

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«Чесменская центральная районная больница»**

**ПРИКАЗ**

**с.Чесма**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **от** | **«** | **11** | **»** | **сентября** | **2013г.** | **№** | **552** |

«Об утверждении порядка работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в МУЗ «Чесменская ЦРБ»

В целях повышение удовлетворённости пациентов МУЗ «Чесменская ЦРБ» оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Порядок работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в МУЗ «Чесменская ЦРБ» (приложение 1).
2. Начальнику отдела кадров Баландиной Ю.А. ознакомить заведующих структурными подразделениями, секретаря главного врача с приказом.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по ОМОН Проказова С.П.

Главный врач А.Н. Кравченко

Приложение 1

**Порядок работы телефона доверия по вопросам оказания**

**медицинской помощи в МУЗ «Чесменская ЦРБ»**

**1.Общие положения**

Настоящий Порядок определяет правила работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в МУЗ «Чесменская ЦРБ» (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 МУЗ «Чесменская ЦРБ».

Задачи телефона доверия:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в МУЗ «Чесменская ЦРБ»;
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 администрации МУЗ «Чесменская ЦРБ» и заведующих структурными подразделениями по вопросам оказания медицинской помощи.
6. 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 по организации медицинского обслуживания населения (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом главного врача МУЗ «Чесменская ЦРБ» и обеспечивает организацию работы телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в МУЗ «Чесменская ЦРБ».

2. Приказом главного врача МУЗ «Чесменская ЦРБ» назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу телефона доверия (далее Уполномоченное лицо) - секретарь главного врача. Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы телефона доверия.

3. Ответственное лицо обеспечивает:

* 1. организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей главного врача МУЗ «Чесменская ЦРБ», заведующих структурными подразделениями, иных сотрудников МУЗ «Чесменская ЦРБ» по вопросам работы телефона доверия;
  2. контроль за работой Уполномоченного лица;
  3. контроль за соблюдением настоящего Порядка;
  4. выполнение и представление главному врачу МУЗ «Чесменская ЦРБ» ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы телефона доверия;
  5. подготовку и внесение предложений главному врачу МУЗ «Чесменская ЦРБ» по вопросам совершенствования работы телефона доверия.

1. Уполномоченное лицо обеспечивает:
   1. приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;
   2. информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в МУЗ «Чесменская ЦРБ» в пределах своей компетенции;
   3. взаимодействие с заместителями главного врача по ОМОН, заведующими структурными подразделениями, иными сотрудниками по вопросам, поступившим на телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
   4. учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;
   5. ведение журнала работы телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
   6. внесение предложений Ответственному лицу, главному врачу МУЗ «Чесменская ЦРБ» по совершенствованию работы телефона доверия;
   7. осуществление мониторинга поступивших звонков на телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
   8. подготовку для Ответственного лица информации по работе телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

5. При отказе заведующего структурным подразделением или иного сотрудника МУЗ «Чесменская ЦРБ» 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 МУЗ «Чесменская ЦРБ». 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 обращение регистрируется Уполномоченным 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 МУЗ «Чесменская ЦРБ», 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 МУЗ «Чесменская ЦРБ», 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 МУЗ «Чесменская ЦРБ».

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 либо заместителю главного врача по ОМОН, курирующего соответствующее направление работы МУЗ «Чесменская ЦРБ», либо заведующему соответствующим структурным подразделением, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочной госпитализации, провести внеплановый осмотр заведующим отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

6. При получении информации об обращении гражданина на телефон доверия заместитель главного врача по ОМОН, курирующего соответствующее направление работы, либо заведующий структурным подразделением незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении заместитель главного врача по ОМОН, либо заведующий структурным подразделением (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 МУЗ «Чесменская ЦРБ».

8. Если при обращении на телефон доверия МУЗ «Чесменская ЦРБ» 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 8 (351) 69 – 2 – 16 – 58.

11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 14-00 до 17-00 в рабочие дни.

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.