



КонсультантПлюс

Распоряжение минздрава
Астраханской области от
02.10.2015 N 1590р
"О создании "Горячей
линии" для приема
обращений граждан"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 19.01.2021

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 2 октября 2015 г. N 1590р**

**О СОЗДАНИИ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ДЛЯ ПРИЕМА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

В соответствии с протоколом совещания у Министра здравоохранения Российской Федерации с руководителями органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан от 16.09.2015 N 73/10/25:

1. Создать "Горячую линию" для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения по телефонам: 52-30-30, 52-40-40.

2. Утвердить [Правила](#) организации "Горячей линии" для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения (далее - "Горячая линия").

3. Главному врачу ГБУЗ АО "Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи" (далее - ГБУЗ АО "ЦМК и СМП") Болотникову И.Ю.:

3.1. Организовать работу "Горячей линии" в круглосуточном режиме в соответствии с утвержденными [Правилами](#).

3.2. Разработать и утвердить локальным актом положение о работе "Горячей линии", должностные

обязанности сотрудников "Горячей линии".

3.3. Ежемесячно, в срок до 5 числа каждого месяца, следующего за отчетным, представлять в управление лицензирования, ведомственного контроля качества медицинской деятельности министерства здравоохранения Астраханской области информацию обо всех случаях обращений граждан на "Горячую линию" и принятых решениях по их обращениям.

4. Главным врачам медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Астраханской области:

4.1. Назначить ответственных лиц за организацию взаимодействия по вопросам "Горячей линией" (далее - ответственные лица) и предоставить копии приказов об их назначении в ГБУЗ АО "ЦМК и СМП" в срок до 02.10.2015 с указанием их контактных телефонов.

4.2. Организовать взаимодействие ответственных лиц с сотрудниками "Горячей линии" с целью оперативного решения обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения.

4.3. Вести журнал по учету обращений граждан по "Горячей линии" по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения.

4.4. В случае выявления нарушений прав граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения, принимать необходимые меры к сотрудникам учреждения, допустившим нарушения.

5. Начальнику управления лицензирования, ведомственного контроля качества медицинской деятельности министерства здравоохранения Астраханской области Ковалеву И.Ю. ежемесячно проводить анализ деятельности "Горячей линии".

6. Начальнику отдела нормативно-правового обеспечения министерства здравоохранения Астраханской области Евдоксиной Т.В. направить копию настоящего Распоряжения в двухдневный срок со дня подписания в информационные агентства ООО "Астрахань-Гарант-Сервис" и ООО "АИЦ "КонсультантПлюс" для включения в электронную базу данных.

7. Директору ГБУЗ АО "Медицинский информационно-аналитический центр" Шумеленковой В.Н.:

7.1. Разместить настоящее Распоряжение на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области в течение 3 дней со дня его подписания.

7.2. Разместить информацию на официальном сайте министерства здравоохранения Астраханской области о работе "Горячей линии" с указанием номеров телефонов.

8. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения возложить на начальника управления лицензирования, ведомственного контроля качества медицинской деятельности Ковалева И.Ю.

9. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Министр
П.Г.ДЖУВАЛЯКОВ

Утверждены
Распоряжением
министерства здравоохранения
Астраханской области
от 2 октября 2015 г. N 1590р

**ПРАВИЛА
ОРГАНИЗАЦИИ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ДЛЯ ПРИЕМА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ, В ТОМ ЧИСЛЕ
ПО ВОПРОСАМ ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. Общие положения

Настоящие Правила регламентируют:

- порядок приема по телефону заявлений от граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения;

- порядок взаимодействия сотрудников "Горячей линии" с ответственными лицами медицинских организаций по вопросам обращений граждан для решения вопросов оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения.

2. Место организации "Горячей линии"

"Горячая линия" создается на базе ГБУЗ АО "Центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи" (далее - ГБУЗ АО "ЦМК и СМП") по адресу: г. Астрахань, ул. Татищева, 2, литер 37, помещение 9, 8-й этаж.

3. Организация работы "Горячей линии"

1. "Горячая линия" работает в круглосуточном режиме.

2. Сотрудники "Горячей линии", принимающие по телефону звонки от граждан, назначаются на должность главным врачом ГБУЗ АО "ЦМК и СМП".

3. Сотрудники "Горячей линии":

- обеспечивают прием обращений граждан по телефону по вопросам организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения;

- разъясняют порядок организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения;

- регистрацию обращений в журнал с указанием ФИО обратившегося, повода для обращения, его контактного телефона, с соблюдением законодательства о защите персональных данных гражданина;

- взаимодействуют с ответственными лицами медицинских организаций для оперативного решения возникших вопросов по организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного

обеспечения.

4. Информация о принятом решении передается гражданину по телефону.

5. В случае невозможности оперативного решения проблемы сотрудник "Горячей линии" разъясняет гражданину сложившуюся ситуацию и разъясняет возможности решения возникшей проблемы.

6. Все разговоры записываются в установленном законодательством порядке.

7. После получения положительного результата, удовлетворяющего гражданина, информация заносится в журнал. Случай считается завершенным.

8. Если решение вопроса не завершено, в журнале делается отметка о проведенных и проводимых мероприятиях, нерешенный вопрос ставится на контроль с указанием сроков его решения и информирования гражданина об этом.

9. Вопросы, требующие дополнительного рассмотрения, направляются в течение 1 рабочего дня в министерство здравоохранения Астраханской области.

4. Взаимодействие сотрудников "Горячей линии" с медицинскими организациями Астраханской области и министерством здравоохранения Астраханской области

1. Сотрудники "Горячей линии":

1.1. Обращаются в медицинские организации с устным запросом для оперативного решения вопросов по организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения, в связи с обращением граждан.

1.2. Информировывают ответственных лиц медицинских организаций Астраханской области о поступивших жалобах и необходимости принятия управленческих решений.

1.3. Контролируют процесс решения вопросов организации оказания медицинской помощи в каждом конкретном случае путем обращения в медицинские организации.

2. Сотрудники министерства здравоохранения Астраханской области, ответственные за решение вопросов оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения:

2.1. Взаимодействуют с сотрудниками "Горячей линии", оперативно решают возникшие проблемы по обращению граждан, связанные с оказанием медицинской помощи или обеспечением лекарственными средствами.

2.2. Рассматривают обращения граждан по организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения, в случае необходимости дополнительной проработки вопросов, не решенных сотрудниками "Горячей линии".