



1778589

Министерство здравоохранения  
Российской Федерации  
**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ  
В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
(РОСЗДРАВНАДЗОР)**

4. Управлению делами (С.В. Блохин), Федеральному государственному бюджетному учреждению «Всероссийский научно-исследовательский и испытательный институт медицинской техники» (И.В.Иванов) организовать работу по обеспечению функционирования «Горячей линии».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**ПРИКАЗ**

Москва

*30 декабря 2022*

№ *12383*

Руководитель

А.В. Самойлова

**Об организации работы «Горячей линии» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами)**

В целях соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами), в соответствии с поручением Министра здравоохранения Российской Федерации В.И. Скворцовой от 20.03.2015 № 38

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Управлению делами (С.В. Блохин), Управлению контроля за реализацией государственных программ в сфере здравоохранения (И.А. Купеева), Управлению организации государственного контроля качества оказания медицинской помощи населению (А.В. Прыкин) организовать работу «Горячей линии» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами) (далее «Горячая линия»).

2. Утвердить Порядок работы «Горячей линии» согласно приложению.

3. Территориальным органам Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации:

3.1 Проконтролировать наличие и работу в органах исполнительной власти в сфере охраны здоровья субъектов Российской Федерации «Горячих линий», а также отработать схему взаимодействия на уровне субъекта Российской Федерации, для приема обращений по вопросам соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья, а также по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами, а также принятия оперативных мер в случаях экстренной ситуации в круглосуточном режиме.

3.2. Организовать работу по обеспечению функционирования «Горячей линии» по приему обращений граждан, в том числе и от «Горячей линии» Росздравнадзора Центрального аппарата по утвержденной в регламенте работы, определить сотрудника, ответственного за прием обращений граждан, поступающих на «Горячую линию» Росздравнадзора (приложение 2), (приложение 3).

**Порядок  
работы «Горячей линии» Федеральной службы по надзору в сфере  
здравоохранения с обращениями граждан по соблюдению прав граждан в сфере  
охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения  
обезболивающими и лекарственными препаратами)**

Настоящий порядок определяет организацию работы по приему обращений граждан, поступивших по телефону на «Горячую линию», установленной в Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения.

1. Работа «Горячей линии» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения с обращениями граждан по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и другими лекарственными препаратами) (далее – «Горячая линия») осуществляется в целях:

- контроля за соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья, в том числе и решения экстренных вопросов при возникновении угрозы жизни и здоровью гражданина, в сфере здравоохранения.

2. Обращения, поступающие на телефон «Горячей линии» Росздравнадзора Центрального аппарата, принимаются по следующему графику:

- понедельник – пятница с 8:00 до 20:00 часов.

- суббота – воскресенье, праздничные дни с 09:00 до 18:00 часов.

3. Для обеспечения бесперебойной работы телефона «Горячей линии» телефонный аппарат оборудуется автоответчиком. Фиксация звонков по телефону «Горячей линии» осуществляется при помощи записи на автоответчик в нерабочее время.

4. В рабочие часы сотрудников «Горячей линии» регистрация обращений граждан осуществляется в день его поступления. Обращения граждан, поступившие на автоответчик, регистрируются на следующий день (посредством введения информации в автоматизированную базу данных) и направляются на рассмотрение в порядке, установленном для письменных обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Все обращения регистрируются со слов заявителя.

6. Каждому зарегистрированному обращению сотрудник «Горячей линии» Росздравнадзора присваивает статус:

- «экстренное обращение»

- «неэкстренное обращение».



## Регламент

### работы «Горячей линии» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения с обращениями граждан по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и лекарственными препаратами)

1. При поступлении обращений граждан на «Горячую линию» Росздравнадзора, с присвоенным статусом «экстренное обращение» сотрудники «Горячей линии» Центрального аппарата и Территориального органа Росздравнадзора обязаны:

- сотрудник «Горячей линии» Росздравнадзора Центрального аппарата обязан незамедлительно передать информацию по «экстренному обращению» должностному лицу Территориального органа Росздравнадзора, ответственному за работу «Горячей линии», по месту проживания заявителя/пациента, посредством регистрации обращения в системе АИС, отправки на электронную почту, звонка ответственному сотруднику.

- сотрудник «Горячей линии» Росздравнадзора Территориального органа обязан незамедлительно передать информацию в органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации для принятия мер, посредством регистрации обращения в системе АИС, отправки на электронную почту, звонка ответственному сотруднику.

- сотрудник «Горячей линии» Росздравнадзора Территориального органа обязан направить информацию о принятых оперативных мерах (промежуточный ответ) ответственному сотруднику «Горячей линии» Росздравнадзора Центрального аппарата на электронную почту [gl@roszdravnadzor.gov.ru](mailto:gl@roszdravnadzor.gov.ru) в установленном порядке, не позднее указанного в обращении срока, определенного настоящим регламентом.

- промежуточный ответ допускается в формате электронного письма, в свободной форме, с указанием состояния пациента на данный момент, принятых мер и дальнейших действий по решению вопроса, обозначенного в обращении.

Принятие мер по всем «экстренным обращениям» контролируется сотрудниками «Горячей линии» Центрального аппарата Росздравнадзора и Территориального органа Росздравнадзора до момента окончательного решения вопроса, обозначенного в обращении гражданина.

2. При поступлении обращений на «Горячую линию» Росздравнадзора, с присвоенным статусом «неэкстренное обращение» сотрудники «Горячей линии» Центрального аппарата Росздравнадзора обязаны передать информацию в Управления по компетенции, посредством регистрации обращения в системе АИС в порядке, установленном для письменных обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Регламент**

**работы «Горячих линий» Территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения с обращениями граждан по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья (в том числе по вопросам назначения, выписки и обеспечения обезболивающими и лекарственными препаратами)**

1. Руководителям Территориальных органов Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации организовать работу «Горячей линии» по приему обращений граждан, в том числе и от «Горячей линии» Росздравнадзора Центрального аппарата по утвержденной схеме работы, определить сотрудника, ответственного за прием обращений граждан, поступающих на «Горячую линию» Территориального органа Росздравнадзора.
2. Разместить информацию о функционировании и режиме работы телефонов «Горячих линий» Территориального органа Росздравнадзора, Территориального фонда обязательного медицинского страхования, органа исполнительной власти на официальных сайтах Территориальных органов Росздравнадзора до 01.01.2023 г. В случае изменения контактной информации необходимо незамедлительно обновить данные на официальном сайте Территориального органа Росздравнадзора.
3. До 15 числа каждого месяца необходимо предоставлять актуальную информацию: ФИО ответственного сотрудника, должность, мобильный номер телефона (для экстренной связи), контактный телефон «Горячей линии» Территориального органа Росздравнадзора, посредством заполнения формы отчета в ОСИ.
4. До 15 числа каждого месяца предоставлять актуальную информацию с контактными телефонами «Горячих линий» Территориального фонда обязательного медицинского страхования, органа исполнительной власти посредством заполнения формы отчета в ОСИ.



## Сроки рассмотрения обращений, поступающих на «Горячую линию» Росздравнадзора

1. Статус «экстренное обращение», сроком рассмотрения и получения промежуточного ответа в течение 2-х часов с момента его принятия сотрудником «Горячей линии», присваивается в случае определения следующих тематик:
  - обеспечение обезболивающими лекарственными препаратами пациентов (в том числе наркотическими лекарственными препаратами);
  - нарушение сознания, дыхания;
  - роды, угроза прерывания беременности;
  - дети до 3 х лет с температурой свыше 38,5 градусов;
  - сильный болевой синдром, приводящий к угрозе жизни и здоровью гражданина;
  - травмы, отравления, ранения, обильное кровотечение, представляющие угрозу жизни.
2. Статус «экстренное обращение», сроком рассмотрения и получения промежуточного ответа в течение дня с момента его принятия сотрудником «Горячей линии», присваивается в случае определения следующих тематик:
  - не приезжает «Скорая помощь» (кроме экстренных ситуаций «2 часа») по причине резкого ухудшения состояния;
  - отказ в госпитализации в случае угрозы здоровью и жизни гражданина;
3. Статус «экстренное обращение», сроком рассмотрения и получения промежуточного ответа в течение 7 дней с момента его принятия сотрудником «Горячей линии», присваивается в случае определения следующих тематик:
  - обеспечение противоопухолевыми и иными препаратами пациентов с онкологическими заболеваниями.
  - нарушение сроков предоставления медицинской помощи пациентам с онкологическими заболеваниями, (лабораторные исследования, КТ, МРТ, если данные исследования необходимы для подбора терапии или оперативного вмешательства);
  - обеспечение лекарственными препаратами детей до 18 лет с эпилепсией;
  - лекарственное обеспечение детей до 18 лет с заболеваниями, указанными в списке Фонда «Круг Добра».
4. Статус «неэкстренное обращение», присваивается сотрудником в остальных случаях и направляется на рассмотрение в Управления, в порядке, установленном для письменных обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».