

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения РА
от 30 сентября 2015 года № 955

Регламент
работы «Горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам
оказания медицинской помощи в Республике Адыгея, в том числе – по
вопросам лекарственного обеспечения.

1. «Горячая линия» организована для приема обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи и/или лекарственного обеспечения в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Адыгея (далее - МЗ РА).
2. «Горячая линия» функционирует круглосуточно.
3. Прием обращений граждан организуется на базе оперативно-диспетчерского отдела - телефон 8(8772) 53-49-97.
4. При обращении граждан по «Горячей линии» дежурный диспетчер регистрирует обращение с указанием номера телефона в регистрационной форме (приложение № 2 к приказу) и журнале регистрации обращений.
5. После регистрации, заполненная форма в электронном виде и/или факсимильной связью, предоставляется в МЗРА.
6. Назначить ответственными:
 - 6.1. за ведение делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации в МЗРА по «Горячей линии» старшего инспектора-делопроизводителя МЗРА Хацац З.Н.;
 - 6.2. за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения начальника отдела лекарственного обеспечения МЗРА Полянскую Т.Г.;
 - 6.3. за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи взрослому населению начальника отдела лечебно-профилактической помощи населению МЗРА Зезарухову М.Д.;
 - 6.4. за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи детям и службы родовспоможения начальника отдела медицинской помощи детям и службы родовспоможения МЗРА Хаткову Х.Х.;
 - 6.5. за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с некачественным оказанием медицинской помощи начальника отдела лицензирования и контроля качества оказания медицинской помощи МЗРА Сидельникова Г.А.».
7. Ответственной за ведение делопроизводства по обращениям «Горячей линии» граждан Российской Федерации в МЗРА Хацац З.Н.:
 - 7.1. обеспечить ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан в МЗ РА в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7.2. регистрировать обращения граждан Российской Федерации в журнале регистрации обращений граждан, включенном в номенклатуру дел, отдельно от другой документации;

7.3. формировать график дежурств специалистов МЗРА по отделам и предоставлять в ГБУЗ РА «АРЦМК»

срок - ежемесячно до 25 числа месяца

7.4. ежеквартально предоставлять информацию о проделанной работе Министру здравоохранения Республики Адыгея.

8. Директору ГБУЗ РА «АРЦМК» О.Е. Каранту:

8.1. в случае поступления обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в плановом порядке, делается соответствующая запись в журнале регистрации обращений и предоставляется в МЗРА в электронном виде и/или факсимильной связью

срок - до 9:30 следующего за обращением рабочего дня

8.2. в случае поступления обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в экстренном и неотложном порядке, а так же с отказом в оказании медицинской помощи информировать немедленно с момента обращения руководителя медицинской организации, в которой находится (обратился) пациент и дежурного сотрудника МЗРА по телефону

срок - в течение 1-го часа с момента обращения

8.3. в случаях, когда обращение гражданина не содержит информации, касающейся оказания медицинской помощи медицинскими организациями, подведомственными МЗРА, включая лекарственное обеспечение, форма регистрации обращения не заполняется. Заявителю разъяснить указанный факт в доступной и корректной форме, по возможности дать рекомендации по маршрутизации обращения в соответствующие структуры.

9. Лицам, ответственным за рассмотрение обращений в соответствии с пунктами 6.2., 6.3., 6.4., 6.5. настоящего приказа:

9.1. в случае поступления обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в плановом порядке, принять решение по существу обращения и проинформировать гражданина о принятых мерах по телефону

срок - в течение 30 суток.

9.2. оформлять карточку рассмотрения обращения граждан по горячей линии по форме согласно приложению № 2 к порядку приема и учета обращений граждан Российской Федерации в Министерстве здравоохранения Республики Адыгея, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 30 сентября 2015 г. № 954;

9.3. в случае поступления обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в экстренном и неотложном порядке, незамедлительно принять меры по организации оказания экстренной и неотложной медицинской помощи в порядке, согласно стандартов оказания медицинской помощи и проинформировать гражданина о принятых мерах по телефону.

10. Руководителям медицинских организаций информировать:

10.1. в случае поступления обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в плановом порядке, принять необходимые меры и проинформировать соответствующие отделы МЗРА о принятых мерах по телефону

срок - в течение 5 суток с момента поступления обращения

10.2. в случае поступления обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в экстренном и неотложном порядке, проинформировать соответствующие отделы МЗРА о принятых мерах по телефону

срок - до 2 часов с момента поступления обращения.

Приложение № 2 к приказу
Министерства здравоохранения РА
от 30 сентября 2015 года № 955

Форма
регистрации обращений граждан «Горячей линии Министерства
здравоохранения Республики Адыгея» по вопросам оказания медицинской
помощи.

Дата и время обращения _____

Ф.И.О. обратившегося _____

Статус обратившегося (пациент, законный представитель, другое) _____

Контактная информация (адрес, телефон, электронная почта) _____

Наименование медицинской(ких) организации(й), в которую(ые) обращался
гражданин _____

Содержание обращения _____

№ записи в журнале регистрации обращений _____
Обращение направлено_(Ф.И.О., должность ответственного за рассмотрение)

По (телефону, факсу, электронной почтой – подчеркнуть, дата и время) _____

Диспетчер _____

Ф.И.О.,

подпись