



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ
РАДА МІНІСТРІВ
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ПРИКАЗ

от 30.06 2016 г. № 1003
г. Симферополь

*Об организации работы
телефонов «Горячей линии»*

Во исполнение 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», поручения Главы Республики Крым от 24.04.2014 №01-62/767 в целях соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья, оперативного решения вопросов, касающихся организации и получения качественной медицинской помощи, лекарственного обеспечения граждан на территории Республики Крым, совершенствования работы «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – «Горячая линия»)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о работе «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым» (приложение 1), форму сообщения для направления на рассмотрение Министерством здравоохранения Республики Крым (приложение 2), форму отчетности по работе телефонов «Горячей линии» (приложение 3).

2. Руководителям ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики», ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи», ГУП РК «Крым-Фармация»:

2.1 Обеспечить условия для работы операторов «Горячей линии» и бесперебойную работу телефонов «Горячей линии» в соответствии с Приложением 1 к настоящему приказу.

2.2 Обеспечить своевременное (в день поступления) направление в отдел организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым сообщений, требующих рассмотрения должностными лицами Министерства здравоохранения Республики Крым по форме, в соответствии с Приложением 2 к настоящему приказу.

2.3 Обеспечить обобщение и предоставление информации о работе «Горячей линии» в отдел организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым в соответствии с Приложением 3 к настоящему приказу.

3. Руководителям подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым медицинских организаций:

3.1 Принять личное участие и обеспечить участие специалистов медицинских организаций в работе «Горячей линии» согласно графику.

3.2 В срок до 15.07.2016 актуализировать приказы о работе «Горячей линии» медицинской организации и назначении лиц, ответственных за работу «Горячей линии» медицинской организации.

3.3 Обеспечить предоставление отчета о работе «Горячей линии» медицинской организации в ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

4. Главному врачу ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» Вохминцеву Н.М.:

4.1 Обеспечить составление графиков работы уполномоченных лиц телефона «Горячей линии» на базе ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» и их направление для согласования и утверждения в Министерство здравоохранения Республики Крым ежемесячно до 25 числа предшествующего месяца.

4.2 Обеспечить подготовку и предоставление в отдел организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым месячных, квартальных, годовых аналитических материалов о работе «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым, «Горячих линий» медицинских организаций для информирования Совета министров Республики Крым.

4.3 Незамедлительно информировать отдел организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым обо всех проблемах, возникающих в работе телефонов «Горячей линии».

5. Заведующему отделом организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым Куксинскому В.А.:

5.1 Обеспечить организационно-методическое руководство работы «Горячей линии».

5.2 Обеспечить согласование и утверждение графиков работы уполномоченных лиц телефона «Горячей линии» на базе ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики».

5.3 Обеспечить подготовку и своевременное направление в Аппарат Совета министров Республики Крым необходимой информации о работе «Горячей линии»

5.4 Обеспечить размещение информации о работе «Горячей линии» на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым.

6. Директору ГКУ РК «Крымздрав» Сухорученкову Г.Н. обеспечить своевременную оплату услуг связи телефонов «Горячей линии».

7. Директору ГБУ РК «Крымский медицинский информационно-аналитический центр» Тимофеевой Г.Б. в срок до 07.07.2016 довести настоящий приказ до руководителей подведомственных медицинских организаций.

8. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 02.04.2016 №286 «О работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым.

9. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Черницову С.И.

Министр

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a horizontal line and a small flourish.

А.Голенко

**Приложение 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Крым
от 30.06.2016г. № 1003**

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики
Крым**

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок работы с сообщениями, поступающими на телефоны «Горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – «сообщения», «Горячая линия») от физических или юридических лиц (далее – заявители), последовательность действий должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

1.2 «Горячая линия» – это социально значимая услуга, предоставляемая заявителям для получения квалифицированных консультаций информационного характера или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской помощи и лекарственного обеспечения на территории Республики Крым, для защиты прав и интересов граждан в сфере охраны здоровья граждан.

1.3 Для обеспечения заявителям возможности обратиться в Министерство здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство), а также с целью оперативного разрешения озвученных заявителями проблем для работы «Горячей линии» выделяются отдельные телефонные номера.

1.4 Информация о номерах телефонов и графике работы «Горячей линии» размещается на официальном сайте Министерства, сайтах и информационных стендах поликлиник, приемных отделений, стационаров подведомственных Министерству медицинских организаций.

1.5 Все поступившие сообщения фиксируются в журнале работы «Горячей линии», после проведенной по сообщению работы заполняются соответствующие графы о результатах рассмотрения сообщений.

1.6 Организационно-методическое обеспечение работы «Горячей линии» осуществляет Министерство.

1.7 С целью обеспечения работы телефонов «Горячей линии» с учетом специфики поступающих сообщений создаются и оборудуются следующие рабочие места:

– По вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам:

На базе ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00 в рабочие дни.

Телефоны: (3652) 27-26-24, +7 978 00 00 702.

– По вопросам льготного лекарственного обеспечения:

На базе ГУП РК «Крым-Фармация» с 9-00 до 18-00, перерыв с 12-00 до 13-00, в рабочие дни.

Телефоны: (3652) 52-01-22, + 7 978 912 74 74.

– Для оперативного решения вопросов оказания скорой медицинской помощи, помощи при острых и неотложных состояниях в нерабочее время:

На базе ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» с 18.00 до 9.00 в рабочие дни, в выходные и праздничные дни – круглосуточно.

Телефон: (3652) 54-64-16

1.8 Руководители учреждений, указанных в п.1.7 настоящего Положения несут персональную ответственность за бесперебойную работу телефонов «Горячей линии».

1.9 Работа операторов «Горячей линии» (далее – уполномоченное лицо) на базе ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» осуществляется главными внештатными специалистами Министерства, руководителями медицинских организаций, подведомственных Министерству, и их заместителями, при необходимости – должностными лицами Министерства по согласованию. Работа операторов «Горячих линий», организованных на базе ГУП РК «Крым-Фармация» и ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи», осуществляется силами данных учреждений.

2. Задачи и основные функции «Горячей линии»

Основными задачами работы «Горячей линии» являются:

2.1 Информирование граждан об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи, в том числе по Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи в Республике Крым.

2.2 Своевременное предупреждение, выявление и (или) устранение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан, обязательного медицинского страхования, защита прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения РК.

2.3 Выявление и анализ системных проблем в сфере здравоохранения на территории Республики Крым;

2.4 Организация системы эффективного реагирования на обращения граждан.

Основными функциями «Горячей линии» являются:

2.5 Прием и рассмотрение сообщений заявителей.

2.6 Оказание справочно-консультативной помощи гражданам по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

2.7 Оперативное решение вопросов, поставленных в сообщениях.

2.8 Своевременное информирование Министерства о сообщениях, поступивших на «Горячую линию», в том числе по вопросам, требующим вмешательства должностных лиц Министерства для их решения.

3. Порядок работы с сообщениями, поступившими на «Горячую линию»

3.1 Принятие сообщений, поступивших на «Горячую линию» осуществляется уполномоченными лицами, указанными в п.1.9. настоящего Положения.

3.2 Уполномоченное лицо при принятии сообщений предлагает заявителю сообщить:

- информацию о себе (фамилия, имя, отчество; реквизиты юридического лица; контактный телефон, адрес и т.п.);

- максимально детализированную информацию по существу вопросов, которые стали причиной обращения на «Горячую линию»;

- другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса.

3.3 Уполномоченное лицо имеет право связаться, в случае необходимости, с заявителем для уточнения информации.

3.4 Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются как анонимные. Уполномоченное лицо должно разъяснить заявителю информацию о том, что такое сообщение не будет рассмотрено, а информация, указанная в нем, принимается к сведению.

3.5 При высказывании заявителем желания направить письменное обращение, а также если решение вопросов невозможно без письменного обращения (или личного приёма) заявителя, уполномоченное лицо сообщает ему почтовый адрес Министерства: 295005, г.Симферополь, пр.Кирова, 13.

3.6 В случае, если вопросы, затронутые в сообщениях, выходят за рамки компетенции Министерства, находятся в компетенции иных органов, заявителю сообщается в какой орган, какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения вопроса.

3.7 В случае необходимости уполномоченным лицом может быть оказана устная информационно-консультативная помощь заявителю в пределах его компетенции.

3.8 В случае поступления на телефонную линию информации о чрезвычайной или аварийной ситуации уполномоченное лицо незамедлительно передает такую информацию руководству Министерства для принятия соответствующих мер реагирования.

3.9 Уполномоченное лицо должно принять все необходимые меры для полного и оперативного рассмотрения сообщения, в том числе с привлечением руководителей медицинских организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в сообщениях вопросов, либо их заместителей.

3.10 Руководители медицинских организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в сообщениях вопросов, либо их заместители при получении информации о поступившем сообщении обязаны незамедлительно связаться с заявителем, принять все необходимые меры для решения поставленных вопросов, либо проинформировать заявителя о возможных путях реализации его прав на медицинскую помощь и лекарственное обеспечение в порядке, установленном законодательством.

3.11 Уполномоченное лицо вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

3.12 В случае если при рассмотрении сообщения уполномоченное лицо не может обеспечить оперативное рассмотрение сообщения, либо требуется дополнительная информация для рассмотрения сообщения, либо заявитель настаивает на рассмотрении сообщения должностными лицами Министерства, уполномоченное лицо вправе оформить поступившее сообщение заявителя на бумажном носителе для направления его в Министерство, уведомив об этом заявителя.

3.13 При направлении сообщения в Министерство для рассмотрения уполномоченное лицо фиксирует в установленной форме данные заявителя, контактную информацию, содержание сообщения, другую информацию, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса. Информация о сообщениях направляются на адрес электронной почты отдела организационной работы и документального обеспечения: mzorg2014@mail.ru.

4. Заключительные положения

4.1 Обмен информацией должен проводиться с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных. Лица, участвующие в работе с сообщениями, поступающими на «Горячую линию», несут ответственность за сохранность информации о сообщениях и за оперативное представление необходимой информации о них кругу лиц, имеющих право на её получение.

4.2 Руководители учреждений, на базе которых организована работа «Горячей линии» организуют предоставление отчетов о работе «Горячей линии» в установленной форме в отдел организационной работы и документального обеспечения по электронной почте: mzorg2014@mail.ru

4.3 За нарушение установленного порядка работы «Горячей линии» виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 2 к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Крым
от 30.06.2016 № 1003

**Форма сообщения для направления на рассмотрение
Министерством здравоохранения Республики Крым**

**Телефонная линия
Министерства здравоохранения Республики Крым
(наименование учреждения, номер телефона)**

Дата поступления: дд.мм.гггг
Заявитель: Фамилия Имя Отчество
Категория автора: Социальный статус
Адрес: Почтовый адрес для направления ответа
Контакты: Телефон
Тематика обращения: Указывается тема сообщения

Содержание сообщения:

Приводится максимально детализированная информация по существу вопросов, которые стали причиной обращения на «Горячую линию», а также другая информация, которая имеет существенное значение для решения поставленного вопроса (при наличии).

Уполномоченное лицо: должность, Ф.И.О.

Приложение 3 к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Крым
от 30.06.2016 № 1003

Форма отчетности
по работе телефонов «Горячей линии»
Министерства здравоохранения Республики Крым

Отчет о работе «Горячей линии»
(наименование учреждения, телефон)
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	

Примечания:

1. Показатель «поступило всего» должен быть равен сумме показателей «разъяснено», «решено», «находится на рассмотрении».
2. Разъяснено – заявителю разъяснен порядок действий для реализации своих прав (куда обратиться, что сделать, на что имеет право и т.п.).
3. Решено – заявителю оказано содействие в реализации его права (организовано оказание медицинской помощи, обследования; заявитель обеспечен лекарственными средствами; приглашен к руководителю медицинской организации для решения вопроса на месте и т.п.).
4. Находится на рассмотрении – сообщение направлено в Министерство или медицинскую организацию для рассмотрения в соответствии с п.3.12 настоящего Положения для рассмотрения и ответа.
5. Наиболее актуальные – указывать тематики, наиболее часто содержащиеся в сообщениях, с указанием их количества.
6. Отчет предоставляется еженедельно по четвергам до 14-00 за период с четверга предыдущей недели по среду текущей включительно, ежемесячно и ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, ежегодный – до 15 января года, следующего за отчетным.