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.