

## **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**

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. Сотрудник, принимающий телефонные звонки Горячей линии обязан владеть знанием вопросов организации обезболивания, обеспечения необходимыми лекарственными препаратами;

обязан предоставлять полную и исчерпывающую информацию по вопросам обезболивания, выписки рецептов, обеспечения необходимыми лекарственными препаратами;

6. Телефонные звонки, поступившие на Горячую линию, принимаются ежедневно с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00.

7. Сотрудник, принимающий телефонные звонки, поступающие на Горячую линию обязан: 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;

8. Сотрудник обязан доводить информацию о возможностях обезболивания в медицинской организации и на дому, выписки рецепта, обеспечения лекарственными препаратами, информация 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.

9. 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.

10. 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.

11.Сотрудник, принимающий 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 обязан:

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, 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 пациент, нуждающийся в оказании паллиативной помощи, его родственник и лицо, осуществляющее уход, не пожелал предоставить сведения о себе.