



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ПРИКАЗ

09.04.2018

№ 355

Саранск

Об утверждении Алгоритма работы телефона «Горячая линия» для приема обращений пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, по вопросам обезболивания и лекарственного обеспечения в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия

В целях реализации приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 апреля 2015 г. № 187н «Об утверждении Порядка оказания паллиативной медицинской помощи взрослому населению», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 апреля 2015 г. № 193н «Об утверждении Порядка оказания паллиативной медицинской помощи детям» и организации работы телефона «Горячая линия» для приема обращений пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, по вопросам обезболивания и лекарственного обеспечения в медицинских организациях подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия, П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемые:

Алгоритм работы телефона «Горячая линия» для приема обращений пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, по вопросам обезболивания и лекарственного обеспечения в медицинских организациях подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия;

форму журнала регистрации телефонных звонков пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, поступивших на телефон «Горячая линия» по вопросам обезболивания, выписки рецептов и обеспечения лекарственными средствами.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

М.Ю. Морозов

Утвержден  
приказом Министерства здравоохранения  
Республики Мордовия  
от « 09 » 04 2018 г. № 355

### Алгоритм

работы телефона «Горячая линия» для приема обращений пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, по вопросам обезболивания и лекарственного обеспечения в медицинских организациях подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия

1. Настоящий Алгоритм разработан в целях установления порядка работы с обращениями пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, поступающих на телефон «Горячая линия» по вопросам получения обезболивания и лекарственного обеспечения.

2. Работа телефона «Горячая линия» (далее – Горячая линия) осуществляется в целях оперативного обеспечения прав граждан на получение обезболивания и обеспечения их медицинскими препаратами.

3. По Горячей линии проводятся консультации пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, по вопросам получения обезболивания и обеспечения медицинскими препаратами для обезболивания.

4. Основными задачами Горячей линии являются:

обеспечение консультации пациентам, нуждающимся в оказании паллиативной помощи, их родственникам и лицам, осуществляющим уход, вопросам получения качественного обезболивания и обеспечения необходимыми медицинскими препаратами и на дому;

повышение информированности населения о возможности получения обезболивания и обеспечения медицинскими препаратами необходимыми для обезболивания.

5. Требования к сотрудникам Горячей линии и их обязанности:

знание вопросов организации обезболивания, обеспечения необходимыми лекарственными препаратами;

предоставление полной и исчерпывающей информации по интересующим их вопросам обезболивания, выписки рецептов, обеспечения необходимыми лекарственными препаратами;

6. Руководитель медицинской организации, подведомственной Министерству здравоохранения Республики Мордовия (далее – медицинской организации), приказом назначает ответственных лиц из числа подготовленных медицинских работников для работы на Горячей линии, которые:

1) принимают телефонные звонки, поступившие на Горячую линию, ежедневно с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00.

2) при ответе на телефонные звонки на Горячую линию обязаны:

назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность;

предложить пациенту, нуждающемуся в оказании паллиативной помощи, его родственникам и лицам, осуществляющим уход, назвать свои фамилию, имя,

отчество, почтовый адрес, телефон для связи, участок обслуживания медицинской организации;

предложить пациенту, нуждающемуся в оказании паллиативной помощи, его родственникам и лицам, осуществляющим уход, изложить суть вопроса;

7. Информация о возможностях обезболивания в медицинской организации и на дому, выписки рецепта, обеспечения лекарственными препаратами, должна излагаться четко, в доброжелательном, вежливом тоне, во время беседы необходимо:

определить срочность оказания обезболивания;

оценить сложность ситуации, и предложить пути ее решения;

предоставить пациенту, нуждающемуся в оказании паллиативной помощи, его родственникам и лицам, осуществляющим уход, телефоны аптек и медицинских организаций, а также адрес сайта медицинской организации, где пациент смог бы найти более подробную информацию;

уточнить решение;

сообщить в медицинскую организацию, к которой пациент, нуждающийся в оказании паллиативной помощи, прикреплен для медицинского обслуживания, назвав свою фамилию, имя, отчество, телефон, должность.

В случае, если во время телефонного разговора от пациента, нуждающегося в оказании паллиативной помощи, его родственников и лиц, осуществляющим уход, поступают угрозы и оскорбления в адрес сотрудника, сотрудник обязан в вежливом тоне предупредить об ответственности за противоправные действия.

В случае невозможности незамедлительного предоставления запрашиваемой информации пациенту или его родственникам, сотрудник Горячей линии обязан предложить пациенту сообщить контактный телефон для получения ответа на поставленные вопросы, а также сообщить время ответа.

8. Сотрудник Горячей линии должен иметь информацию о телефонах, адресах, фамилии, имени и отчестве и времени работы:

врачей терапевтов участковых, врачей общей практики (семейных врачей);

сотрудников, ответственных за выписку рецептов на наркотические средства и психотропные вещества в медицинских организациях;

врачей кабинетов паллиативной медицинской помощи в соответствии с зонами обслуживания кабинетов паллиативной медицинской помощи медицинских организаций для населения Республики Мордовия, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Республики Мордовия от 27 января 2017 г. № 92 «Об организации кабинетов паллиативной медицинской помощи населению в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Мордовия, оказывающих первичную медико-санитарную помощь населению Республики Мордовия, и выездной патронажной службы паллиативной медицинской помощи»;

выездной бригады паллиативной медицинской помощи;

ГБУЗ Республики Мордовия «Станция скорой медицинской помощи»;

аптек, прикрепленных к медицинской организации для получения наркотических средств и психотропных веществ;

ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Мордовия» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

Регионального отделения фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Мордовия;

ГБУ Республики Мордовия «Комплексный центр социального обслуживания по городскому округу Саранск»;

ГАОУДПО Республики Мордовия «Мордовский республиканский центр повышения квалификации специалистов здравоохранения»;

сотрудниках телефона Горячей линии.

9. В случае, если рассмотрение вопроса не входит в компетенцию сотрудника Горячей линии пациенту, нуждающемуся в оказании паллиативной помощи, его родственникам и лицам, осуществляющим уход, сообщаются сведения об адресах, номерах телефонов, сайтах, приемных днях медицинских и иных организаций, в компетенцию которых входит данный вопрос.

10. Телефонные звонки пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, его родственников и лиц, осуществляющих уход, поступивших на Горячую линию о получении обезболивания, выписки рецептов и обеспечения лекарственными препаратами необходимо:

1) регистрировать в Журнале регистрации телефонных звонков пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, поступивших на телефон «Горячая линия» по вопросам обезболивания, выписки рецептов и обеспечения лекарственными средствами (далее – Журнал), в день обращения, но не позднее 1 часа с момента звонка, по форме, утвержденной настоящим приказом;

2) делать соответствующую запись в Журнале, в случае, если звонков пациент, нуждающийся в оказании паллиативной помощи, его родственник и лицо, осуществляющее уход, не пожелал предоставить сведения о себе;

11. Руководителям медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, определить ответственных лиц, осуществляющих прием звонков и ведение Журнала и возложить на них ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

12. Контроль за ведением Журнала поручить заместителю главного врача по медицинской части медицинской организации.

Утвержден  
приказом Министерства здравоохранения  
Республики Мордовия  
от «09» 04 2018 г. № 355

### ЖУРНАЛ

регистрации телефонных звонков пациентов, нуждающихся в оказании паллиативной помощи, их родственников и лиц, осуществляющих уход, поступивших на телефон «Горячая линия» по вопросам обезболивания, выписки рецептов и обеспечения лекарственными средствами

Начат «  »    20   года

Окончен «  »    20   года

На    листах

№ п/п	Дата и время телефонного звонка	Ф.И.О. пациента, адрес, проживания телефон	Краткое содержание вопроса	Принятые меры	Ф.И.О., должность сотрудника медицинской организации