

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области  
**ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА**

**ПРИКАЗ**

31.12.2015

№ 962

«Об утверждении Положения  
о работе телефона «Горячей линии»  
БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница»

Для организации «обратной связи» с населением, выявлению системных ошибок и проблем, противодействию коррупции, организации быстрого реагирования на обращение граждан, соблюдению этики и деонтологии в БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница»

**П Р И К А З Ы В А Ю :**

1. Утвердить Положение о работе телефона «Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница». (Приложение № 1).
  2. Утвердить образец журнала регистрации обращений на телефон «Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница» (Приложение № 2).
  3. Назначить должностным лицом по работе с обращением на телефон «Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница» заместителя главного врача по организационно - методической работе Полунина В.Е.
  4. Заместителю главного врача по организационно - методической работе Полунину В.Е.
    - 4.1. Вести регистрацию обращений граждан на телефон «Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница».
    - 4.2. Информировать главного врача БУЗ ВО «ВОКБ» Д.В.Ванькова, его заместителей, заведующих структурными подразделениями о поступающих обращениях на телефон «Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница» и о принятых решениях ежедневно.
    - 4.3. Предоставлять отчет мне на утверждение один раз по итогам 6 месяцев в произвольной форме.
  5. Главному бухгалтеру БУЗ ВО «ВОКБ» Литвицой Е.А. приобрести мобильный телефон для «Горячей линии» БУЗ ВО «ВОКБ».
  6. Начальнику отдела кадров Таровой Н.В. ознакомить заинтересованных лиц.
- б. Контроль за исполнением приказа оставлено за собой

Главный врач БУЗ ВО «ВОКБ»

Д.В.Ваньков.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О работе телефона «Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» «БУЗ ВО «ВОКБ» (далее - телефон).

1.2. Телефон - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированного информационного характера консультаций или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской и лекарственной помощи в БУЗ ВО «ВОКБ», для защиты прав и интересов граждан в сфере охраны здоровья, противодействия коррупции, соблюдения этики и деонтологии в БУЗ ВО «ВОКБ».

1.3. Организационно-техническое и финансовое обеспечение работы телефона осуществляется за счет собственных средств БУЗ ВО «ВОКБ» (далее - учреждения).

#### 2. Задачи

2. Основными задачами работы телефона «Горячей линии» являются:

2.1. Организация «обратной связи» с населением для получения информации, в том числе, условий оказания и доступности медицинской помощи и лекарственного обеспечения

2.3. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений в БУЗ ВО «ВОКБ» законодательства об охране здоровья граждан, медицинском страховании, защита прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения .

2.4. Выявление и анализ системных проблем в БУЗ ВО «ВОКБ»

2.5. Организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

2.6. Противодействие коррупции в БУЗ ВО «ВОКБ».

## 2.7. Соблюдение этики и деонтологии в БУЗ ВО «ВОКБ»

### 3. Основные функции

3. Основными функциями телефона являются:

3.1. Прием и рассмотрение обращений граждан;

3.2. Оказание справочно-консультативной помощи гражданам;

3.3. Принятие мер по фактам неудовлетворённости доступностью и качеством медицинской помощи в БУЗ ВО «ВОКБ», решение проблем обратившихся граждан;

3.4. Извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений (при необходимости);

3.5. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере здравоохранения ;

3.6. Проведение опросов граждан по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи, лекарственного обеспечения и т. д.;

3.7. Принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан при получении (обращении) медицинской помощи

3.8. Возможность информирования по фактам коррупции в учреждении.

### 4. Порядок работы с обращением граждан

4.1. Для реализации работы телефона горячей линии, за счет собственных средств БУЗ ВО «ВОКБ», приобретается мобильный телефон и номер корпоративной связи.

4.2. Приказом главного врача назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан на телефон «Горячей линии».

4.3. Информация о номере телефона «Горячей линии» размещается на информационных стендах для посетителей во всех структурных подразделениях и официальном сайте БУЗ ВО «ВОКБ».

4.4. Ответственное лицо ведет регистрацию поступивших обращений в «Журнале регистрации», дает ответ в пределах своей компетенции,

4.5. Поступившая информация на телефон «Горячей линии» доводится до сведения заведующим отделениями на утренней врачебной конференции.

4.6. Контроль за решением возникших вопросов осуществляется кураторами отделения и служб.

**Приложение №2  
к приказу № 962  
от 31.12.2015г.**

**Образец журнала регистрации обращений на телефон  
«Горячей линии» БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая  
больница»**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>ФИО Адрес, тел. (при желании пациента)</b>	<b>Краткое содержание</b>	<b>ФИО (кто рассматривает)</b>	<b>Срок рассмотрения</b>	<b>Результаты рассмотрения</b>	<b>Примечание</b>
------------------	---------------------------	---	-------------------------------	--	------------------------------	------------------------------------	-------------------