

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации работы телефона «Горячей линии»**  
**ГБУ СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячей линии» ГБУ СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе.

1.2. «Горячая линия» - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированных консультаций информационного характера или оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской помощи, защиты прав и интересов граждан в сфере охраны здоровья.

**2. Задачи**

2. Основными задачами работы «Горячей линии» (далее – телефон) являются:

2.1. Информирование граждан об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи;

2.2. Своевременное предупреждение, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан,

2.3. Выявление и анализ системных проблем, касающихся деятельности медицинской организации,

2.4. Организация системы быстрого реагирования на обращения граждан.

**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 неудовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в медицинской организации, 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 и устранения системных проблем в медицинской организации;

3.6. Разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи, на основании аналитических материалов по обращениям граждан;

3.7. Принятие мер по недопущению и (или) устранению нарушений прав граждан.

**4. Порядок работы с обращениями граждан**

4.1. Для реализации работы телефона в медицинской организации выделен телефонный номер +7 (911) 735-92-27

4.2. Обращения граждан принимаются по телефону +7 (911) 735-92-27 с 8.30 до 17.00 ч. (перерыв с 12.30 до 13.00) ежедневно, кроме субботы и воскресенья, а также выходных и праздничных дней, и фиксируются в специальном журнале «Регистрация обращений граждан по телефону «Горячей линии» по форме согласно приложению к настоящему положению.

4.3. 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.

4.4. Специалист, ответственный за работу телефона "Горячей линии" (далее - специалист), самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы).

4.5. В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация или обращение носит нетиповой характер, специалист вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине в специальном журнале "Регистрации обращений граждан по телефону "Горячей линии», направить главному врачу ГБУ СПб НИИ СП им. И.И. Джанелидзе;

4.6. Срок работы по обращению гражданина может быть продлен на срок не более 10 дней в случае необходимости получения дополнительной информации путем письменных запросов, о чем гражданин должен быть проинформирован в обязательном порядке ответственным лицом.

4.7. Специалист 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.

4.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, ответственным лицом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

4.9. По обращениям на коррупционные действия информация срочно передается в юридический отдел для информирования директора.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. По обоснованным жалобам на качество медицинской помощи информация передается для рассмотрения в Комиссию по разбору жалоб пациентов для решения вопроса о необходимости принятия мер (вынесения дисциплинарных взысканий, проведения повторных инструктажей, занятий, принесения извинений, проведения ЭКМП, разбора жалоб на конференциях, бесед с персоналом и пр.).

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

4.14. Анонимные обращения не рассматриваются.

## 5. Порядок обработки обращений граждан

5.1. Главный врач еженедельно осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан по телефону «Горячей линии».

5.2. Сотрудники телефона «Горячая линия» обязаны:

- вести учетно-отчетную документацию;

- соблюдать правила служебного поведения при ведении телефонного разговора согласно приложению к настоящему Положению;

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