



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ И ФАРМАЦИИ**

ПРИКАЗ

от 01.10.2015 № 926

г. ПСКОВ

Об организации «горячей линии» для обращения граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обращения

В целях исполнения поручения Министра здравоохранения Российской Федерации от 16.09.2015 № 73/10/25,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Директору ГБУЗ «Центр контроля качества и сертификации лекарственных средств» (далее – ЦККСЛС) Кузьминой Т.В. организовать работу круглосуточной «горячей линии» для приема и регистрации обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения.

2. Утвердить регламент работы телефона «горячей линии», согласно приложению № 1.

3. Главному врачу ГКУЗ «МИАЦ» Захарову А.В. разместить информацию о работе «Горячей линии» на официальном сайте

Государственного комитета Псковской области по здравоохранению и фармации (далее – Комитет).

4. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя председателя Комитета Хлынова И.А.

Председатель комитета



И.И. Потапов

Приложение № 1
к приказу ГК ПО ЗиФ
от 01.10.2015 № 926

Регламент работы телефона «горячей линии» (8112) 57-70-48 для обращения граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения

1. Прием и регистрацию звонков граждан на телефон «горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе по вопросам лекарственного обеспечения, осуществляют специалисты ГБУЗ ПО «ЦККСЛС».

2. Граждане, проживающие в г. Пскове, могут обратиться на телефон «горячей линии», набрав с телефона городской телефонной линии или мобильного телефона номер 57-70-48; проживающие в Псковской области предварительно набирают код города – 8 (8112) 57-70-48.

3. Оператор «горячей линии» отвечает в меру своей компетенции на вопросы граждан и фиксирует звонок в журнал по следующей форме:

3.1. по вопросам оказания медицинской помощи:

№ п/п	ФИО	Контактный телефон	Суть проблемы	Примечание

3.2. по вопросам лекарственного обеспечения:

№п /п	ИО	Бюджет	Наименование препарата	Наличие карты НПР	Контактный телефон	Пункт отпуска	Примечание

4. Звонки граждан принимаются в соответствии с графиком работы «горячей линии»: с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 часов по московскому времени. В другие часы сообщения записываются на автоответчик, который работает круглосуточно. Принятые на автоответчик сообщения заносятся в электронный журнал для их последующей обработки.

5. Сообщения передаются после их регистрации для подготовки ответа заявителю:

5.1. По вопросам оказания медицинской помощи заместителю председателя комитета Сачкову Д.Ю. по электронному адресу: dyu.sachkov@obladmin.pskov.ru

5.2. По вопросам лекарственного обеспечения заведующему отделом обеспечения необходимыми лекарственными препаратами ГБУЗ ПО «ЦККСЛС» Козловой И. В.

6. Ответы заявителям регистрируются в установленном порядке исходящей корреспонденции Комитета.

7. Обращения не рассматриваются в случаях использования гражданами ненормативной лексики или обращений в нетрезвом виде.