



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Детская клиническая больница с центром медицинской реабилитации»

БУРЯАД УЛАСАЙ ЭЛУУРЫЕ ХАМГААЛГЫН ЯАМАН
Гурэнэй элуурые хамгаалгын бээ даанан эмхи зургаан
«Аргалалгын тубтэй хуугэдэй эмшэлэлгын больница»

ПРИКАЗ

«19» апреля 2016 г.

№ 62-09

«О телефоне горячей линии»

Во исполнение приказа МЗ РБ от 08.04.2016 г. №550-ОД, и в целях улучшения качества оказания медицинской помощи в больнице, оперативного реагирования на просьбу, жалобу пациента, родителей и лиц заменяющих их,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы круглосуточной «горячей линии».
2. Назначить заместителя главного врача по контролю качества Модонову Т.Ч. ответственным за организацию работы «горячей линии»;
3. Заместителю главного врача по контролю качества Модоновой Т.Ч.
 - 3.1. Организовать работу круглосуточной «горячей линии» (далее – «горячая линия») путем выделения отдельной телефонной линии 666-280;
4. Назначить дежурным по «горячей линии»:
 - 4.1. Заведующую канцелярией Иванову М.Е. в будничные дни с 08-00ч до 16.00ч
 - 4.2. Дежурный персонал ОРИТ в будничные дни с 16.00ч до 08.00ч и круглосуточно в праздничные и выходные дни
5. Заведующему ОРИТ Корнюшину А.А. организовать работу круглосуточной «горячей линии» будничные дни с 16.00-08.00ч и круглосуточно в праздничные и выходные дни.
6. Начальнику ОМРиИТ Гнеушевой О.Д.:
 - 6.1. Обеспечить размещение Порядка работы «горячей линии» и информацию о работе «горячей линии» на официальном сайте,

информационных стендах и других доступных местах
медицинской организации;

7. Начальнику ОПиКР Хубриковой А.Б.:

7.1. В срок до 28 числа каждого месяца (нарастающим итогом)
направлять отчет о работе «горячей линии» на электронный адрес
BadmaevaSD@mz.govrb.ru.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Б.С. Балханов

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГАУЗ «ДКБ с ЦМР»
Б.С. Балханов
« 19. » 04. 2016 г.

Порядок организации работы круглосуточной «горячей линии»

1. Общие положения

1. Сведения о работе круглосуточной «горячей линии» (далее – «горячая линия») размещаются на официальном сайте, информационных стендах и других доступных местах больницы.

2. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться на «горячую линию».

3. Дежурный по «горячей линии» (далее – Дежурный) - лицо, отвечающее за прием вызова на «горячую линию».

4. В случае поступления вопросов на «горячую линию», решение которых не входят в компетенцию больницы, Дежурный обязан направить Заявителя в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение вопроса (сообщить контактный номер и иную подробную информацию).

Дежурный обязан сообщить контактную информацию Заявителя и суть обращения сотрудникам соответствующего органа или организации для рассмотрения и ответа заявителю в порядке компетенции.

5. Действия Дежурного при вызове на «горячую линию», в котором содержатся:

- сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, вызов подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- при нецензурных либо оскорбительных выражениях, угрозе жизни, здоровью, имуществу, а также членам его семьи, Дежурный вправе оставить вызов без ответа и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления его правом.

2. Сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших на «горячую линию»

Все поступившие вызовы регистрируются в журнале регистрации вызовов круглосуточной «горячей линии» больницы (далее - журнал) незамедлительно. Рекомендуемая форма журнала прилагается к настоящему порядку (Приложение № 1).

Решения по заявлениям и жалобам граждан принимаются в срок до 10 рабочих дней. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно.

Переадресация вызова (см. п.4.) осуществляется незамедлительно.

3. Последовательность работы «горячей линии»

1. Дежурный принимает вызов, представляется (называет ФИО, должность), регистрирует вызов в журнале.

2. Дежурный передает информацию о поступившем вызове на «горячую линию» руководителю структурного подразделения медицинской организации, в компетенцию которого входит решение вопроса, поступившего на «горячую линию». Дежурный записывает в журнал ФИО Исполнителя, которому передан вопрос.

3. По окончании рассмотрения обращения Исполнитель передает информацию Дежурному для извещения Заявителю.

4. Дежурный направляет ответ заявителю в письменном виде или по телефону, после чего ставит отметку об исполнении (дата исполнения вызова).

5. При поступлении вызова на «горячую линию», решение которого не входит в компетенцию медицинской организации, дежурный действует согласно п.4.

7. В конце дежурной смены Дежурный подписывает журнал у руководства медицинской организации.

4. Подготовка аналитической информации о проделанной работе

Целью подготовки отчетов является анализ обращений граждан по вопросам, касающимся деятельности медицинской организации, в том числе выявление недостатков организации медицинской помощи и предложения по повышению качества медицинского обслуживания населения Республики Бурятия.

Рекомендуемая форма отчета прилагается к настоящему порядку (Приложение № 2).

Журнал регистрации вызовов круглосуточной «Горячей линии» медицинской организации*

Регистрационный номер вызова	Дата поступления вызова/ Дата исполнения (направление ответа заявителю)	Информация о заявителе (ФИО, номер контактного телефона, пр. информация)	Краткое содержание поступившего вызова с указанием вида обращения (жалоба, предложение или консультативный вопрос).	ФИО Исполнителя	Принятые меры	ФИО Дежурного
№ 1/16	01.05.2016/01.05.2016					
№ 2/16						
№ 3/16						

* Рекомендуется заведение отдельной книги в твердом переплете.

**Ежемесячный отчет о работе круглосуточной «горячей линии»
медицинской организации**

№ п/п	Вид обращения:	
1.	Жалобы, из них: -обоснованные жалобы	
2.	Консультативный вопрос	
3.	Предложения	
	ИТОГО:	

Руководитель медицинской организации
ФИО

ПОДПИСЬ

Исполнитель,
контактный телефон