

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«ГРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №2»

г. Волжский

ПРИКАЗ

01.12. 2022 г

№ 496/2-17

Об утверждении Положения о колл-центре ГБУЗ «Городская больница №2»

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2021 № 2505 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов», приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» », Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить Положение о колл-центре ГБУЗ «Городская больница №2» (Приложение).
2. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе С.Н.Рябову.

Главный врач



О.Н. Грошечая

## **Положение О порядке работы колл-центра ГБУЗ «Городская больница №2»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке работе колл-центра ГБУЗ «Городская больница №2» разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.10.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы с обращениями, заявлениями и жалобами, поступающими на телефоны колл-центра от заявителей, последовательность действий операторов и должностных лиц, ответственных за прием и обработку сообщений.

1.2. Информация о номерах телефонов колл-центра и графике работы колл-центра размещается на официальном сайте ГБУЗ «Городская больница №2» и информационных стендах медицинской организации.

1.3. Колл-центр создан в целях соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья, оперативного решения вопросов, касающихся организации и получения качественной медицинской помощи, лекарственного обеспечения граждан, предоставления необходимой справочной информации о работе подразделений медицинской организации, об оказываемых медицинских услугах.

1.4. По вопросам организации и получения качественной медицинской помощи, лекарственного обеспечения граждан, предоставления необходимой справочной информации о работе подразделений медицинской организации, об оказываемых медицинских услугах используется многоканальный единый телефонный номер::

В рабочие дни, с 08:00 до 20:00 – 8-8443-29-24-42,

В субботу и воскресенье, с 08:00 до 14:00 – 8-8443-29-24-42.

### 2. Цель деятельности колл-центра

2.1. Целью создания колл-центра является снижение временных затрат граждан на получение медицинской помощи, оперативного решения вопросов, касающихся получения качественной медицинской помощи за счет повышения доступности информации о порядке оказания медицинских услуг посредством телефонного обслуживания и интернет технологий, для повышения удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых прикрепленному населению в сфере здравоохранения, обеспечения удобства при обращениях граждан в ГБУЗ «Городская больница №2», предоставления необходимой справочной информации об оказываемых медицинских услугах и работе организации.

### 3. Задачи и функции колл-центра

#### 3.1. Основными задачами колл-центра являются:

3.1.1. Информирование заявителей об их правах и возможностях на получение качественной медицинской помощи, в том числе в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи в Волгоградской области.

3.1.2. Организация защиты прав и интересов заявителей на получение бесплатной медицинской помощи по Территориальной программе государственных гарантий оказания медицинской помощи.

3.1.3. Своевременное предупреждение, выявление и (или) устранение нарушений законодательства в сфере охраны здоровья граждан, обязательного медицинского страхования.

3.1.4. Выявление и анализ системных проблем в сфере здравоохранения в ГБУЗ «Городская больница №2».

3.1.5. Организация системы эффективного реагирования на обращения заявителей.

3.1.6. Организация «обратной связи» с прикрепленным населением для получения информации по проблемным вопросам в работе ГБУЗ «Городская больница №2».

#### 3.2. Основными функциями колл-центра являются:

3.2.1. Обработка запросов, полученных от граждан по телефону о порядке оказания медицинских услуг в ГБУЗ «Городская больница №2».

3.2.2. Предоставление населению консультативно-справочной информации по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ «Городская больница №2», в том числе об адресах, телефонах, графиках работы руководителей структурных подразделений, заведующих отделениями.

3.2.3. Обработка вызовов по вопросам предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения.

3.2.4. Обработка вызовов по вопросам льготного лекарственного обеспечения.

3.2.6. Обработка вызовов для оперативного решения вопросов оказания скорой медицинской помощи, при острых и неотложных состояниях.

3.2.7. оперативное решение вопросов, касающихся организации и получения качественной медицинской помощи и лекарственного обеспечения граждан в условиях распространения новой коронавирусной инфекции.

3.2.8. регистрация обращений, жалоб и заявлений от граждан в информационной системе.

### 4. Порядок работы колл-центра

4.1. Колл-центр функционирует с использованием многоканального единого телефонного номера.

4.2. При обращении с обратившимся лицом тон речи оператора должен быть вежливым, уверенным и спокойным.

4.3. Оператор колл-центра обеспечивается организационными условиями, техническим оборудованием для осуществления приема и передачи по сетям связи, доступ к информационным системам, необходимым для выполнения следующих функций колл-центра:

- обработка вызовов, учет и хранение информации о поступающих вызовах.

- взаимодействие с системой портала государственных услуг.

- мониторинг и контроль обработки информации и качества предоставления услуг колл-центра.

- обеспечение информационной безопасности, защиты информации и средств ее получения, обработки и распространения.

4.4. Использование информационно-коммуникативных технологий в колл-центре обеспечивает защиту информации посредством принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на:

- обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также иных неправомерных действий в отношении такой информации.

- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа.

- реализация права на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Нежелание заявителя предоставить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его обращения. Оператор колл-центра обязан разъяснить заявителю информацию о том, что такое обращение не будет рассмотрено, а информация, указанная в нем, принимается к сведению.

## 5, Порядок обработки входящих звонков

5.1. Оператор колл-центра принимает входящий звонок, фиксирует данные звонящего и вопрос, являющийся предметом звонка.

5.2. Оператор колл-центра дает ответ на поставленный вопрос, пользуясь набором имеющихся в его распоряжении инструментов.

5.3. Оператор колл-центра осуществляет взаимодействие с ответственным должностным лицом ГБУЗ «Городская больница №2», если решение вопроса находится исключительно в его компетенции.

## 6. Заключительные положения.

6.1. Обработка информации проводится с соблюдением требований действующего законодательства в области персональных данных.

6.2. Сотрудники колл-центра несут персональную ответственность за сохранность информации и ее оперативное предоставление кругу лиц, имеющих право на ее получение.