БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
«ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ИМ.О.А.ШУНГАЕВОЙ»

ПРИКАЗ

от «11» января 2021 № 2 -пр г.Элиста

«Об организации работы «горячей линии»

В целях улучшения организации медицинской помощи населению, по вопросам доступности и качества бесплатной медицинской помощи в БУ РК «Перинатальный центр им. О.А. Шунгаевой»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу «Горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи населению.
2. Утвердить регламент деятельности «Горячей линии» (приложение 1)
3. Ответственному председателю Врачебной комиссии Болаевой Ю.М. организовать работу «Горячей линии» по вопросам качества оказания медицинской помощи, согласно регламента.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой

Главный врач Т.У. Ермошкаева

Приложение№ 1
к приказу№ 2 -пр от 11.01.2021г.

РЕГЛАМЕНТ
деятельности «Горячей линии» по вопросам качества оказания медицинской помощи в БУ РК «Перинатальный центр им. О.А. Шунгаевой»

1. «Горячая линия» по вопросам качества оказания медицинской помощи организуется по приказу главного врача учреждения.
2. Способы обращения:
   - Электронная почта: roddom elista@mail.ru круглосуточно;
   - Горячая линия 8 (927) 594-18-64 круглосуточно
   - Главный врач Ермошкаева Тамара Улюмджиевна: время обращения с 08.30-16.30 телефон - 3-37-57;
   - Зам.главного врача по КЭР Болаева Юлия Михайловна: время обращения с 08.30-16.30 телефон - 3-37-61;
   - Приемная главного врача: время обращения с 08.30 - 16.30 телефон -3-37-58;
   - Дежурные врачи смены : время обращения круглосуточно

     1 род.зал тел.3-37-66,

     2 род.зал тел.3-38-49
3. Поступающие звонки регистрируются в специальном журнале, в котором фиксируются полные данные граждан, обратившихся с различными вопросами оказания медицинской помощи;
4. После получения звонка с обращением граждан информация передается главному врачу на рассмотрение. После рассмотрения документ с резолюцией и поручениями передается под роспись на исполнение;
5. Для рассмотрения вопросов, поступающих по телефонам «Горячей линии» привлекаются компетентные сотрудники специалисты учреждения;

6. Решения по заявлениям и жалобам граждан рассматриваются в срок до 10 рабочих дней. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной поверки, сроки могут быть продлены, но не более чем на один месяц, с обязательным уведомлением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу;
7. Граждане информируются о принятых решениях по их вопросу в письменном виде или устно по телефону, после чего в журнале ставится отметка об исполнении обращения;
8. Контроль за организацией «Горячей линии» осуществляет лично руководитель учреждения.