



Министерство здравоохранения и социального развития
Республики Карелия

ПРИКАЗ

г. Петрозаводск

от «20» октября 2015 года

№ 1902

**Об организации круглосуточной «Горячей линии» Министерства
здравоохранения и социального развития Республике Карелия по
приему обращений граждан по вопросам организации оказания
медицинской помощи и лекарственного обеспечения**

Во исполнение пункта 1.5 раздела I Протокола совещания у Министра здравоохранения Российской Федерации В.И. Скворцовой с руководителями органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья от 16 сентября 2015 года № 73/10/25 и в целях оперативного реагирования на обращения граждан по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения населения,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить «Порядок работы круглосуточной «Горячей линии» Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия по приему обращений граждан по вопросам организации оказания и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения населения» согласно приложению 1.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Первого заместителя Министра здравоохранения и социального развития Республики Карелия О.С. Копошилову.

Министр

Е.А. Хидишян

Приложение 1
к приказу Министерства здравоохранения и
социального развития Республики Карелия
от 20 октября 2015 года № 1902

Порядок работы круглосуточной «Горячей линии» Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия по приему обращений граждан по вопросам организации оказания и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения населения

1. Настоящий Порядок регламентирует работу круглосуточной «Горячей линии» Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия по приему обращений граждан по вопросам организации оказания и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения населения

2. Работа «Горячей линии» Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия в круглосуточном режиме по приему обращений граждан по вопросам организации оказания и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения населения организуется Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Территориальный центр медицины катастроф» (далее- ГБУЗ РК «Территориальный центр медицины катастроф») по телефону: (814-2)76-21-36.

3. Дежурный сотрудник ГБУЗ РК «Территориальный центр медицины катастроф», ответственный за работу «Горячей линии» Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия, в круглосуточном режиме:

3.1. Регистрирует в специальном журнале поступающие обращения по следующей форме:

№ п/п	Дата, время приема обращения	Ф.И.О. (полностью)	Адрес, номер контактного телефона обратившегося	Тема вопроса	Принятые меры
1	2	3	4	5	6

3.2. Информировать обратившихся об ответственных работниках медицинских организаций Республики Карелия, Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия, в компетенцию которых входит решение возникших вопросов, с указанием их должности, Ф.И.О. и контактных номеров телефонов.

3.3. Безотлагательно принимает меры по организации решения срочных вопросов по организации оказания и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения населения с привлечением при необходимости ответственных дежурных специалистов, руководителей и заместителей руководителей медицинских организаций Республики Карелия, начальников и специалистов структурных подразделений, отделов Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия.

3.4. Ежедневно в 09 часов 30 мин. направляет информацию в электронном виде начальнику отдела документооборота и организационно-контрольной работы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия на адрес электронной почты shirjaev@social.onego.ru о принятых ГБУЗ РК «Территориальный центр медицины катастроф» по «Горячей линии» обращениях граждан и принятым по ним мерам за прошедшие сутки.

4. Начальник отдела документооборота и организационно-контрольной работы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия ежедневно в 10 часов 00 мин направляет полученную информацию Первому заместителю Министра здравоохранения и социального развития Республики Карелия.

5. Руководитель ГБУЗ РК «Территориальный центр медицины катастроф» несет персональную ответственность за работу «Горячей линии» Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия в круглосуточном режиме.