

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
“ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА”

П Р И К А З

«09» 10 2023 г

№

г. Липецк

Об утверждении Положения
о работе телефонов «горячей линии»
для приема устных обращений
граждан ГУЗ «ЛОКИБ»

Во исполнение приказа управления здравоохранения Липецкой области
от 27.09.2023г № 1528

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе телефонов «горячей линии» для приема устных обращений граждан ГУЗ «ЛОКИБ» (приложение №1).
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан на телефоны «горячей линии» согласно приложению №2.
3. Назначить главную медицинскую сестру ответственным за бесперебойную работу телефонов «горячей линии» ГУЗ «ЛОКИБ».
4. Главной медицинской сестре ознакомить сотрудников «стола справок» с Положением о работе телефонов «горячей линии» для приема устных обращений граждан ГУЗ «ЛОКИБ».
5. Начальнику отдела АСУ и заведующей ОМО обеспечить размещение информации о функционировании и режиме работы телефонов «горячей линии» для приема устных обращений граждан по вопросам деятельности ГУЗ «ЛОКИБ» на официальном сайте, странице портала управления в сети Интернет, информационных стендах, в социальных сетях.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

Главный врач

А.Н. Филатов

Положения о работе телефона «горячей линии» для приема устных обращений граждан ГУЗ «ЛОКИБ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» ГУЗ «ЛОКИБ».

1.2. «Горячая линия» - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения консультаций информационного характера или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской помощи, защиты прав и интересов граждан в сфере охраны здоровья.

1.3. Администратор «горячей линии» - это дежурный сотрудник «стола справок», выполняющий работу по приему звонков, поступающих на «горячую линию».

2. Задачи «горячей линии»:

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

2.2. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан;

2.3. Выявление и анализ системных проблем, касающихся деятельности медицинской организации;

2.4 Организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

3. Основные функции «горячей линии»:

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 медицинской организации, 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 и устранения системных проблем в медицинской организации;

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 работы телефонов «горячей линии»

4.1. Обращения граждан принимаются ежедневно с 08-00 до 19-00 по телефонам 33 43 56, 8 904 288 18 42.

4.2. Администратор, ответственный за работу телефонов "горячей линии" (далее - администратор), самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы).

4.3. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация или обращение носит нетиповой характер, администратор вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине в специальном журнале "Регистрации обращений граждан по телефонам "горячей линии» (приложение 2), направить главному врачу ГУЗ «ЛОКИБ».

4.4. Срок рассмотрения устного обращения на телефоны «горячей линии» не может превышать двух рабочих дней. В случае необходимости проведения дополнительных проверочных мероприятий (запросы, консилиумы, создание врачебных комиссии) срок рассмотрения устного обращения составляет 30 дней. При этом заявитель о сроке рассмотрения уведомляется исполнителем по устному обращению по телефону.

4.5. Администратор 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.

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

5. Правила служебного поведения администратора «горячей линии» при ведении телефонного разговора

5.1. Перед принятием сообщения сотрудник должен представиться: «Здравствуйте, меня зовут...! «горячая линия» ГУЗ «Липецкая областная клиническая инфекционная больница»

5.2. Информация заявителю излагается устно в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения принадлежит дежурному сотруднику.

5.3. В конце беседы делается обобщение по предоставленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя. Обозначается срок, в течение которого гражданин получит разъяснения по телефону. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, дежурному сотруднику рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

5.4. Письменные ответы на устные сообщения не предоставляются, даже если заявителем выражается такая просьба (требование). Заявителю разъясняется возможность оформления письменного обращения, в том числе в форме электронного документа, на которое в установленный действующим законодательством Российской Федерации срок будет предоставлен письменный ответ.

5.5. Администраторы телефонов «горячей линия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной по телефонам «горячей линия», в соответствии с действующим законодательством.

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан на телефон «горячая линия»

ГУЗ «ЛОКИБ»

№п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя, тел.	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения	ФИО администратора телефона «горячей линии»