



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МУХОРШИБИРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

П Р И К А З

«28» августа 2019 г.

№ 276

с. Мухоршибирь

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 13.08.2019г. № 470 «Об утверждении Инструкции по системе контроля организации работы круглосуточной «Горячей линии» по вопросам деятельности организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Бурятия, Приказа Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 13.08.2019г. № 471 « Об утверждении Типовой инструкции по организации работы круглосуточной «Горячей линии» в организации, подведомственной Министерству здравоохранения Республики Бурятия

Приказываю:

1. Утвердить Типовую инструкцию по организации работы круглосуточной «Горячей линии» в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».
2. Организовать работу круглосуточной «Горячей линии» в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» согласно приложению к Приказу № 470, № 471с 14.08.19г.
3. Назначить ответственную за работу круглосуточной « Горячей линии» в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» Гарипову Г.И., заведующую ОМО.

4. Назначить ответственного за техническую поддержку работы круглосуточной «Горячей линии» в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» Филатова Д.В.

5. Обеспечить размещение Порядка организации работы «Горячей линии» и информацию о работе «Горячей линии» на официальном сайте, информационных стендах и других доступных местах медицинской организации;

6. В целях обеспечения мониторинга и анализа обращений граждан необходимо ежедневно направлять информацию о поступивших обращениях граждан в электронный журнал по удаленному доступу, заполнять реестр электронных документов, осуществлять учет, хранение электронных документов.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Эрдынеева Т.Д.

Положение о работе круглосуточной «Горячей линии»

в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»

1. Общие положения:

1.1. Типовая инструкция по организации работы круглосуточной «Горячей линии» в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» (далее – «Горячая линия»), конкретизирует основные понятия, устанавливает регламент и систему контроля организации работы с предложениями, заявлениями или жалобами (далее – обращениями), поступившими на «Горячую линию».

1.2. Цель работы «Горячей линии» - повышение качества и доступности медицинской помощи, формирование пациент – ориентированной корпоративной культуры.

1.3. Основными задачами «Горячей линии» являются:

- предоставление актуальной информации по вопросам справочного характера;
- оперативное реагирование на обращение;
- статистический мониторинг обращений;
- совершенствование системы менеджмента качества в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»

1.4. Сведения о работе «Горячей линии» размещаются на информационных стендах и официальном сайте ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»

1.5. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться на «Горячую линию» с обращением.

1.6. Диспетчер «Горячей линии» – лицо, ответственное за:

- ответ на вопрос справочного характера;
- регистрацию обращений, поступивших на «Горячую линию»;
- передачу документов по рассмотрению обращения.

Функциональные обязанности диспетчера «Горячей линии», а также основных исполнителей по рассмотрению обращения, связанные с

порядком работы «Горячей линии», прописываются в должностных инструкциях.

1.7. Обращение, поступившее на «Горячую линию», регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.8. Регистрационным номером обращения является дата, время приема телефонного звонка на «Горячую линию» и код организации ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» (далее - код), в соответствии с приложением №1 настоящей инструкции.

1.9. Уведомление или ответ на обращение заявитель, законный представитель или пациент получает по выбору, сделанному в обращении:

- в письменной форме по почтовому адресу;
- в письменной форме до востребования в ближайшем структурном подразделении ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»;
- в форме электронного документа по адресу электронной почты.

В целях оперативного реагирования на обращение диспетчер «Горячей линии» должен дополнительно сообщить заявителю, пациенту или законному представителю о факте рассмотрения обращения по телефону.

Уведомление – официальное сообщение, в котором содержится информация:

- о переадресации обращения по компетенции в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»;
- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные возражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;
- о невозможности определения сути обращения и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же медицинскую организацию или одному и тому же должностному лицу, при этом в направлении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

1.10. Ответ на обращение – официальный документ с результатом объективного и всестороннего рассмотрения обращения, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием.

Регистрационный номер ответа на обращение состоит из порядкового номера обращения из реестра электронных документов, кода, номера ответа.

1.11. Рассмотрение обращения может быть прекращено, в случае предоставления в ближайшее структурное подразделение ГБУЗ

«Мухоршибирская ЦРБ», заявление от заявителя, законного представителя или пациента о прекращении рассмотрения обращения.

2. Последовательность процесса регистрации, транскрибации и передачи обращений, поступивших на «Горячую линию»:

2.1. «Горячая линия» осуществляет круглосуточный режим работы.

2.2. При поступлении телефонного звонка диспетчер «Горячей линии» в обязательном порядке сообщает заявителю следующую информацию:

- наименование «Горячей линии»;
- свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

2.3. При поступлении вопроса справочного характера диспетчер «Горячей линии» отвечает в рамках делового телефонного разговора.

2.3.1. Диспетчер «Горячей линии» руководствуется следующими критериями качества ответа:

- корректность общения;
- актуальность и достоверность информации;
- завершенность ответа.

2.3.2. К информации справочного характера по тематическому классификатору обращений граждан Минздрава РБ относятся следующие данные: код **1000 - 1017**.

2.3.3. Диспетчер «Горячей линии» оформляет вопрос в форме электронного документа (далее – электронный документ) на справочную информацию согласно приложению № 2 настоящей инструкции.

2.4. При поступлении обращения от заявителя, законного представителя или пациента:

2.4.1. В процессе телефонного разговора диспетчер «Горячей линии» предлагает заявителю, законному представителю:

- представиться (фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона для обратной связи);
- уточнить данные гражданина – пациента (фамилия, имя, отчество, телефон, дата рождения, адрес проживания, прикрепление к медицинской организации), о котором идет речь в обращении;
- изложить суть обращения, задать основной вопрос.

Диспетчер «Горячей линии» оформляет обращение в форме электронного документа (приложение № 2).

2.4.2. При завершении телефонного разговора диспетчер «Горячей линии»:

- спрашивает согласие заявителя об оформлении электронного документа от имени пациента или законного представителя, соответственно о предоставлении уведомления или ответа не заявителю, а пациенту или законному представителю;
- проводит идентификацию личности в ближайшем структурном подразделении ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ», предлагает расписаться в

созданном обращении в форме электронного документа согласно приложению № 2 настоящей инструкции, в согласии на обработку персональных данных и разглашение врачебной тайны третьему лицу (приложение № 3); при наличии, отсутствии вышеперечисленного ответ будет дан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- информирует о сроках рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- завершает телефонный разговор первым.

2.4.3. После завершения телефонного разговора диспетчер «Горячей линии»:

- уточняет суть обращения у пациента или законного представителя; при отсутствии возможности уточнить информацию, диспетчер «Горячей линии» уточняет информацию у граждан, указанных в информированном добровольном согласии.
- проверяет телефонный номер и ФИО заявителя, законного представителя или пациента на возможность поступления повторного обращения;
- фиксирует обращение в электронном журнале по удаленному доступу и в реестре электронных документов «Горячей линии» согласно приложению № 4 настоящей инструкции.
- передает главному врачу ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ», электронный документ и поручение (приложение № 5) для вынесения резолюции по исполнителю;
- передает обращение исполнителю на рассмотрение.

2.5. При поступлении по защищенным каналам аудиозаписи телефонного разговора с имеющимся регистрационным номером обращения от «Горячей линии» по вопросам деятельности ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» диспетчер «Горячей линии»:

- осуществляет транскрибацию телефонного разговора по основным фактам и вопросам заявителя;
- осуществляет предварительную беседу по уточнению вопроса;
 - оформляет обращение в форме электронного документа согласно приложению № 2 настоящей инструкции;
 - фиксирует обращение в электронном журнале по удаленному доступу и в реестре электронных документов «Горячей линии» согласно приложению № 4 настоящей инструкции;
 - отправляет обращение на рассмотрение.

2.6. При поступлении обращения на стационарный телефон ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ», в целях контроля исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан и предупреждения возникновения конфликтных ситуаций, сотрудник незамедлительно направляет гражданина на «Горячую линию» для регистрации обращения.

3. Этапы контроля организации работы круглосуточной «Горячей линии»:

- 3.1. На первом этапе контроля диспетчер «Горячей линии» заполняет реестр электронных документов и электронный журнал по удаленному доступу по каждому обращению и справочной информации.
- 3.2. На втором этапе контроля диспетчер «Горячей линии» оформляет справку предупредительного контроля на текущую неделю для главного врача ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».
- 3.3. На третьем этапе контроля главный врач ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» подписывает ответы по рассмотрению обращений.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 4.1. В случае поступления анонимного обращения на «Горячую линию» диспетчер «Горячей линии» оформляет электронный документ для рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов, касающихся анонимного гражданина. Ответ на обращение гражданину не предоставляется.
- 4.2. В случае повторного обращения, в период 30-дневного срока рассмотрения обращения, в котором сообщается о бездействии, диспетчер «Горячей линии» записывает на личный прием к должностному лицу, выполняющему организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции главного врача ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».
- 4.3. В случае повторного обращения, по истечении 30-дневного срока рассмотрения обращения, в котором сообщается о неудовлетворительном ответе, неэффективных предпринятых действиях, диспетчер «Горячей линии» записывает на личный прием к главному врачу ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

5. Последовательность действий при наличии результата рассмотрения обращения:

- 5.1. Исполнитель по рассмотрению обращения передает официальный ответ диспетчеру «Горячей линии» для отправки гражданину со специального официального электронного адреса для работы с обращениями согласно приложению № 6 настоящей инструкции.
- 5.2. Исполнитель при рассмотрении обращения в поручении отмечает:
 - код поступившего устного обращения по тематическому классификатору обращений граждан в Минздрав РБ (приложение № 7);
 - вид обращения (приложение № 8).Диспетчер «Горячей линии» заносит эту информацию в электронный журнал по удаленному доступу.

6. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений:

- 6.1. Все должностные лица, работающие с информацией, полученной по круглосуточной «Горячей линии», несут персональную ответственность за соблюдение сроков и конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим федеральным законодательством.
- 6.2. Главный врач ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» осуществляет контроль соблюдения порядка рассмотрения, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7. Сбор, хранение информации:

- 7.1. Диспетчер «Горячей линии» осуществляет учет, хранение электронных документов.
- 7.2. Реестр электронных документов заполняется в электронном виде, в конце месяца распечатывается и оформляется надлежащим образом (прошивается, нумеруется, скрепляется печатью организации и подписью руководителя организации). В реестре электронных документов ведется сквозная нумерация в течение года. Срок хранения реестра электронных документов составляет 5 лет. Диспетчер «Горячей линии» ежемесячно формирует папку обращений, где все документы по обращениям и сам реестр электронных документов (приложение № 4).

Приложение № 1
к типовой инструкции
по организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

КОД МО

ЦРБ28

ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ»

Приложение № 2
к типовой инструкции
по организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

**Вопрос гражданина в форме электронного документа
(справочная информация)**

	Заполняется диспетчером «Горячей линии» МО	
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000/0000 (№ число, месяц, год/ час, мин/ код МО)
2	Содержание	
3	Ответ	
4	ФИО диспетчера	

Кому _____
от кого _____
контактная информация _____

Обращение гражданина в форме электронного документа

Заполняется диспетчером «Горячей линии» МО		
1	Регистрационный номер обращения	№ 00000000/0000/0000 (№ число, месяц, год/ час, мин/ код МО)
2	Информация заявителя: ФИО, номер контактного телефона для обратной связи / анонимное (без ответа) Согласие заявителя по уведомлению, ответу (да, нет)	
3	Информация пациента: <ul style="list-style-type: none"> • отношения с заявителем или законным представителем – родственник, знакомый, коллега, сосед, свидетель; • ФИО; • дата рождения; • адрес проживания; • номер контактного телефона для обратной связи; • прикрепление к медицинской организации. 	
4	Уведомление, ответ (заявитель, законный представитель, пациент - подчеркнуть): <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> почтовый адрес <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> до востребования в организации, подведомственной Минздраву РБ 	
5	Содержание обращения	
6	ФИО диспетчера	

ПОДПИСЬ _____
ЗАЯВИТЕЛЬ, ПАЦИЕНТ, ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ (подчеркнуть)

Приложение № 3
к типовой инструкции
по организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

**Согласие гражданина на обработку персональных данных
и разглашение врачебной тайны третьему лицу**

Я, [фамилия, имя, отчество]

_____,
проживающий (ая) по адресу:

_____, основной
документ, удостоверяющий личность (паспорт) [серия, номер, дата выдачи документа,
наименование выдавшего органа]

_____,
даю свое согласие

- **Министерству здравоохранения Республики Бурятия** на обработку своих персональных данных (ФИО, дата рождения, паспортные данные, адрес места жительства, контактный номер телефона, почтовый адрес, e-mail адрес), включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, в рамках выполнения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с целью рассмотрения обращения.

- (ФИО доверенного лица)

основной документ, удостоверяющий личность (паспорт) [серия, номер, дата выдачи документа, наименование выдавшего органа]

_____,
с целью разглашения сведений, составляющих врачебную тайну и содержащих персональные данные, согласно выполнению Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Настоящее согласие дано мной «___» _____ 20___ г. и действует бессрочно.

Подпись гражданина _____

Приложение № 4
к типовой инструкции
по организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

Реестр электронных документов «Горячей линии» МО

___неделя 20__ г. ____:____:____ - ____:____:____

№	Регистр- ый номер обраще- ния	ФИО заявите- ля	ФИО пациен- та	Исполни- тель ФИО, должнос- ть	Справк- а	Заявление о прекраще- нии (дата)	Повторно е обращени- е	Личный прием (дата)	Переадрес- ация (дата)	Противопра- вное деяние	Ответ (дата)	КОД	ВИД	Резолюция
1														
2														
3														
...														
59											(пример – 59/ЦРБ 30/1).			

Приложение № 5
к типовой инструкции
по организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

ПОРУЧЕНИЕ

Руководителя организации, подведомственной Минздраву РБ

Пример:

ГБУЗ «Городская больница №2»			
№22052019/1005/ГМО1			
Исполнитель			
ФИО, телефон			
_____			(дата, подпись)
руководитель			
Код тематического классификатора			
Вид обращения			
<input type="checkbox"/>	предложение		
<input type="checkbox"/>	заявление		
<input type="checkbox"/>	жалоба		
_____			(дата, подпись)
исполнитель			

Специальный официальный электронный адрес для работы с обращениями

CRB.mukhor.obrashchenie03@yandex.ru

Приложение № 7
к типовой инструкции
по организации работы
круглосуточной «Горячей линии»
в ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ».

Тематический классификатор обращений граждан в Минздрав РБ

Справочная информация	1000	доступность информации о МО
	1001	навигация в медицинской организации
	1002	часы работы врача, среднего медицинского персонала, кабинета
	1003	платная медицинская помощь
	1004	ООО «Медицинский центр «Диамед»
	1005	ООО «Клинико-диагностический центр «Ритм»
	1006	АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войны»
	1007	ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по РБ»
	1008	Фонд социального страхования РФ по РБ
	1009	Министерство социальной защиты Республики Бурятия
	1010	Автономное учреждение социального обслуживания «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «ДОВЕРИЕ»
	1011	ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РБ»
	1012	Медицинский институт Бурятского государственного университета
	1013	НУЗ «Отделенческая клиническая больница на ст. Улан-Удэ ОАО «РЖД»
	1014	НУЗ «Отделенческая клиническая больница на ст. Северобайкальск ОАО «РЖД»
	1015	НУЗ «Узловая больница на ст. Таксимо ОАО «РЖД»
	1016	НУЗ «Узловая больница на ст. Наушки ОАО «РЖД»
1017	вопрос другого министерства, ведомства, организации по компетенции	
Запись пациентом на получение медицинской помощи	2000	предварительная запись
	2001	запись на повторный прием
	2002	лист ожидания
	2003	Регистратура 03, Госуслуги, К Врачу
	2004	работа Call-центра
	2005	работа регистратуры
	2006	работа «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
	2007	телефон Главного врача
2008	телемедицина	

	2009	направление на консультацию врача внутри МО
	2010	направление на консультацию врача в другое МО
	2011	направление на консультацию врача в другой регион
	2012	лабораторные анализы
	2013	инструментальное обследование
	2014	госпитализация плановая в больницы, диспансеры, центры в Бурятии
	2015	госпитализация экстренная в больницы, диспансеры, центры в Бурятии
	2016	медицинская манипуляция, (не)выполненная врачом
	2017	медицинская манипуляция, (не)выполненная средним мед.персоналом
Организация медицинской помощи	3000	маршрутизация пациента в амбулаторно-поликлинических условиях
	3001	маршрутизация пациента в стационарных условиях
	3002	служба неотложной медицинской помощи
	3003	служба скорой медицинской помощи
	3004	вызов врача на дом
	3005	дневной стационар
	3006	комфортность условий предоставления мед услуг
	3007	травма, полученная на территории МО
	3008	"живая" очередь
	3009	время ожидания
	3010	обмен данными между МО
	3011	распространение, предоставление персональных данных пациента
	3012	различные медицинские справки
	3013	делопроизводство
	3014	физиотерапия
	3015	медицинская реабилитация
	3016	санаторно-курортное лечение
	3017	общие вопросы вакцинации
	3018	индивидуальная реакция вакцинации
	3019	детское питание
	3020	ОРИТ
	3021	санитарно-авиационная эвакуация
	3022	социально значимые заболевания
	3023	санитарно-эпидемиологическое благополучие населения
	3024	обязательное медицинское страхование
	3025	добровольное медицинское страхование
	3026	выбор мед.организации и прикрепление
3027	создание, ликвидация и реорганизация медицинских организаций	

	3028	медицинские советы, народная и нетрадиционная медицина
	3029	донорство крови, органов и тканей человека, их трансплантация
	3030	судебно-медицинская экспертиза
	3031	психиатрическое медицинское освидетельствование
	3032	медицинское освидетельствование на состояние опьянения (алкогольного, наркотического или иного токсического)
Лекарственное обеспечение	4000	(не) получение назначенных лекарственных препаратов
	4001	лекарственные препараты и медицинские изделия приобретались для взрослого на свои денежные средства
	4002	лекарственный препараты и медицинские изделия приобретались для ребенка до 3-х лет на свои денежные средства
Медицинская ДЕОНТОЛОГИЯ	5000	отношение сотрудников МО к пациенту
	5001	отношение сотрудников МО к родственникам пациента
	5002	отношение пациента к врачу
	5003	отношение пациента к среднему медицинскому персоналу
	5004	конфликт между пациентом и врачом
	5005	конфликт между пациентом и средним медицинским персоналом
	5006	конфликт между врачами
	5007	конфликт между средним медицинским персоналом
	5008	конфликт между медицинским персоналом и руководством
КРИТЕРИИ ДОСТУПНОСТИ	6000	обеспеченность населения врачами
	6001	обеспеченность населения средним медицинским персоналом
	6002	паллиативная помощь патронажной службой
	6003	аварийное состояние и ремонт структурных подразделений МО
	6004	высокотехнологическая медицинская помощь
	6005	экстракорпоральное оплодотворение
КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА	7000	медицинская документация (амбулаторная, стационарная карта)
	7001	первичный осмотр пациента
	7002	предварительный диагноз лечащего врача
	7003	план обследования пациента
	7004	план лечения пациента
	7005	назначение лекарственных препаратов с учетом возраста, пола пациента, тяжести заболевания, сопутствующих заболеваний
	7006	клинический диагноз лечащего врача
	7007	консилиум врачей
	7008	врачебная комиссия МО
	7009	выписывание лекарственных препаратов в установленном порядке (рецептурный бланк)
	7010	медицинские изделия