

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

**СПБ ГБУЗ «Детский санаторий
«Солнечное»**

Н.П.Лаврик



«09»

2018 г.

**Порядок работы телефона доверия
в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения
«Детский санаторий «Солнечное»**

1. Общие положения

Настоящий Порядок (далее - Порядок) определяет правила работы телефона доверия в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения «Детский санаторий «Солнечное» (далее - санаторий) по вопросам оказания медицинской помощи в санатории (далее - Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия – повышение удовлетворенности пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в санатории.

Задачи Телефона доверия:

- предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в санатории;
- оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту;
- 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;
- совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Работа Телефона доверия регламентируется настоящим Порядком и Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения «Детский санаторий «Солнечное» (далее – Положение о порядке рассмотрения обращений граждан).

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель главного врача по медицинской части (далее - Ответственное лицо).

Ответственное лицо назначается приказом главного врача санатория и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Положением о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.2. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия является ответственный дежурный врач санатория (далее - Уполномоченное лицо).

По всем вопросам работы Телефона доверия Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица.

2.3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей главного врача санатория, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников санатория по вопросам работы Телефона доверия;
- контроль за работой Уполномоченного лица;
- контроль за соблюдением настоящего Порядка;
- выполнение и представление главному врачу санатория ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;
- подготовку и внесение предложений главному врачу санатория по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

2.4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;
- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в санатории в пределах своей компетенции;
- взаимодействие с заместителями главного врача санатория, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками санатория по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и разрешения;
- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;
- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений Ответственному лицу, главному врачу санатория по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

2.5. При отказе сотрудника санатория от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, рассмотрение которого ему поручено в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо.

В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение, или если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом главного врача санатория.

В этом случае решение по возникшей ситуации принимает главный врач санатория.

2.6. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона доверия.

3.1. Каждое обращение регистрируется Уполномоченным лицом в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся:

- дата и время поступления обращения;
- данные заявителя - фамилия, имя, отчество (если есть), контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- содержание обращения;
- должность и фамилия, имя отчество (если есть) сотрудника санатория, которому передано обращение;
- дата и время ответа на обращение;
- краткая информация о принятом по обращению решении.