

Порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи в БУЗ ВО ВГБ №16

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы телефона «Горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи в БУЗ ВО ВГБ №16.

Цель работы Телефона «Горячей линии» - повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в БУЗ ВО ВГБ №16.

Задачи Телефона «Горячей линии»:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в БУЗ ВО ВГБ №16
2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.
3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;
4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности
5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства БУЗ ВО ВГБ №16 и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона «Горячей линии» регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО ВГБ №16.

2. Ответственные за организацию работы Телефона «Горячей линии»

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона «Горячей линии» является начальник канцелярии БУЗ ВО «ВГБ №16» (далее – ответственное лицо)

Ответственное лицо назначается приказом главного врача БУЗ ВО ВГБ №16 и обеспечивает организацию работы Телефона «Горячей линии» в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВГБ №16».

2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников БУЗ ВО ВГБ №16 по вопросам работы Телефона «Горячей линии» ;
- контроль за работой Телефона «Горячей линии»;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и представление главному врачу БУЗ ВО ВГБ №16 ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона «Горячей линии»;
- подготовку и внесение предложений главному врачу БУЗ ВО ВГБ №16 по вопросам совершенствования работы Телефона «Горячей линии».

3. Ответственное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон «Горячей линии»;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в БУЗ ВО ВГБ №16 в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями главного врача БУЗ ВО «ВГБ №16», руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками БУЗ ВО ВГБ №16 по вопросам, поступившим на Телефон «Горячей линии», и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;
- ведение журнала работы Телефона «Горячей линии» в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений главному врачу БУЗ ВО «ВГБ №16» по совершенствованию работы Телефона «Горячей линии»;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон «Горячей линии» и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона «Горячей линии» для проведения соответствующего анализа.

4. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника БУЗ ВО «ВГБ №16» от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон «Горячей линии», Ответственное лицо немедленно информирует об этом главного врача БУЗ ВО ВГБ №16.

6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону «Горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона «Горячей линии»

1. Каждое обращение регистрируется Ответственным лицом в Журнале работы Телефона «Горячей линии», при этом в журнал заносятся:

- а) дата и время поступления обращения;
- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- в) содержание обращения;
- г) должность и ФИО сотрудника БУЗ ВО «ВГБ №16», которому передано обращение;
- д) дата и время ответа на обращение;
- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Ответственным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона «Горячей линии»

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица Телефона «Горячей линии», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО ВГБ №16, либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Ответственным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО ВГБ №16.

5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону «Горячей линии» факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных

мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся телефонограммой либо заместителю главного врача БУЗ ВО ВГБ №16, курирующего соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителю соответствующего структурного подразделения, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочной госпитализации, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон «Горячей линии» заместитель главного врача БУЗ ВО ВГБ №16, курирующий соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководитель соответствующего структурного подразделения незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем главного врача БУЗ ВО ВГБ №16, курирующим соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Ответственного лица.

Также о принятом по обращению решении заместитель главного врача БУЗ ВО ВГБ №16, курирующий соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководитель соответствующего структурного подразделения (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона «Горячей линии».

7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, может даваться письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО ВГБ №16.

8. Если при обращении на Телефон «Горячей линии» не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

10. Прием поступающих на Телефон «Горячей линии» обращений осуществляется на телефонный номер 8 (473) 254-72-10

11. Время работы Телефона «Горячей линии» - с 08-00 до 16-30 в рабочие дни.

12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон «Горячей линии» направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

13. Информация о режиме работы Телефона «Горячей линии» в БУЗ ВО ВГБ №16 доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах БУЗ ВО ВГБ №16 и иных информационных ресурсах.