

## ПРИКАЗ

«03» 12 2025 года

№ 1039

### Об утверждении Положения о работе телефона "горячей линии" по лекарственному обеспечению населения

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Вологодской области от 07.12.1998 № 317-ОЗ «О лекарственном обеспечении населения Вологодской области», Положением о Министерстве здравоохранения Вологодской области, утвержденном постановлением Правительства Вологодской области от 07.11.2024 № 1293, в целях защиты прав человека и гражданина в сфере охраны здоровья и повышения информирования населения о порядке оказания медицинской помощи, в том числе обеспечению лекарственными средствами и медицинскими изделиями,

### ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе телефона «горячей линии» по лекарственному обеспечению населения (далее - Положение).
2. Главным врачам бюджетных учреждений Вологодской области (далее - медицинские организации, учреждения), руководителю БУ СЗ ВО «Фармация» (далее - Фармация):
  - разместить информацию о работе телефона «горячей линии» по лекарственному обеспечению населения в местах, доступных для ознакомления граждан;
  - обеспечить в учреждениях ответственных лиц за льготное лекарственное обеспечение взаимодействие со специалистами «горячей линии» (далее - ответственное лицо) в режиме текущего времени.
3. Управлению организации медицинской помощи и профилактики Министерства здравоохранения области (далее - Управление) обеспечить взаимодействие в режиме текущего времени ответственных лиц организации со специалистами «горячей линии».

Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения области Железину А.В.

Министр

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn circle. The signature is stylized and appears to be 'Н.Н. Гонтюрёв'. A single horizontal line extends from the right side of the signature.

Н.Н. Гонтюрёв

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Министерства  
здравоохранения области  
от «03» 12 2025 года № 1039

ПОЛОЖЕНИЕ  
о работе телефона «горячей линии»  
по лекарственному обеспечению

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам лекарственного обеспечения населения Вологодской области.

1.2. Телефон «горячей линии» - это социально значимая услуга, предоставляемая гражданам для получения квалифицированных консультаций информационного характера по вопросам, относящимся к компетенции Министерства здравоохранения Вологодской области (далее – Министерство) в соответствии со следующими документами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Вологодской области от 07.12.1998 № 317-ОЗ «О лекарственном обеспечении населения Вологодской области»;
- Положением о Министерстве здравоохранения Вологодской области, утвержденном постановлением Правительства Вологодской области от 07.11.2024 № 1293.

1.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона горячей линии доводится до сведения населения путем размещения на официальных сайтах и информационных стендах Министерства, медицинских организаций, Фармации.

2. Задачи

Основными задачами работы телефона «горячей линии» являются:

2.1. Информирование граждан об их правах на оказание лекарственной помощи;

2.2. Сбор и обобщение информации о причинах обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения;

2.3. Организация обратной связи с заявителями (пациентами), обратившимися на телефон «горячей линии», в целях решения вопросов лекарственного обеспечения.

### 3. Основные функции

Основными функциями работы телефона «горячей линии» являются:

3.1. Прием и рассмотрение обращений граждан.

3.2. Оказание справочно-консультативных услуг по вопросам:

- порядка выписки и отпуска льготных лекарственных препаратов и медицинских изделий;

- наличия льготных лекарственных препаратов и медицинских изделий в аптеках БУ СЗ «Фармация», ФАПах медицинских организаций при наличии выписанного рецепта врача;

- лекарственного обеспечения в рамках оказания медицинской помощи в условиях стационара.

3.3. Осуществление взаимодействия с Фармацией, медицинскими организациями в целях рассмотрения поступившего обращения;

3.4. Извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений;

3.5. Осуществление мониторинга поступивших звонков на телефон «горячей линии».

### 4. Порядок работы телефона «горячей линии»

4.1. Для работы телефона «горячей линии» в Министерстве здравоохранения области организованы рабочие места специалистов по работе телефона «горячей линии».

4.2. Обращения граждан принимаются по телефону 8-800-200-81-22 с 08.00-17.00, кроме выходных и праздничных дней.

4.3. При поступлении звонка на телефон горячей линии специалист телефона «горячей линии»:

1) регистрирует обращение;

2) слушает и уточняет причину обращения и необходимые сведения для регистрации заявления (ФИО заявителя и пациента, контактные данные (телефон), категорию льготы, наименование лекарственных препаратов и медицинских изделий, информацию о льготном рецепте - при предоставлении), наименование медицинской организации;

3) даёт необходимые разъяснения в соответствии со скриптами ответов за исключением сведений, составляющих врачебную или иную, охраняемую законодательством Российской Федерации, тайну.

4) принимает все необходимые меры для предоставления исчерпывающих ответов на обращения заявителей используя скрипты ответов, а также информационные ресурсы Министерства здравоохранения Вологодской

области, подведомственных ему учреждений, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты;

4.4. В случае необходимости получения дополнительной информации специалистам «горячей линии» обеспечить передачу информации о заявителе до 17:00 текущего рабочего дня ответственным лицам медицинской организации и/или Фармацию в целях решения вопросов лекарственного обеспечения.

4.5. Ответственные сотрудники медицинских организаций, Фармации, специалисты Управления, участвующие в рассмотрении обращения, поступившего от сотрудника телефона «горячей линии», обязаны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы и передать полную информацию до 15.00 час. текущего дня ответственным лицам телефона «горячей линии».

Под полной информацией понимается информация с указанием конкретных сроков получения лекарственных препаратов Заявителем либо конкретных действий Заявителя для решения поставленного вопроса.

Ответственные сотрудники медицинских организаций, Фармации, специалисты Управления несут ответственность за достоверность предоставленных сведений.

Ответственные сотрудники Фармации в рамках своей компетенции обязаны:

- ежедневно формировать в Региональной медицинской информационной системе «Управление льготным лекарственным обеспечением» (1С) остатки льготных лекарственных препаратов, имеющих на уполномоченном складе Фармации, и направляют их специалистам «горячей линии» на электронную почту;

- ежедневно направлять специалистам «горячей линии» планируемые даты поставки, льготных лекарственных препаратов в аптечные организации;

- при необходимости предоставлять специалистам «горячей линии» информацию о наличии лекарственных препаратов для льготного обеспечения в случае синонимической замены в разрезе Международных непатентованных наименований (далее - МНН).

4.6. После получения полной информации специалист телефона горячей линии обязан перезвонить заявителю до 17.00 текущего дня (в день приема звонка) и сообщить результаты.

4.7. Прием обращений, обмен информацией должен проводиться с соблюдением требований действующего законодательства и осуществляться посредством Портала обратной связи (далее - ПОС), электронной почты, рабочего телефона.

4.8. Специалисты Министерства, участвующие в процессе принятия и регистрации обращений, поступающих на телефон «горячей линии», ответственные сотрудники медицинских организаций и Фармации, получившие информацию об обращении, несут ответственность за сохранность информации.

4.9. Специалист по работе телефона «горячей линии» при поступлении звонка должен оформить поступившее обращение, зафиксировав информацию в ПОС.

4.10. Специалисты самостоятельно отвечают на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер.

4.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста телефона «горячей линии», гражданину дается разъяснение о порядке обращения по компетенции с указанием телефона и наименования организации.

4.12. Все разговоры телефона «горячей линии» записываются в установленном законодательством порядке и хранятся до 30 дней.

4.13. Данные мониторинга поступивших обращений ежедневно передаются заместителю Министра здравоохранения области.

## 5. Стандарты обслуживания звонков

5.1. Специалисты «Горячей линии», иные должностные лица, ответственные за предоставление услуги, не вправе:

- представлять заявителям сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну (врачебную тайну), а также сведения конфиденциального характера;

- давать правовую оценку деятельности Министерства здравоохранения Вологодской области и его подведомственных учреждений или их должностных лиц, иным обстоятельствам и событиям.

5.2. Специалист телефона «горячей линии» обязан снять трубку телефонного аппарата не позднее второго - третьего звонка.

5.3. Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи, без эмоциональной окраски. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегая быстрой или замедленной речи, не допускать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор ставя звонок в режим ожидания.