



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МУЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

671560, Муйский район, п.Таксимо, ул. Автодорожная, 4А,
Тел. (факс.) 8(301-32) 54-3-35, E-mail: muzo_taximo@mail.ru

ПРИКАЗ № 39

« 18 » марта 2020г.

п. Таксимо

**Об организации работы телефона «горячей линии»
ГБУЗ «Муйская ЦРБ»**

Для совершенствования работы с обращениями граждан по вопросам организации медицинской помощи, лекарственной помощи в Муйском районе,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок организации работы «Горячей линии» ГБУЗ «Муйская ЦРБ» (Приложение №1).

1.2. Форму журнала обращений граждан по «Горячей линии» (Приложение №2).

3. Назначить ответственным лицом за организацию работы по рассмотрению обращений, поступающих на телефон «Горячая линия» 8 (30132)54-1-36 Долбину Светлану Михайловну - заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения.

4. Заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию населения Долбиной С.М.:

4.1. обеспечить оперативное рассмотрение вопросов, поступающих на телефон «Горячая линия» в течение 1 рабочего дня с момента передачи;

4.2. обеспечить информирование населения в соответствии с пунктом 1.4 Положения, утвержденного приложения №1 настоящего приказа.

4.3. довести до сведения населения информацию о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» путем размещения на информационных стендах отделений.

5. Системному администратору Шишкину А.М. разместить данный приказ на сайте ГБУЗ «Муйская ЦРБ».

6. Секретарю Ленденевой Л.В. ознакомить с приказом ответственных лиц.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения.

И.о.главного врача



Наск

Е.О.Наскова

Ознакомлены:

Заместитель главного врача
По медицинскому обслуживанию населения
Системный администратор

С.М. Долбина
А.М. Шишкин

С.М.Долбина
А.М.Шишкин

УТВЕРЖДАЮ:



**Положение о порядке работы телефона «Горячая линия»
ГБУЗ «Муйская ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан
на территории Муйского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячая линия» ГБУЗ «Муйская ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан на территории Муйского района (далее - телефон «Горячая линия»).

1.2. Работа с обращениям граждан, поступивших 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 8.00 до 16.30 по телефону: (830132) 54-1-36.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах поликлиники и приемного отделения стационара, в средствах массовой информации, на сайте ГБУЗ «Муйская ЦРБ».

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 сотрудников телефона «Горячая линия»:

2.2.1. прием телефонных обращений граждан с 8.00 до 16.30;

2.2.2. оказание справочной помощи гражданам;

2.2.3. взаимодействие с медицинскими организациями.

3. Порядок работы телефона «Горячая линия»

3.1. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 8.00 до 16.30.

3.2. Все поступившие обращения граждан фиксируются в «Журнале регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия» согласно приложению №2 к настоящему приказу.

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. Сотрудники телефона «Горячая линия» обязаны:

- вести учетно-отчетную документацию;
- соблюдать правила служебного поведения при ведении телефонного разговора согласно приложению к настоящему Положению;

4.2. Сотрудники телефона «Горячая линия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной по телефону «Горячая линия», в соответствии с действующим законодательством.

Правила служебного поведения при ведении телефонного разговора

При работе с гражданами, обратившимися на телефон «Горячая линия» 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.