

ГБУЗ СО "МИАЦ"	
Вх №	216-26-60
от	332
	14.03.2012



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В.Б. Бончук
14.03.2012

ПРИКАЗ

12.03.2012

№ 210-17/92

г. Екатеринбург

Об организации работы по улучшению качества и доступности медицинской помощи населению в Свердловской области

В соответствии со статьей 10 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Свердловской области от 30.01.2008 г. № 54-ПП «Об организации осуществления на территории Свердловской области полномочий Российской Федерации в области охраны здоровья граждан, переданных в соответствии со статьей 6 Федерального закона от 29 декабря 2006 года № 258-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий» органам государственной власти субъектов Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», совместным приказом Министерства здравоохранения Свердловской области и ТФОМС Свердловской области от 12.01.2012 г. № 08-п/3 «О проекте создания межведомственного call - центра «Здоровье жителей Среднего Урала» и решением Межведомственной комиссии, а также с целью повышения ответственности медицинских организаций и страховых медицинских организаций за качество и доступность медицинской помощи в Свердловской области

ПРИКАЗЫВАЕМ:

1. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Свердловской области:

1.1. в срок до 1 апреля 2012г.:

1) организовать работу по выделению отдельного телефонного номера, ответственного лица для работы с телефонными обращениями граждан в режиме «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи и разработать шаблоны («сценарии») ответов на типичные и часто встречающиеся обращения граждан по телефону «горячей линии»;

2) информацию о номерах телефонов межведомственного call- центра «Здоровье жителей Среднего Урала» (городской 385-06-00, бесплатный федеральный 8 800 1000 153), номере телефона «горячей линии» медицинской организации и ответственных лицах по работе с телефонными обращениями граждан в медицинской организации разместить в доступном для пациентов месте и местных средствах массовой информации (далее - СМИ);

3) обратить особое внимание на работу с обращениями граждан, в том числе телефонными: обеспечить учет обращений и результатов их рассмотрения;

1.2. в срок до 01 декабря 2012г.:

1) разработать и внедрить кодекс корпоративной этики сотрудников медицинской организации на основе методических рекомендаций Министерства здравоохранения Свердловской области и провести в медицинских организациях комплекс мероприятий по снижению числа обоснованных жалоб, связанных с нарушением правил этики и деонтологии.

2. Рекомендовать начальнику Управления здравоохранения Администрации города Екатеринбурга Дорibuшу А.А., организовать в учреждениях здравоохранения муниципального образования «город Екатеринбург»:

2.1. в срок до 1 апреля 2012 г.:

1) работу по выделению отдельного телефонного номера, ответственного лица для работы с телефонными обращениями граждан в режиме «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи и разработать шаблоны («сценарии») ответов на типичные и часто встречающиеся обращения граждан по телефону «горячей линии»;

2) информацию о номерах телефонов межведомственного call- центра «Здоровье жителей Среднего Урала» (городской 385-06-00, бесплатный федеральный 8 800 1000 153), номере телефона «горячей линии» медицинской организации и ответственных лицах по работе с телефонными обращениями граждан в медицинской организации разместить в доступном для пациентов месте и городских СМИ;

3) обратить особое внимание на работу с обращениями граждан, в том числе телефонными: обеспечить учет обращений и результатов их рассмотрения;

2.2. в срок до 01 декабря 2012г.:

1) разработать и внедрить кодекс корпоративной этики сотрудников медицинской организации на основе методических рекомендаций Министерства здравоохранения Свердловской области и провести в медицинских организациях комплекс мероприятий по снижению числа обоснованных жалоб, связанных с нарушением правил этики и деонтологии.

3. Рекомендовать руководителям страховых медицинских организаций, работающих в системе ОМС на территории Свердловской области:

1) обеспечить техническую возможность подключения SIP-телефона ёмкостью не менее одного канала в рамках единой инфраструктуры телефонной связи call- центра «Здоровье жителей Среднего Урала» на базе ГБУЗ СО МИАЦ, назначить ответственное лицо по работе с телефонными обращениями граждан Свердловской области в режиме «горячей линии» и разработать шаблоны («сценарии») ответов на типичные и часто встречающиеся обращения граждан по телефону «горячей линии»;

2) во всех пунктах выдачи полисов ОМС разместить информацию о номерах телефонов межведомственного call - центра «Здоровье жителей Среднего Урала» (городской 385-06-00, бесплатный федеральный 8 800 1000 153), номере телефона «горячей линии» СМО и ответственных лицах по работе с телефонными обращениями граждан.

4. Директору ГБУЗ СО МИАЦ Фёдорову С.А. в срок до 10 апреля подготовить проект технического задания на доработку существующего ПО call – центра и приобретение нового ПО Help Desk для обработки заявок.

5. Кураторам проекта межведомственного call – центра: начальнику отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства

здравоохранения Свердловской области Харламовой Н.А. и заместителю директора ТФОМС Свердловской области Тюленевой Г.Ю. обеспечить координацию работы всех субъектов, участвующих в работе call – центра.

6. Заместителю министра здравоохранения Свердловской области Медведской Д.Р.:

1) подготовить приказ о регламенте работы межведомственного call – центра и ответственных лиц за работу телефонов «горячей линии» медицинской организации;

2) организовать проведение информационного совещания с ответственными лицами по работе с телефонными обращениями граждан в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области, Управлении здравоохранения Администрации города Екатеринбурга, учреждениях здравоохранения муниципального образования город Екатеринбург по вопросам организации работы в срок до 1 апреля 2012 года;

3) организовать разработку методических рекомендаций по формированию и внедрению кодекса корпоративной этики сотрудников

7. Начальнику отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности Министерства здравоохранения Свердловской области Харламовой Н.А.:

1) обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в свободном доступе;

2) при осуществлении контрольно-надзорных мероприятий сотрудниками отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности обращать особое внимание на исполнение данного приказа.

8. Контроль за исполнением приказа оставляем за собой.

Министр здравоохранения
Свердловской области

Директор
ТФОМС Свердловской области

А.Р. Белявский

В.А. Шелякин