


Приложение № 1 к приказу ГБУЗ  
«Олонецкая ЦРБ» от 24.12.2018 г. № 478

Утверждаю  
Главный врач  
ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ»

Н.В. Кюршунова   
« » 2018 г.

**Положение  
о порядке работы телефона «Горячая линия ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ»  
по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи,  
лекарственного обеспечения граждан»**

**1. Общие положения**

Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячая линия ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ» по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения граждан Олонецкого района (далее - телефон «Горячая линия»).

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется круглосуточно **по телефону: 8 963 317 88 42.**

1.4. Оператором телефона «Горячая линия» назначен диспетчер по приему вызовов ОСМП согласно графику работы.

1.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах поликлиники, ФАПов, врачебных амбулаторий, приемного отделения стационара, в средствах массовой информации, на сайте ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ» в сети «Интернет».

**2. Основные задачи и функции**

2.1. Основной задачей сотрудников телефона «Горячая линия» является улучшение качества оказания медицинской помощи обратившимся гражданам.

2.2. Основные функции сотрудников телефона «Горячая линия»:

2.2.1. прием телефонных обращений граждан круглосуточно;

2.2.2. оказание справочной помощи гражданам;

**3. Порядок работы телефона «Горячая линия»**

3.1. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется круглосуточно.

3.2. Все поступившие обращения граждан фиксируются в «Журнале регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3.3. Информация о поступивших обращениях на телефон «Горячая линия» передается сотрудником на следующий рабочий день заместителю главного врача по лечебной части.

3.4. Анонимные обращения не рассматриваются.

#### **4. Обязанности и ответственность**

4.1. Сотрудники телефона «Горячая линия» обязаны:

- вести учетно-отчетную документацию;
- соблюдать правила служебного поведения при ведении телефонного разговора согласно приложению к настоящему Положению;

4.2. Сотрудники телефона «Горячая линия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной по телефону «Горячая линия», в соответствии с действующим

Приложение  
к Положению о порядке работы  
телефона «Горячая линия»  
ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ» по  
вопросам организации и качества  
оказания медицинской помощи,  
лекарственного обеспечения  
граждан

**Правила служебного поведения при ведении  
телефонного разговора**

При работе с гражданами, обратившимися на телефон «Горячая линия» рекомендуется:

- ответ на телефонный звонок начинать с информации о фамилии и должности сотрудника, принимающего телефонный звонок
- информацию необходимо излагать 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, не вступать в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим; категорически избегать конфликтных ситуаций;
- в случае необходимости, уточнять правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.



П Р И К А З

24.12.2018 г.

№ 478

Об организации работы телефон «Горячая линия ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ» по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения на базе ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ»

Во исполнение приказа МЗ РК № 1879 от 18 декабря 2018 года « Об организации работы круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения граждан» в целях улучшения качества оказания медицинской помощи населению Олонецкого района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
  - 1.1. Положение о порядке работы телефона «Горячая линия ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан на территории Олонецкого района» (далее - телефон «Горячая линия») согласно приложению № 1;
  - 1.2. форму журнала регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия» согласно приложению №2.
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы по рассмотрению обращений, поступающих на телефон «Горячая линия» Парыгину Е.А., заместителя главного врача по лечебной части.
3. Заместителю главного врача по лечебной части Парыгиной Е.А.:
  - 3.1. Обеспечить оперативное рассмотрение и решение вопросов, поступающих на телефон «Горячая линия» в течение 1 рабочего дня с момента передачи обращения оператором телефона «Горячая линия»;
4. Седлецкой З.С., главному фельдшеру обеспечить информирование населения в соответствии с пунктом 1.4 Положения, утвержденного приложения № 1 настоящего приказа.
  - 1.1. Пахомкову Д.С., специалисту разместить данный приказ на сайте ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ» в сети «Интернет».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Парыгину Е.А., заместителя главного врача по лечебной части

Главный врач ГБУЗ «Олонецкая ЦРБ»

 Н.В. Кюршунова