

Приказ Министерства здравоохранения Алтайского края от 26 января 2023 г. N 24 "Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями, поступившими на "горячую линию" Министерства здравоохранения Алтайского края"

В целях оперативной работы с устными обращениями граждан, поступившими на "горячую линию" Министерства здравоохранения Алтайского края по единому номеру "122", приказываю:

1. Утвердить методические рекомендации по работе с обращениями, поступившими на "горячую линию" Министерства здравоохранения Алтайского края (приложение).

2. Главным врачам краевых медицинских организаций и АКГУП "Аптеки Алтая" организовать работу в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными настоящим приказом.

3. Директору КГБУЗ "Алтайский краевой медицинский информационно-аналитический центр" Азанову В.Г. осуществлять сопровождение программного обеспечения "горячей линии" по единому номеру "122".

4. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан и контролю качества Батрак Т.А. осуществлять анализ работы "горячей линии" с доведением результатов до краевых медицинских организаций Алтайского края и АКГУП "Аптеки Алтая".

5. Признать утратившими силу:

приказ Министерства здравоохранения Алтайского края от 06.10.2022 N 523 "Об утверждении методических рекомендаций для краевых медицинских организаций, работающих по обращениям, поступившим на "горячую линию" Министерства здравоохранения Алтайского края"; распоряжение Министерства здравоохранения Алтайского края от 12.12.2022 N 1605.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Алтайского края Воронкина С.В.

Министр

Д.В. Попов

Приложение

**УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Министерства здравоохранения
Алтайского края
от 26.01.2023 N 24**

**Методические рекомендации
по работе с обращениями, поступившими на "горячую линию" Министерства
здравоохранения Алтайского края**

1. Настоящие методические рекомендации регламентируют работу с обращениями граждан, поступившими в Единую региональную информационно-справочную службу "122" (далее - "Служба "122").

2. Работа Службы "122" с обращениями граждан осуществляется с использованием регионального WEB-портала МИС-22 по двум линиям:

1 линия - прием обращений операторами КГБУЗ "Консультативно-диагностический центр Алтайского края" и передача их в краевые медицинские организации (ежедневно с 8-00 до 20-00 по единому номеру "122");

2 линия - обработка обращений краевыми медицинскими организациями, в зоне компетенции которой находится обращение.

3. Все обращения, поступающие в Службу "122", оператор 1 линии фиксирует в региональной информационной системе МИС-22 (дата и время обращения формируются автоматически) с указанием в карте пациента следующих сведений:

ФИО, дата рождения, контактный телефон, адрес фактического места жительства;

ФИО звонящего, телефон для связи;

тип обращения - "по телефону";

категория пациента - "взрослый", "ребенок", "все";

место оказания медицинской помощи - "круглосуточный стационар", "дневной стационар", "амбулаторно", "вне медицинской организации";

"ответственного" исполнителя;

"участников" процесса.

Прикрепление пациента к краевой медицинской организации происходит в автоматическом режиме. Для исключения ошибки оператор сравнивает прикрепление с данными, предоставленными пациентом.

4. Обращения в соответствии с поводом сортируются оператором по следующим разделам, в соответствии с имеющимся в программе справочником:

благодарность;

качество оказания медицинской помощи;

доступность медицинской помощи;

этика и деонтология;

лекарственное обеспечение;

скорая медицинская помощь;

лечебная сеть, кадры, руководство, главный врач;

медико-социальная экспертиза;

противоэпидемические мероприятия;

вопросы обязательного медицинского страхования;

прочее.

Каждый раздел имеет подсправочники, которые подлежат заполнению.

5. При наличии оснований выбираются дополнительные критерии: "COVID-19", "летальный исход", "повторное обращение", "экстренно".

Экстренное обращение имеет фон, окрашенный в розовый цвет, и рядом со статусом знак "!". Решение о выборе данного критерия оператор 1 линии принимает по согласованию с непосредственным руководителем Службы "122" (кроме повода "лекарственное обеспечение").

Для обращений по поводу лекарственного обеспечения критерий "экстренное" выбирается по умолчанию.

Обращения с критерием "экстренное" остаются первым в общем списке до завершения работы оператором 2 линии.

6. Вопросы справочно-информационного характера, поступающие на 1 линию, разъясняются оператором самостоятельно с использованием справочника часто задаваемых вопросов, который формируется и дополняется специалистом Службы "122", ответственным за взаимодействие с краевыми медицинскими организациями, совместно со специалистами отдела по работе с обращениями граждан и контролю качества Министерства здравоохранения Алтайского края.

7. Вопросы, касающиеся деятельности краевых медицинских организаций, оказания медицинской помощи, передаются в краевую медицинскую организацию, в зоне компетенции которой находится обращение, для рассмотрения и размещения комментария об исполнении.

Данная краевая медицинская организация выступает в качестве ответственного исполнителя.

8. Вопросы лекарственного обеспечения делятся на категории:

вопрос необеспеченных аптекой рецептов;

наличие дефектуры препарата;

отсутствие возможности получения рецепта.

Каждая категория вопросов обрабатывается по определенной схеме.

9. По вопросам лекарственного обеспечения, в части необеспеченных аптекой рецептов, наличия дефектуры препарата, исполнителями являются АКГУП "Аптеки Алтай". Краевая медицинская организация прикрепления пациента выступает в качестве участника процесса.

При решении вопроса ответственным исполнителем АКГУП "Аптеки Алтай" результаты рассмотрения отображаются в разделе "комментарий", осуществляется связь с пациентом с целью информирования.

По вопросам необеспеченных аптекой рецептов специалист АКГУП "Аптеки Алтай" рассматривает возможность перераспределения лекарственного препарата для обеспечения заявителя, информирует заявителя в течении суток после получения обращения о возможной дате получения лекарственного препарата после отгрузки.

Срок перераспределения лекарственного препарата не должен превышать 7 дней. При решении вопроса о перераспределении лекарственного препарата АКГУП "Аптеки Алтай" незамедлительно приглашают пациента по телефону в аптеку.

10. В случае дефектуры лекарственного препарата КГБУЗ "Аптеки Алтай" информирует медицинскую организацию по прикреплению пациента.

Краевая медицинская организация проводит аналоговую замену в срок, не превышающий 3-х рабочих дней со дня настоящего обращения.

В случае нахождения ходатайства на лекарственный препарат на рассмотрении в Министерстве здравоохранения Алтайского края АКГУП "Аптеки Алтай" как ответственный исполнитель дает свой комментарий по рассмотрению обращения и указывает это в комментарии, связывается с заявителем.

В случае если ходатайство не размещено в программе "ГБ-Льгота - Облачный сервер", краевая медицинская организация размещает в программе ходатайство в срок не более 3-х рабочих дней (с учётом проведения врачебной комиссии) и информирует заявителя.

11. Вопросы, касающиеся лекарственного обеспечения в части отсутствия возможности получения рецепта в электронном виде, передаются в краевую медицинскую организацию, в зоне компетенции которой находится обращение, для рассмотрения и размещения комментария об исполнении.

Данная краевая медицинская организация выступает в качестве ответственного исполнителя.

12. В случае отсутствия возможности получения рецепта в краевой медицинской организации на льготный лекарственный препарат, краевая медицинская организация связывается с обратившимся в течении 3-х рабочих часов с момента поступления обращения для решения вопроса.

13. В краевой медицинской организации и АКГУП "Аптеки Алтай" назначается лицо, ответственное за мониторинг обращений, передаваемых на 2 линию Службы "122". Ответственное лицо обеспечивает ежедневную работу (в рабочие дни) с порталом МИС-22 по отслеживанию вновь поступивших обращений и комментариев по ним, меняет статус, заполняет комментарий.

14. При регистрации, оператором 1 линии обращению автоматически присваивается статус "новое", высвечивается срок принятия обращения в работу (1 сутки), для обращений экстренного характера - 3 часа. Срок рассмотрения вопроса и размещения комментариев о проделанной работе в МИС-22 - в течении 3-х рабочих дней по поводу доступности медицинской помощи и в течение 5-ти рабочих дней по остальным поводам; по обращениям, носящим экстренный характер, - 1 сутки.

15. После получения обращения краевой медицинской организацией или АКГУП "Аптеки Алтай" (2 линия Службы "122") статус сообщения меняется на статус "в работе" в течении 3-х часов для повода "лекарственное обеспечение", в течении 1 суток для остальных.

16. После размещения информации в разделе "комментарий", статус обращения меняется лицом, ответственным за мониторинг обращений краевой медицинской организации, на "обосновано", "не обосновано", "частично обосновано".

17. При повторном обращении оператор имеет право озвучить текст комментария краевой медицинской организации или АКГУП "Аптеки Алтай" заявителю.

18. Обращения из раздела "благодарность" не требуют обратной связи.

19. Обращения, направленные для рассмотрения в краевые медицинские организации и АКГУП "Аптеки Алтая" не по компетенции (не соответствует прикреплению, ошибочно), возвращаются в Службу "122" со статусом "возврат", после чего повторно рассматриваются оператором и специалистом Службы "122" и направляются в краевую медицинскую организацию или АКГУП "Аптеки Алтая", к компетенции которой относится обращение.

20. Все обращения в автоматическом режиме дублируются в Министерство здравоохранения Алтайского края, обращения из раздела лекарственного обеспечения дополнительно дублируются в отдел лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения Алтайского края.

21. Оператор 2 линии Службы "122", приняв обращение, связывается с заявителем по телефону для решения вопроса либо направляет в его адрес мотивированный ответ в срок, установленный для рассмотрения обращений данными методическими рекомендациями (3-5 дней).

22. Краевая медицинская организация и АКГУП "Аптеки Алтая" проводят еженедельный анализ обращений, поступивших на горячую линию, по соблюдению сроков отработки и по содержанию вопросов с принятием управленческих решений по устранению причин, способствовавших росту обращений граждан.

23. Для решения возникающих вопросов по работе Службы "122" лицо, ответственное за работу операторов 1 линии, и операторы 2 линии могут использовать специальный чат для обращений в мессенджере Telegram (по ссылке: https://t.me/+_xSE5hXqGJE2ZTE6).