

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
«АМУРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

от «27» января 20 16 г.

№ 51 - п

г.Благовещенск

О работе «горячей линии» в ГАУЗ АО «АОДКБ»

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Амурской области от 14.01.2016 года № 20 «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 ГАУЗ АО «АОДКБ» «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 приёму, регистрации и разрешению устных сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» ГАУЗ АО «АОДКБ» (приложение № 1 к настоящему приказу);

1.2. Форму «Журнала учёта устных сообщений», поступивших на телефон «горячей линии» ГАУЗ АО «АОДКБ» (приложение № 2 к настоящему приказу);

1.3. Форму по предоставлению сводного отчёта сообщений, поступивших на «горячую линию» ГАУЗ АО «АОДКБ» (приложение № 3 к настоящему приказу).

2. Секретаря руководителя Косову Т.А. или лицо, её замещающее, назначить ответственным лицом за приём и регистрацию устных сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» ГАУЗ АО «АОДКБ», достоверность принимаемой и предоставляемой информации, своевременность и достоверность докладов главному врачу или лицу, его замещающему. Телефон «горячей линии» - 8 (4162) 31-91-70.

3. Заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Маркину Т.А. назначить ответственным:

○ за рассмотрение устных обращений (разрешение сообщений - проверку фактов, изложенных в сообщении), и принятие в пределах компетенции решения в порядке, установленном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

○ за ежемесячное (до 01 числа следующего за отчётным месяца) осуществление свода информации по приёму, регистрации и разрешению устных сообщений и предоставление её главному врачу по форме, утверждённой приложением 3 к настоящему приказу.

4. Заведующим отделениями и структурными подразделениями разместить на информационных стендах в общедоступных местах:

▲ выписки из положений и Инструкции, регламентирующих порядок приёма, регистрации и рассмотрения сообщений;

▲ сведения о должностных лицах (должность, фамилия, имя, отчество, телефон) ГАУЗ АО «АОДКБ», почтовый адрес и телефоны контролирующего органа, в том числе министерства здравоохранения Амурской области, прокуратуры и суда, в которые могут быть обжалованы действия, связанные с приёмом или отказом в приёме сообщений.

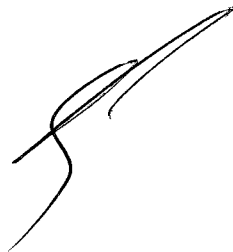
5. Главному специалисту по программному обеспечению Савенко Е.С. разместить на официальном сайте ГАУЗ АО «АОДКБ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о телефоне «горячей линии» ГАУЗ АО «АОДКБ» (тел.8(4162)31-91-70).

6. Начальнику хозяйственного отдела Воронину Е.А. обеспечить бесперебойную работу

телефона «горячей линии» ГАУЗ АО «АОДКБ» (тел. 8 (4162) 31-91-70).

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Р.А.Белоус



ИНСТРУКЦИЯ

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок приёма, регистрации и разрешения в ГАУЗ АО «АОДКБ» (далее - медицинская организация) устных сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, должностных и иных лиц, а также определяет порядок внутреннего контроля его исполнения.

2. В медицинской организации в целях настоящей Инструкции осуществляются приём, регистрация и разрешение сообщений, изложенных в устной форме, **в круглосуточном режиме.**

3. Приём устных сообщений осуществляется по утверждённому **организационно-распорядительным документом главного врача либо лица, исполняющего его обязанности, номеру телефона.**

4. **Приём и регистрация сообщений осуществляется сотрудником, на которого организационно-распорядительным документом главного врача либо лица, исполняющего его обязанности, возложены соответствующие полномочия (далее - Ответственный исполнитель).**

5. В качестве телефона «горячей линии» запрещается использовать телефоны структурных подразделений, оказывающих неотложную и экстренную медицинскую помощь и номера телефонов, установленных в кабинете главного врача или его заместителей.

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

7. Разрешение сообщений - проверка фактов, изложенных в зарегистрированном сообщении, **должностным лицом, уполномоченным главным врачом на рассмотрение устных сообщений, 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 официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются:

8.1. Выписки из положений и Инструкции, регламентирующих порядок приёма, 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 приёмом или отказом в приёме сообщений.

II. Порядок приёма, регистрации и разрешения сообщений

1. Ответственный исполнитель:

1.1. Назначается из числа сотрудников администрации медицинской организации.

1.2. Подчиняется главному врачу или лицу его замещающему, и в своих действиях руководствуется настоящей инструкцией и другими нормативными актами федерального и регионального значения.

1.3. Отвечает за достоверность принимаемой и предоставляемой информации, за своевременность и достоверность докладов главному врачу или лицу, его замещающему.

1.4. Осуществляет приём и регистрацию сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» 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 (приём, регистрация и разрешение) обращений, поступивших на телефон «горячей линии» во вне рабочее время в установленном настоящим приказом порядке.

3. Регистрация сообщений осуществляется в Журнале учёта устных сообщений по утверждённой настоящим приказом форме (приложение № 2 к настоящему приказу).

4. В Журнале учёта 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 главному врачу (или лицу его замещающему) или **уполномоченному должностному лицу**, по существу принятого решения:

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. Главный врач (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 учётом требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Информация о решениях по сообщениям в течении 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 передаётся ответственному исполнителю для внесения сведений в соответствующие графы Журнала учёта сообщений.

10. Ответственный исполнитель ежемесячно до 01 числа следующего за отчётным месяца осуществляет свод информации по приёму, регистрации и разрешению устных сообщений и предоставляет её главному врачу по форме, утверждённой приложением № 3 к настоящему приказу.

11. На период нерабочих праздничных и выходных дней приказом главного врача для приёма, регистрации и разрешения сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» (далее - Приказ), из числа сотрудников 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 медицинской организации, оказывающих неотложную и экстренную медицинскую помощь.

13. В выходные и нерабочие праздничные дни ответственный дежурный исполнитель заступает на дежурство в соответствии с графиком, утверждённым Приказом, и осуществляет приём, регистрацию и разрешение сообщений в период рабочего времени. В конце рабочего времени обеспечивает функционирование телефона «горячей линии» в режиме автоответчика с последующим мониторингом (учёт, 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 главного врача.

**Отчёт сообщений на телефон «горячей линии» 8 (4162) 31-91-70
Государственного автономного учреждения здравоохранения Амурской области
«Амурская областная детская клиническая больница»**

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: _____