

ООО «Стоматологический центр «Интерстом»

ПРИКАЗ

г. Сыктывкар

от 28.11.2018

№ 56-04

Об утверждении Порядка  
работы Телефона доверия  
по вопросам оказания медицинской  
помощи в ООО «СЦ «Интерстом»

Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ**

1. Утвердить:

1.2. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО «СЦ «Интерстом» (далее Порядок) (Приложение 1);

1.3. Форму журнала регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия ООО «СЦ «Интерстом» (Приложение 2)

1.4. Лист ознакомления с приказом (Приложение 3).

2. Назначить с 01.01.2019 г.:

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия назначить главного врача (далее Ответственное лицо);

2.3. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия, а также регистрацию обращений граждан, поступивших на Телефон доверия назначить администраторов.

3. Главному врачу организовать:

3.1. Информирование граждан о порядке работы Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

3.2. Работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

4. Уполномоченному лицу обеспечить работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

  
\_\_\_\_\_

И.А. Степанова

Порядок  
работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи  
в ООО «СЦ «Интерстом»

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО «СЦ «Интерстом» (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 ООО «СЦ «Интерстом».

Задачи Телефона доверия:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в ООО «СЦ «Интерстом»;

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 ООО «СЦ «Интерстом» 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

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является главный врач (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом руководителя медицинской организации и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком.

2. Приказом руководителя медицинской организации назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.

3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников медицинской организации по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка;

- выполнение и представление главному врачу ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений руководителю медицинской организации по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.



4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с главным врачом, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками 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;
- внесение предложений Ответственному лицу, главному врачу ООО «СЦ «Интерстом» по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

5. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника медицинской организации от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом главного врача ООО «СЦ «Интерстом». В этом случае решение по возникшей ситуации принимает руководитель медицинской организации.

6. 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

1. Каждое поступившее по телефону доверия обращение регистрируется Уполномоченным лицом в Журнале работы Телефона доверия в соответствии с установленной в медицинской организацией формой. 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.

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 Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона доверия.

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО «СЦ «Интерстом», либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО «СЦ «Интерстом».

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 телефонограммой либо главному врачу, курирующему соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителю соответствующего структурного подразделения, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон доверия главный врач 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 Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении главный врач (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

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 подготавливающим, совершающим или совершившим, 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 доверия обращений осуществляется на телефонный номер 251-261.

11. Время работы Телефона доверия - с 09.00 до 21.00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон доверия, фиксируются путем автоматической аудиозаписи (при наличии) 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, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

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.

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.

Форма журнала  
регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия  
ООО «СЦ «Интерстом»

Регистрационный номер (в простом хронологическом порядке) и дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание обращения	Должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение	Кем, когда и как дан ответ на обращение	краткая информация о принятом по обращению решении



