



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(Минздрав ЧР)**

ПРИКАЗ

«05» 02 2020 г.

г. Грозный

№ 31

г Об организации работы с обращениями граждан, поступившими через
«Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Соглашения о порядке взаимодействия между Министерством здравоохранения Чеченской Республики, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Чеченской Республики и страховой медицинской организацией Акционерное общество «Медицинская акционерная страховая компания» по вопросам организации работы с обращениями граждан, поступившими через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия» от 14.01.2020 года, в целях организации взаимодействия между Министерством здравоохранения Чеченской Республики, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Чеченской Республики и страховой медицинской организацией Акционерное общество «Медицинская акционерная страховая компания» по вопросам организации работы с обращениями граждан, поступившими через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан, поступившими в медицинские организации, подведомственные Министерству здравоохранения Чеченской Республики (далее - Минздрав ЧР) через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия» в соответствии с приложением.

2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Минздраву ЧР назначить уполномоченных лиц по работе с обращениями граждан поступившими через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия», организовать ознакомление с Инструкцией, утвержденной п.1 настоящего приказа и обеспечить ее исполнение.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Э.А. Сулейманов

Исп. Р.Л. Хатаев

Инструкция
по работе с обращениями граждан поступившими в медицинские организации
подведомственные Министерству здравоохранения Чеченской Республики
через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия»

I. Общие положения

1. Положения Инструкции по работе с обращениями граждан (далее - Инструкция) распространяются на обращения граждан, поступающие в медицинские организации подведомственные Министерству здравоохранения Чеченской Республики (далее – медицинские организации), через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия» в письменной форме, в форме электронного документа, направленные представителем страховой медицинской организацией Акционерное общество «Медицинская акционерная страховая компания» (страховая организация).

2. Инструкция устанавливает порядок организации приема, своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, переданных представителем страховой компании, принятие по ним решений и направление ответов в установленный Инструкцией срок.

3. Уполномоченное лицо медицинской организации, осуществляющий работу с обращениями граждан переданных представителем страховой компании несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, приложение №1 к Инструкции.

4. Обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

II. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в медицинскую организацию обращения принимаются отделом документооборота и/или уполномоченным лицом медицинской организации.

2. Регистрация обращений граждан направленные представителем страховой компанией осуществляется работниками отдела документооборота медицинской организации.

3. На каждое переданное в медицинскую организацию обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

4. Все зарегистрированные обращения работники отдела документооборота передаются уполномоченному лицу медицинской организации.

5. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несет руководитель и уполномоченное лицо медицинской организации.

III. Порядок рассмотрения обращений

1. Уполномоченное лицо в качестве ответственного за рассмотрение обращений граждан и наделенный соответствующими полномочиями, знакомится с содержанием обращений по мере их поступления в течение рабочего дня.

2. Общий срок рассмотрения обращений граждан составляет 24 часа, согласно Тематике обращений, утвержденных приложением 2 к Инструкции, в отдельных случаях в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. В течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю страховой компании предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4. Если вопрос по существу обращения полностью не урегулирован, но в течение 24 часов с момента передачи обращения гражданину предоставлен порядок разрешения ситуации, РКК не закрывается и остается на контроле до момента закрытия обращения.

5. В случаях если для исполнения поручения необходимы проведение проверки с выездом на место, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

6. В ответах на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений, и в отношении виновных лиц.

7. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

8. Ответы на первичные обращения предоставляемые в страховую компанию подписывает уполномоченное лицо медицинской организации.

IV. Порядок завершения работы с обращением

1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Обращения без принятого решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

4. Отправка ответов по электронной почте осуществляется исполнителем отдела документооборота после регистрации.

СПИСОК
уполномоченных лиц по работе с обращениями граждан, поступивших на
«Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия»

№ п. п	Наименование медицинской организации	Ф.И.О. (уполномоченного лица)	№ контактного телефона	Адрес электронной почты
	Минздрав Чеченской Республики	Хатаев Ризван Лечиевич	8963 597 62 48	Otdel-controlya@mail.ru
1	Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой	Хадисова Карина Саит-Хусиновна (зам. Главного врача по КЭР)	8 (928) 641 55 57	<u>rkcozmir_ak@mail.ru</u>
2	Грозненская центральная районная больница	Ахмадова Захарт Альсолтовна (зам. Главного врача по МОН)	8 (928) 738 15 12	groz.crb@mail.ru
3	Республиканский детский туберкулезный санаторий с.Чишки	Ацаева Малика Катиевна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (938) 896 43 00	rdtsschishki@mail.ru
4	Наурская центральная районная больница	Багалаева Луиза Лечиевна (зам. Главного врача по КЭР)	8 (938) 891 57 99	crb-naur@mail.ru
5	Поликлиника №2 г. Грозного	Сайханова Римма Адамовна (И. о. зам. Главного врача по лечебной части) Темирханова Зарган Абзотовна (Председатель ВК)	8 (963) 582 77 77 8 (928) 082 90 90	mupoliklinika2@mail.ru
6	Республиканский центр фтизиопульмонологии	Хайдарханова Зарема Бадрутдиновна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 647 88 74	rptd@mail.ru
7	Поликлиника №7 г. Грозного	Муцурова Милана Хизриевна	8 (963) 395 45 19	poliklinika7@bk.ru

		(зам. Главного врача по лечебной части)		
8	Надтеречная центральная районная больница	Висайтова Роза Ахмедовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (960) 977 77 98	nadtercrb@mail.ru
9	Клиническая больница №5 г. Грозного»	Вашаев Ахмед Викторович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 745 68 84	bolnica- 5@yandex.ru
10	Республиканский реабилитационный центр	Исмаилов Адам Германович (Директор)	8 (928) 740 20 48	gbu-rrc@bk.ru
11	Республиканская детская клиническая больница имени Е.П. Глинки	Магомадова Диана Руслановна (зам. Главного врача по Орг. метод работе)	8 (928) 739 94 41	rdkbcchr@mail.ru rdkb-groz@mail.ru
12	Ножай-Юртовская центральная районная больница	Магамадова Зарема Дотмагомедовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 891 40 50	nozhay- yurt.crb@mail.ru
13	Республиканский центр медицины катастроф	Тайсаев Евгений Самруддинович (начальник ОДО)	8 (8712) 22 37 15 8 (938) 998 47 75 8 (928) 891 82 71	gurecmk_mzchr@mai l.ru
14	Республиканский эндокринологический центр	Исаева Умулқумсум Султановна (Главный врач)	8 (963) 708 56 80	endocrin_grozny@m ail.ru
15	Республиканская стоматологическая поликлиника	Лечиева Марина Узеровна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (962) 655 55 59	rsp.stomat@mail.ru
16	Детская поликлиника №4 г. Грозного	Хатуева Лаура Руслановна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (964) 063 36 82	det_pol-ka4- 2011@mail.ru
17	Поликлиника №6 г. Грозного	Гелогоева Лариса Рашидовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 782 35 86	polliklinika6@list.ru

18	Фарммедтехснаб» Минздрава ЧР	Дудаева А.И. (начальник фарм. Отдела)	8 (922) 083 67 77	farm@2078mail.ru
19	Детская клиническая больница №2 г. Грозного»	Ветрова А.Х. (зам. Главного врача по медицинской части) Эльмурзаева М.Р. (зам. Главного врача по АПР)	8 (938) 018 40 49 8 (928) 886 47 36	dkb_2@mail.ru
20	Клиническая больница №4 г. Грозного»	Метаев Иса Супиянович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (938) 000 95 99	4gkb@bk.ru
21	Республиканский психоневрологический диспансер»	Межиев Ильяс Мусаевич (Главный врач)	8 (928) 002 43 87	rpnd@bk.ru
22	Республиканский детский реабилитационный центр	Докаева Луиза Адиевна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 018 17 68	lugaeva2011@mail.ru
23	Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Грозного»	Муцалов Сайд-Хасан Шахидович (Главный врач)	8 (928) 740 76 28	mugdsp1@mail.ru
24	Шалинская центральная районная больница	Абубакиров Ильяс Шараниевич (зам. Главного врача по амбулаторно- поликлинической службе)	8 (922) 465 87 80	shali-crb- aza@mail.ru
25	Детская поликлиника №1 г. Грозного»	Юсупова Жарадат Масерпашевна (Председатель ВК)	8 (928) 945 38 98	rashan@inbox.ru
26	Шелковская центральная районная больница	Магамаев Муслим Ваха- Солтаевич (зам. Главного врача по МОН)	8 (922) 422 32 57	shelk-crb- chr@mail.ru
27	Поликлиника №4 г. Грозного»	Амаева Петимат Ансаровна (Главный врач) Магомаева Елизавета Салаутдиновна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (964) 070 28 88 8 (928) 018 00 17	poliklinika-4@bk.ru

		Карежева Фатимат Руслановна (зам. Главного врача по ВК)	8 (965) 950 72 26	
28	Родильный Дом	Зазалаева Малика Исаевна (зам. Главного врача по КЭР) Дадаева Роза Сираевна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (929) 897 69 69 8 (926) 331 80 33	rcpsir@mail.ru
29	Стоматологическая поликлиника №2 г. Грозного	Музаева Зулна Руслановна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (938) 888 81 55	stomat_p- ka2@mail.ru
30	Больница №6 г. Грозного	Дениева Лариса Султановна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 269 14 29	gbu_bolnica6@mail. ru
31	Врачебно- физкультурный диспансер г. Грозного	Хасуева Фатима Богдановна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 736 80 35	sherif_dz@mail.ru
32	Гудермесская центральная районная больница	Бекмурзаев Султан Абакарович (зам. Главного врача по амбулаторно- поликлинической службе)	8 (928) 265 51 77	crb_gudermes@mail. .ru
33	Поликлиника №1 г. Грозного	Курбанова Мариэтта Кюриевна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 789 33 66	mpoliklinika1@mail. .ru
34	Стоматологический центр г. Грозного»	Тельхигов Аюб Юсупович (зам. Главного врача по КЭР)	8 (963) 706 08 18	stomatcom@mail.ru
35	Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн	Шахгириева Лариса Шарпудиновна (зам. Главного врача по КЭР)	8 (928) 888 84 55	rkgvv@mail.ru

36	Веденская центральная районная больница	Саламов Ильяс Хамзатович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (938) 003 73 85	vedeno_crb@mail.ru
37	Республиканский центр по профилактике и борьбе по СПИД	Сулейманов Исхан Зелбухарович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (920) 577 14 14 8 (8712) 22 21 71	hiv@spidchr.ru
38	Сунженская центральная районная больница	Садулаев Али Магомедович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (929) 897 73 10	crb_sunzha@mail.ru
39	Аргунская городская больница №1	Хункаева Нора Ахмадовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (8712) 29 93 03	medargun@mail.ru
40	Поликлиника №5 г. Грозного	Эльгакаев Ислам Илесьевич (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 888 16 06	poliklinika5_95@mail.ru
41	Детская поликлиника №5 г. Грозного	Газалоев Леша Даудович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 736 00 30	Info-dp5@mail.ru
42	Республиканская психиатрическая больница с. Самашки	Эльжуркаев Арби Адамович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (929) 887 29 56	pbsamashki@mail.ru
43	Поликлиника №3 г. Грозного	Гайрабекова Инна Саидмухаматовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 088 60 37	poliklinika-3@mail.ru
44	Детская поликлиника №3 г. Грозного	Юсупова Седа Кадимагомедовна (Зам. Главного врача по медицинской части)	8 (928) 018 14 45	det_pol3@mail.ru
45	Республиканская станция переливания крови	Муцалова Зама Хусаиновна (Зав. отдела контроля качества)	8 (928) 738 55 87	spk_grozniy@mail.ru
46	Республиканский наркологический диспансер	Умаров Арсхан Сираждиевич	8 (928) 786 52 57	medizar@yandex.ru

		(зам. Главного врача по КЭР)		
47	Медицинский информационно-аналитический центр	Чираев Тимур Абдиевич (зам. Директора)	8 (965) 800 00 35	miac-95@mail.ru
48	Республиканский клинический центр инфекционных болезней	Гоева Зара Абубакаровна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 744 58 45	rkcib@bk.ru
49	Клиническая больница №1 г. Грозного	Шаипов Саидали Русланбекович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 004 74 06	rkbsmp@mail.ru
50	Клиническая больница №3 г. Грозного	Банжаев Ибрагим Идрисович (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (964) 070 49 03	mu_gkb_3@mail.ru
51	Республиканский кожно-венерологический диспансер	Жетиева Индира Султановна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 736 77 99	rkvd.chr@yandex.ru
52	Станция скорой медицинской помощи г. Грозного	Айдамиров Р.А. (зам. Главного врача по ОМП)	8 (938) 993 01 00	mussmp-95@mail.ru
53	Республиканская клиническая больница имени Ш.Ш. Эпендиева	Солсаев Соип Накаевич (зам. Главного врача по Оргметод работе)	8 (928) 744 94 15	gu-rkb@mail.ru
54	Ачхой-Мартановская центральная районная больница	Бугаева Седа Тимуровна (зам. Главного врача по амбулаторно-поликлинической службе)	8 (938) 016 12 32	achhoycrb@mail.ru
55	Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы»	Якубовский Руслан Станиславович (и.о. начальника бюро) Чумаков Масхуд Мусадиевич (Начальник бюро)	8 (938) 309 93 11 8 (928) 740 71 68	chechnya@sudmed.info
56	Республиканский онкологический диспансер»	Магомадова Марет Хамзатовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (989) 913 76 22	gburod@bk.ru

57	Урус-Мартановская центральная районная больница	Никаева Р.Л. (зам. Главного врача по лечебной части) Джабраилова Х.И. (зам. Главного врача по МОН)	8 (928) 290 19 51 8 (928) 003 46 53	urus_martan_crb@mail.ru
58	Республиканский центр медицинской профилактики	Эльмурзаева Аминат Алиевна (зам. Гл. врача)	8 (938) 017 18 18	profi-med@mail.ru
59	Психоневрологический центр лечения и реабилитации детей г. Грозного	Хакимова Лидия Магомадовна (зам. Главного врача по лечебной части)	8 (928) 886 81 44	pclrd@mail.ru
60	Республиканская психиатрическая больница с. Дарбанхи	Сатаев Самавдий Ахмедович (Главный врач)	8 (928) 740 95 29	psihbol-dar@mail.ru
61	Республиканская детская стоматологическая поликлиника»	Закриева Лаура Салмановна (зам. Главного врача по КЭР)	8 (928) 019 06 64	gurdsp@mail.ru
62	Курчалоевская центральная районная больница	Дадмиев Магомед Исаевич (зам. Главного врача по лечебным вопросам)	8 (989) 911 27 57	Kurchaloi_318@mail.ru
63	Шатойская межрайонная больница»	Главный врач Алдаев Руслан Джабраилович Зам по лечебным вопросам Самбихаджиев Шамиль Артурович	8928 022 03 03 8 928 749 98 89	SHATOY_CRB@MAIL.RU
64	Стоматологическая поликлиника №1	Сулиманова Яха Тахаудиновна	8 938 899 18 81	95stom@mail.ru

№ п/п	Тематика обращений
Обращения, подлежащие рассмотрению, поступившие через «Горячую линию» Минздрава России «Здоровая Россия»	
1.	О выборе (замене) страховой медицинской организации
2.	Об обеспечении полисами ОМС
2.1.	Об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев
3.	О выборе медицинской организации в сфере ОМС
4.	О выборе врача
5.	Об организации работы медицинской организации
6.	Об этике и деонтологии медицинских работников
7.	О качестве медицинской помощи
8.	О лекарственном обеспечении при оказании в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи первичной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара и в неотложной форме, специализированной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной медицинской в стационарных условиях, скорой медицинской помощи, в том числе скорой специализированной медицинской помощи
9.	Об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС
10.	О взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС
11.	О получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования
12.	О видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС
13.	О прохождении диспансеризации, профилактического медицинского осмотра
14.	О перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости
15.	О результатах проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС