

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ
от 20 января 2016 г. N 55-п

**О РАБОТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА МИНИСТЕРСТВА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВОПРОСАМ ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

Во исполнение **Распоряжения** Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 N 1815-р "О государственной программе Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 гг.)", а также в целях оптимизации процесса оказания государственных и муниципальных услуг в сфере здравоохранения, повышения доступности медицинской помощи, оказания государственной услуги "Заявка (запись) на прием к врачу" приказываю:

1. Возложить функции Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг в сфере здравоохранения (далее - Контакт-центр Министерства здравоохранения Свердловской области) на государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области "Медицинский информационно-аналитический центр".

2. Утвердить **Положение** о работе Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области по вопросам консультирования граждан в сфере здравоохранения (Приложение).

3. Утвердить Единый телефонный номер Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области: 8-800-1000-153.

4. Исполняющему обязанности начальника государственного бюджетного учреждения здравоохранения Свердловской области "Медицинский информационно-аналитический центр" А.А. Григоряну:

1) организовать работу Центра телефонного обслуживания граждан государственного бюджетного учреждения здравоохранения Свердловской области "Медицинский информационно-аналитический центр" как Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области;

2) еженедельно проводить анализ обращений, поступивших в Контакт-центр Министерства здравоохранения Свердловской области, для своевременного внесения изменений в его работу.

5. Признать **Приказ** Министерства здравоохранения Свердловской области от 30.06.2011 N 657-п "Об открытии Единого центра

телефонного обслуживания населения в Свердловской области по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг в сфере здравоохранения - Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области".

6. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Свердловской области Е.С. Жолобову.

Министр здравоохранения
Свердловской области
А.Р.БЕЛЯВСКИЙ

Приложение
к Приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 20 января 2016 г. N 55-п

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА МИНИСТЕРСТВА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВОПРОСАМ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН
В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает организационную структуру, функции, права, обязанности Контакт-центра Министерства здравоохранения Свердловской области (далее - Центр).

1.2. Центр создан на базе государственного бюджетного учреждения здравоохранения Свердловской области "Медицинский информационно-аналитический центр" (далее - ГБУЗ СО "МИАЦ") в целях оптимизации и эффективности распространения системы информирования, консультирования потребителей медицинских услуг в Свердловской области.

1.3. Центр относится к региональному уровню системы информирования и консультирования потребителей медицинских услуг в Российской Федерации.

1.4. Центр в своей деятельности руководствуется [Конституцией](#) Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации,

федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными документами Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Российской Федерации, правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, законами Свердловской области, правовыми актами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, правовыми актами Министерства здравоохранения Свердловской области, локальными нормативными актами ГБУЗ СО "МИАЦ", настоящим Положением.

1.5. Центр осуществляет следующие функции:

1.5.1. Предоставление государственной услуги "Прием заявок (запись) на прием к врачу" в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной телефонной системы записи на прием к врачу.

1.5.2. Консультирование жителей Свердловской области по вопросам Межведомственного контактного центра "Здоровье жителей среднего Урала" в сфере обязательного медицинского страхования, информированию лиц, вынужденно покинувших территорию Украины.

1.5.3. Информирование граждан по вопросам Государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области "Областной специализированный центр медико-социальной реабилитации больных наркоманией "Урал без наркотиков" (далее - ГАУЗ СО "ОСЦМСРБН "Урал без наркотиков"):

1) предоставление справочной информации о центре ГАУЗ СО "ОСЦМСРБН "Урал без наркотиков";

2) информирование о возможности записи на прием к психологу/наркологу;

3) получение информации о фактах незаконного приобретения, хранения, переработки, перевозки наркотических средств и психотропных веществ;

4) получение информации о планируемых преступлениях и правонарушениях в сфере незаконного оборота наркотических средств и психотропных веществ, передача этих сведений в правоохранительные органы.

1.5.4. Консультирование граждан по вопросам оказания паллиативной медицинской помощи, в том числе по анальгезии (купированию хронической острой боли), по следующим вопросам:

1) порядок выписки обезболивающих лекарственных препаратов неизлечимо больным гражданам;

2) предоставление информации об организациях, оказывающих медицинскую, психологическую и социальную помощь неизлечимо больным гражданам, а также их родственникам;

3) предоставление справочной информации по работе областного онкологического диспансера, отделения выездной паллиативной медицинской помощи, хосписа.

1.5.5. Взаимодействие с Министерством здравоохранения Свердловской области в части предоставления отчетной информации.

II. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

2.1. Центр функционирует на постоянной основе в ГБУЗ СО "МИАЦ".

2.2. Общее руководство деятельностью Центра осуществляет начальник ГБУЗ СО "МИАЦ".

2.3. Непосредственное руководство деятельностью Центра осуществляет начальник отдела "Центр телефонного обслуживания граждан", назначаемый и освобождаемый от должности приказом начальника ГБУЗ СО "МИАЦ".

2.4. Численность сотрудников Центра и требования к их квалификации определяются в соответствии с целями, задачами и основными направлениями деятельности Центра, предусмотренными настоящим Положением.

2.5. Центр осуществляет свою деятельность во взаимодействии со специалистами других структурных подразделений ГБУЗ СО "МИАЦ".

III. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Основной целью создания Центра является предоставление информационно-справочных услуг населению посредством телефонной связи и интернет-ресурсов.

3.2. Основными задачами деятельности Центра являются информирование и консультирование населения о потребительских правах граждан, а также повышение уровня потребительской и правовой грамотности населения, информационное взаимодействие с медицинскими организациями Свердловской области, информационное обслуживание Министерства здравоохранения Свердловской области по предоставлению отчетности.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЦЕНТРА

4.1. Центр обязан:

4.1.1. Оказывать информационно-консультативную помощь, связанную с медицинским обслуживанием, соблюдением порядка, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

4.1.2. При оказании консультативной помощи руководствоваться разработанной методической поддержкой операторов, перечнем минимального объема консультативных услуг, оказываемых Центром.

4.1.3. Осуществлять консультацию населения по следующим вопросам:

1) предоставление государственной услуги "Прием заявок (запись)

на прием к врачу" в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной телефонной системы записи на прием к врачу;

2) вопросы Межведомственного контактного центра "Здоровье жителей Среднего Урала": обязательное медицинское страхование граждан Российской Федерации, лиц, вынужденно покинувших территорию Украины;

3) предоставление справочной информации о центре ГАУЗ СО "ОСЦМСРБН "Урал без наркотиков": о возможности записи на прием к психологу/наркологу; о фактах незаконного приобретения, хранения, переработки, перевозки наркотических средств и психотропных веществ; о планируемых преступлениях и правонарушениях в сфере незаконного оборота наркотических средств и психотропных веществ, передача этих сведений в правоохранительные органы;

4) оказание паллиативной медицинской помощи, в том числе по анальгезии (купированию хронической острой боли): правила выписки обезболивающих лекарственных препаратов неизлечимо больным гражданам; предоставления информации об организациях, оказывающих медицинскую, психологическую и социальную помощь неизлечимо больным гражданам, их родственникам; предоставление справочной информации по работе областного онкологического диспансера, отделения выездной паллиативной медицинской помощи, хосписа.

4.1.4. Вести учет деятельности, осуществляемой Центром, по информированию и консультированию населения.

4.1.5. Предоставлять сведения об основной деятельности по формам отчетности в установленный срок.

4.1.6. Оказывать методическую и консультативную помощь специалистам медицинских организаций Свердловской области.

4.1.7. Проводить анализ деятельности по информированию и консультированию граждан.

4.1.8. Создавать и организовывать наполнение банка обращений граждан, вести анализ обращений.

4.2. Центр вправе:

4.2.1. Использовать материально-техническую базу ГБУЗ СО "МИАЦ".

4.2.2. Получать от подразделений ГБУЗ СО "МИАЦ", Министерства здравоохранения Свердловской области документы и другие сведения, необходимые для выполнения функций, возложенных на Центр.

4.2.4. Предоставлять разъяснения подразделениям ГБУЗ СО "МИАЦ" и подразделениям Министерства здравоохранения Свердловской области по вопросам, входящим в компетенцию Центра.

4.2.5. Принимать участие в совещаниях по вопросам, входящим в компетенцию Центра, в семинарах, конференциях и тренингах, организуемых другими организациями.

4.2.6. Проводить дополнительное обучение сотрудников.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственность за своевременное и надлежащее выполнение функций Центра возлагается на начальника ГБУЗ СО "МИАЦ" в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Ответственность сотрудников Центра устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Положением, должностными инструкциями.
