

# РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

*14 февраля* 2020 года № *89/187*  
г. Калининград

#### Об организации взаимодействия Министерства здравоохранения Калининградской области, Территориального фонда обязательного медицинского страхования Калининградской области и страховых медицинских организаций при обращении граждан по телефонам «горячей линии»

В целях исполнения протокола от 25 декабря 2019 года № 16 совещания у Заместителя председателя Федерального фонда обязательного медицинского страхования Е.Н. Сучковой со страховыми медицинскими организациями по вопросам реализации проекта «Горячая линия» Министерства здравоохранения Российской Федерации по обращениям граждан в рамках национального проекта «Здравоохранение», организации круглосуточного взаимодействия между Министерством здравоохранения Калининградской области, подведомственными ему государственными медицинскими организациями Калининградской области, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Калининградской области и страховыми медицинскими организациями Калининградской области (далее – СМО) при обращении граждан в контакт-центры Территориального фонда обязательного медицинского страхования Калининградской области (далее – ТФОМС) и страховых медицинских организаций (далее – СМО), **п р и к а з ы в а е м:**

1. Утвердить регламент взаимодействия специалистов «горячих линий» Министерства здравоохранения Калининградской области и государственных медицинских организаций Калининградской области с контакт-центрами ТФОМС и СМО области при устных обращениях граждан (далее – Регламент) согласно приложению № 1.

*Вх № 46*  
*20.02.2020*

СМО области при устных обращениях граждан (далее – Регламент) согласно приложению № 1.

2. Руководителям государственных медицинских организаций Калининградской области:

1) принять необходимые меры для организации работы «горячих линий» медицинских организаций, в соответствии с приложением № 2 и Регламентом;

2) обеспечить возможность рассмотрения устных обращений граждан, поступивших через контакт-центры ТФОМС и СМО и перенаправленных на телефоны «горячих линий» медицинских организаций в течении 24 часов;

3) до завершения перехода на учет устных обращений граждан через специализированную информационную систему «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области, организовать регистрацию всех устных обращений граждан, поступивших через контакт-центры ТФОМС и СМО, в Едином журнале для регистрации и контроля устных обращений граждан, поступивших по телефонам «горячей линии» согласно приложению № 3;

4) обеспечить предоставление докладов по результатам рассмотрения устных обращений граждан, поступивших через контакт-центры ТФОМС и СМО, в течении 24 часов, на телефоны контакт-центров ТФОМС и СМО, перечисленных в приложении № 4 к настоящему приказу.

3. Директору Государственного казенного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» В.В. Рыскаль в срок до 01 марта 2020 года:

1) организовать доработку специализированной информационной системы «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области;

2) предоставить государственным медицинским организациям Калининградской области доступ к специализированной информационной системе «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области с правами внесения информации о статусах состояния и результатах рассмотрения устных обращений граждан;

3) разработать отчеты для специализированной информационной системы «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области, позволяющие в онлайн режиме контролировать статус состояния и своевременность рассмотрения устных обращений граждан;

4) провести инструктажи с представителями «горячих линий» государственных медицинских организаций Калининградской области по работе со специализированной информационной системой «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа со стороны Министерства здравоохранения Калининградской области возложить на заместителя министра здравоохранения Калининградской области Н.Б. Берездовец, со стороны ТФОМС – на заместителя директора ТФОМС М.В. Марченко.

Министр здравоохранения  
Калининградской области

А.Ю. Крайченко



Директор ТФОМС

Т.В. Демина



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к приказу Министерства здравоохранения  
Калининградской области и  
Территориального фонда  
обязательного медицинского страхования  
Калининградской области  
от «14» февраля 2020 года № 89187

## РЕГЛАМЕНТ

**взаимодействия специалистов «горячих линий» Министерства здравоохранения Калининградской области и государственных медицинских организаций Калининградской области с контакт-центрами Территориального фонда обязательного медицинского страхования и страховых медицинских организаций Калининградской области при устных обращениях граждан**

1. «Горячая линия» Министерства здравоохранения Калининградской области функционирует в круглосуточном режиме. Устные обращения граждан, поступающие через контакт-центры Территориального фонда обязательного медицинского страхования Калининградской области (далее – ТФОМС) и страховых медицинских организаций Калининградской области (далее – СМО), на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области должны направляться на номер телефона 8 (4012) 676-006.

2. «Горячие линии» государственных медицинских организаций Калининградской области, указанные в приложении № 2, функционируют:

1) для медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях – по графику работы поликлиник (амбулаторий, офисов врачей общей практики);

2) для медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях – круглосуточно.

3. Устные обращения граждан, поступившие оператору контакт-центра ТФОМС и СМО, могут маршрутизироваться (направляться):

1) на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области;

2) на телефоны «горячих линий» государственных медицинских организаций Калининградской области.

4. Перенаправленный вызов, поступивший через контакт-центр ТФОМС и СМО, на телефон «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области или государственной медицинской организации Калининградской области, подлежит обязательной регистрации в течение 30 минут:

1) в едином журнале для регистрации и контроля устных обращений граждан, поступивших по телефонам «горячей линии» (до 01 марта 2020 года);

2) в специализированной информационной системе «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области (после 01 марта 2020 года).

5. Информация по перенаправленному вызову, поступившая через контакт-центр ТФОМС и СМО, должна включать:

1) время и дату обращения гражданина в контакт-центр ТФОМС, СМО;

2) фамилию, имя, отчество, дату рождения гражданина, обратившегося в контакт-центр ТФОМС, СМО;

3) контактный телефон гражданина, обратившегося в контакт-центр ТФОМС, СМО (при наличии);

4) краткое содержание обращения.

6. В ходе приема вызова, поступившего через контакт-центр ТФОМС и СМО на телефон «горячей линии», дежурный «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области или государственной медицинской организации Калининградской области, обязан сообщить дежурному (эксперту) контакт-центра ТФОМС и СМО:

1) должность, фамилию, имя, отчество дежурного, принявшего перенаправленный вызов;

2) контрольную дату и время, не позднее которого, будет предоставлен ответ в контакт-центр ТФОМС, СМО.

Контрольная дата и время не должны превышать 24 часов от даты и времени обращения гражданина в контакт-центр ТФОМС, СМО.

7. В случае, если дежурному «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области или государственной медицинской организации Калининградской области, не сообщены сведения, указанные в пункте 6 настоящего Регламента, устное обращение гражданина считается не перенаправленным на «горячую линию».

8. Дежурный «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области или государственной медицинской организации Калининградской области принимают возможные меры по решению вопроса, указанного в обращении.

При этом допускаются следующие статусы состояния решаемого вопроса (устного обращения):

1) «зеленый», если все необходимые мероприятия для решения вопроса, указанного в обращении, разрешены в установленную контрольную дату и время, при этом устный ответ дежурного «горячей линии» в контакт-центр ТФОМС, СМО будет свидетельствовать о фактическом закрытии обращения;

2) «желтый», если вопрос по существу обращения полностью не урегулирован в установленную контрольную дату и время, но в контакт-центр ТФОМС, СМО предоставляется порядок разрешения (урегулирования) вопроса. При этом устное обращение не закрывается и остается на контроле у дежурного «горячей линии» и дежурного (эксперта) контакт-центра ТФОМС или СМО до полного закрытия обращения;

3) «красный», если вопрос по существу обращения не урегулирован в установленную контрольную дату и время, и не определен порядок разрешения (урегулирования) вопроса. При этом устное обращение не закрывается и остается на контроле у дежурного «горячей линии» и дежурного (эксперта) контакт-центра ТФОМС или СМО до полного закрытия обращения.

9. Все устные обращения, перенаправленные контакт-центрами ТФОМС, СМО на «горячие линии» Министерства здравоохранения Калининградской области, государственных медицинских организаций Калининградской области закрываются по статусу состояния «зеленый».

10. Ответственность за организацию своевременного решения вопросов, поступивших из контакт-центров ТФОМС, СМО на «горячие линии» возлагается на:

1) Государственного казенного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» по устным обращениям, поступившим на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области в рабочее время (с 08.00 до 17.00 с понедельника по пятницу);

2) Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области «Городская станция скорой медицинской помощи» по устным обращениям, поступившим на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области в нерабочее время, выходные и праздничные дни;

3) руководителей государственных медицинских организаций Калининградской области по устным обращениям, поступившим на «горячие линии» государственных медицинских организаций Калининградской области.

11. Доклады по решению вопроса, составляющего устное обращение, производятся дежурными «горячих линий» Министерства здравоохранения Калининградской области, государственных медицинских организаций Калининградской области на телефоны контакт-центров ТФОМС, СМО должны включать:

1) сведения о фамилии, имени, отчестве, дате рождения гражданина, обращение которого перенаправлено на «горячую линию» Министерства здравоохранения Калининградской области, государственных медицинских организаций Калининградской области;

2) статус состояния решаемого вопроса (устного обращения) в соответствии с пунктом 8 настоящего Регламента;

3) предпринятые по устному обращению меры.

12. В ходе приема доклада от дежурного «горячей линии» по исполнению решаемого вопроса (устного обращения) дежурный (эксперт) контакт-центра ТФОМС, СМО, обязан сообщить дежурному «горячей линии» Министерства здравоохранения Калининградской области, государственной медицинской

организации Калининградской области должность, фамилию, имя, отчество дежурного (эксперта) контакт-центра ТФОМС, СМО, принявшего доклад.

13. В случае, если дежурным (экспертом) контакт-центра ТФОМС, СМО, не сообщены сведения, указанные в пункте 12 настоящего Регламента, доклад по исполнению решаемого вопроса (устного обращения) считается не принятым.



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к приказу Министерства здравоохранения  
Калининградской области и  
Территориального фонда  
обязательного медицинского страхования  
Калининградской области  
от « 14 » февраля 2020 года № 89127

**П Е Р Е Ч Е Н Ь**  
**и режим работы телефонов «горячих линий»**  
**государственных медицинских организаций Калининградской области**

№ п/п	Наименование медицинской организации	Адрес отдельного структурного подразделения	Номер телефона горячей линии	Режим работы
1	2	3	4	5
1	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области (далее – ГБУЗ КО) «Городская детская стоматологическая поликлиника»	г. Калининград, ул. Генерала Буткова, 2	89003500051	Понедельник – пятница 07.30-20.00, в субботу 08.30-18.00
2	ГБУЗ КО «Краснознаменская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Краснознаменск, ул. Калининградская, 3	8(40164)22258	Понедельник – пятница 08.30-16.30, суббота 09.00-13.00
		Калининградская обл., г. Черняховск, ул. Цветочная, 4	8(40141)32803 8(40141)31766	
3	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Нестеров, ул. Советская, 12	8(40144)22141	Понедельник – пятница 08.00-17.00, суббота 08.00-14.00
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения (далее – ГБУЗ) «Наркологический диспансер Калининградской области»	г. Калининград, ул. Барнаульская, 6А	8(800)3502882 8(4012)994946	
4	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Полесск, ул. Советская, 14	89005626665	Понедельник – пятница 08.00-17.00
5	ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	Калининградская обл., г. Советск, ул. Ломоносова, 2-а	8(4012)398920 89637388920	Понедельник – пятница 08.00-20.00, суббота 08.00-13.00
		Калининградская обл., г. Советск, ул. 9 Января, 13	89622641156	
7	ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница»	г. Калининград, ул. Летняя, 3	89114812715	Понедельник – пятница 08.30-17.00
		Калининград, ул. Октябрьская д. 71-73	89814542588	
		поселок Прибрежный, ул. Заводская, 29-а	89814542588	
8	ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»	г. Багратионовск, ул. Иркутско-Пинской дивизии, 24	8(40153)3677, 8401533595	Понедельник – пятница 08.00-17.00
9	ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»	Калининградская обл. г. Балтийск, ул. Чехова, 7,11	8(901)3900303	Понедельник, среда, пятница 08.00-21.00, вторник, четверг 08.00 до 20.00, суббота 09.00-17.00

1	2	3	4	5
10	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	г. Калининград, ул. Дзержинского, 147	8(4012)307401	Понедельник – пятница 08.30-17.00
11	ГБУЗ «Инфекционная больница Калининградской области»	г. Калининград, ул. Фрунзе, 48	8(4012)462677	Понедельник – пятница 08.30-17.00
		г. Калининград, ул. Желябова, 6/8 (центр СПИД)	8(4012)215876	
12	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»	г. Калининград, ул. Университетская, 1 а, 1-11	8(931)6013980	Понедельник, пятница 08.00-20.00, вторник, среда, четверг 08.00 до 21.00, суббота 09.00-17.00
		г. Калининград, ул. А.Невского, 117-123 (поликлиника)	8(911)4638812	
		г. Калининград, ул. Краснопрудная, 57-63 (филиал)	8(4012)510394	
		г. Калининград, ул. Больничная, 34-36-38-38А	8(4012)994159	
13	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 3»	г. Калининград, Площадь Гуськова, 1	8(4012)656345	Понедельник, пятница 08.30-20.00
14	ГБУЗ КО «Городская стоматологическая поликлиника»	г. Калининград, ул. Пролетарская, 114	8(4012)957027	Понедельник, пятница 08.30-16.30
15	ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	Калининградская обл. г. Зеленоградск, ул. Лесопарковая, 1	8(4015)042000 8(4015)042024	Понедельник – пятница 08.00-18.00, суббота 08.00-12.00
16	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 6»	г. Калининград, ул. Горького, 203-203а	8(4012)313022	Понедельник – пятница 08.00-18.00
17	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»	г. Калининград, ул. А. Невского, 90	8(4012)465868	суббота 09.00-14.00
18	ГБУЗ КО «Гусевская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Гусев, ул. Московская, 56	8(40143)32595	Понедельник – пятница 07.30-18.00, суббота 09.00-14.00
19	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»	г. Калининград, ул. Ушакова, 9	8(4012)636012	Понедельник – пятница 08.30-20.00, суббота 09.00-15.00
20	ГБУЗ «Психиатрическая больница Калининградской области № 1»	г. Калининград, ул. А. Невского, 78-а	8(4012)390671	Понедельник – пятница 09.00-17.20
21	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Гвардейск, ул. Тельмана, 22	8(40159)32303	Понедельник – пятница 08.00-18.00, суббота 08.00-12.00
22	ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области»	г. Калининград, ул. Дмитрия Донского, 27 (поликлиника, диагностический центр)	8(4012)217233	Понедельник – пятница 08.30-17.00
23	ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	Калининградская обл., г. Ладушкин, ул. Школьная, 8	8(4015)666360	Понедельник – пятница 08.30-18.00, суббота 09.00-14.00
24	ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»	Калининградская обл., г. Мамоново, ул. Евсева, 3	89622625149	Понедельник – пятница 08.30-18.00, суббота 08.30-14.00
25	ГБУЗ КО «Неманская центральная районная больница»	Калининградская обл. г. Неман, ул. Победы, 25 (ст.)	8(40162)22294	Понедельник – пятница 07.30-20.00, суббота 09.00-14.00
26	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	Калининградская обл., г. Пионерский, ул. Шаманова, 6	8(40155)21747	Понедельник – пятница 08.00-18.00
27	ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	Калининградская обл., г. Светлый,	8(40152)34185	Понедельник – пятница 08.00-17.00

1	2	3	4	5
		пер. Сосновый, 8-10		
28	ГБУЗ КО «Светлогорская центральная районная поликлиника»	Калининградская обл., г. Светлогорск, ул. Зеленая, 13	8(905)2432557	Понедельник – пятница 08.00-18.00, суббота 08.00-14.00
29	ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации Калининградской области»	г. Калининград, Литовский вал, 64А	8(4012)672334	Понедельник – пятница 08.00-16.30
30	ГБУЗ «Психиатрическая больница Калининградской области № 4»	Калининградская обл., п. Нивенское, ул. Больничная, 1	8(40156)55065	Понедельник – пятница 09.00-17.20
31	ГБУЗ «Областная клиническая больница Калининградской области»	г. Калининград, ул. Клиническая, 74	8(4012)578494	Понедельник – четверг 08.30-17.15, пятница 08.30-16.00
32	ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Правдинск, ул. Кутузова, 60 (поликлиника)	8(800)5001835	Понедельник – пятница 08.00-17.00
33	ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер»	Калининградская обл., г. Советск, ул. Серова, 2	8(40161)36930	Понедельник – пятница 08.00-14.00
34	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер Калининградской области»	г. Калининград, ул. Каштановая аллея, 156	8(4012)219226 8(4012)605320	Понедельник – пятница 08.30-16.30, суббота 09.00-12.00
35	Государственное казенное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области»	г. Калининград, ул. Клиническая, 74	8(4012)676006	Понедельник – пятница 08.00-17.00
36	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	Калининградская обл., г. Озерск, ул. Суворова, 14 (стационар)	8(40142)32252	Понедельник – пятница 08.00-18.00, суббота 08.00-14.00
37	ГБУЗ «Психиатрическая больница Калининградской области № 2»	г. Калининград, п. Прибрежный, ул. Заводская, 13	8(4012)739448	Понедельник – пятница 09.00-17.20
38	ГБУЗ КО «Родильный дом Калининградской области № 4»	г. Калининград, ул. Чайковского, 49/51	8(4012)212777	Понедельник – пятница 09.00-17.30
39	ГБУЗ КО «Родильный дом Калининградской области № 3»	г. Калининград, ул. Аллея Смелых, 136/140 (отделение патологии), ул. Аллея Смелых, 140 (родовое отделение)	8(4012)686222	Понедельник – пятница 09.00-17.30
40	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»	Калининградская обл. г. Славск, ул. Советская, 79 (стационар)	8(40163)31277	Понедельник – суббота 08.00-18.00
41	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи Калининградской области»	г. Калининград, ул. Барнаульская, 6	8(4012)313185	Понедельник – суббота 08.00-18.00
42	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»	Калининградская обл. г. Черняховск, ул. Тухачевского, 6	8(40141)38285	Понедельник – пятница 08.30-18.00, суббота 09.00-14.00
43	ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	Калининградская обл. г. Черняховск, ул. Калининградская, 29-а	8(906)2322471	Понедельник – пятница 08.00-18.00, суббота 08.00-13.30
44	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Региональный перинатальный центр»	г. Калининград, Каштановая аллея, д. 145.	8 4012 313999	Понедельник – пятница 08.30-17.00

1	2	3	4	5
45	Государственное автономное учреждение здравоохранения (далее – ГАУЗ) «Областная стоматологическая поликлиника Калининградской области»	г. Калининград, ул. Клиническая, 69	8(4012)539477	Понедельник – пятница 08.30-17.00, суббота – по графику
46	ГАУЗ Калининградской области «Гурьевская центральная районная больница»	Калининградская область, г. Гурьевск, Калининградское шоссе, 31 (стационар)	8(4012)741613, 8(4012)741376	Понедельник – пятница 08.00-20.00
47	ГБУЗ КО «Городская станция скорой медицинской помощи»	г. Калининград, ул. Мусоргского, 74	8(4012)211810	Понедельник – пятница 08.30-17.00
48	Государственное казенное учреждение «Калининградская областная фармацевтическая компания»	г. Калининград, п. Прибрежный, ул. Заводская, 13, кор. Е	8(4012)994471	Понедельник – пятница 08.30-17.00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к приказу Министерства здравоохранения  
Калининградской области и  
Территориального фонда  
обязательного медицинского страхования  
Калининградской области  
от «17» февраля 2020 года № 89/87

**Ф О Р М А**  
**единого журнала для регистрации**  
**и контроля устных обращений граждан, поступивших по телефонам**  
**«горячей линии»**

Фамилия, имя, отчество гражданина, обратившегося на «горячую линию»	Контактный номер мобильного телефона гражданина, обратившегося на «горячую линию»	Содержание обращения	Фамилия, имя, отчество, специалиста, кому переадресовано обращение (с указанием должности, контактного телефона)	Предпринятые действия по обращению
1	2	3	4	5

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к приказу Министерства здравоохранения  
Калининградской области и  
Территориального фонда  
обязательного медицинского страхования  
Калининградской области  
от « 17 » февраля 2020 года № 89/87

**П Е Р Е Ч Е Н Ь**  
телефонов контакт-центров Территориального фонда обязательного  
медицинского страхования и страховых медицинских организаций  
Калининградской области

№ п/п	Наименование организации	Номер телефона
1	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Калининградской области	8-800-250-91-22
2	Филиал «Калининградский» АО «Страховая группа «Спасские Ворота-М»	8-800-770-07-99
3	Калининградский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	8-800-100-07-02
4	Филиал ООО «Капитал медицинское страхование» в Калининградской области	8-800-100-81-01 8-800-100-81-02