



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(Минздрав ЧР)

ПРИКАЗ

« 03 » 10. 2018 г.

г. Грозный

№ 233

г Об обеспечении работы «горячей линии» г  
«Доступность и качество бесплатной медицинской помощи»  
Министерства здравоохранения Чеченской Республики

Во исполнение подпункта «в» пункта 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам форума «За качественную и доступную медицину» Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» от 09.11.2015 года № Пр - 2335, пункта 1.5 Протокола заседания у Министра здравоохранения Российской Федерации с руководителями органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья от 16.06.2015 года № 73/10/25 и в целях обеспечения функционирования «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы «горячей линии» «Доступность и качество бесплатной медицинской помощи» Министерства здравоохранения Чеченской Республики (далее - Положение), согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить список ответственных лиц при взаимодействии и организации работы телефона "горячей линии", согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии», согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

4. Назначить ответственным лицом за организацию работы «горячей линии» «Доступность и качество бесплатной медицинской помощи» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи начальника отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР:

4.1. Начальнику отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР:

- организовать работу «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи согласно Положению;

- обеспечить проведение организационных мероприятий, необходимых для функционирования «горячей линии» в круглосуточном режиме, в том числе техническую поддержку;

- обеспечить контроль предоставления указанными в Приложении № 2 к настоящему приказу ответственными лицами Минздрав ЧР достоверных, качественных и своевременных ответов на обращения граждан (организаций), поступившие на «горячую линию», с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны.

5. Руководителям медицинских организаций Чеченской Республики подведомственных Минздраву ЧР:

- назначить ответственных лиц государственных медицинских организаций для подготовки ответов на обращения граждан (далее-организаций), поступившие на «горячую линию»;

- обеспечить контроль предоставления ответственными лицами медицинских организаций Чеченской Республики достоверных и своевременных ответов на обращения граждан (организаций) поступившие на «горячую линию», с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны;

- обеспечить своевременную, круглосуточную помощь ответственным лицам при ответе на обращения граждан (организаций), поступившие на «горячую линию».

6. Начальнику общего отдела ГКУ «Обеспечение деятельности министерства здравоохранения Чеченской Республики» обеспечить размещение информации о работе «горячей линии», телефон - (+7 (963) 597-62-48) на официальном сайте Минздрав ЧР в сети Интернет.

7. Признать утратившим силу приказ Минздрава ЧР от 25.05.2016 г. № 146а «Об организации работы «горячей линии».

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Чеченской Республики Л.И. Бичуева.

Министр



Э.А. Сулейманов

**Положение**  
**Об обеспечении работы «горячей линии»**  
**«Доступность и качество бесплатной медицинской помощи»**  
**Министерства здравоохранения Чеченской Республики**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение устанавливает алгоритм работы операторов отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР (далее - операторы «горячей линии»), осуществляющих прием звонков на «горячую линию» «Доступность и качество бесплатной медицинской помощи» Министерства здравоохранения Чеченской Республики (далее - «горячая линия»), при взаимодействии с ответственными лицами Министерства здравоохранения Чеченской Республики, и медицинских организаций Чеченской Республики.

2. Функционирование «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи осуществляется в круглосуточном режиме.

Номер телефона «горячей линии» +7 (963) 597-62-48.

3. Ответственность за качество работы «горячей линии» несет начальник отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

4. Операторы «горячей линии» в своей работе руководствуются Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики.

5. Все обращения граждан (организаций), а также ответы операторов записываются в учетную документацию и хранятся не менее 1 года.

**II. Цель организации работы «горячей линии»**

6. Целью организации работы «горячей линии» является повышение доступности и качества оказания своевременной бесплатной медицинской помощи в медицинских организациях Чеченской Республики.

### **III. Функции «горячей линии»**

7. Предоставление справочно-консультативной помощи гражданам, по вопросам доступности и качества оказания своевременной медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной форме, в медицинских организациях Чеченской Республики и лекарственного обеспечения, за исключением случаев предоставления сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении (с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны).

8. Информирование граждан об их возможностях и правах на получение медицинской помощи и лекарственное обеспечение в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чеченской Республики.

9. Консультирование граждан по вопросу порядка оформления обращений в Минздрав ЧР, в том числе о записи на личный прием граждан.

10. Организация «обратной связи» с населением для получения оперативной информации в сфере здравоохранения, в том числе об удовлетворенности (неудовлетворенности) граждан (организаций) в доступности и качестве оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

11. Обеспечение своевременного предупреждения, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан, защите прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения.

12. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере здравоохранения на территории Чеченской Республики.

### **IV. Алгоритм работы с обращениями граждан**

13. Оператор «горячей линии» принимает звонок и регистрирует по двум типам: консультация и экстренное обращение.

14. Для своевременного ответа на обращения граждан (организаций), поступивших на «горячую линию», касающихся оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме, звонок переключается на ответственных специалистов Минздрава ЧР и медицинских организаций Чеченской Республики согласно схеме работы «горячей линии», без прекращения разговора с обратившимся.

15. При обращении гражданина для получения консультации оператор «горячей линии» в обязательном порядке при наличии ответа дает незамедлительный ответ, после чего статус данного обращения считается «Выполнено».

16. Если ответ на возникший вопрос отсутствует, оператор «горячей линии» предлагает обратившемуся зарегистрировать обращение для получения письменного ответа Минздрава ЧР в установленном законодательством порядке, в случае отрицательного ответа, оператор называет номера телефонов ответственных

лиц Минздрава ЧР, к которым следует обратиться в соответствии с категорией вопроса справочно-консультационного характера.

17. При получении согласия обратившегося на получение письменного ответа Минздрава ЧР в установленном законодательством порядке обращение направляется посредством электронной почты, «Почта-России», запрашивая подтверждение о получении и прочтении.

18. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на анонимные обращения граждан не даются.

19. Обращение гражданина, направленное ответственным оператором «горячей линии», поступившее в Министерство здравоохранения Чеченской Республики, рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

20. Информирование граждан о факте ответа на обращение, его исходящем регистрационном реквизите, осуществляют сотрудники отдела по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава ЧР.

21. По запросу граждан информирование о факте поступления обращения, направления в отдел по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава ЧР, сведениях об ответственном лице за его исполнение осуществляет оператор «горячей линии».

## **V. Стандарт обслуживания звонков оператором «горячей линии»**

22. Оператор «горячей линии» обязан ответить на обращение не позднее пятого гудка.

23. Оператор «горячей линии» в своей работе руководствуется сценарием работы «горячей линии» согласно прилагаемой к Положению схеме.

24. Оператор «горячей линии» регистрирует звонок «горячей линии» по форме (приложение № 3 к приказу Минздрава ЧР от «\_\_» \_\_ 2018 года № \_\_).

25. При переадресации звонка оператор «горячей линии» обязан назвать организацию (структурное подразделение, курирующее направление), фамилию, имя, отчество и должность работника, которому переадресовывается звонок.

26. Оператор «горячей линии» соблюдает правила речевого этикета (приветствие, прощание, внимательность, уважение к собеседнику), лаконичность, краткость, логичное построение разговора, четко и вежливо отвечает на вопросы, при необходимости задает уточняющие вопросы.

27. Начальник отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР совместно с операторами «горячей линии» не реже чем 1 раз в неделю проводит выборочный анализ поступивших звонков и данных с целью постоянного улучшения качества работы «горячей линии».

## **VI. Порядок обработки обращений граждан**

27. Министерство еженедельно осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан.

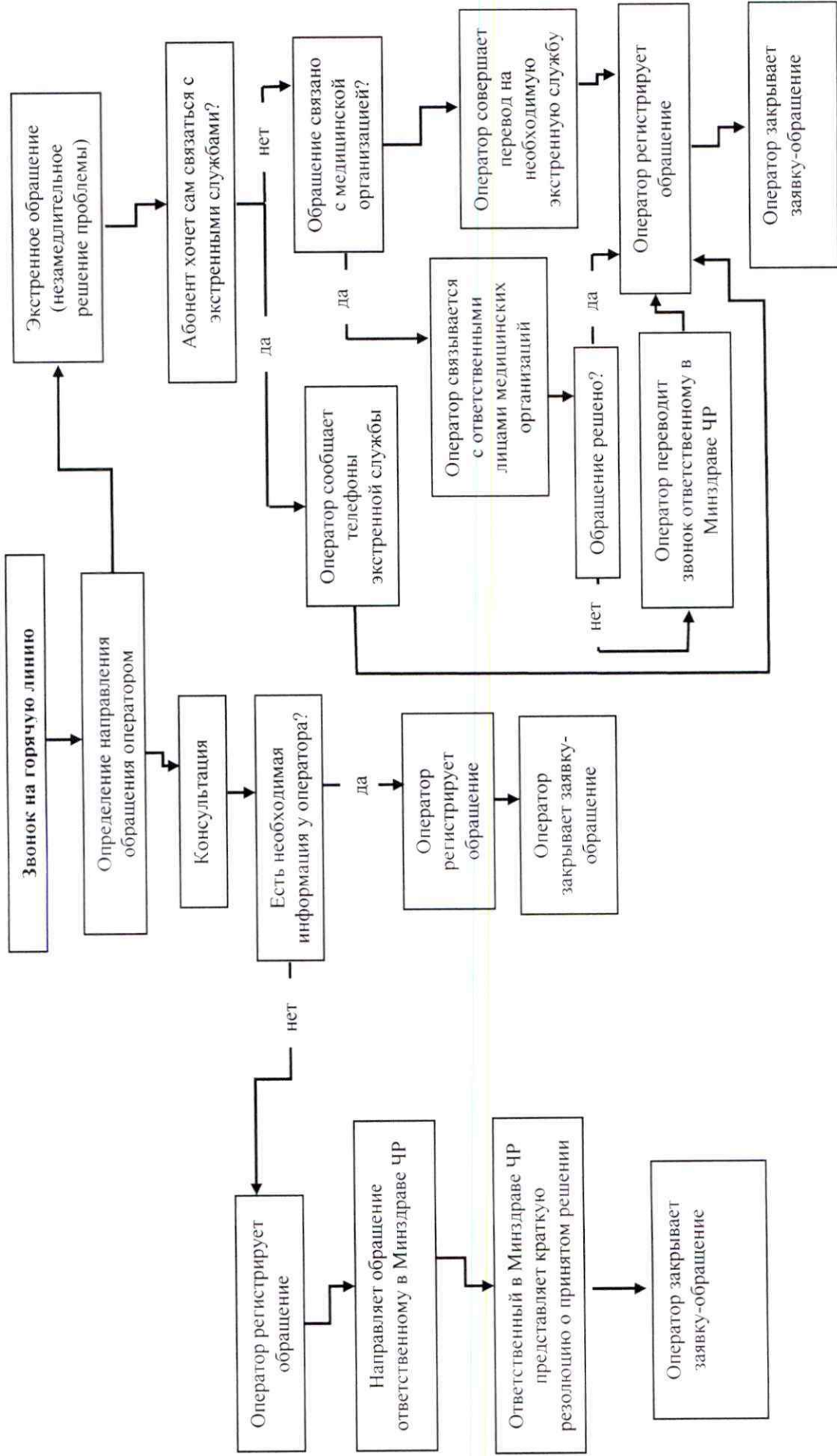
28. Аналитические материалы размещаются на официальном сайте Минздрава ЧР.

29. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонным обращением граждан, без их согласия не допускается.

**Перечень контактов ответственных лиц Министерства здравоохранения  
 Чеченской Республики в соответствии с категорией вопросов  
 справочно-консультационного характера**

Категория вопроса	Ответственные лица	Номер телефона	Время
Оказание медицинской помощи взрослому населению	Начальник отдела развития первичной медико-санитарной помощи и первичной профилактики	Рабочий :223871 Моб:89282690578	9:00-18:00 Круглосуточн о
	Эстаев Адиз Хамсурсолтанович		
Оказание специализированной медицинской помощи	Начальник отдела организации специализированной помощи населению ЧР	Рабочий:223272 Моб:89288880883	9:00-18:00 Круглосуточн о
	Шамилев Арби Ганиевич		
Оказание медицинской помощи детскому населению	Начальник отдела детства	Рабочий:224627 Моб:89604416745	9:00-18:00 Круглосуточн о
	Ирбаиева Таисия Юсуповна		
Оказание медицинской помощи беременным женщинам	Директор департамента материнства и детства	Рабочий: Моб:89298915134	9:00-18:00 Круглосуточн о
	Саратова Элита Саидовна		
	Начальник отдела материнства	Рабочий:223814 Моб:89659669873	9:00-18:00 Круглосуточн о
	Тарамова Луиза Вахидовна		
Лекарственное обеспечение	Специалист отдела лекарственного обеспечения	Рабочий: 22 38 18 Моб:8928475 5831	9:00-18:00 Круглосуточн о
	Данаева Хадижат Саид-Хасановна		

**Схема работы «горячей линии» «Доступность и качество бесплатной медицинской помощи»  
Министерства здравоохранения Чеченской Республики**





Приложение № 3 к приказу  
Министерства здравоохранения  
Чеченской Республики  
от 03 10. 2018г. № 233

**Форма журнала  
"Регистрации обращений граждан по телефону "горячей линии"**

N п/п	Дата и время	Ф.И.О. обратившегося	Контактные данные (адрес, телефон - при предоставлении)	Содержание обращения	Результат	Дата и время передачи информации