



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ
РАДА МІНІСТРІВ
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИКАЗ

От 02.04.2015 г. № 286
г. Симферополь

*О работе «горячей линии»
Министерства здравоохранения
Республики Крым*

Во исполнение поручения Главы Республики Крым от 24.04.2014 года № 01-62/767 в целях совершенствования работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым, оперативного решения вопросов, касающихся организации и получения качественной медицинской, лекарственной помощи на территории Республики Крым в соответствии с законодательством Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым (приложение 1)

2. Начальнику отдела организационной работы и документообеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым Деркачу Н.Н.:

2.1. Организовать работу «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым на базе ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» с 9.00-17.00 в рабочие дни по телефонам: 27-26-24, +7 978 00 00 702

Срок – 07.04.2015 г.

2.2. Совместно с главным врачом ГБУЗ РК «Центр медицинской «горячей линии» обеспечить составление графиков работы специалистов на «горячей линии», включая сотрудников Министерства здравоохранения Республики Крым, главных внештатных специалистов Министерства здравоохранения Республики Крым, специалистов ГБУЗ РК «Центра медицинской

профилактики», руководителей учреждений здравоохранения Республики Крым и их заместителей.

Срок – ежеквартально до 25 числа
последнего месяца квартала

2.3. Обеспечить подготовку материалов о работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым для информирования Совета министров Республики Крым.

Срок – постоянно

3. Директору ГКУ РК «Крымздрав» Рыскину Д.Ю. обеспечить контроль за техническим оснащением рабочего места для работы «горячей линии».

Срок – постоянно

4. Руководителям медицинских организаций Республики Крым.

4.1. Принять личное участие и обеспечить участие специалистов медицинских организаций в работе «горячей линии» согласно графику.

Срок – постоянно

4.2. Назначить в учреждении ответственных за работу «горячей линии».

Срок – 07.04.2015 г.

4.3. Обеспечить предоставление отчета о работе с «горячей линией» в ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики».

Срок – ежемесячно до 2 числа
месяца следующим за отчетным

4.4. Обеспечить информирование о принятии мер по обращениям граждан, поступившим от специалистов «горячей линии» в отдел организационной работы и документообеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым.

Срок – в течение 3 дней

5. И.о. главного врача ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» Рудневой Т.А.:

5.1. Обеспечить условия для работы операторов «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым.

Срок – постоянно

5.2. Обеспечить участие специалистов ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» согласно графику.

Срок – постоянно

5.3. Обеспечить обобщение и предоставление информации о работе «горячей линии» в отдел организационной работы и документообеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым.

Срок – еженедельно по четвергам до 14.00

5.4. Обеспечить подготовку и предоставление анализа работы «горячей линии» в отдел организационной работы и документообеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым.

Срок – ежеквартально

6. Начальникам структурных подразделений Министерства здравоохранения Республики Крым обеспечить предоставление информации для «горячей линии» об изменениях в нормативной базе, организации медицинской помощи по курируемым направлениям работы.

Срок – постоянно

7. Начальнику управления финансов, экономического анализа и планирования Министерства здравоохранения Республики Крым Костылевой Е.А. обеспечить финансирование расходов по оплате за телефонную связь, Интернет для функционирования «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым.

Срок – постоянно

8. Главному специалисту отдела организационной работы и документообеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым Волоценко Т.О. обеспечить информирование населения о графиках работы «горячей линии» размещение на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым, информирование населения о наиболее актуальных вопросах в организации оказания медицинской помощи, из числа поступающих на «горячую линию».

Срок – постоянно

9. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой

Министр

А.МОГИЛЕВСКИЙ

**Приложение
к приказу Министерства
здравоохранения
Республики Крым
От 02.04.2015 г. № 286**

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Крым (далее «горячая линия»), по приему, регистрации и учету поступивших обращений по вопросам оказания медицинской помощи.

1.2. «Горячая линия» – это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированных консультаций информационного характера или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской и лекарственной помощи на территории Республики Крым, для защиты прав и интересов граждан в сфере здравоохранения.

1.3. Организационно-техническое и финансовое обеспечение работы «горячей линии» осуществляет Министерство здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство).

1.4. Работа операторов «горячей линии» Министерства осуществляется специалистами Министерства, в том числе главными внештатными специалистами, руководителями медицинских организаций, находящихся в ведении Министерства, сотрудниками ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики».

1.5. Информация о функционировании и режиме работы «горячей линии» доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте Министерства, ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики», информационных стендах в регистратурах, приемных отделениях стационаров медицинских организаций, подведомственных Министерству.

2. Задачи «горячей линии»

2. Основными задачами работы «горячей линии» являются:

2.1. Информирование граждан об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи, в том числе по Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи в Республике Крым;

2.2. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан, обязательного медицинского страхования, защита прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения РК.

2.3. Выявление и анализ системных проблем в сфере здравоохранения на территории Республики Крым;

2.4. Организация системы эффективного реагирования на обращения граждан.

3. Основные функции «горячей линии»

3. Основными функциями «горячей линии» являются:

3.1. Прием и рассмотрение обращений граждан;

3.2. Оказание справочно-консультативной помощи гражданам;

4. Порядок работы с обращением граждан, поступившими на «горячую линию»

4.1. Для реализации работы «горячей линии» Министерством на базе ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» создается и оборудуется рабочее место «горячей линии» (г.Симферополь, ул.Пушкина,3).

4.2. Телефонами «горячей линии» определены: 27-26-24, +7 978 00 00 702.

4.3. График работы «горячей линии» с 9.00 до 17.00. В вечернее и ночное время, а также в выходные и праздничные дни, приём обращений граждан не осуществляется.

4.4. В случае получения вопроса, на который оператор «горячей линии» не может ответить, он связывается самостоятельно или производит переадресацию обращения гражданина на ответственное лицо Министерства.

4.5. Все поступившие обращения граждан фиксируются в журнале работы «горячей линии», после проведенной по обращению гражданина работы заполняются соответствующие графы о результатах работы

4.6. По обращениям на коррупционные действия информация срочно передается в отдел организационной работы и документообеспечения Министерства для информирования министра (заместителя министра, курирующего данный раздел работы).

4.7. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, специалисты вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую информацию о гражданине. При этом оператор обязан перезвонить гражданину в течение 1-го рабочего дня и сообщить результаты.

4.8. Оператор должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

4.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию организаций, участвующих в работе, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

4.10. Обмен информацией должен проводиться с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных.

4.11. Специалисты, участвующие в процессе принятия и регистрации обращений, поступающих на «Горячую линию», несут ответственность за сохранность информации об обращениях и за оперативное представление необходимой информации о них кругу лиц, имеющих право на её получение

4.12. Анонимные обращения не рассматриваются.

	Николаевич	организационной работы и документообеспечения МЗ РК
16 апреля	Потапенкова Ольга Леонтьевна	Главный внештатный специалист МЗ РК по специальности «Психиатрия»
17 апреля	Солдатенко Светлана Вячеславовна	Главный врач ГБУЗ РК «Симферопольская городская больница №7»
20 апреля	Гомон Андрей Анатольевич	Главный внештатный детский специалист МЗ РК «Анестезиология и реанимация»
21 апреля	Зуева Нина Николаевна	Главный внештатный специалист МЗ РК по специальности «Комбустиология»
22 апреля	Ляхов Николай Алексеевич	Главный врач ГБУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр»
23 апреля	Антонюк Геннадий Владимирович	Директор ГБУ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи»
24 апреля	Яворская Нина Ивановна	Главный внештатный специалист МЗ РК по специальности «Фтизиатрия»
27 апреля	Лебедева Татьяна Николаевна	Главный внештатный детский специалист МЗ РК по специальности «Гастроэнтерология»
28 апреля	Тришина Светлана Васильевна	Главный внештатный детский специалист МЗ РК по специальности «Аллергология-пульмонология»
29 апреля	Шлапак Игорь Михайлович	Главный врач ОП Перинатальный центр ГБУЗ РК «РКБ им.Н.Семашко»
30 апреля	Корсунская Лариса Леонидовна	5Главный внештатный специалист МЗ РК по специальности «Неврология»