Приложение № 1
К приказу ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ
№___ от «___»_____2018 г.

Утверждаю
Главный врач
ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ
_____К.С.Яппаров
«01» 02 2018 г.

Положение
о порядке работы телефона «Горячая линия ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ» по вопросам охраны здоровья граждан на территории Чишминского района

1.Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «Горячая линия ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ » по вопросам охраны здоровья граждан на территории Чишминского района (далее - телефон «Горячая линия»).

1.2. Работа с обращениям граждан, поступившими на телефон «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 8.00 до 16.30 по телефону: 8 927 2306280.

1.4. Информация о функционировании и режиме работы телефона «Горячая линия» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах поликлиник и отделений стационаров , в средствах массовой информации , на сайте ГБУЗ РБ Чишминская ЦРБ.

2. Основные задачи и функции

2.1.Основной задачей сотрудников телефона «Горячая линия» является улучшение качества оказания медицинской помощи обратившимся гражданам.

2.2. Основные функции сотрудников телефона « Горячая линия»:

2.2.1. прием телефонных обращений граждан с 8.00 до 16.30 ;

2.2.2. оказание справочной помощи гражданам;

2.2.3. взаимодействие с медицинским организациями , расположенными на территории Республики Башкортостан.

3. Порядок работы телефона «Горячая линия»

3.1. Прием обращений граждан на телефон «Горячая линия» осуществляется с 8.00 до 16.30.

3.2. Все поступившие обращения граждан фиксируются в Журнале регистрации обращений граждан на телефон «Горячая линия» согласно приложению №2 к настоящему приказу.
3.3.Информация о поступивших обращениях на телефон «Горячая линия» передается сотрудником на следующий рабочий день главному врачу.
3.4. Анонимные обращения не рассматриваются.

4. Обязанности и ответственность

4.1. Сотрудники телефона «Горячая линия» обязаны:
- вести учетно-отчетную документацию;
- соблюдать правила служебного поведения при ведении телефонного разговора согласно приложению к настоящему Положению;

4.2. Сотрудники телефона «Горячая линия» несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности информации, полученной по телефону «Горячая линия», в соответствии с действующим законодательством.