УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

\_\_\_\_\_\_\_\_А.Т.Мацкевич

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018

**ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ДЛЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПО ВОПРОСАМ ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**1. Общие положения**

Настоящий ПОРЯДОК регламентирует:  
  
- порядок приема по телефону заявлений от граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения;  
  
- порядок взаимодействия сотрудников "Горячей линии" с ответственными лицами ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» по вопросам обращений граждан для решения вопросов оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения.

**2. Место организации "Горячей линии"**

"Горячая линия" создается на базе ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» по адресу: Республика Бурятия, Тарбагатайский район, с. Тарбагатай, ул. Подгорная 15

**ТЕЛЕФОН: 89243991675**

**3. Организация работы "Горячей линии"**

1. "Горячая линия" работает в круглосуточном режиме.  
  
2. Сотрудники "Горячей линии", принимающие по телефону звонки от граждан, назначаются на должность главным врачом ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ».  
  
3. Сотрудники "Горячей линии":  
  
- обеспечивают прием обращений граждан по телефону по вопросам организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения;  
  
- разъясняют порядок организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения;  
  
- регистрацию обращений в журнал с указанием ФИО обратившегося, повода для обращения, его контактного телефона, с соблюдением законодательства о защите персональных данных гражданина;  
  
- взаимодействуют с ответственными лицами медицинских организаций для оперативного решения возникших вопросов по организации оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения.  
  
4. Информация о принятом решении передается гражданину по телефону.  
  
5. В случае невозможности оперативного решения проблемы сотрудник "Горячей линии" разъясняет гражданину сложившуюся ситуацию и разъясняет возможности решения возникшей проблемы.  
  
6. После получения положительного результата, удовлетворяющего гражданина, информация заносится в журнал. Случай считается завершенным.  
  
7. Если решение вопроса не завершено, в журнале делается отметка о проведенных и проводимых мероприятиях, нерешенный вопрос ставится на контроль с указанием сроков его решения и информирования гражданина об этом.  
  
8. Вопросы, требующие дополнительного рассмотрения, направляются в течение 1 рабочего дня в Министерство здравоохранения Республики Бурятия.