

П Р И К А З

16.10.2015

№ 517

Об организации работы телефон «Горячая линия ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан на территории г.Рассказово и Рассказовского района»

В целях улучшения качества оказания медицинской помощи населению Тамбовской области и в соответствии с Положением об управлении здравоохранения Тамбовской области, утвержденным постановлением главы администрации Тамбовской области от 18.09.2012 №79, приказом управления здравоохранения области от 02.09.2015 «Об организации работы телефона «Горячая линия управления здравоохранения области по вопросам охраны здоровья граждан на территории Тамбовской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке работы телефона «Горячая линия ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан на территории г.Рассказово и Рассказовского 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» Соломатина В.В., заместителя главного врача по КЭР.

3. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Соломатину В.В:

3.1. обеспечить оперативное рассмотрение вопросов, поступающих на телефон «Горячая линия» в течение 1 рабочего дня с момента передачи обращения оператором телефона «Горячая линия»;

3.3. обеспечить информирование населения в соответствии с пунктом 1.4 Положения, утвержденного приложения №1 настоящего приказа.

4. Заведующим поликлиниками, заведующим отделениями довести до сведения населения информацию о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» путем размещения на информационных стендах отделений.

5. Инженеру по защите информации Орлову А.Ю. разместить данный приказ и приказ управления здравоохранения области от 02.09.2015 №1265 «Об организации работы телефона «Горячая линия управления здравоохранения области по вопросам охраны здоровья граждан на территории Тамбовской области» на сайте ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения района Перегудову Н.Н.

Главный врач

Н.Н. Семьянинова

Утверждаю  
Главный врач  
ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ»  
\_\_\_\_\_ Н.Н. Семьянинова  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015г.

**Положение  
о порядке работы телефона «Горячая линия ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ»  
по вопросам охраны здоровья граждан на территории  
г.Рассказово и Рассказовского района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячая линия ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан на территории г.Рассказово и Рассказовского 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 №152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 8.00 до 16.30 по телефону: (847531) 29-100.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах поликлиник и приемных отделений стационаров, в средствах массовой информации, на сайте ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ».

**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 с 8.00 до 16.30;

2.2.2. оказание справочной помощи гражданам;

2.2.3. взаимодействие с медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области.

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

3.1. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 8.00 до 16.30.

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 главному врачу.

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 законодательством.

Приложение  
к Положению о порядке работы телефона  
«Горячая линия ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ»  
по вопросам охраны здоровья граждан  
на территории г.Рассказово и Рассказовского района»

**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.

Утверждаю  
Главный врач  
ТОГБУЗ «Расказовская ЦРБ»  
\_\_\_\_\_ Н.Н. Семьянинова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015г.

**ЖУРНАЛ**  
регистрации обращений граждан  
на телефон «Горячая линия ТОГБУЗ «Расказовская ЦРБ»  
по вопросам охраны здоровья граждан на территории г.Расказово и Расказовского района»

<b>№ п/п</b>	<b>Дата и время обращения</b>	<b>ФИО заявителя</b>	<b>Адрес заявителя</b>	<b>Контактный телефон заявителя</b>	<b>Содержание сообщения</b>	<b>Результат обращения</b>	<b>ФИО сотрудника телефона «Горячей линии»</b>

С приказом ознакомлены:

Тютюнникова И.В.

Перегудова Н.Н.

Шаркевич Н.А.

Соломатин В.В.

Сундукова О.В.

Красноперова О.В.

Сариева Е.Ю.

Янина О.И.

Саватеева О.Н.

Статникова Е.Б.

Сеинов К.Х.

Махортова Г.А.

Рыдченко О.Ю.

Конюхов И.Ю.

Дубровина С.В.

Попов О.И.

Кривенцева С.В.

Олефир Л.П.

Османов С.Н.

Абакумова Т.Е.