

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «КОРОНА»

_____ **Безлепкина Т.А.**

Приложение _____

к приказу № _____

от «__» _____ 20__ г.

Порядок

работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации (далее Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

Задачи Телефона доверия:

- 1.1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;
- 1.2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.
- 1.3. 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;
- 1.4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
- 1.5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является директор медицинской организации (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом руководителя медицинской организации и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия сотрудников медицинской организации по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- контроль за работой Телефона доверия.

2.3. Ответственное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации в пределах своей компетенции;

- взаимодействие с сотрудниками медицинской организации по вопросам, поступившим на Телефон доверия, 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 доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица за контролем качества и безопасности медицинской деятельности информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

2.4. Лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона доверия

3.1. Каждое обращение регистрируется Ответственным лицом в Журнале работы Телефона доверия, 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 медицинской организации, которому передано обращение;
- д) дата и время ответа на обращение;
- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

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

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

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, 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 медицинской организации.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся главному врачу медицинской организации, который рассматривает вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, провести внеплановый осмотр, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

3.6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия главный врач медицинской организации незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону главным врачом в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Ответственным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

3.7. 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 медицинской организации.

3.8. Если при обращении на Телефон доверия медицинской организации 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.

3.9. 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.

3.10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8(8634)61-42-12

3.11. Время работы Телефона доверия - с 09-00 до 18-00 в рабочие дни. В выходные и праздничные дни - с 09-00 до 12-00 с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

3.12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

3.13. Информация о режиме работы Телефона доверия в медицинской организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах