Комитет здравоохранения Волгоградской области

Государственное учреждение здравоохранения

«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №1»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИКАЗ

от «05» апреля 2023г. № 50

Об организации работы по вопросу обращения граждан на телефон   
«горячая линия»

На основании Протокола рабочей группы по обеспечению мониторинга и анализа качества рассмотрения обращений граждан от 06.12.2018г., а также приказа комитета здравоохранения Волгоградской области от 14.12.2017года №3465 «Об организации работы «горячей линии» на базе медицинских организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области» п р и к а з ы в а ю:

1. Заместителю главного врача по медицинской части Калмыкову А.В., заместителю главного врача по КЭР и ОМС Березуцкой И.А., а также дежурным администраторам ГУЗ «Городская клиническая больница №1»:  
   1.1. Осуществлять регистрацию, своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан на телефон «горячей линии» ГУЗ «ГКБ №1» и обращения переадресованные с телефона «горячей линии» комитета здравоохранения Волгоградской области. Информация о поступивших звонках на телефон «горячей линии» ГУЗ «Городская клиническая больница №1» и с переадресованного телефона «горячей линии» комитета здравоохранения Волгоградской области регистрируется в журнале учёта обращений и журнал передаётся на утреннем рапорте вместе с телефоном, заместителю главного врача по медицинской части Калмыкову А.В., который по окончании рабочего дня передаёт журнал и телефон дежурному администратору. В выходные и праздничные дни журнал и телефон дежурные администраторы передают друг другу.

Журнал заполняется по форме установленного образца. Если звонок на горячую линию переадресован с телефона «горячей линии» комитета здравоохранения Волгоградской области, то об этом делается пометка (обводим порядковый номер красным цветом)

2.Заведующему организационно методическим кабинетом Чекомасовой Т.М.:  
2.1. Проводить ежеквартально анализ поступивших на телефон «горячей линии» обращений и направлять его в комитет здравоохранения Волгоградской области

3.Заведующим отделениями: взрослым офтальмологическим отделением Полякову Е.В., детским офтальмологическим отделением Моисееву В.Б., отделением челюстно – лицевой хирургии Шишкиной В.И., хирургическим отделением Семёнчеву О.Г., анестезиологии и реанимации Кривоконь И.А, клинико – диагностической лабораторией Саттаровой Е.Г, исполняющей обязанности заведующего терапевтическим отделением Пономаревой Е.А., заведующему женской консультацией Корольковой И.В., старшей медицинской сестре приёмного отделения Банман В.С. или лицам их замещающих: два раза в год проводить с работниками отделений совещания по этике служебного поведения и обязать работников отделений и структурных подразделений:  
3.1. Добросовестно и на высоком профессиональном уровне выполнять должностные обязанности.

3.2. Избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету учреждения.  
3.3. Сохранять в любой ситуации, личное достоинство, быть образцом поведения, добропорядочности и честности.   
3.4. Соблюдать алгоритмы общения с пациентами и их родственниками, в том числе и во время телефонных разговоров.  
3.5. Оказывать содействие дежурным администраторам, в части своевременного и качественного рассмотрения обращений.

4. Обязываю, заместителя главного врача по медицинской части Калмыкова А.В. и заместителя главного врача по КЭР и ОМС Березуцкую И.А., лично контролировать работу дежурных администраторов в части организации работы телефона «горячей линии» и оказывать им содействие в части своевременного и качественного рассмотрения обращений

5 .Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

6.Приказ главного врача № 4от 12.01.2021года «Об организации работы по вопросу обращения граждан на телефон «горячая линия», считать утратившим силу.

Главный врач Г.Б.Дохнадзе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разослано: в дело 01-07  Чекомасовой Т.М.  Корольковой И.В.  Полякову Е.В.  Моисееву В.Б.  Саттаровой Е.Г. | Пономаревой Е.А.  Шишкиной В.И.  Банман В.С.  Семёнчеву О.Г.  Кривоконь И.А. |  |

Ознакомлены: Березуцкая И.А.

Калмыков А.В.

Чекомасова Т.М.