

ПРИКАЗ

от 13 января 2020 г.

№19 п

«О телефоне Горячей линии» Здоровая Россия
министерства здравоохранения РФ»»

В целях повышения качества и доступности оказания медицинской помощи населению, в соответствии с Поручением Министерства здравоохранения Иркутской области от 27.12.2019 г. № 06-54-982/19 по организации с 15 января 2020 года «Горячей линии» Здоровая Россия Министерства здравоохранения РФ и с целью оперативного принятия мер реагирования на поступающие обращения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Заместителю главного врача по лечебной работе – Романовой В.Ю. - организовать круглосуточную работу телефона горячей линии для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи на базе ОГБУЗ «Больница г. Свирска» .
2. Заместителю главного врача по лечебной работе – Романовой В.Ю. - определить номер единого телефона горячей линии для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи: 8(39573) 2-17-13, 8 (39573) 2-16-99.
3. Заместителю главного врача – Романовой В.Ю., юрисконсульту – Кнутаревой У.С. разработать и утвердить главным врачом Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии, по вопросам оказания медицинской помощи (далее - Положение).
4. Заместителю главного врача по лечебной работе – Романовой В.Ю.:
 - обеспечить в учреждениях организацию приема и рассмотрение обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии, в соответствии с Положением;
 - назначить ответственных лиц за прием и рассмотрение обращений, поступивших на телефон горячей линии;
 - обеспечить в учреждениях контроль за исполнением Положения;
 - разместить информацию о работе телефона горячей линии на информационных стендах и на сайтах учреждений в сети Интернет.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить Заместителя главного врача по лечебной работе – Романову В.Ю.

Главный врач

М.Э.Гусев



ПОЛОЖЕНИЕ

О работе с обращениями граждан, поступающим с «Горячей линии» Здоровая Россия Министерства здравоохранения РФ

(Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии на базе ОГБУЗ «Больница г. Свирска» по вопросам оказания гражданам медицинской помощи)

Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии на базе ОГБУЗ «Больница г. Свирска» по вопросам оказания гражданам медицинской помощи

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии, устанавливает порядок работы телефона горячей линии по вопросам оказания гражданам медицинской помощи на базе ОГБУЗ «Больница г. Свирска» (далее учреждение) в целях оперативного реагирования на обращения граждан.

1.2. Организация работы телефона горячей линии представляет собой комплекс мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с устными обращениями по вопросам оказания медицинской помощи

1.3. Основными задачами работы телефона горячей линии являются: обеспечение оперативного приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии; принятие мер реагирования; анализ обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии, их учет при разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение качества медицинского обслуживания населения г. Свирска.

1.4. Прием обращений на горячую линию производится по телефону 8(39573_2-17-13 круглосуточно, 8 (39573) 2-16-99 в рабочее время.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона горячей линии размещается на информационных стендах и официальных сайтах в сети Интернет ОГБУЗ «Больница г. Свирска».

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Прием, предварительная обработка, оценка категории обращения (плановое либо требующее немедленного реагирования) и принятие соответствующих мер в пределах компетенции (по обращениям, требующих немедленного реагирования) поступающих на телефон горячей линии обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, производятся в порядке, установленном настоящим Положением, ответственными специалистами Учреждения (далее - специалист Учреждения).

Рабочее место специалиста Учреждения оборудуется телефонным аппаратом, оснащенным гарнитурой (при наличии), а также возможностью осуществления аудиозаписи звонков (при наличии соответствующего оборудования), необходимой для контроля и разрешения возможных конфликтных ситуаций.

2.2. При поступлении звонка специалист Учреждения (либо автоответчик) в обязательном порядке сообщает позвонившему следующую информацию:

- наименование Учреждения;
- о работе телефона горячей линии исключительно по вопросам оказания гражданам медицинской помощи
- о направлении информации о факте обращения на единый телефон горячей линии в министерство;
- о возможной записи разговора.

В дальнейшем при ответе на телефонный звонок специалист Учреждения обязан:

- назвать фамилию, имя, отчество, должность;
- предложить позвонившему представиться (ФИО, адрес, телефон контакта, социальный статус);
- предложить позвонившему изложить суть вопроса.

Специалист Учреждения в пределах своей компетенции дает разъяснения по поставленным вопросам и сообщает гражданину о последующей передаче его обращения для рассмотрения в министерство и принятия (при необходимости) соответствующих мер реагирования либо, если обращение оценено как требующее немедленного реагирования, в подведомственное министерству учреждение (в зависимости от поставленного вопроса). В случаях, если обращение содержит информацию, не связанную с работой телефона горячей линии, позвонившему должно быть разъяснено, куда ему следует обратиться.

2.3. Информация обо всех поступивших на телефон горячей линии обращениях непосредственно в момент беседы с гражданином вносится в журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших на телефон горячей линии, по вопросам оказания гражданам медицинской помощи (далее - журнал), который должен содержать информацию согласно приложению 1 к настоящему положению.

В момент беседы производится аудиозапись поступившего телефонного звонка (при наличии необходимого оборудования). Устные обращения, не содержащие информации о заявителе (ФИО, адрес), вносятся в журнал с соответствующими отметками.

2.4. В журнале ведется сквозная нумерация в течение года начиная с первого числа наступившего года. Допускается ведение журнала как на бумажном носителе, так и в электронном виде. Срок хранения журнала составляет 5 лет. Срок хранения аудиозаписи составляет 1 год.

2.5. Все обращения, поступившие на телефон горячей линии, передаются специалистом Учреждения в министерство здравоохранения Иркутской области по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению: еженедельно по пятницам до 18-00 часов .

2.6. Обращения, поступившие на телефон горячей линии и требующие немедленного реагирования, передаются специалистом Учреждения: - в рабочее время с 09.00 до 17.30 (в пятницу до 16.30) - незамедлительно в Министерство;

- во внерабочее время:
- по вопросам оказания медицинской помощи обращение передается руководителю соответствующего подразделения ОГБУЗ «Больница г. Свирска».

Информация о результатах и принятых мерах по данным обращениям, направляется главным врачом, в Министерство здравоохранения Иркутской области в течение 24 часов с момента поступления обращения.

2.7. Все обращения и подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Все специалисты, работающие с информацией, полученной на телефон горячей линии, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие на телефон горячей линии, специалистом учреждения представляются на визу главному врачу.

Обращения подлежат рассмотрению структурными подразделениями Учреждения в соответствии с резолюцией главного врача (либо лица, исполняющего его обязанности).

3.2. По итогам рассмотрения обращения структурными подразделениями Учреждения гражданину подготавливается проект письменного ответа, который подписывает руководитель структурного подразделения (либо лицо, исполняющее его обязанности), указанного в резолюции первым.

3.3. Обращения, требующие немедленного реагирования, рассматриваются структурными подразделениями незамедлительно, ответ заявителю дается в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения. Остальные обращения рассматриваются в установленные законодательством сроки.

3.4. Специалист Учреждения еженедельно по пятницам представляет в министерство здравоохранения Иркутской области отчет о поступивших обращениях на телефон горячей линии по прилагаемой форме – приложение № 2.

**Приложение 1. Журнал учета устных обращений граждан,
поступивших на телефон горячей линии, по вопросам оказания
гражданам медицинской помощи**

Приложение 1
к Положению о порядке приема, передачи,
рассмотрения обращений граждан, поступивших
на телефон горячей линии, по вопросам
оказания гражданам медицинской помощи

Журнал учета устных обращений граждан, поступивших на телефон
горячей линии, по вопросам оказания гражданам медицинской помощи

№ п/п
Номер по журналу учета
Дата и время звонка
ФИО заявителя
Адрес, телефон гражданина
Социальная категория гражданина
Содержание вопроса
Категория обращения
Дата время передачи информации в структурное подразделение, главному врачу, ФИО, должность принявшего
Дата время передачи информации в министерство, ФИО, должность принявшего
ФИО, должность, подпись специалиста

**Приложение 2. Информация об обращениях граждан, поступающих с
«Горячей линии» Здоровая Россия Министерства здравоохранения
РФ».**

Приложение 2
к Положению о порядке приема, передачи,
рассмотрения обращений граждан, поступивших
на телефон горячей линии, по вопросам
оказания гражданам медицинской помощи

№	Дата, время поступления обращения	Суть обращения	Принятые меры	Дата, время направления информации о результатах рассмотрения обращения в страховую медицинскую организацию