



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

«11» 04. 2019

П Р И К А З

№ 342

Об утверждении регламента деятельности Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя.

С целью повышения эффективности деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Севастополя, повышения уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи, соблюдения требований законодательства о доступности и качестве медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент деятельности Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя согласно Приложению.
2. Руководителям медицинских организаций, подведомственных Департаменту здравоохранения города Севастополя:
 - 2.1. Назначить ответственное лицо по предоставлению информации о деятельности медицинской организации в Единый контакт-центр города Севастополя, копию приказа о назначении ответственного лица направить в ГБУЗС «Медицинский информационный аналитический центр» в срок до 15.04.2019.
 - 2.2. Обеспечить постоянное взаимодействие со специалистами Единого контакт-центра в соответствии с Регламентом деятельности Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя.
3. Директору ГБУЗС «МИАЦ» Сидоренко А.Н.:
 - 3.1. В целях реализации данного приказа, в срок до 01.07.2019 организовать техническое взаимодействие между Единым контакт-центром и организациями и учреждениями, обозначенными в данном Регламенте.
 - 3.2. Разработать и согласовать регламент взаимодействия Единого контакт-центра и Территориального фонда обязательного медицинского страхования, страховыми медицинскими организациями в срок до 01.06.2019.

4. Приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 19.02.2018 №143 «Об утверждении регламента деятельности Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя» считать утратившим силу.

5. Пресс-секретарю опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Департамента здравоохранения города Севастополя.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Департамента Нусинова В. М.

Директор Департамента—
член Правительства Севастополя



С. Ю. Шеховцов

РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЕДИНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

1. Общие положения

1.1. Регламент деятельности Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя (далее-Регламент) устанавливает порядок работы, а также порядок информационного взаимодействия Единого контакт-центра здравоохранения города Севастополя (далее-Контакт-центр) с медицинскими организациями подведомственными Департаменту здравоохранения города Севастополя и Департаментом здравоохранения города Севастополя (далее-Департамент), Территориальным фондом обязательного медицинского страхования (далее – ТФОМС), а так же со страховыми медицинскими организациями (далее – СМО), в целях совершенствования системы взаимодействия граждан с медицинскими организациями, повышения доступности, качества, эффективности и адресности предоставляемых услуг в сфере здравоохранения, обеспечения информационной открытости и прозрачности деятельности здравоохранения города Севастополя.

1.2. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 2.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О защите персональных данных».

2. Порядок работы Контакт-центра

Контакт-центр обрабатывает обращения, поступающие в телефонном режиме, в режиме интернет-чата, а также поступающие на портал Доктор 92, Viber и WhatsApp.

2.1. Основными целями деятельности Контакт-центра являются:

- повышение уровня информационной осведомленности населения города Севастополя по вопросам оказания медицинской помощи;
- повышение уровня доступности и качества медицинской помощи;
- снижение количества обоснованных жалоб, поступающих в Департамент;
- предоставление гражданам информационно-справочной информации в рамках компетенции Контакт-центра;
- техническое сопровождение сотрудников медицинских организаций в рамках компетенции ГБУЗС «МИАЦ»;
- консультирование населения по техническим вопросам в рамках компетенции Контакт-центра.

2.2. Основными задачами Контакт-центра являются:

- информирование населения о спектре доступных медицинских услуг и месте их предоставления;

- разъяснение в части прав и обязанностей заявителей при оказании им медицинской помощи;

- телефонное информирование заявителей о деятельности медицинских организаций, подведомственных Департаменту, о порядке получения медицинских услуг на базе сведений, содержащихся в специализированной информационно-справочной базе знаний Контакт-центра (далее – База знаний), а также в доступных для использования информационных системах общего пользования в сфере здравоохранения города Севастополя;

- развитие системы адресного взаимодействия на основе специализированного оборудования и программного обеспечения, позволяющего отслеживать историю взаимодействия с абонентом с помощью автоматического определения номера;

- формирование и актуализация базы знаний.

2.3. Функции Контакт-центра:

2.3.1. Предоставление гражданам информационно-справочной информации о деятельности медицинских организаций, подведомственных Департаменту, о порядке и условиях предоставления медицинских услуг, по вопросам лекарственного обеспечения, иммунизации, высокотехнологичной медицинской помощи, в пределах компетенции Контакт-центра;

2.3.2. Прием и первичная обработка телефонных обращений заявителей;

2.3.3. Информационное взаимодействие с медицинскими организациями, подведомственными Департаменту, в порядке, установленном Регламентом;

2.3.4. Обеспечение наполнения и актуализации Базы знаний;

2.3.5. Анализ и обобщение обращений заявителей в контакт-центр;

2.3.6. Информирование по вопросам:

- доступности медицинских услуг в медицинских организациях города Севастополя подведомственных Департаменту;

- режима работы, адресах, контактных телефонах медицинских организаций;

- порядка действий при нарушении прав граждан в медицинских организациях подведомственных Департаменту;

- льготного лекарственного обеспечения;

- оказания медицинской помощи в рамках ОМС, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи, а так же территориальной программы государственных гарантий;

- санаторно-курортного лечения;

- оформления пакета медицинских документов для присвоения группы инвалидности;

- в случае возникновения технических проблем, при записи на прием к врачу через портал Доктор 92.

2.3.7. Контакт-центр оказывает техническое сопровождение в части регистрации заявок по вопросам, находящимся за пределами компетенции

Контакт-центра, в соответствующих разделах системы учета заявок ГБУЗС «МИАЦ» с передачей для исполнения ответственным сотрудникам ГБУЗС «МИАЦ». В системе учета заявок регистрация производится по следующим вопросам:

- запись на прием к врачу населения города Севастополя;
- самозапись населения города Севастополя через портал «Доктор 92»;
- перемещение персональных данных с портала Госуслуги, а также оказание помощи гражданам в случае отсутствия прикрепления к медицинской организации;
- функционирование сайтов медицинских организаций для предоставления информации заявителям;
- работа сотрудников медицинских организаций в системе электронного документооборота (СЭД);
- работа сотрудников медицинских организаций в информационных системах;
- работа сотрудников медицинских организаций в материально-технической базе здравоохранения города Севастополя;
- работа сотрудников медицинских организаций в информационной системе мониторинга лекарственных препаратов;
- мониторинг системы «Медведь» и других информационных систем.

3. Прием обращений граждан

3.1. Оператор фиксирует в электронном журнале устные обращения, поступившие на многоканальную линию связи следующего порядка: жалобы, вопросы по организации высокотехнологичной медицинской помощи, вопросы по льготному лекарственному обеспечению, вопросы, касающиеся этики и деонтологии, информирование по техническому сопровождению граждан и сотрудников медицинских организаций.

В электронный журнал вносится следующая информация:

- линия оператора;
- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- адрес проживания/регистрации или контактный номер телефона;
- содержание вопроса (обращения);
- краткая характеристика мероприятий, проведенных сотрудником Контакт-центра, отметка о завершении работы с устным телефонным обращением.

Электронный журнал передается лицу, назначенному Департаментом ответственным за взаимодействие с Контакт-центром, ежеквартально, до 5-го числа месяца следующего за отчетным периодом на защищенном электронном носителе.

3.2. Оператор Контакт-центра предоставляет ответ на устное обращение заявителя по существу заданного вопроса в рамках своей компетенции в устной форме не позднее 5-ти рабочих дней. Алгоритм действий сотрудника

Контакт-центра прилагается (Приложение).

3.3. В случае поступления обращения, требующего дополнительной проверки изложенных фактов, работник Контакт-центра информирует заявителя о том, что его обращение принято и будет направлено лицу, ответственному за его рассмотрение в течение 5-ти рабочих дней, после чего информация направляется в медицинскую организацию, лицу ответственному по взаимодействию с Контакт-центром. Сотрудник Контакт-центра до передачи устного обращения по компетенции, принимает все возможные меры к самостоятельному разъяснению заданных вопросов и разрешению поступившего обращения в устной форме.

3.4. Обращение, поступившее в Контакт-центр посредством Интернет-ресурсов: интернет-чат, портал Доктор 92, через канал Viber и WhatsApp, сотрудник Контакт-центра обрабатывает в соответствии с настоящим регламентом, и предоставляет ответ в телефонном режиме или письменно, на электронный адрес заявителя.

3.5. Результаты рассмотренных по существу устных обращений граждан доводятся до сведения заявителей в устной форме.

3.6. В своей работе сотрудник Контакт-центра руководствуется Регламентом и должностной инструкцией.

3.7. Сотрудник Контакт-центра в праве не рассматривать обращение, в случае если оно:

- некорректное по содержанию – обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Контакт-центра, а так же членов его семьи;

- в случае если форма устного обращения не позволяет определить суть обращения или жалобы.

3.8. Контакт-центр в лице директора ГБУЗС «МИАЦ», начальника отдела «Единый контакт-центр здравоохранения города Севастополя», а так же оператор Контакт-центра несут ответственность в соответствии с действующим законодательством в случае:

- отсутствия ответа на телефонный звонок, поступившего в Контакт-центр;

- если предоставление «ответа» заявителю на обращение, поступившее на линию связи, присвоенную оператору, превышает 15 рабочих дней или заявителю представлена неактуальная или недостоверная информация;

- нарушения норм этики и служебного поведения при общении с заявителем;

- разглашения сведений, составляющих врачебную тайну;

- нарушения требования закона о персональных данных;

В Контакт-центре ведется аудиозапись всех входящих телефонных звонков. Жалобы, поступающие в Контакт-центр на действия оператора, фиксируются в электронном журнале, после чего передаются непосредственному руководителю для рассмотрения и принятия мер.

3.9. Обращения граждан поступают на федеральный номер – 8-800-5-800-800, с обязательной аудиозаписью входящих звонков, в режиме работы оператора с 08.00 до 17.00 по рабочим и выходным дням. В нерабочее время с 17.00 до 8.00 звонки принимает электронный секретарь.

В случае смены федерального номера, Контакт-центр информирует медицинские организации, Департамент, а так же размещает информацию на сайте Доктор 92. В течение месяца при обращении граждан на предыдущий номер, озвучивается информация о смене номера, с указанием нового.

Сроки предоставления ответа на телефонное обращение, поступившее в Контакт-центр и обращение, поступившее посредством интернет-чата, на портал Доктор 92, Viber и WhatsApp не должны превышать 5 рабочих дней.

3.10. Использование информационно-коммуникационных технологий в Контакт-центре должно обеспечивать защиту информации путём принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на:

- обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;
- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;
- реализацию прав на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством города Севастополя.

3.11. Вопрос заявителя, переданный в медицинскую организацию для решения, находится на контроле у оператора, принявшего его в работу. Информация об исполнении от медицинской организации должна поступить не позднее 2 рабочих дней. При необходимости, по согласованию с руководителем, оператор самостоятельно перезванивает заявителю.

4. Порядок информационного взаимодействия Контакт-центра с медицинскими организациями

4.1. Предмет информационного взаимодействия включает в себя:

- информацию справочного характера о медицинских организациях, подведомственных Департаменту (почтовый адрес, номера телефонов для справок, фамилии, имена и отчества руководителей, заместителей руководителя, руководителей структурных подразделений по основным направлениям деятельности);

- часы, место и график приема граждан руководящими должностными лицами медицинских организаций и Департамента здравоохранения города Севастополя, сведения о проезде к месту приема и порядке записи на прием;

- нормативные правовые акты, которыми регулируется деятельность медицинских организаций;

- перечни предоставляемых медицинских услуг, условия и порядок их оказания.

4.2 С целью обеспечения информационного взаимодействия с Контакт-центром в медицинских организациях, подведомственных Департаменту, приказом назначается ответственное лицо, на которое возлагаются обязанности по предоставлению информации о деятельности медицинской организации в Контакт-центр. Также оператор Контакт-центра может взаимодействовать в медицинской организации с лицом, в полномочия которого входит рассмотрение поступивших жалоб и претензий.

4.3 Ответственное лицо в медицинской организации, подведомственной Департаменту, выполняет следующие основные функции:

- предоставление консультационной информации, связанной с деятельностью медицинской организации, по телефонному запросу из Контакт-центра в течение одного рабочего дня с момента поступления запроса;

- оперативное предоставление информации о результатах рассмотрения обращения заявителя, поступившего в Контакт-центр, сотруднику Контакт-центра или заявителю в течение одного рабочего дня с момента поступления запроса, на усмотрение ответственного лица по взаимодействию с Контакт-центром.

4.4 Справочная информация предоставляется в Контакт-центр в бумажном виде за подписью непосредственного руководителя и в электронном виде по электронной почте ekc@sevmialc.ru.

4.5 Руководитель медицинской организации несет ответственность в соответствии с действующим законодательством в случае:

- игнорирования ответственным сотрудником медицинской организации телефонных запросов от специалистов Контакт-центра;

- непредоставления ответа ответственным сотрудником медицинской организации в Контакт-центр или заявителю;

- предоставления ответственным сотрудником неактуальной или недостоверной информации в Контакт-центр или заявителю;

- превышения сроков предоставления информации, установленной регламентом.

5. Порядок взаимодействия Контакт-центра с Департаментом

5.1. В случае поступления вопроса, превышающего компетенцию сотрудника Контакт-центра:

- этика и деонтология;

- льготное лекарственное обеспечение;

- доступность медицинских услуг;
- качество оказания медицинских услуг

сотрудник контакт-центра переадресовывает данное обращение ответственному сотруднику Департамента в соответствующий отдел, назначенному приказом и осуществляющему консультирование и принятие мер по поступившему обращению, с дальнейшим информирование сотрудника Контакт-центра.

5.2. Контакт-центр направляет электронный журнал, на защищённом электронном носителе, ответственному лицу, назначенному Департаментом, ежеквартально, до 5-го числа месяца следующего за отчетным периодом.

5.3. Сотрудник Контакт-центра ежемесячно осуществляет обработку, анализ и систематизацию поступивших обращений, формирует отчет о работе Контакт-центра и передает его в Департамент не позднее 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

6. Порядок взаимодействия с ГБУЗС «Центр экстренной медицинской помощи и медицины катастроф»

Сотрудники контакт-центра взаимодействуют с оперативным отделом ГБУЗС «Центр экстренной медицинской помощи и медицины катастроф» в части оперативного и качественного оказания экстренной и неотложной медицинской помощи населению, с дальнейшим информирование сотрудника Контакт-центра.

7. Порядок информационного взаимодействия Контакт-центра с ТФОМС и СМО

7.1. Стороны осуществляют обмен информацией при организации работы с обращениями граждан с соблюдением требования действующего законодательства Российской Федерации, регламентирующего отношения связанные с обработкой персональных данных.

7.2. Обращения содержащие вопросы, находящиеся в компетенции ТФОМС или СМО передаются специалистом Контакт-центра в соответствующую организацию, в устной форме в тот же день.

7.3. Специалист Контакт-центра осуществляет контрольный звонок в установленный работником ТФОМС или СМО день, но не позднее 5-ти рабочих дней с момента передачи вопроса.

7.4. Результаты рассмотренных обращений граждан доводятся до сведения заявителей в устной форме.