

- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон горячей линии;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями руководителя медицинской организации, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками медицинской организации по вопросам, поступившим на Телефон горячей линии, 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 горячей линии в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений Ответственному лицу, руководителю медицинской организации по совершенствованию работы Телефона горячей линии;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон горячей линии и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона горячей линии для проведения соответствующего анализа.

2.5. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника медицинской организации от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон горячей линии, 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 руководителя медицинской организации. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает руководитель медицинской организации.

2.6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону горячей линии, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона горячей линии (доверия)

3.1. Каждое поступившее по Телефону горячей линии обращение регистрируется Уполномоченным лицом в Журнале работы Телефона горячей линии в соответствии с установленной в медицинской организации 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) краткое 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.

3.2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3.3. 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 горячей линии.

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона горячей линии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, 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 медицинской организации.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону горячей линии факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся телефонограммой либо заместителю руководителя медицинской организации, курирующего соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителю соответствующего структурного подразделения, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской

помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочной госпитализации, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

3.6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон горячей линии заместитель руководителя ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске, курирующего соответствующее направление работы ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске, либо руководитель соответствующего структурного подразделения незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем руководителя ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске, курирующим соответствующее направление работы ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске, либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также о принятом по обращению решении заместитель руководителя ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске, курирующего соответствующее направление работы ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске, либо руководитель соответствующего структурного подразделения (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

3.7. 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.

3.8. Если при обращении на Телефон горячей линии ГБУ РО «ГБ №1» в г. Волгодонске 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.

3.9. 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.

3.10. Прием поступающих на Телефон горячей линии обращений осуществляется на телефонный номер **8(8639)22-23-09**.

3.11. Время работы Телефона горячей линии - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон горячей линии, 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 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

3.12. Информация, предоставляемая по телефону горячей линии в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия ГБУ РО «ГБ №1» в г. Волгодонске. 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. Информировем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».

3.13. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон горячей линии направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

3.14. Информация о режиме работы Телефона горячей линии в ГБУ РО «ГБ №1» в г. Волгодонске доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах.