



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ**

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

11. 12. 2023

№ 3431-НПА/431-2

г. Новосибирск

**Об организации работы «Горячей линии» министерства
здравоохранения Новосибирской области для приема устных обращений
граждан по вопросам организации медицинской помощи населению,
соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья, а также по вопросам
назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими
лекарственными препаратами, принятия оперативных мер в случаях
экстренной ситуации в круглосуточном режиме на территории
Новосибирской области**

В целях соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами) **п р и к а з ы в а е м:**

1. Министерству здравоохранения Новосибирской области (Хальзов К.В.) (далее – Минздрав НСО):

1) организовать горячую линию для приема устных обращений граждан по вопросам организации медицинской помощи населению, соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья, а также по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами, принятия оперативных мер в случаях экстренной ситуации в круглосуточном режиме на территории Новосибирской области (далее – «Горячая линия»);

2) определить единым номером телефона «Горячей линии» номер телефона Единой службы оперативной помощи гражданам на территории Новосибирской области «122»;

3) назначить государственное бюджетное учреждение здравоохранения Новосибирской области «Станция скорой медицинской помощи» (далее – ГБУЗ НСО «ССМП») ответственным за прием, координацию и обработку устных обращений, поступающих на «Горячую линию»;

4) назначить лицами, ответственными за контроль работы «Горячей линии»

по вопросам:

- организации стационарной помощи взрослому населению – заместителя министра здравоохранения Новосибирской области Шалыгину Л.С.;
- организации первичной медико-санитарной помощи взрослому населению – заместителя министра здравоохранения Новосибирской области Аксенову Е.А.;
- организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения – заместителя министра здравоохранения Новосибирской области Анохину Т.Ю.

2. Главному врачу ГБУЗ НСО «ССМП» Балабушевичу А.В.:

1) в срок до 12.12.2023 разработать речевые модули взаимодействия с гражданами, обращающимися на «Горячую линию», и типовые шаблоны устных ответов на обращения;

2) в срок до 12.12.2023 разработать регламент взаимодействия ГБУЗ НСО «ССМП» с государственными учреждениями Новосибирской области, подведомственными Минздраву НСО (далее – МО НСО), в части маршрутизации и обработки устных обращений, поступающих на «Горячую линию» и направить проект регламента на согласование в Минздрав НСО;

3) в срок до 18.12.2023 провести обучение сотрудников МО НСО, обеспечивающих обработку устных обращений, поступающих на «Горячую линию»;

4) начиная с 18.12.2023 организовать прием, координацию и обработку устных обращений, поступающих на «Горячую линию».

5) начиная с 18.12.2023 проводить еженедельный мониторинг работы «Горячей линии», в том числе формировать статистические данные, и направлять отчет о работе «Горячей линии» в адрес Минздрава НСО.

3. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Новосибирской области особого типа «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее – ГБУЗ НСО «МИАЦ») Хмелевой М.О. обеспечить:

1) оказание содействия ГБУЗ НСО «ССМП» в части разработки речевых модулей взаимодействия с гражданами, типовых шаблонов устных ответов на обращения и регламента взаимодействия ГБУЗ НСО «ССМП» с МО НСО;

2) методологическое сопровождение и первую линию технической поддержки пользователей системы управления обращениями (далее – СУО);

3) до 12.12.2023 направить в адрес министерства цифрового развития и связи Новосибирской области (далее - Минцифра НСО) расширенную информацию об оснащении рабочих мест и пользователях системы. (наименование/адрес МО НСО, ФИО пользователя, Ip-адрес АРМ, наименование узла ViPNet Clienta (при наличии), наличие ViPNet HW, наличие иных средств защиты информации).

4. Главным врачам МО НСО:

1) в срок до 12.12.2023 назначить специалистов, ответственных за обработку устных обращений граждан, поступающих на «Горячую линию», в части координации и исполнения, и направить список ответственных лиц в адрес ГБУЗ НСО «МИАЦ»;

2) начиная с 18.12.2023 обеспечить работу «Горячей линии» в учреждении.

5. Минцифре НСО (Цукарь С.С.) обеспечить:

1) в срок до 12.12.2023 развертывание СУО для Минздрава НСО и МО НСО;

2) в срок до 12.12.2023 подключение специалистов Минздрава НСО и МО НСО, ответственных за обработку устных обращений граждан, поступающих на «Горячую линию», к СУО и обучение работе в СУО;

3) в срок до 12.12.2023 настройку системы голосового самообслуживания Единой службы оперативной помощи гражданам на территории Новосибирской области «122» по тематике «Жалоба» в соответствии с речевыми модулями Минздрава НСО.

6. Минцифре НСО (Цукарь С.С.) совместно с Минздравом НСО (Хальзов К.В.):

1) в срок до 12.12.2023 ввести СУО в опытную эксплуатацию;


2) по итогам проведения мероприятий по защите информации, содержащейся в СУО, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации ввести СУО в промышленную эксплуатацию.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Новосибирской области Колупаева А.В. и заместителя министра цифрового развития и связи Новосибирской области Жучкова П.А.

Министр здравоохранения
Новосибирской области

 / К.В. Хальзов

Министр цифрового развития и связи
Новосибирской области

 / С.С. Цукарь

М.Ю. Русин
(383) 296 97 06
М.О. Хмелева
(383) 228 62 61