

Положение о «горячей линии» в ГБУЗ СО «ПТД»

I. Общие положения.

Основные термины и понятия:

ИСТП МИАЦ - информационная система технической поддержки ГБУЗ СО «МИАЦ».

Карточка звонка - автоматически формирующаяся электронная страница с установленными полями для заведения информации.

Оператор 1 уровня - сотрудник отдела «Центр телефонного обслуживания граждан» МИАЦ, непосредственно выполняющий работу по приему звонков, поступающих на «горячую линию», а также по фиксации вызовов (заполнению карточки вызова) и его переадресации, в случае необходимости оператору другого уровня в соответствии с компетенцией.

Оператор 2 уровня - сотрудник медицинской организации, назначенный приказом главного врача государственной или муниципальной медицинской организации и ответственный за своевременную обработку звонков, переведённых от оператора 1-го уровня «горячей линии», принятие мер по компетенции, а также внесение сведений о результатах рассмотрения в ИСТП МИАЦ.

Оператор 3 уровня - сотрудник Министерства, Управления, назначенный соответствующим документом руководителя и ответственный за своевременную обработку звонков, переведённых от оператора 1-го уровня «горячей линии», принятие мер по компетенции, а также внесение сведений о результатах рассмотрения в ИСТП МИАЦ.

Администратор «горячей линии» - начальник отдела «Центр телефонного обслуживания граждан» МИАЦ, осуществляющий контроль за деятельностью операторов 1-го уровня «горячей линии» по следующим направлениям:

- качество предоставления консультаций, справочной информации, качество предоставления услуги «Запись на прием к врачу»,
- качество заполнения «карточек вызовов» и своевременной передачи информации «операторам 2-го уровня»,
- соблюдение операторами 2-го уровня установленных сроков предоставления ответа на обращения в ИСТП МИАЦ.

Настоящее положение о работе «горячей линии» (далее - Положение) устанавливает порядок функционирования «горячей линии» и является организационно-методическим руководством для операторов всех уровней при работе со звонками граждан, поступающими на телефон «горячей линии».

	компетенции, а также внесение сведений о результатах рассмотрения в ИСТП МИАЦ.	
--	--------------------------------------------------------------------------------	--

Задачи горячей линии:

1. Информирование граждан об их правах на получение своевременной, доступной, качественной медицинской помощи в соответствии с утвержденными регламентами ответов операторов 1 уровня.
2. Осуществление записи граждан на прием к врачу в государственные и муниципальные организации Свердловской области и г. Екатеринбурга с учётом имеющихся технических возможностей.
3. Консультирование жителей Свердловской области по вопросам, направленным на охрану и укрепление здоровья.
4. Организация «обратной связи» с населением Свердловской области для получения информации по результатам рассмотрения вопросов, поступивших на «горячую линию».
5. Создание условий для своевременного рассмотрения поступивших на телефон «горячей линии» вопросов граждан, связанных с оказанием медицинской помощи на территории Свердловской области.

Функции «горячей линии»

МИАЦ	Мед. организации (ГБУЗ СО «ПТД»)	Минздрав
<ul style="list-style-type: none"> - Прием, обработка, мониторинг и количественный анализ звонков граждан, поступивших на телефон «горячей линии». - Оказание справочно-консультативной помощи гражданам - Предоставление государственной услуги «Запись на прием к врачу». - Консультирование жителей СО по вопросам, направленным на охрану и укрепление здоровья - Помощь в заполнении формы «электронного обращения» на официальном сайте МЗСО в информационно- 	<ul style="list-style-type: none"> - Решение вопросов, поступивших на «горячую линию» и связанных с организацией и оказанием мед. помощи пациентам. - Оказание консультативной помощи по правам граждан в сфере здравоохранения. 	<ul style="list-style-type: none"> - Оказание справочно-консультативной помощи гражданам в соответствии со схемой переадресации. - Выявление системных проблем в сфере здравоохранения на территории СО, разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества мед. помощи по результатам анализов опросов, поступивших на телефон «горячей линии»

<p>коммуникационной сети Интернет.</p> <p>- Проведение телефонных опросов граждан с целью изучения их удовлетворенности результатом рассмотрения вопросов, поступивших на телефон «горячей линии»</p>		
<p>Минздрав, Управление, МИАЦ, ГКУ «СО «Финансово –хозяйственное управление», гос. и муниципальные организации осуществляют обмен информации при организации работы «горячей линии» с соблюдением требований действующего законодательства РФ регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных и защитой врачебной тайны.</p>		