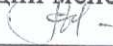
 РЕСПУБЛИКАНСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ИМ. В.В. АНГАПОВА	Положение о работе единого телефона "горячей линии" по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи		
	Положение	П-04-20	Издание 2

УТВЕРЖДЕНО
 Приказом ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова
 № 1209 от «17» август 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ ЕДИНОГО ТЕЛЕФОНА "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ПО ПРИЕМУ,
 РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТУ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ
 ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

П-04-20

Разработал:
 Ведущий менеджер по качеству


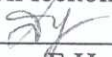
 А.С. Цыдыпова

Согласовал:
 Заместитель главного врача по
 КМП


 Б.А. Очиров

Заместитель главного врача по
 медицинской части
Согласовано

 Б.А. Гомбоева

Заместитель главного врача по
 хирургической помощи


 Б.Ц. Доржиев

Председатель профсоюзного
 комитета
Согласовано

 П.В. Ту-ши-ин

Положение о работе единого телефона "горячей линии" по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи	П-04-20	Издание 1	Страница 2 из 4
--	---------	-----------	-----------------

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы единого телефона "горячей линии" по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи на территории ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова(далее - телефон "горячей линии").

1.2. Информация о функционировании и режиме работы телефона "горячей линии" размещается на официальном сайте ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова, Министерства Здравоохранения РБ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах и в приемной администрации ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова.

2. Основные задачи работы телефона "горячей линии":

2.1. Обеспечение оперативного приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, оперативного реагирования на обращения.

2.2. Информирование граждан и организация "обратной связи" с населением для получения информации по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи.

2.3. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан, медицинском страховании, защите прав и законных интересов граждан в ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова.

3. Основные функции работы телефона "горячей линии":

3.1. Прием и рассмотрение обращений граждан в будние дни, с 08:00 часов утра до 19:00 часов вечера.

3.2. Оказание справочно-консультативной помощи гражданам.

3.3. Информирование граждан о порядке обеспечения и защиты их прав.

3.4. Оперативное реагирование на обращения граждан по вопросам оказания медицинской помощи.

3.5. Извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений (при необходимости).

3.6. Принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан при получении (обращении) за медицинской помощью.

4. Порядок работы с обращениями граждан

4.1. Телефон "горячей линии" организуется на базе ГАУЗ РК БСМП им В.В. Ангапова для приема и обработки звонков от граждан.

4.2. Обращения граждан поступают на телефонный номер 8(9021)66-10-12, работающий в круглосуточном режиме. Начальник отдела по организационно-методической работе и/или врач-статист отдела по организационно методической работе, - ответственные за прием и обработку звонков (далее - диспетчер) осуществляют прием входящих звонков от граждан, их регистрацию и принимают все необходимые меры по организации взаимодействия для ответа гражданину.

4.3. Диспетчер осуществляет регистрацию поступающих на телефон "горячей линии" обращений с указанием контактных данных заявителя (фамилия, имя, отчество, адрес проживания/регистрации, телефон для обратной связи) и заносит информацию по сути обращения.

4.4. Диспетчер самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный или консультационный характер (типовые вопросы).

Положение о работе единого телефона "горячей линии" по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи	П-04-20	Издание 1	Страница 3 из 4
--	---------	-----------	-----------------

4.5. В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, диспетчер передает информацию по вопросу гражданина заместителям главного врача по профилю, в зависимости от тематики заданного вопроса.

4.6. Заместители главного врача по профилю рассматривают, анализируют и проводят разбор поступившего обращения. При необходимости – проводят заседание врачебной комиссии с составлением протокола врачебной комиссии, акта о служебном расследовании. Сформируют проект ответа заявителю при участии юрисконсульта и передают секретарю (делопроизводителю). Секретарь (делопроизводитель) отправляет копии необходимых документов в ответ заявителю.

4.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова, диспетчером дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

4.8. В случае, если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, проведение проверочных мероприятий, направление запросов в сторонние организации для уточнения информации, либо невозможно дать ответ на обращение в устной форме в режиме телефонного разговора диспетчер вправе оформить поступившее обращение от гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав контактные данные гражданина и суть обращения, о чем он сообщает гражданину в режиме телефонного разговора.

4.9. Диспетчеры и ответственные лица, работающие с информацией, полученной по телефону "горячей линии", дают ответы на обращения граждан в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Стандарты обслуживания звонков

5.1. Диспетчер обязан снять трубку телефонного аппарата, поздороваться и официально представиться (Ф.И.О., должность).

5.2. Тактика общения с гражданами:

- внимательно слушать;
- обращаться к позвонившему по имени и отчеству;
- не поддаваться на провокации;
- выражать сочувствие и понимание;
- при ответе предложить план действий, при этом принять все возможности к решению вопроса;
- поблагодарить позвонившего за звонок.

6. Порядок обработки обращений граждан

6.1. Служба качества ежемесячно отслеживает информацию о поступивших на телефон "горячей линии" обращениях, в том числе в Журнале поступивших обращений от граждан, проводит рассмотрение, анализ и систематизацию обращений и передает всю необходимую информацию по устранению выявленных недостатков заместителю главного врача по качеству медицинской помощи.

6.2. Аналитические материалы ежемесячно доводятся до заместителя главного врача по качеству медицинской помощи, в целях устранения (недопущения) случаев нарушений законодательства об охране здоровья граждан.

Положение о работе единого телефона "горячей линии" по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи	П-04-20	Издание 1	Страница 4 из 4
--	---------	-----------	-----------------

6.3. Служба качества ежегодно вносит главному врачу, заместителям главного врача и главной медицинской сестре, - предложения и мероприятия, направленные на обеспечение доступности и повышения качества медицинской помощи, предотвращению корневых причин возникновения системных ошибок, основанные на аналитических материалах по обращениям граждан в ГАУЗ РК БСМП им. В.В. Ангапова - на рассмотрение и принятие управленческих решений.