

Приложение к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Крым
от «27» августа 2018 №1589

**Положение
о порядке работы Контакт – центра
Министерства здравоохранения Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы Контакт – центра Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.10.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы с обращениями, заявлениями и жалобами (далее – сообщения), поступающих на многоканальные телефоны Контакт – центра от физических и юридических лиц (далее – заявители), последовательность действий операторов и должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

1.2. Участниками реализации Положения являются медицинские организации подведомственные Министерству здравоохранения Республики Крым.

1.3. Информация о номерах телефона и графике работы Контакт - центра размещается на официальных сайтах и информационных стендах медицинских учреждений.

1.4. Контакт – центр создан в целях соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья, оперативного решения вопросов, касающихся организации и получения качественной медицинской помощи, обеспечения высокотехнологичной медицинской помощи и лекарственного обеспечения граждан на территории Республики Крым, предоставления необходимой справочной информации о работе медицинских организаций, оказания консультативно-методической помощи сотрудникам медицинских

организаций по вопросам работы Единой медицинской информационной системе здравоохранения Республики Крым (далее – ЕМИСЗ РК) и эксплуатации Защищенной локальной вычислительной сети (далее – ЗЛВС).

1.5. Организационно-техническое обеспечение деятельности Контакт – центра осуществляет Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский медицинский информационно-аналитический центр».

1.6. Контакт – центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии с медицинскими учреждениями подведомственными Министерству здравоохранения Республики Крым, с Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Крым, страховыми медицинскими организациями.

1.7. По вопросам организации медицинской помощи, обеспечения высокотехнологичной помощи, обеспечения лекарственными средствами, предоставления необходимой справочной информации об оказываемых медицинских услугах и работе медицинских организаций, а также своевременная консультативная поддержка медицинских организаций при работе в ЕМИСЗ РК и ЗЛВС используется многоканальный единый телефонный номер:

в рабочие дни: понедельник – пятница, с 08.00 до 20.00 - 8 800 733 33 34

1.7.1. Для оперативного решения вопросов оказания скорой медицинской помощи, помощи при острых и неотложных состояниях:

в рабочие дни, 20.00 до 08.00 – 7(3652) 54 – 64 - 16

в выходные, праздничные дни – круглосуточно, 7(3652) 54 – 64 – 16

2. Цель деятельности Контакт – центра

2.1. Целью создания Контакт - центра является снижение временных затрат граждан на получение медицинской помощи независимо от места их проживания и оперативного решения вопросов касающихся получения качественной медицинской помощи за счет повышения доступности информации о порядке оказания медицинских услуг посредством телефонного обслуживания и интернет - технологий, для повышения удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых населению в сфере здравоохранения, обеспечения удобства при обращениях граждан в медицинские организации, предоставления необходимой справочной информации об оказываемых медицинских услугах и работе медицинских организаций, а также своевременная консультативная поддержка медицинских организаций при работе в ЕМИСЗ РК и ЗЛВС.

3. Задачи и функции Контакт – Центра

3.1. Основными задачами Контакт – центра являются:

3.1.1. Информирование заявителей об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи, в том числе в рамках Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи в Республики Крым.

3.1.2. Организация защиты прав и интересов заявителей на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий оказания медицинской помощи.

3.1.3. Своевременное предупреждение, выявление и (или) устранение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан, обязательного медицинского страхования.

3.1.4. Выявление и анализ системных проблем в сфере здравоохранения на территории Республики Крым.

3.1.5. Организация системы эффективного реагирования на обращения физических и юридических лиц.

3.1.6. Организация «обратной связи» с населением проживающим на территории Республики Крым для получения информации по проблемным вопросам в сфере охраны здоровья граждан.

3.2. Основными функция Контакт – центра являются:

3.2.1. Обработка запросов, полученных от граждан по телефону или через телекоммуникационную сеть - Интернет, о порядке оказания медицинских услуг в медицинских организациях на территории Республики Крым;

3.2.2. Регистрация обращений, жалоб и заявлений по работе медицинских организаций и отдельных сотрудников этих организаций;

3.2.3. Предоставление населению консультативно-справочной информации по вопросам оказания медицинской помощи на территории Республики Крым, в том числе об адресах, телефонах, графиках работы руководителей органов управления и учреждений здравоохранения, государственных бюджетных учреждений здравоохранения Республики Крым, Министерства здравоохранения Республики Крым, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Крым, страховых медицинских организаций Республики Крым, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю;

3.2.4. Маршрутизация вызовов по вопросам предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения;

- 3.2.5. Консультации и информирование граждан по вопросам оказания высокотехнологичной медицинской помощи;
- 3.2.6. Оказание консультативно-методической поддержки сотрудникам медицинских организаций по вопросам работы в ЕМИСЗ РК и эксплуатации ЗЛВС;
- 3.2.7. Маршрутизация вызовов по вопросам льготного лекарственного обеспечения;
- 3.2.8. Маршрутизация вызовов для оперативного решения вопросов оказания скорой медицинской помощи, при острых и неотложных состояниях.
- 3.2.9. Маршрутизация вызовов на Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Крым, страховые медицинские организации.
- 3.2.10. Регистрация обращений граждан, их систематизация и передача руководителю медицинской организации или в Министерство здравоохранения Республики Крым.
- 3.2.11. и другое;

4. Стандарты обслуживания вызовов операторами Контакт – центра

- 4.1. Контакт – центр функционирует с использованием многоканального единого телефонного номера.
- 4.2. Контакт – центр функционирует в автоматическом режиме.
- 4.3. При общении с обратившимся лицом тон речи оператора Контакт - центра должен быть вежливым, уверенным и спокойным.
- 4.4. Оператор Контакт – центра обеспечивается организационными условиями, техническим оборудованием для осуществления приема и передачи данных по сетям связи, а также программным обеспечением, необходимым для функционирования следующих подсистем Контакт – центра:
- а) обработка вызовов, обеспечивающая прием и оптимальную маршрутизацию (перенаправление) вызовов, одновременную обработку нескольких вызовов, учет и хранение информации о поступающих вызовах;
 - б) взаимодействие с системой порталов государственных услуг, автоматизированными информационными системами Министерства здравоохранения Республики Крым;
 - в) базы данных, содержащей электронный сценарий обработки вызова оператором Контакт - центра и список наиболее часто задаваемых (типовых) вопросов;

г) мониторинг и контроль обработки информации и качества предоставления услуг Контакт – центра;

д) обеспечение информационной безопасности, защиты информации и средств ее получения, обработки и распространения.

4.5. Использование информационно-коммуникационных технологий в контакт – центре обеспечивает защиту информации посредством принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на:

а) обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

б) соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;

в) реализация права на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются, как анонимные. Оператор Контакт – центра обязан разъяснить заявителю информацию о том, что такое обращение не будет рассмотрено, а информация, указанная в нем, принимается к сведению.

4.7. При высказывании заявителем желания направить письменное обращение, а так же если решение вопросов невозможно без письменного обращения (личного приема) заявителя, оператор должен сообщить почтовый адрес Министерства здравоохранения Республики Крым.

4.8. В случае, если вопросы затронутые в сообщении выходят за рамки компетенции Министерства здравоохранения Республики Крым, находятся в компетенции иных органов, заявителю сообщается в какой орган, к какому должностному лицу необходимо обратиться для разрешения вопроса.

5. Порядок обработки (маршрутизации) входящих вызовов

5.1. Оператор Контакт - центра принимает входящий звонок, фиксирует данные звонящего согласно форме, предусмотренной в программном обеспечении Контакт-центра, и вопрос, являющийся предметом звонка.

5.2. Оператор Контакт – центра дает ответ на поставленный вопрос, пользуясь набором имеющихся в его распоряжении инструментов.

5.3. Оператор Контакт – центра осуществляет прямое соединение заявителя с ответственным должностным лицом соответствующей медицинской организации, если решение вопроса находится исключительно в их компетенции.

5.4. В адрес указанной в пп.5.3. медицинской организации посредством электронной почты направляется извещение об обращении в Контакт-центр Министерства здравоохранения Республики Крым (форма 1 приложения 1 к Положению) с указанием данных заявителя и кратким содержанием вопроса.

6. Порядок предоставления отчетов

6.1. Медицинская организация в 2-дневный срок обязана в ответ на извещение об обращении в Контакт-центр Министерства здравоохранения Республики Крым предоставить электронное извещение о принятых мерах (форма 2 приложение 1 к Положению) на электронную почту pochta@crimea-miac.ru. Тема письма должна содержать текст «Контакт – центр».

6.2. Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский медицинский информационно-аналитический центр» предоставляет отчет о работе Контакт - центра в отдел организации документального обеспечения и работы с обращениями граждан Министерства здравоохранения Республики Крым 1 раз в месяц, до 5 числа месяца, следующего за отчетным (приложение 2 к Положению).

7. Заключительные положения

7.1. Обмен информацией должен проводиться с соблюдением требований действующего законодательства, регламентирующего правоотношения с обработкой персональных данных.

7.2. Лица, участвующие в работе с сообщениями, поступающими в Контакт – центр, несут ответственность за сохранность информации и оперативное представление необходимой информации о них кругу лиц, имеющих право на ее получение.

Приложение № 1
к Положению о порядке работы
Контакт-центра
Министерства здравоохранения
Республики Крым

Извещение об обращении в Контактный Центр МЗ РК

№ 1 Дата 00.00.0000 ф/1

1	Дата обращения	
2	ФИО заявителя	
3	Населенный пункт, адрес	
4	Контактный номер телефона	
5	Суть обращения	
6	Кому направляется обращение для решения вопроса (Название МО, ФИО, должность)	

ответ из МО

Извещение о принятых мерах

ф/2

1	№ и дата извещения об обращении	№ <u>1</u> Дата 00.00.0000
2	ФИО заявителя	
3	ФИО, должность исполнителя	
4	Информация о решении вопроса	
5	Информация об извещении заявителя о решении или принятых мерах	

Приложение № 2
к Положению о порядке работы
Контакт-центра
Министерства здравоохранения
Республики Крым

Форма отчетности
По работе Контакт-центра
Министерства здравоохранения Республики Крым

Отчет о работе Контакт - центра
За период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг

Показатель	Количество
Поступило всего:	
Из них: разъяснено	
решено	
находится на рассмотрении (на момент подачи отчета)	
Наиболее актуальные:	
Тема 1	
Тема 2	
Тема 3	