

Общество с ограниченной ответственностью «Дента-Л»  
ООО «Дента-Л»

**ПРИКАЗ**

« 01 » ноября 2016 г.

№ 54

г. Ставрополь

**Об утверждении Порядка работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи, Правил работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи**

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1.Порядок работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации (далее Порядок) (Приложение 1)

1.2.Правила работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО «Дента-Л» (далее Правила) (Приложение 2).

2. Назначить с 01 ноября 2016 года ответственным лицом за организацию работы телефона доверия заместителя директора Савченко Юлию Александровну.

3. Заместителю директора Савченко Ю. А. организовать:

3.1. В срок до 01 декабря 2016 г. ознакомление специалистов медицинской организации с утверждёнными Порядком и Правилами под роспись в листе ознакомления (Приложение 3);

3.2. Работу в медицинской организации по работе телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО «Дента-Л» в соответствии с утверждёнными Порядком и Правилами.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель организации Генеральный директор  
(должность)

Латиган  
(личная подпись)

А. И. Латиган  
(расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен

Сав  
(личная подпись)

« 01 » 11 20 16 г.

Приложение № 1

к приказу от «01» ноября 2016

**УТВЕРЖДАЮ:**

Генеральный директор

ООО «Дента-Л»

*Латиган* А. И. Латиган

« 01 » ноября 2016 г.

# ПОРЯДОК

## работы телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации

### 1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации (далее Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

Задачи Телефона доверия:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;

2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.

3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;

4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

### 2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель директора (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом руководителя медицинской организации и обеспечивает организацию работы Телефона доверия.

2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия заместителей руководителя медицинской организации, иных сотрудников медицинской организации по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за работой Телефона доверия;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и представление руководителю медицинской организации ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений руководителю медицинской организации по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

4. Ответственное лицо обеспечивает:

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

5. При отказе сотрудника медицинской организации от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, Ответственное лицо немедленно информирует об этом администрации.

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

3. Организация работы Телефона доверия

1. Каждое обращение регистрируется Ответственным лицом в Журнале работы Телефона доверия, 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) 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.

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

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Ответственным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона доверия.

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица Телефона доверия, 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 Ответственным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия 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, либо руководителю.

6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель руководителя, либо руководитель незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем руководителя медицинской организации, курирующим соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Также о принятом по обращению решении заместитель руководителя медицинской организации, либо руководитель (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, может даваться письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

8. Если при обращении на Телефон доверия медицинской организации 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

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.

10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8(8652)958575

11. Время работы Телефона доверия - с 09-00 до 20-00 с понедельника по пятницу, с 9-00 до 20-00 в субботу 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, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

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

13. Информация о режиме работы Телефона доверия в медицинской организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах.

Приложение № 2  
к приказу от «01» ноября 2016

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Генеральный директор  
ООО «Дента-Л»

 А. И. Латиган

«01» ноября 2016 г.

# ПРАВИЛА РАБОТЫ

## телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в Обществе с ограниченной ответственностью «Дента-Л»

Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер: 8(8652)958575

Время работы Телефона доверия - с 9-00 до 20-00 с понедельника по пятницу, с 9-00 до 16-00 в субботу.

Цель работы Телефона доверия - повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

Задачи Телефона доверия:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;
2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.
3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;
4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Организация работы Телефона доверия:

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона доверия, 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.

В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся телефонограммой заместителю директора, либо генеральному директору клиники.

При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель руководителя медицинской организации, либо генеральный директор незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи.

О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону заместителем руководителя медицинской организации в течении 1 часа после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица.

Также о принятом по обращению решении заместитель руководителя медицинской организации, либо генеральный директор (сразу после информирования гражданина) соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу.

Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.