



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

« 15 » марта 2022 г.

№ 112 -П

г. Нальчик

**Об организации работы «горячей линии» Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской республике**

В целях организации справочно-консультативной помощи, оперативного решения вопросов граждан, касающихся повышения доступности получения медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии населению Кабардино-Балкарской Республики, **приказываю:**

1. Организовать круглосуточную работу (в режиме 24/7) единого телефона «горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики для оказания справочно-консультативной помощи, приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии на базе государственного казенного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - ГКУЗ «МИАЦ» Минздрава КБР).

2. Определить единый номер телефона «горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - «горячей линии») для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения, в том числе доступности обезболивающей терапии: (8662) 40-15-65.

3. Утвердить Регламент работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики согласно приложению к настоящему приказу.

4. Руководителям профильных отделов Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики организовать рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами согласно приказу Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики от 14 апреля 2015 г. № 76-П «Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики».

5. Руководителю ГКУЗ «МИАЦ» Минздрава КБР:

5.1. организовать круглосуточную работу (в режиме 24/7) «горячей линии»

в соответствии с приложением к настоящему приказу;

5.2. внести изменения и представить на согласование временную структуру в Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики;

5.3. обеспечить мониторинг работы операторов «горячей линии»;

5.4. провести обучение операторов «горячей линии» по вопросам взаимодействия с абонентами, передаче обращений специалистам отделов Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.

6. Руководителям медицинских организаций Кабардино-Балкарской Республики разместить единый номер и режим работы «горячей линии» на информационных стендах: в поликлиниках - рядом с регистратурами, в стационарах - на входе в приемные отделения, а также на официальных сайтах и страницах в социальных сетях, дополнив телефонами руководителей медицинской организации и их заместителей по медицинской части.

7. Планово-экономическому отделу Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики внести изменения во временную структуру ГКУЗ «МИАЦ» Минздрава КБР.

8. Отделу государственной службы, кадров и делопроизводства Минздрава КБР:

8.1. обеспечить укомплектование «горячей линии» кадрами;

8.2. ознакомить с настоящим приказом заинтересованных.

9. Отделу информационных технологий и связи Минздрава КБР обеспечить публикацию настоящего приказа на официальном сайте Минздрава КБР.

10. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, Т.В. Аникушину, З.С. Батырова.

Министр здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики

Р. Калибатов

Регламент работы «горячей линии» Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики

1. Поступающие звонки принимаются по бесплатному номеру телефона (8662) 40-15-65 в режиме 24/7.

2. Каждый поступающий звонок оператор фиксирует в специальном журнале «Регистрация обращений граждан на «горячую линию» по форме согласно приложению к Регламенту работы «горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, возможно ведение в электронном виде (далее - журнал регистрации).

3. Для оперативного рассмотрения обращения оператор «горячей линии» связывается в рабочее время с профильным отделом Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство) по вопросам:

- 1) Оказание медицинской помощи детям, в том числе паллиативной - тел.: 40-82-68; 42-24-09;
- 2) Оказание медицинской помощи беременным тел.: 42-24-09; 40-82-68;
- 3) Оказание медицинской помощи взрослым, в том числе паллиативной - тел.: 42-07-15; 40-09-11;
- 4) Лекарственное обеспечение - тел.: 40-61-41;
- 5) Доступность обезболивающей терапии - тел: 40-61-41.

4. При решении вопроса в оперативном порядке оператор «горячей линии» информирует заявителя по телефону в течение 1-2 рабочих дней со дня обращения.

5. В журнале регистрации делается отметка о решении вопроса.

6. При невозможности решения вопроса в оперативном порядке заявителю предлагается обратиться в Министерство с письменным заявлением.

7. В последний рабочий день месяца операторы «горячей линии» проводят анализ поступающих обращений на «горячую линию» и направляют заместителям министра, на которых возложен контроль за исполнением настоящего приказа.

8. При поступлении вопросов, не входящих в компетенцию Министерства, операторами «горячей линии» заявителю предлагается обратиться в соответствующие органы и организации, курирующие данный вопрос, с предоставлением необходимых номеров телефонов.

9. На официальном сайте Министерства публикуется информация о поступивших обращениях, а также ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.

Приложение
к Регламенту работы «горячей линии»
Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики

Журнал регистрации
обращений граждан на «горячую линию»
Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики

N п/п	Дата и время поступления звонка	Ф.И.О. заявителя, контакты	Краткое содержание обращения	Принятые меры, результат, в том числе обращений, переданных в профильные отделы	Дата информирования заявителя	Исполнитель
----------	---------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	---	-------------------------------------	-------------