



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«ДЕРБЕНТСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(ГБУ РД «Дербентская ЦГБ»)

П Р И К А З

г. Дербент

05 сентября 2018г.

№ 85

**Об организации работы телефона
«Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ»
по вопросам охраны здоровья граждан**

В целях улучшения качества оказания медицинской помощи населению Республики Дагестан и в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке работы телефона «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ» по вопросам охраны здоровья граждан (далее - Положение) согласно Приложению № 1.
2. Утвердить Правила служебного поведения при ведении телефонного разговора согласно Приложению № 2.
3. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ» согласно Приложению № 3.
4. Заместителям главного врача, заведующим поликлиниками, заведующим отделениями стационаров довести до сведения населения информацию о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» путем размещения на информационных стендах отделений.
5. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Алдерову А.А. ознакомить с настоящим приказом заинтересованных лиц, под роспись.
6. Программисту Хидирбекову В.А. организовать размещение настоящего приказа на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе Алдерова А.А.

Врио главного врача



А.А. Шихмагомедов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу ГБУ РД "Дербентская ЦГБ"
от 05.09.2018г. № 85

УТВЕРЖДАЮ

Врио главного врача

ГБУ РД "Дербентская ЦГБ"

А.А. Шихмагомедов

от «05» сентября 2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы телефона «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ»
по вопросам охраны здоровья граждан

Дербент, 2018

Положение о порядке работы телефона «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ» по вопросам охраны здоровья граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ» по вопросам охраны здоровья (далее - телефон «Горячая линия»).

1.2. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 08 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин. по телефону: 8(87240) 4-73-88.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах поликлиник и отделений стационаров, в средствах массовой информации, на сайте ГБУ РД «Дербентская ЦГБ».

2. Основные задачи и функции

2.1. Основной задачей сотрудников телефона «Горячая линия» является улучшение качества оказания медицинской помощи обратившимся гражданам.

2.2. Основные функции сотрудника телефона «Горячая линия»:

2.2.1. прием телефонных обращений граждан с 08 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.;

2.2.2. оказание справочной помощи гражданам;

2.2.3. взаимодействие с медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Дагестан.

3. Порядок работы телефона «Горячая линия»

3.1. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 08 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.

3.2. Все поступившие обращения граждан фиксируются в «Журнале регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия».

3.3. Информация о поступивших обращениях на телефон «Горячая линия» передается сотрудником на следующий рабочий день главному врачу.

3.4. Анонимные обращения не рассматриваются.

4. Обязанности и ответственность


4.1. Сотрудник телефона «Горячая линия» обязан:

- вести учетно-отчетную документацию;
- соблюдать правила служебного поведения при ведении телефонного разговора;

4.2. За соблюдение конфиденциальности информации, полученной по телефону «Горячая линия» сотрудник телефона «Горячая линия» несет персональную ответственность и может быть привлечено к дисциплинарной, административной, гражданско-правовой или уголовной ответственности в порядке и по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

1. Общие положения

Разработано:

Начальник юридического отдела _____  И.Г. Ибадуллаев

Согласовано:

Заместитель главного врача
по организационно-методической работе _____ А.А. Алдеров

Правила служебного поведения при ведении телефонного разговора

1. Общие положения

При работе с гражданами, обратившимися на телефон «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ» рекомендуется:

ответ на телефонный звонок начинать с информации о фамилии и должности сотрудника, принимающего телефонный звонок;

информацию необходимо излагать в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер;

в случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, не вступать в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим;

категорически избегать конфликтных ситуаций;

в случае необходимости, уточнять правильно ли воспринята информация, верно ли записаны данные заявителя.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к приказу ГБУ РД "Дербентская ЦГБ"
от 05.09.2018г. № 85

Журнал
регистрации обращений граждан
на телефон «Горячая линия ГБУ РД «Дербентская ЦГБ»

№ п/п	Дата и время обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Контактный телефон заявителя	Содержание сообщения	Результат обращения	Отметка об исполнении

А.А. Шугмаев