

Приложение № 1  
к приказу от 15 декабря 2022  
г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Генеральный директор  
ООО "Эскулап"  
Кузюбердин А.В.  
15 декабря 2022



# ПОРЯДОК

## Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации

### 1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в медицинской организации (далее Телефон доверия).

**Цель работы** Телефона доверия – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

#### **Задачи Телефона доверия:**

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;
2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.
3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;
4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.
5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

### 2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является руководителя медицинской организации (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом руководителя медицинской организации и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2.. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей руководителя медицинской организации, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников медицинской организации по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за работой Телефона доверия;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и представление руководителю медицинской организации ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений руководителю медицинской организации по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

4. Ответственное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с сотрудниками медицинской организации по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;
- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;
- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений руководителю медицинской организации по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

5. При отказе сотрудника медицинской организации от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, руководитель немедленно информирует об этом Ответственное лицо.

6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона доверия

1. Каждое обращение регистрируется руководителем в Журнале работы Телефона доверия в соответствии с установленной в медицинской организацией формой. При этом в Журнал заносятся:

- а) дата и время поступления обращения;
- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- в) содержание обращения;
- г) должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение;
- д) дата и время ответа на обращение;
- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного

- рассмотрения, ответ руководителем сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона доверия.
4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.
  5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся телефонограммой либо руководителю медицинской организации.
  6. При получении телефонограммой информации об обращении гражданина на Телефон доверия руководитель медицинской организации, незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо руководитель медицинской организации, курирующим соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Также о принятом по обращению решении руководитель передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.
  7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.
  8. Если при обращении на Телефон доверия медицинской организации не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.
  9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.
  10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 89283217100
  11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни. Обращения, поступившие в выходные и 7 праздничные дни, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.
  13. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

14. Информация о режиме работы Телефона доверия в медицинской организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах