# Порядок

# работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО «ЕИЗС»

Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер: **8(812)608-00-66**

Время работы Телефона доверия - **с 9-00 до 21-00** в рабочие дни, **с 10-00 до 17-00** в выходные и праздничные.

**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 и сотрудников медицинской организации и по вопросам оказания медицинской помощи.

**Организация работы Телефона доверия:**

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале обращения граждан.

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.

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 главному врачу, либо руководителю медицинской организации, в которой необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочном лечении, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо   главным врачом, либо руководителем медицинской организации в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Уполномоченного лица. Также соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал обращений граждан.

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.

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 подготавливающем, совершающем или совершившим, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

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.