



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

14.01.2016

№ 20

г. Благовещенск

О работе «горячей линии» в медицинских организациях Амурской области

В целях проведения информационной разъяснительной работы, оказания консультативной помощи, обеспечению доступности и качества оказания медицинской, в том числе лекарственной, помощи населению Амурской области функционирования в государственных медицинских организациях Амурской области «горячей линии» по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
 - 1.1 Инструкцию по приему, регистрации и разрешению устных сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» государственных медицинских организаций Амурской области (приложение 1 к настоящему приказу).
 - 1.2 Форму «Журнала учета устных сообщений», поступивших на «горячую линию» государственных медицинских организаций Амурской области (приложение 2 к настоящему приказу).
 - 1.3 Форму по предоставлению сводного отчета сообщений, поступивших на «горячую линию» государственных медицинских организаций Амурской области (приложение 3 к настоящему приказу).
2. Руководителям государственных медицинских организаций Амурской области обеспечить:
 - 2.1. Организацию с 01.02.2016 функционирования в подведомственных медицинских организациях телефонов «горячей линии» («телефонов доверия») в круглосуточном режиме в соответствии с утвержденной настоящим приказом Инструкцией (приложение 1) с использованием программно-технических средств регистрации информации.
 - 2.2. Принятие мер по недопущению нарушений установленного порядка функционирования «горячей линии» («телефона доверия») и привлечению виновных лиц к ответственности в случае выявления фактов нарушений.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности министра

Н.У.Бурлакова

ИНСТРУКЦИЯ

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок приема, регистрации и разрешения в государственных медицинских организациях Амурской области устных сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, должностных и иных лиц, а также определяет порядок внутреннего контроля его исполнения.

2. В государственных медицинских организациях Амурской области в целях настоящей Инструкции осуществляются прием, регистрация и разрешение сообщений, изложенных в устной форме, **в круглосуточном режиме.**

3. Прием устных сообщений осуществляется по утвержденному **организационно-распорядительным документом руководителя государственной медицинской организации либо лица, исполняющего его обязанности, номеру телефона.**

4. Прием и регистрация сообщений осуществляется сотрудником, на которого **организационно-распорядительным документом руководителя государственной медицинской организации либо лица, исполняющего его обязанности, возложены соответствующие полномочия (далее – Ответственный исполнитель).**

5. В качестве телефона «горячей линии» запрещается использовать телефоны структурных подразделений подведомственной медицинской организации, оказывающих неотложную и экстренную медицинскую помощь (скорая медицинская помощь, приемно-диагностическое и профильные отделения стационаров и т.п.) и номера телефонов, установленных в кабинетах руководителя медицинской организации или его заместителей.

6. Регистрация сообщений - присвоение каждому принятому сообщению очередного порядкового номера Журнала учета сообщений и фиксация в ней кратких сведений по существу сообщения (приложение 2 к настоящему приказу).

7. Разрешение сообщений - проверка фактов, изложенных в зарегистрированном сообщении, **должностным лицом, уполномоченным руководителем медицинской организации на рассмотрение устных обращений, и принятие в пределах его компетенции решения (далее – должностное лицо)** в порядке, установленном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

8. На информационных стендах в общедоступных местах по каждому месту осуществления медицинской и административной деятельности, а также на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются:

8.1. Выписки из положений и настоящей Инструкции, регламентирующих порядок приема, регистрации и рассмотрения сообщений.

8.2. Сведения о должностных лицах (должность, фамилия, имя, отчество, телефон) медицинской организации, почтовый адрес и телефоны контролирующего органа, в том числе министерства здравоохранения Амурской области прокуратуры и суда, в которые могут быть обжалованы действия, связанные с приемом или отказом в приеме сообщений.

II. Порядок приема, регистрации и разрешения сообщений.

1. Ответственный исполнитель:

1.1. Назначается из числа сотрудников административного аппарата подведомственной медицинской организации.

1.2. Подчиняется руководителю медицинской организации или лицу его замещающему, и в своих действиях руководствуется настоящей инструкцией и другими нормативными правовыми актами федерального и регионального значения.

1.3. Отвечает за достоверность принимаемой и предоставляемой информации, за своевременность и достоверность докладов руководителю медицинской организации или лицу, его замещающему.

1.4. Осуществляет прием и регистрацию сообщений, поступивших на телефон «горячая линия» непрерывно в течение рабочего времени, регламентированного должностной инструкцией.

2. Ответственный исполнитель в конце рабочего дня обеспечивает функционирование работы телефона «горячей линии» в режиме автоответчика с последующим мониторингом (прием, регистрация и разрешение) обращений поступивших на телефон «горячей линии» во внерабочее время в установленном настоящим приказом порядке.

3. Регистрация сообщений осуществляется в Журнале учета устных сообщений по утвержденной настоящим приказом форме (приложение 2 к настоящему приказу).

4. В Журнале учета устных сообщений отражаются следующие сведения:
порядковый номер, присвоенный зарегистрированному сообщению;
дата, время и форма поступления сообщения;
данные о сотруднике, принявшем сообщение;
данные о заявителе;
краткое содержание сообщения;
данные о руководителе, которому доложено о сообщении
данные о заместителе главного врача, поручившем проверку сообщения;
данные о сотруднике, которому поручена проверка сообщения, его подпись, дата и время получения;
срок, в который рассмотрено сообщение.

5. После регистрации сообщения распечатываются ответственным исполнителем на бумажном носителе, и представляются для разрешения руководителю медицинской организации (или лицу его замещающему) или **уполномоченному должностному лицу**, по существу принятого сообщения:

5.1. Дата и время поступления сообщения.

5.2. Фамилия, имя и отчество заявителя.

5.3. Адрес места жительства (пребывания), номер телефона заявителя.

5.4. Суть сообщения.

5.5. На принятом и зарегистрированном сообщении ответственный исполнитель в обязательном порядке указывает дату и время его получения, свои должность, инициалы, фамилию и заверяет эти сведения своей подписью.

6. Руководитель медицинской организации (или лицо его замещающее) или уполномоченное должностное лицо принимает меры по разрешению сообщения и информирования заявителей о результатах.

7. Срок разрешения сообщений исчисляется с момента их регистрации с учетом требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Информация о решениях по сообщениям в течение 24-х часов с момента их принятия направляется заявителю. При этом заявителю разъясняется его право обжаловать данное решение и порядок его обжалования.

9. После принятия решений по сообщениям информация передается ответственному исполнителю для внесения сведений в соответствующие графы Журнала учета сообщений.

10. Ответственный исполнитель ежемесячно до 01 числа следующего за отчетным месяца осуществляет свод информации по приему, регистрации и разрешению устных сообщений и предоставляет ее руководителю медицинской организации по форме, утвержденной приложением 3 к настоящему приказу.

11. На период нерабочих праздничных и выходных дней приказом руководителя медицинской организации для приема, регистрации и разрешения сообщений, поступивших на телефон «горячая линия» (далее – Приказ), из числа сотрудников подведомственной медицинской организации назначается **ответственный дежурный исполнитель**. Приказом утверждается отдельный график дежурств и указывается номер телефона «горячей линии».

12. В выходные и нерабочие праздничные дни в качестве телефона «горячей линии» запрещается использовать телефоны структурных подразделений подведомственной медицинской организации, оказывающих неотложную и экстренную медицинскую помощь (скорая медицинская помощь, приемно-диагностическое и профильные отделения стационаров и т.п.).

13. В выходные и нерабочие праздничные дни ответственный дежурный исполнитель заступает на дежурство в соответствии с графиком, утвержденным Приказом, и осуществляет прием, регистрацию и разрешение сообщений в период рабочего времени. В конце рабочего времени обеспечивает функционирование работы телефона «горячей линии» в режиме автоответчика с последующим мониторингом (учет, регистрация и разрешение) обращений, поступивших на телефон «горячей линии» во внерабочее время, в установленном настоящим приказом порядке.

14. Ответственность за соблюдением требований настоящей инструкции возлагается на руководителя государственной медицинской организации.

Отчет сообщений на телефон «горячая линия» _____
(номер телефона)

(наименование медицинской организации)

Количество обращений поступивших на телефон «горячей линии» за период
с _____ по _____:

Всего _____

в том числе по вопросам:

Организация медицинской помощи _____, из них решено _____

ОНЛС _____, из них решено _____

Обезболивающая терапия _____, из них решено _____

Качество медицинской помощи _____, из них решено _____

Другие вопросы _____, из них решено _____

(указать какие)

Проблемные вопросы: _____

Ответственный исполнитель _____
(Ф.И.О.)

Дата _____

Подпись: _____