



Министерство здравоохранения Самарской области

ПРИКАЗ

от 01.10. 2015

№ 1419

О едином телефоне «горячей линии» по вопросам оказания гражданам медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области

В целях повышения качества и доступности оказания медицинской помощи населению, лекарственного обеспечения и мониторинга состояния охраны здоровья населения на территории Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать круглосуточную работу единого телефона «горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области (далее – телефон «горячей линии») на базе ГБУЗ «Самарский областной центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи».

2. Определить номер единого телефона «горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области: 8(846)2257082.

3. Утвердить прилагаемое Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на единый телефон «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области (далее – Положение).

4. Руководителям учреждений здравоохранения Самарской области, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области (далее – учреждения):

обеспечить в учреждениях организацию приема и рассмотрение обращений граждан, поступивших на единый телефон «горячей линии» в соответствии с Положением;

назначить ответственных лиц за прием и рассмотрение обращений, поступивших на единый телефон «горячей линии»;

обеспечить в учреждениях контроль за исполнением Положения;

разместить информацию о работе единого телефона «горячей линии» на информационных стендах и на сайтах учреждений в сети Интернет.

5. Управлению организационной деятельности Главного управления организационной деятельности и информационных технологий министерства здравоохранения Самарской области (Степановой) организовать размещение информации о работе единого телефона «горячей линии» на информационном стенде в здании министерства здравоохранения Самарской области, на официальном сайте министерства здравоохранения Самарской области в сети Интернет, а также опубликование в еженедельном официальном издании «Информационный вестник здравоохранения Самарской области».

6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на Главное управление организационной деятельности и информационных технологий (Матееву).

Министр

Г.Н.Гридасов

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
здравоохранения
Самарской области
от 01.10.2015 № 1419

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на единый телефон «горячей линии» по вопросам оказания гражданам медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке приема, передачи, рассмотрения обращений граждан, поступивших на единый телефон «горячей линии» устанавливает порядок работы единого телефона «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области в целях оперативного реагирования на обращения граждан.

1.2. Организация работы единого телефона «горячей линии» представляет собой комплекс мероприятий, обеспечивающих возможность гражданам обращаться по телефону с устными обращениями по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области.

1.3. Основными задачами работы единого телефона «горячей линии» являются:

обеспечение оперативного приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступивших на единый телефон «горячей линии»;

принятие мер реагирования;

анализ обращений граждан, поступивших на единый телефон «горячей линии», их учет структурными подразделениями министерства

здравоохранения Самарской области (далее – министерство) при разработке и реализации мероприятий, направленных на повышение качества медицинского обслуживания населения Самарской области.

1.4. Прием обращений на «горячую линию» производится по единому телефону 8(846)2257082 круглосуточно.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы единого телефона «горячей линии» размещается на информационных стендах и официальных сайтах в сети Интернет министерства и подведомственных ему учреждений здравоохранения, публикуется в еженедельном официальном издании «Информационный вестник здравоохранения Самарской области».

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Организацию работы единого телефона «горячей линии» осуществляет ГБУЗ «Самарский областной центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» (далее – Учреждение).

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 единый телефон «горячей линии» обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области, производится 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 единого телефона «горячей линии» исключительно по вопросам оказания гражданам медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области;
- 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 единого телефона «горячей линии», позвонившему должно быть разъяснено, куда ему следует обратиться.

2.3. Информация обо всех поступивших на единый телефон «горячей линии» обращениях, непосредственно в момент беседы с гражданином, вносится в журнал учета устных обращений граждан, поступивших на

единый телефон «горячей линии» по вопросам оказания гражданам медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области (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 информацию 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 единый телефон «горячей линии», передаются специалистом Учреждения в управление организационной деятельности Главного управления организационной деятельности и информационных технологий министерства (далее – Управление) по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению:

- в рабочее время - по мере поступления с 09.00 до 17.30 (в пятницу до 16.30);
- во внерабочее время – в 09.00 следующего рабочего дня.

2.6. Обращения, поступившие на единый 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 Управление;
- во внерабочее время:

по вопросам вызова бригады скорой медицинской помощи и проведения обезболивающей терапии информация передается старшему врачу (старшему фельдшеру) оперативного отдела станции скорой

медицинской помощи, в отделение (пункт) скорой медицинской помощи центральной районной больницы по месту проживания пациента;

по иным вопросам оказания медицинской помощи, обращение передается руководителю соответствующего учреждения, подведомственного министерству.

Информация о результатах и принятых мерах по данным обращениям руководителями учреждений, подведомственных министерству, направляется в Управление в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения.

2.7. Все обращения регистрируются Управлением в автоматизированной системе «СУПРЕМА МРН» и подлежат рассмотрению структурными подразделениями министерства в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Все специалисты, работающие с информацией, поступившей на единый 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 единый телефон «горячей линии», специалистом Управления представляются на визу министру здравоохранения Самарской области (далее – министр), либо лицу, исполняющему его обязанности, после чего регистрируются в автоматизированной системе «СУПРЕМА МРН».

Обращения подлежат рассмотрению структурными подразделениями министерства в соответствии с резолюцией министра (либо лица, исполняющего его обязанности) и оформлению в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации

Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области, органах исполнительной власти Самарской области, утвержденной распоряжением Губернатора Самарской области от 29.04.2013 № 234-р.

3.2. По итогам рассмотрения обращения структурными подразделениями министерства гражданину подготавливается проект письменного ответа, который подписывает руководитель структурного подразделения (либо лицо, исполняющее его обязанности), указанного в резолюции первым. Ответ передается в Управление для отправки и формирования дела по данному обращению для архивного хранения.

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

3.4. Специалист Управления ежеквартально представляет министру (либо лицу, исполняющему его обязанности) отчет о поступивших обращениях на единый телефон «горячей линии».

3.5. Управление осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями министерства по настоящему Положению.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о порядке приема,
передачи, рассмотрения обращений
граждан, поступивших на единый
телефон «горячей линии» по вопросам
оказания гражданам медицинской
помощи, лекарственного обеспечения,
в том числе доступности
обезболивающей терапии, на
территории Самарской области

Журнал учета устных обращений граждан,
поступивших на единый телефон «горячей линии» по вопросам оказания
гражданам медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе
доступности обезболивающей терапии, на территории Самарской области

| |
|--|
| № п/п |
| Номер по журналу учета |
| Дата и время звонка |
| ФИО заявителя |
| Адрес, телефон гражданина |
| Социальная категория гражданина |
| Содержание вопроса |
| Категория обращения |
| Результат обработки обращения специалистом, ФИО, должность специалиста |
| Дата время передачи информации в учреждение, ФИО, должность принявшего |
| Дата время передачи информации в министерство, ФИО, должность принявшего |
| |
| ФИО, должность, подпись специалиста |
| |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке приема,
передачи, рассмотрения обращений
граждан, поступивших на единый
телефон «горячей линии» по
вопросам оказания гражданам
медицинской помощи,
лекарственного обеспечения, в том
числе доступности обезболивающей
терапии, на территории
Самарской области

**Сообщение об обращении гражданина, поступившем на единый телефон
«горячей линии» министерства здравоохранения Самарской области
8(846) 225-70-82**

Номер по журналу учета _____

дата, время _____

Фамилия, имя, отчество гражданина _____

Адрес, телефон гражданина _____

Социальная категория _____

Содержание вопроса _____

Категория обращения _____

Результат обработки обращения специалистом, ФИО, должность специалиста _____

Дата, время передачи информации в министерство здравоохранения
Самарской области, ФИО, должность принявшего _____

Дата, время передачи информации в подведомственное учреждение, ФИО,
должность принявшего _____

(ФИО должность сотрудника)

(подпись)