



Министерство здравоохранения
Республики Карелия

ПРИКАЗ

г. Петрозаводск

от «24» декабря 2018 года

№ 1929

**Об организации работы круглосуточной «Горячей линии» по приему
обращений граждан по вопросам организации и качества оказания
медицинской помощи, лекарственного обеспечения граждан**

В связи с необходимостью организации работы круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения на базе государственных учреждений здравоохранения Республики Карелия, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Карелия (далее – Министерство),

п р и к а з ы в а ю:

1. Определить единый многоканальный телефонный номер для применения во всех учреждениях здравоохранения Республики Карелия, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Карелия, в рамках работы круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения – 8-800-201-06-57.

2. Заместителю Министра С.В. Седлецкому:

2.2. Организовать работу круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения в рамках работы единого многоканального телефонного номера для всех учреждений здравоохранения Республики Карелия, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Карелия (далее – «Горячая линия»)

Срок исполнения – до 30.12.2018г.

2.3. довести единый многоканальный телефонный номер «Горячей линии» до сведения всех учреждений здравоохранения Республики Карелия, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Карелия


Срок исполнения – до 25.12.2018г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ


И.о. Первого заместителя Министра

_____ Е.Т. Кузьмичева

Начальник отдела организации
медицинской помощи

 _____ Г.Ю. Матвеева

Начальник отдела стратегического анализа, технического развития и
защиты информации

 _____ Любченко П.А.

2.4. утвердить формат размещения информации о едином многоканальном телефонном номере «Горячей линии» (приложение №1 к настоящему приказу)

2.5. разместить указанную информацию о едином многоканальном телефонном номере «Горячей линии» в утвержденном формате на сайтах всех учреждений здравоохранения Республики Карелия, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Карелия, а также во всех доступных для пациентов помещениях указанных учреждений здравоохранения Республики Карелия

Срок исполнения – до 30.12.2018г.;

3. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Республики Карелия (далее – Учреждения), определенных в Приложении № 2 к настоящему приказу:

3.1. организовать работу круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения (далее – «Горячая линия») Учреждения в рамках единого многоканального телефонного номера (на мобильный телефон)

Срок исполнения – до 30.12.2018г.;

3.2. утвердить приказом Учреждения ФИО и должности ответственных лиц из числа администрации Учреждения, непосредственно круглосуточно принимающих (по дням недели) обращения граждан в рамках работы «Горячей линии» и обеспечивающие оперативное рассмотрение и решение вопросов, поступающих от граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения

Срок исполнения – до 25.12.2018г.;

3.3. Обеспечить надлежащее функционирование «Горячей линии» Учреждения

Срок исполнения – с 1 января 2019 года и далее постоянно;

3.4. обеспечить оперативное рассмотрение и решение вопросов, поступающих от граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения поступающих обращений граждан

Срок исполнения – постоянно;

3.5. разместить информацию о едином многоканальном телефонном номере «Горячей линии» в утвержденном формате на официальном сайте учреждения здравоохранения Республики Карелия, а также на информационных стендах, во всех доступных для пациентов помещениях вверенного учреждения здравоохранения

Срок исполнения – до 30.12.2018г.;

3.6. направить в отдел стратегического анализа, технического развития и защиты информации Министерства на электронный адрес alex@social.onego.ru информацию о начале работы телефона круглосуточной

«Горячей линии» Учреждения и копию приказа об ответственных лицах, отвечающих на обращения граждан в рамках работы единого многоканального телефонного номера

Срок исполнения – до 30.12. 2018 года

3.7. представить в адрес отделения экстренной консультационной медицинской помощи и медицинской эвакуации Территориального центра медицины катастроф государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Карелия «Республиканская больница им. В.А. Баранова» копию приказа о назначении ответственных лиц с указанием их контактных номеров телефонов

срок исполнения - до 25.12.2018 года;

3.8. утвердить положение о работе круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения (далее – Положение), определяющее, в том числе требования к порядку проведения сеанса связи по телефону «Горячей линии» с гражданами, к регистрации обращений граждан, порядок рассмотрения обращений и принятия по ним управленческих решений, включая вопросы непосредственного оказания учреждением гражданам медицинской помощи, а также порядок взаимодействия с другими медицинскими организациями в рамках непосредственного рассмотрения обращения, в том числе передачи в адрес отделения экстренной консультационной медицинской помощи и медицинской эвакуации Территориального центра медицины катастроф государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Карелия «Республиканская больница им. В.А. Баранова» (далее – отделение ЭКМПМЭ ТЦМК) и должностные обязанности ответственных сотрудников Учреждения

срок исполнения - до 25.12. 2018 года;

3.9. в случае изменения сведений о лицах, ответственных за осуществление работы «Горячей линии» Учреждения, в течение одного дня направить уведомление в отделение ЭКМПМЭ ТЦМК и отдел стратегического анализа, технического развития и защиты информации Министерства по адресу электронной почты: alex@social.onego.ru. с указанием сведений о новых ответственных лицах;

3.10. обеспечить представление в срок до 27 декабря 2018 года Положения в адрес Министерства;

3.11. обеспечить регистрацию поступающих обращений граждан в Журнале поступающих обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, поступающих на круглосуточную «Горячую линию» с учетом соблюдения требований законодательства о защите персональных данных и надлежащее его ведение;

3.12. обеспечить еженедельное (в четверг до 11.00) представление сводной информации в электронной форме обо всех случаях обращений граждан на «Горячую линию» Учреждения и принятых решениях по результатам их рассмотрения в отделение ЭКМП и МЭ ТЦМК по защищенному каналу связи «Деловая почта VipNet».

4. Утвердить форму Журнала поступающих обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, поступающих на круглосуточную «Горячую линию», согласно Приложению № 3 к настоящему приказу.

5. Руководителю государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Карелия «Республиканская больница им. В.А. Баранова» (отделение ЭКМП и МЭ ТЦМК) обеспечить еженедельное (в пятницу до 13.00) представление сводной информации обо всех случаях обращений граждан на «Горячую линию», представленной учреждениями в соответствии с п.п. 1.9. настоящего приказа по защищенному каналу связи «Деловая почта VipNet» по адресу «МЗРК Окунева А.Н.».

6. Начальнику отдела стратегического анализа, технического развития и защиты информации Министерства Любченко П.А. обеспечить размещение единого многоканального телефонного номера на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»

Сроку исполнения – до 25.12.2018г.;

7. Определить ответственными за проведение мероприятий по организации работы круглосуточной «Горячей линии» по приему обращений граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения (далее – «Горячая линия») начальника отдела правовой и организационной работы Министерства Богданову А.М.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на И.о. Первого заместителя Министра Е.Т. Кузьмичеву.

Министр

М.Е. Охлопков

Приложение № 1
к приказу Министерства здравоохранения
Республики Карелия
от 24.12.18 № 1929

"Горячая линия"

учреждений здравоохранения

в Республике Карелия

8-800-201-06-57

Перечень
государственных учреждений здравоохранения Республики Карелия,
подведомственных Министерству здравоохранения Республики Карелия

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Детская республиканская больница».
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканская больница имени В.А.Баранова».
3. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканская инфекционная больница».
4. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканская психиатрическая больница».
5. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Госпиталь для ветеранов войн».
6. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Сегежская центральная районная больница».
7. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Кемская центральная районная больница»
8. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Питкярантская центральная районная больница».
9. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Пудожская центральная районная больница"».
10. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Беломорская центральная районная больница».
11. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Лоухская центральная районная больница».
12. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Калевальская центральная районная больница».
13. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Больница скорой медицинской помощи».
14. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская детская больница».
15. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Центр паллиативной медицинской помощи».
16. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Медвежьегорская центральная районная больница».
17. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Олонецкая центральная районная больница».
19. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Сортавальская центральная районная больница».
20. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Кондопожская центральная районная больница».

21. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Суоярвская центральная районная больница».
22. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Пряжинская центральная районная больница».
23. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Межрайонная больница N 1».
24. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Кондопожская центральная районная больница».
25. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский онкологический диспансер».
26. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский кожно-венерологический диспансер».
27. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский противотуберкулезный диспансер».
28. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский наркологический диспансер».
29. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканская станция переливания крови»;
30. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский психоневрологический диспансер».
31. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский перинатальный центр».
32. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Родильный дом им. Гуткина К.А.».
33. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская поликлиника N 1».
34. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская поликлиника N 2».
35. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская поликлиника N 3».
36. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская поликлиника N 4».
37. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская детская поликлиника N 1».
38. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская детская поликлиника N 2».
39. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Городская стоматологическая поликлиника».
40. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Детская стоматологическая поликлиника».
41. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Толвуйская амбулатория».
42. Государственное казенное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики».
43. Автономное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Врачебно-физкультурный диспансер».

Форма

Журнал
поступающих обращений граждан по вопросам организации и качества
оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, поступающих
на круглосуточную «Горячую линию»

Начат «__» _____ 201__ г.

Окончен «__» _____ 201__ г.

На _____ листах.

№ п/п	Ф.И.О. (полностью)	Адрес, № контактного телефона обратившегося гражданина	Краткое содержание вопроса	Ответственный исполнитель Учреждения	Принятые меры	Решено положительно/ частично/ разъяснено	Примечание