



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

г. Черкесск, Дом Правительства, тел./факс: 8(8782)26-65-29, факс: 8(8782)26-67-52
e-mail: minzdrav-kchr@mail.ru

П Р И К А З

от 10.06.2016г.

№ 176 - 0

**Об организации телефона «горячей линии» Министерства здравоохранения
Карачаево-Черкесской Республики и в медицинских организациях КЧР**

С целью повышения качества и доступности медицинской помощи населению Карачаево-Черкесской Республики, для получения квалифицированных информационного характера консультаций или оперативного решения вопросов, касающихся получения медицинской и лекарственной помощи, для обеспечения прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи и повышения ответственности медицинских организаций.

Приказываю:

1. Ответственным за организацию работы с телефонными обращениями граждан в режиме "горячей линии" Министерства здравоохранения КЧР и в медицинских организациях Карачаево-Черкесской Республики назначить Первого заместителя Министра здравоохранения Карачаево-Черкесской Республики – Селиванова В.А.
2. Директору РГКУЗ «ТЦМК КЧР» :
 - 2.1. Обеспечить организацию круглосуточной работы телефона «Горячей линии» Министерства здравоохранения КЧР с выделением отдельного телефонного номера с регистрацией в соответствующем журнале и системе регистрации и записи телефонных разговоров.
 - 2.2. При поступлении обращения на телефон «горячей линии» направлять информацию (записи телефонных разговоров.) Первому заместителю Министра здравоохранения КЧР В.А. Селиванову для принятия решений.
3. Руководителям медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики:

- организовать работу с телефонными обращениями граждан в режиме "горячей линии" по вопросам оказания медицинской помощи с выделением отдельного телефонного номера с регистрацией в соответствующем журнале и системе регистрации и записи телефонных разговоров;

- назначить ответственного по работе с телефонными обращениями граждан (приказ предоставить в МЗ КЧР) в срок до 15 июня 2016г.

- разместить информацию о номере телефона "горячей линии" медицинской организации наряду с телефонами «горячей линии» Министерства здравоохранения Карачаево-Черкесской Республики на главной странице официального Интернет-сайта, на информационных стендах организации и иных информационных ресурсах, а при возможности и местных средствах массовой информации (далее - СМИ).

4. При осуществлении контрольно-надзорных мероприятий сотрудниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения КЧР обращать особое внимание на исполнение данного Приказа.

5. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения КЧР от 28.09. 2015г. «Об организации горячей линии Министерства здравоохранения Карачаево-Черкесской Республики»

6. Контроль за исполнением Приказа оставляю за собой.

Министр здравоохранения
Карачаево-Черкесской Республики

К.А. Шаманов

Исп.: Каитова А.Б.
Тел.: 8 (878 2) 26-64-54

Положение о работе «горячей линии»

Задачи телефона в режиме «горячей линии»:

1. Предоставление оперативной консультации информационного характера гражданам по вопросам противобололевой помощи.
2. Своевременное предупреждение, выявление и/или пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан.
3. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи (в том числе анальгезирующей) конкретному пациенту.
4. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи, на факты нарушения этики и деонтологии в медицинской организации.
5. Выявления системных проблем в сфере здравоохранения при оказании медицинской помощи гражданам.

Организация работы Телефона «горячей линии»:

1. Каждое обращение и результаты рассмотрения вносятся в «Журнал регистрации обращений граждан на Телефон «горячей линии».
2. Ответственное лицо за организацию Телефона «горячей линии» (назначенное приказом) или дежурный оператор:
 - самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультативный характер;
 - информирует после принятия обращения руководителя медицинской организации КЧР;
 - еженедельно предоставлять отчет о работе Телефона «горячей линии» Первому заместителю Министра здравоохранения КЧР- Селиванову В.А.
 - несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.
3. 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.
4. Информация о режиме работы Телефона «горячей линии» доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах и иных информационных ресурсах.

Примерный стандарт обслуживания звонков на Телефон «горячей линии»

1. Ответственный за Телефон «горячей линии» обязан взять трубку не позднее четвертого звонка.

2. Тактика общения. При начале разговора: «Вы позвонили на телефон «горячей линии» ... название медицинской организации. Внимание! Ваш разговор записывается. Здравствуйте! Чем могу помочь?» :

- внимательно слушать;
- обращаться по имени и отчеству;
- не пытаться разубедить позвонившего;
- уточняющие вопросы типа « Я правильно Вас понял, что...»;
- предложить план действий (обратиться лично в медицинскую организацию, написать письменное обращение - жалобу, и др.);
- поблагодарить за звонок.