответа заявителю с необходимыми приложениями (обоснованиями).
- Заведующая ЛМГиВИ рассматривает проект ответа заявителю претензии, привлекая при необходимости внешних специалистов (в том числе и на возмездной основе) для консультации по наиболее сложным техническим, правовым и другим вопросам, а также для разъяснения отдельных положений нормативных документов.

- При одобрении проекта ответа заявителю жалобы/претензии/ регистрирует в «Журнале учета жалоб /претензий/рекламаций».
- Зарегистрированный ответ направляется заявителю жалобы (претензии) не позже десяти рабочих дней от даты регистрации претензии.
- Менеджер по СМК при необходимости разрабатывает план корректирующих действий, изменения в реестр рисков и план действий в отношении рисков.
- Отдельный план корректирующих действий может не разрабатываться, необходимые корректирующие действия в этом случае документируются в «Журнале учета жалоб/претензий/рекламаций».
- Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб /претензий, хранится в отдельной папке в течение календарного года, а затем передается в архив.
- Персонал лаборатории, участвующий в процедуре рассмотрения претензий, обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.
- Жалобы (претензии), независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ

При необходимости обращения в ДПЗиГСЭН или ЦЛИ ЛМГиВИ. И граждане могут записаться на личный прием, который организуется по графику.

ПРИЕМНЫЕ ДНИ

ДИРЕКТОР

Среда

16.00 - 17.30

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА

Вторник, четверг 15.00 - 17.30

НАЧАЛЬНИКИ УПРАВЛЕНИЙ, ЗАВЕДУЮЩИЕ ОТДЕЛОВ

Ежедневно 14.00 - 17.30

РАСПОРЯДОК ДНЯ:

ВРЕМЯ РАБОТЫ 8.30 — 17.30

ПЕРЕРЫВ 12.00 — 13.00