



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
РАСПОРЯЖЕНИЕ

25 СЕН 2015

г. Томск

№ 751

Об организации работы «Горячей линии»  
Департамента здравоохранения Томской области  
в круглосуточном режиме

В рамках исполнения Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Департамента здравоохранения Томской области от 21.03.2008 № 92 «О регламенте работы Департамента здравоохранения Томской области», руководствуясь телеграммой врио руководителя Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Российской Федерации М.А. Мурашко от 09.07.2015, протокола совещания у Министра здравоохранения Российской Федерации с руководителями органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья от 16.09.2015 № 73/10/25,

1. Определить ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» (С.В.Малахова) учреждением, ответственным за работу «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области.

2. Утвердить:

1) перечень вопросов «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области, осуществляющей работу в круглосуточном режиме, включая выходные и праздничные дни, согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;

2) форму Журналов обращений по работе «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области:

- по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению;

- по вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области согласно приложению № 3 к настоящему распоряжению.

3) форму перенаправления вопросов граждан, обратившихся на телефон «Горячей линии»:

- по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения согласно приложению № 4 к настоящему распоряжению;

- по вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области согласно приложению № 5 к настоящему распоряжению.

3. Директору ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» (С.В.Малахова):

1) обеспечить с 01.10.2015 работу «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области в круглосуточном режиме, включая выходные и праздничные дни, по телефонам 8(3882) 516-616 (бесплатно для жителей Томска) и 8 800 350 88 50 (бесплатно для жителей районов Томской области) по вопросам согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;

2) обеспечить прием, оперативную и компетентную обработку запросов и обращений граждан, поступающих на телефоны «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области, предоставление консультаций и ответов на интересующие вопросы в круглосуточном режиме, включая выходные и праздничные дни;

3) обеспечить учет, систематизацию и анализ всех вопросов, поступающих на телефоны «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области;

4) обеспечить перенаправление вопросов граждан, обратившихся на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области, по мере поступления вопросов начальнику отдела по контролю качества медицинской помощи Е.В. Камаловой на электронную почту: kamalovaev@dzato.tomsk.ru:

- по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения по форме согласно приложению № 4 к настоящему распоряжению;

- по вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области по форме согласно приложению № 5 к настоящему распоряжению.

5) обеспечить предоставление отчета о работе «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области по всем вопросам ежемесячно до 5 числа, следующего за отчетным периодом месяца начальнику Департамента здравоохранения Томской области;

6) разместить на официальном сайте Департамента здравоохранения Томской области [zdrav.tomsk.ru](http://zdrav.tomsk.ru), на сайте [tabletka.tomsk.ru](http://tabletka.tomsk.ru) и на сайте [depzdrav.tomsk.gov.ru/](http://depzdrav.tomsk.gov.ru/) информацию для населения о работе «Горячей линии» в круглосуточном режиме.

4. Директору ОГКУЗ «Территориальный центр медицины катастроф» (А.В.Левшин): прекратить с 01.10.2015 работу «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области по вопросам

оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области в круглосуточном режиме.

5. Начальнику отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента здравоохранения Томской области (Е.В. Камалова): обеспечить рассмотрение обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения и по вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области, переданных ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» на электронную почту: kamalovaev@dzato.tomsk.ru в установленные законом сроки.

6. Специалистам отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента здравоохранения Томской области (Т.А. Полугородняя, Р.А. Волошина, Э.Р. Бадмаева): предоставлять в ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» на электронную почту: spravka@mail.tomsknet.ru результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области, и переданных на исполнение начальником отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента здравоохранения Томской области.

7. Главным врачам областных государственных бюджетных (автономных, казенных) учреждений здравоохранения Томской области разместить информацию о работе «Горячей линии» в круглосуточном режиме на информационных стендах и сайтах учреждений здравоохранения.

8. Считать утратившими силу распоряжения Департамента здравоохранения Томской области от 17.02.2015 № 84 «О работе «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области по вопросам качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения», от 23.04.2015 № 290 «О работе «Горячей линии» Департамента здравоохранения Томской области по вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области», от 10.07.2015 № 501 «О внесении изменений в распоряжение Департамента здравоохранения Томской области от 23.04.2015 № 290».

9. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника департамента по медицинским вопросам Е.В. Воробьеву.

Начальник департамента



А.В.Холопов

Приложение № 1 к распоряжению  
Департамента здравоохранения  
Томской области  
от 25 СЕН 2015 № 751

**Перечень вопросов «Горячей линии»  
Департамента здравоохранения Томской области,  
осуществляющей работу в круглосуточном режиме**

1. По вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения.
2. По вопросам оказания анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом на территории Томской области.
3. По вопросам профилактики клещевых инфекций в эпидемический сезон 2015 года и организации работы круглосуточных кабинетов экстренной профилактики.
4. По вопросам вакцинации, профилактики и лечения гриппа и против гриппа в эпидемический сезон 2015 года.
5. По вопросам работы Единой электронной регистратуры в регионе.
6. По вопросам диспансеризации отдельных групп населения в возрасте от 18 лет и старше.









