

## Алгоритмы ответов в ГАУ «МИАЦ» по обращениям граждан на горячую линию

### 1. Оказание медпомощи:

- ФИО и должность ответственного исполнителя.
- Обоснованность обращения.
- Результат рассмотрения обращения (конкретно как решена проблема пациента, перечень проведенных действий 1-2-п).
- Дата и время информирования пациента о результате.

### 2. Организация медпомощи:

- ФИО и должность ответственного исполнителя.
- Обоснованность обращения.
- Результат рассмотрения обращения (конкретно как решена проблема пациента, перечень проведенных действий 1-2-п).
- Дата и время информирования пациента о результате.

### 3. Лекарственное обеспечение:

- ФИО и должность ответственного исполнителя.
- Обоснованность обращения.
- Результат рассмотрения обращения (какие меры приняты, когда пациент будет обеспечен лекарственным препаратом, а в случае отказа указать причины).
- Дата и время информирования пациента о результате.

### 4. Нарушение норм профессиональной этики и деонтологии:

- ФИО и должность ответственного исполнителя.
- Обоснованность обращения.
- Результат рассмотрения обращения (подтверждение факта нарушения норм профессиональной этики, какие меры приняты, будет ли проведено служебное расследование, в дальнейшем прислать результат служебного расследования).
- Дата и время информирования пациента о результате.

### 5. Благодарность медицинскому персоналу:

- ФИО и должность ответственного исполнителя.
- Обоснованность обращения.
- Результат рассмотрения обращения (устная благодарность, премирование сотрудника и т.д).
- Дата и время информирования пациента о результате.

### 6. Прочее:

- ФИО и должность ответственного исполнителя.
- Обоснованность обращения.
- Результат рассмотрения обращения (конкретно как решена проблема пациента, перечень проведенных действий 1-2-п).
- Дата и время информирования пациента о результате.