



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
(МИНЗДРАВ РК)**

ПРИКАЗ

«14» 05 2020 г.

г. Элиста

№ 589/п

"О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Республики Калмыкия от 14.04.2015 г. N 406 "Об организации работы телефона "горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия"

В целях проведения информационной разъяснительной работы, оказания населению консультативной помощи, улучшения организации медицинской и лекарственной помощи населению Республики Калмыкия, приказываю:

Внести изменения в приказ Министерства здравоохранения Республики Калмыкия от 14.04.2015 г. N 406 "Об организации работы телефона "горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия" и изложить его в следующей редакции:

1. Утвердить Положение о работе телефона "Горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия; (приложение N 2 к настоящему приказу).
2. Утвердить список ответственных лиц при взаимодействии и организации работы телефона горячей линии Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (приложение N 1 к настоящему приказу).
3. Определить график работы "Горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (тел. 8 (84722) 40369) ежедневно с 9 до 18 часов, кроме субботы и воскресенья.
4. Назначить ответственным за работу "Горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия начальника отдела организации медицинской помощи взрослому населению, лицензирования и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Тягинову О.М.
5. Отделу правового, кадрового обеспечения и делопроизводства довести до сведения настоящий приказ подведомственным учреждениям Министерства здравоохранения Республики Калмыкия.
6. Подведомственным учреждениям Министерства здравоохранения РК разместить информацию о телефоне "Горячей линии" Министерства здравоохранения РК в доступных местах (регистратура, пост медицинской сестры, приемный покой).
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Калмыкия Н.М. Шарапова.

Министр

Ю. Кикенов

**Список
ответственных лиц при взаимодействии и организации работы телефона
"горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия
(рабочие дни)**

Ф.И.О. специалиста	Должность	Курируемые вопросы	Контактны й телефон
Диникева Галина Капитоновна	Первый заместитель министра здравоохране- ния РК	Медицинское обеспечение детей (0-18 лет); акушерско-гинекологическая помощь, включая вопросы лекарственного обеспечения; санаторно-курортное оздоровление граждан.	3-55-48
Шарапов Николай Михайлович	Заместитель министра здравоохране- ния РК	Оказание медицинской помощи, включая вопросы лекарственного обеспечения взрослого населения; лицензирование фармацевтической и медицинской деятельности и деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ; направление на высокотехнологичную медицинскую помощь и специализированную медицинскую помощь, качество медицинской помощи, выдача листов нетрудоспособности.	4-46-75
Нохаева Мария Владими- ровна	Заместитель министра здравоохране- ния РК	Обязательное медицинское страхование; платное оказание медицинских услуг; вопросы по этике и деонтологии; государственные закупки лекарственных препаратов и медицинского оборудования; финансово-хозяйственная деятельность, в том числе за целевое использование бюджетных средств.	3-55-48

Положение о работе телефона "Горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона "горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия (далее - телефон).

1.2. Телефон - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированного информационного характера консультаций или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской и лекарственной помощи на территории области, для защиты прав и интересов граждан в сфере здравоохранения.

1.3. Организационно-техническое и финансовое обеспечение работы телефона осуществляет министерство здравоохранения Республики Калмыкия (далее - Министерство).

2. Задачи

2.1. Основными задачами работы телефона являются:

2.2. Информирование граждан об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи;

2.3. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан, медицинском страховании, защита прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения республики;

2.4. Выявление и анализ системных проблем в сфере здравоохранения на территории республики;

2.5. Организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

3. Основные функции

3. Основными функциями телефона являются:

3.1. Прием и рассмотрение обращений граждан;

3.2. Оказание справочно-консультативной помощи гражданам;

3.3. Принятие мер по фактам неудовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в организациях здравоохранения, решение проблем обратившихся граждан;

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

3.5. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере здравоохранения республики;

3.6. Разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи, на основании аналитических материалов по обращениям граждан;

3.7. Принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан.

4. Порядок обращения с обращением граждан

4.1. Для реализации работы телефона в министерстве организовано рабочее место специалиста "Горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия в отделе организации медицинской помощи взрослому населению, лицензирования и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Министерства здравоохранения Республики Калмыкия.

4.2. Обращения граждан принимаются по телефону 8-(84722) 4-03-69, с 9.00 до 18.00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья;

4.3. Ответственный за работу "Горячей линии" Министерства здравоохранения Республики Калмыкия - начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению, лицензирования и ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности:

4.3.1. организует прием и учет обращений на «Горячую линию»;

4.3.2. определяет специалиста ответственного за работу телефона "Горячей линии" (далее - специалист), который самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы), в соответствии с утвержденными министерством сценариями;

4.3.3. определяет специалиста по компетенции (Министерства и подведомственных медицинских учреждений) для оперативной дачи информации по существу обращения.

4.4. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация или обращение носит нетиповой характер, специалист вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине в специальном журнале "Регистрации обращений граждан по телефону "Горячей линии" и направляет информацию согласно списка ответственных лиц - при взаимодействии и организации работы телефона "Горячей линии" Министерства.

4.5. Срок работы по обращению гражданина может быть продлен на срок не более 10 рабочих дней в случае необходимости получения дополнительной информации путем письменных запросов, о чем гражданин должен быть проинформирован в обязательном порядке ответственному лицу.

4.6. Специалист и ответственное лицо должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

4.7. По результатам работы с обращением гражданина ответственное лицо представляет специалисту краткий ответ о принятых мерах по данному обращению.

4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, ответственным лицом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

5. Стандарты обслуживания звонков

5.1. Специалист обязан снять трубку телефонного аппарата не позднее третьего-четвертого звонка.

5.2. Тактика общения с агрессивными обращениями:

- внимательно слушать;
- обращаться к позвонившему по имени и отчеству;
- не поддаваться на провокации; при получении (обращении) медицинской помощи.

- не принимать агрессию на свой счет;
- предложить план действий (предложить написать письменное обращение, обратиться лично в организацию);

- поблагодарить позвонившего за звонок.

5.3. Тактика общения с гражданами, которые жалуются:

- внимательно слушать;
- обращаться к позвонившему по имени и отчеству;
- не пытаться разубедить позвонившего;
- не иронизировать;
- предложить план действий (предложить написать письменную жалобу, обратиться лично в организацию);

- поблагодарить позвонившего за звонок.

6. Порядок обработки обращений граждан

6.1. Министерство еженедельно (ежемесячно, ежеквартально) осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан.

6.2. Аналитические материалы размещаются на официальном сайте министерства здравоохранения Республики Калмыкия.