

**Порядок
работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи
в ООО «Поликлиника»**

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. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;

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 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

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель главного врача (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. 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;

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

4. 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 соответствующему специалисту.

5. 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.

6. 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.

7. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8(38464)_2-17-15

8. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон доверия, фиксируются путем автоматической аудиозаписи 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 13 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

12. Информация, предоставляемая по Телефону доверия в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в ООО «Поликлиника». В вечернее время, выходные и праздничные дни Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информировуем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».