



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
(МИНЗДРАВ ИНГУШЕТИИ)**

**П Р И К А З**

22.08.2023

№ 280

**г. Назрань**

***«Об обеспечении работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Ингушетия по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи в медицинских организациях»***

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в целях повышения эффективности деятельности медицинских организаций и повышения, приказываю:

1. Утвердить Положение об организации работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Ингушетия (далее - Положение), согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить список ответственных лиц при взаимодействии и организации работы телефона «горячей линии», согласно приложению №2 к настоящему приказу.
3. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии», согласно приложению № 3 к настоящему приказу.
4. Назначить ответственным лицом за организацию работы «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи ведущего специалиста отдела ведомственного

контроля качества и безопасности медицинской деятельности Минздрава РИ:

4.1. Ведущему специалисту отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Минздрава РИ:

- организовать работу «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи согласно Положению;

- обеспечить проведение организационных мероприятий, необходимых для функционирования «горячей линии» в режиме с 09.00 до 18.00;

- обеспечить контроль предоставления указанными в Приложении №2 к настоящему приказу ответственными лицами Минздрав РИ достоверных, качественных и своевременных ответов на обращения граждан (организаций), поступившие на «горячую линию», с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны.

5. Руководителям медицинских организаций подведомственных Минздраву РИ:

- назначить ответственных лиц государственных медицинских организаций для подготовки ответов на обращения граждан (далее-организаций), поступившие на «горячую линию»;

- обеспечить контроль предоставления ответственными лицами медицинских организаций Республики Ингушетия достоверных и своевременных ответов на обращения граждан (организаций) поступившие на «горячую линию», с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны;

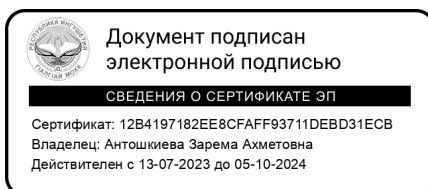
- обеспечить своевременную, круглосуточную помощь ответственным лицам при ответе на обращения граждан (организаций), поступившие на «горячую линию».

6. Признать утратившим силу приказ Минздрава Ингушетии «Об организации работы телефона «горячей линии» Министерства здравоохранения Республики Ингушетия» от 22.03.2016 №75.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

З.А. Антошкиева



*Исп. Костоева Х.И.*  
8-8732-22-54-79

Положение  
Об обеспечении работы «горячей линии»

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение устанавливает алгоритм работы операторов отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Минздрава РИ (далее - операторы «горячей линии»), осуществляющих прием звонков на «горячую линию» Министерства здравоохранения Республики Ингушетия (далее - «горячая линия»), при взаимодействии с ответственными лицами Министерства здравоохранения Республики Ингушетия, и медицинских организаций Республики Ингушетия.

2. Функционирование «горячей линии» по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи осуществляется в круглосуточном режиме.

Номер телефона «горячей линии» +7 (928 099 05 45).

3. Ответственность за качество работы «горячей линии» несет ведущий специалист отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Минздрава РИ.

4. Операторы «горячей линии» в своей работе руководствуются Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Ингушетия.

5. Все обращения граждан (организаций), а также ответы операторов записываются в учетную документацию и хранятся не менее 1 года.

**2. Цель организации работы «горячей линии»**

6. Целью организации работы «горячей линии» является повышение доступности и качества оказания своевременной бесплатной медицинской помощи в медицинских организациях Республики Ингушетия.

### **3. Функции «горячей линии»**

7. Предоставление справочно-консультативной помощи гражданам, по вопросам доступности и качества оказания своевременной медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной форме, в медицинских организациях Республики Ингушетия и лекарственного обеспечения, за исключением случаев предоставления сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении (с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны).
8. Информирование граждан об их возможностях и правах на получение медицинской помощи и лекарственное обеспечение в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республики Ингушетия.
9. Консультирование граждан по вопросу порядка оформления обращений в Минздрав РИ, в том числе о записи на личный прием граждан.
10. Организация «обратной связи» с населением для получения оперативной информации в сфере здравоохранения, в том числе об удовлетворенности (неудовлетворенности) граждан (организаций) в доступности и качестве оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения.
11. Обеспечение своевременного предупреждения, выявление и (или) пресечение нарушений законодательства об охране здоровья граждан, защите прав и законных интересов граждан в системе здравоохранения.
12. Обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере здравоохранения на территории Республики Ингушетия.

### **4. Алгоритм работы с обращениями граждан**

13. Оператор «горячей линии» принимает звонок и регистрирует по двум типам: консультация и экстренное обращение.
14. Для своевременного ответа на обращения граждан (организаций), поступивших на «горячую линию», касающихся оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме, звонок переключается на ответственных специалистов Минздрава РИ и медицинских организаций

Республики Ингушетия согласно схеме работы «горячей линии», без прекращения разговора с обратившимся.

15. При обращении гражданина для получения консультации оператор «горячей линии» в обязательном порядке при наличии ответа дает незамедлительный ответ, после чего статус данного обращения считается «Выполнено».

16. Если ответ на возникший вопрос отсутствует, оператор «горячей линии» предлагает обратившемуся зарегистрировать обращение для получения письменного ответа Минздрава РИ в установленном законодательством порядке, в случае отрицательного ответа, оператор называет номера телефонов ответственных лиц Минздрава РИ, к которым следует обратиться в соответствии с категорией вопроса справочно-консультационного характера.

17. При получении согласия обратившегося на получение письменного ответа Минздрава РИ в установленном законодательством порядке обращение направляется посредством электронной почты, «Почта-России», запрашивая подтверждение о получении и прочтении.

18. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на анонимные обращения граждан не даются.

19. Обращение гражданина, направленное ответственным оператором «горячей линии», поступившее в Министерство здравоохранения Республики Ингушетия, рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

20. Информирование граждан о факте ответа на обращение, его исходящем регистрационном реквизите, осуществляют сотрудники отдела по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава РИ.

21. По запросу граждан информирование о факте поступления обращения, направления в отдел по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава РИ, сведениях об ответственном лице за его исполнение осуществляет оператор «горячей линии».

## **5. Стандарт обслуживания звонков оператором «горячей линии»**

22. Оператор «горячей линии» обязан ответить на обращение не позднее пятого гудка.
23. Оператор «горячей линии» в своей работе руководствуется сценарием работы «горячей линии» согласно прилагаемой к Положению схеме.
24. Оператор «горячей линии» регистрирует звонок «горячей линии» по форме (приложение № 3 к приказу Минздрава РИ от «21» августа 2023 года №278).
25. При переадресации звонка оператор «горячей линии» обязан назвать организацию (структурное подразделение, курирующее направление), фамилию, имя, отчество и должность работника, которому переадресовывается звонок.
26. Оператор «горячей линии» соблюдает правила речевого этикета (приветствие, прощание, внимательность, уважение к собеседнику), лаконичность, краткость, логичное построение разговора, четко и вежливо отвечает на вопросы, при необходимости задает уточняющие вопросы.
27. Начальник отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава РИ совместно с операторами «горячей линии» не реже чем 1 раз в неделю проводит выборочный анализ поступивших звонков и данных с целью постоянного улучшения качества работы «горячей линии».

## **6. Порядок обработки обращений граждан**

27. Министерство еженедельно осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан.
28. Аналитические материалы размещаются на официальном сайте Минздрава РИ.
29. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонным обращением граждан, без их согласия не допускается.

## Перечень контактов ответственных лиц в МО

№	МО	Горячая линия	Ответственный
1	ГБУЗ «Сунженская центральная районная больница»	8928-814-30-25	Шевцова Светлана Владимировна
2	ГБУЗ «Сунженская участковая больница»	8-903-487-13-12	Точиева Лейла Мухматовна
3	ГБУЗ «Малгобекская центральная районная больница»	8928-798-95-26	Цечоева Марем Магомедовна
4	ГБУЗ «Малгобекская районная больница №2№»	8964-026-26-08	Плиева Эсет Джабраиловна
5	ГБУЗ «Карабулакская городская больница»	8928-095-46-51	Умаева Мадина Микаиловна
6	ГБУЗ «Назрановская районная больница»	8928-316-60-74	Базгиев Магомед Хамитович
7	ГБУ «Ингушская республиканская клиническая больница им. А.О.Ахушкова»	8928-790-53-56 8928-796-74-75	Гадаборшев Мажит Магомедович Касиева Тамара Мусиевна
8	ГБУЗ «Детская республиканская клиническая больница»	8928-097-46-61	Ахильгов Магомед Давидович
9	ГБУ «Республиканский клинический перинатальный центр»	8928-095-06-45	Цечоева Фатима Лечиевна
10	ГБУ «Республиканский онкологический диспансер»	8928-728-57-29	Мальсагов Юсуп Магомедович
11	ГБУ «Республиканский кардиологический диспансер»	8922-472-24-71	Гатиев Заур Сварбекович
12	ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»	8928-730-15-90	Дидигова Марем Идрисовна
13	ГБУ «Республиканский кожно-венерологический диспансер»	8964-026-71-80	Баркинхоева Роза
14	ГБУЗ «Кантышевская участковая больница»	8938-005-95-45	Богатырева Зейнап Османовна



15	ГБУЗ «Джейрахская районная больница»	8928-793-41-05 8962-645-42-42	Албакова Оксана Умаровна Хамхоев Тимур Хажмарович
16	ГБУЗ «Городская поликлиника»	8928-921-20-80	Бузуртанова Бэлла
17	ГБУЗ «Городская детская поликлиника»	8928-299-17-09	Арсамаков Магомед Муратович
18	ГБУ «Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и другими инфекционными заболеваниями»	8928-918-05-60	Горчханова Роза Руслановна
19	ГБУ «Республиканская станция переливания крови»	8906-486-20-97	Тутаева Фариза Абуязитовна
20	ГБУ «Республиканский центр фтизиопульмонологии»	8928-796-22-15	Плиева Танзила Аюповна
21	ГБУ «Сунженская станция скорой медицинской помощи»	8964-028-97-45	Джанхотова Лиза Хажбекровна
22	ГБУ «Малгобекская районная станция скорой медицинской помощи»	8929-886-33-90	Газдиева Хадишат
23	ГБУЗ «Республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи»	8906-487-42-63	Баракиева Залина Турпаловна
24	ГБУЗ «Республиканский психоневрологический и наркологический диспансер»	8928-092-63-17	Мержоева Марем Алихановна

**Форма журнала  
«Регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии»**

п/п	Дата и время	Ф.И.О. обратившегося	Контактные данные (адрес, телефон - при предоставлении)	Содержание обращения	Результат