

Утвержден
приказом главного врача
С.В. Левкин
от "1" декабря 2025 г. № 181

Алгоритм работы «Горячей линии» по вопросам льготного лекарственного обеспечения со схемой взаимодействия участников льготного лекарственного обеспечения на территории Волгоградской области

1. «Горячая линия» по вопросам льготного лекарственного обеспечения создана для организации дополнительного взаимодействия участников льготного лекарственного обеспечения на территории Волгоградской области.
2. Участниками льготного лекарственного обеспечения на территории Волгоградской области являются:
 - граждане Российской Федерации, проживающие на территории Волгоградской области (далее — граждане);
 - медицинские организации, участвующие в организации льготного лекарственного обеспечения граждан Российской Федерации, проживающих на территории Волгоградской области (далее — медицинские организации);
 - отдел регулирования фармацевтической деятельности комитета здравоохранения Волгоградской области (далее — отдел, комитет);
 - государственное казенное учреждение «Дирекция по обеспечению деятельности государственных учреждений здравоохранения Волгоградской области» (далее — дирекция).

3. Дирекция организует работу двух телефонов «Горячей линии»:

- первый телефон служит для взаимодействия граждан и сотрудников дирекции (далее — телефон Горячей линии № 1).

Часы работы телефона Горячей линии № 1 :

- рабочие дни — понедельник, вторник, среда, четверг, с 08.00 ч. до 17. 00 ч., перерыв с 12.00 до 12 ч. 48 мин.;
- рабочие дни — пятница, сокращенные рабочие дни, с 08.00 ч. до 16. 00 ч, перерыв с 12 ч.00 до 12 ч. 48 мин.

Сотрудником дирекции осуществляется прием звонков от граждан на телефон Горячей линии № 1 в часы работы телефона Горячей линии № 1.

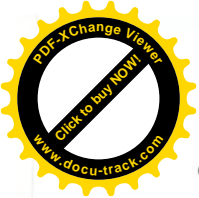
- второй телефон служит для взаимодействия сотрудников дирекции и сотрудников медицинских организаций (далее — телефон Горячей линии № 2).

Часы работы телефона Горячей линии № 2:

- рабочие дни — понедельник, вторник, среда, четверг, с 08 ч.00 мин. до 17 ч. 00 мин., перерыв с 12 ч.00 до 12 ч. 48 мин.;
- рабочие дни — пятница, сокращенные рабочие дни, с 08 ч.00 мин. до 16 ч. 00 мин., перерыв с 12 ч.00 до 12 ч. 48 мин.

4. Взаимодействие участников льготного лекарственного обеспечения на территории Волгоградской области в рамках алгоритма работы «Горячей линии» осуществляется в соответствии со следующей схемой:

- прием звонков от граждан на телефон Горячей линии № 1 осуществляется сотрудником дирекции в часы работы телефона Горячей линии № 1.
- сведения о гражданине и потребности в льготном обеспечении лекарственным препаратом и/или изделием медицинского назначения (далее — обязательные сведения) фиксируются



сотрудником дирекции в журнале приема звонков на телефон Горячей линии № 1 в автоматизированной информационной системе "Система регистрации льготников" (далее — АИС "СРЛ").

В обязательном порядке фиксируются:

- персональные данные гражданина, нуждающегося в льготном обеспечении: фамилия, имя, отчество (при наличии), число, месяц и год рождения, адрес проживания, СНИЛС (при наличии), номер контактного телефона;
- сведения о медицинской организации, осуществляющей амбулаторное обслуживание пациента;
- наименование лекарственного препарата, лекарственная форма и дозировка и/или наименование изделия медицинского назначения.

По итогам фиксации обязательных сведений граждан, обратившийся на телефон Горячей линии № 1, информируется сотрудником дирекции о принятом звонке, сроках взаимодействия участников льготного обеспечения лекарственными препаратами и /или изделиями медицинского назначения (далее — льготное лекарственное обеспечение).

В течение 1 рабочего дня информация об обращении гражданина на телефон Горячей Линии № 1 передается посредством АИС «СРЛ» в прикрепленную для амбулаторного обслуживания пациента медицинскую организацию для дальнейшей организации работы по льготному лекарственному обеспечению.

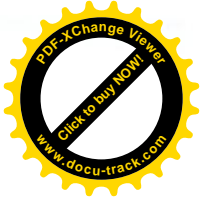
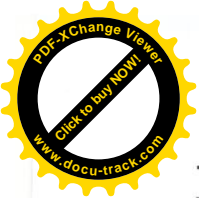
При отказе в предоставлении гражданином обязательных сведений дальнейшее взаимодействие участников льготного лекарственного обеспечения не осуществляется, о чем гражданин информируется сотрудником дирекции.

В поликлинике сотрудником, ответственным за льготное лекарственное обеспечение: В течение 1 рабочего дня проверяется:

- наличие сведений о пациенте в региональных и федеральных регистрах льготного лекарственного обеспечения;
- наличие потребности гражданина в лекарственном препарате, изделии медицинского назначения в заявке на текущий год, сведения о рассмотрении дополнительной потребности на заседании рабочей группы по обеспечению взаимодействия комитета здравоохранения Волгоградской области и организаций, подведомственных комитету здравоохранения Волгоградской области, по вопросам организации обеспечения населения Волгоградской области лекарственными препаратами (далее — рабочая группа);
- наличие сведений о назначении лекарственного препарата, изделия медицинского назначения в первичной медицинской документации, их актуальность на текущий период времени;
- соответствие назначения лекарственного препарата, изделия медицинского назначения имеющимся льготам у пациента;
- обеспеченность лекарственным препаратом, изделием медицинского назначения в текущий период;
- период обеспечения;

В течение 2 рабочих дней принимаются меры по организации льготного обеспечения пациента:

- при наличии назначения лекарственного препарата, изделия медицинского назначения принимаются меры по выписке рецепта в соответствии с имеющейся льготой гражданина;
- при отсутствии сведений о гражданине и/или о его потребности в лекарственных препаратах, изделиях медицинского назначения в сводной заявке и/или при отсутствии заявок на рассмотрение рабочей группой, принимаются меры по внесению сведений о пациенте и его потребности на ближайшее заседание рабочей группы, принимаются меры по обеспечению пациента необходимыми лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения в максимально короткие сроки;



- при отсутствии лекарственного препарата, изделия медицинского назначения в прикрепленной к поликлинике аптеке по соответствующей льготе пациента анализируется полнота имеющихся льгот пациента, при необходимости дополнительные сведения о льготах вносятся в АИС «СРЛ»;
- проверяется наличие лекарственного препарата, изделия медицинской о назначения в прикрепленной к поликлинике аптеке и соответствие их льготе/льготам гражданина;
- при наличии лекарственного препарата, изделия медицинского назначения осуществляется приглашение пациента за получением льготного рецепта и/или лекарственного препарата;
- сведения принятых медицинской организациях мерах по организации льготного обеспечения гражданина фиксируются в АИС СРЛ;
- при невозможности обеспечения пациента в рамках принятых мер по организации льготного обеспечения гражданина, сотрудник медицинской организации, ответственный за льготное лекарственное обеспечение обращается на телефон Горячей линии № 2.

Прием звонков от сотрудников медицинских организаций, ответственных за льготное лекарственное обеспечение, на телефон Горячей линии № 2 осуществляется сотрудником дирекции в часы работы телефона Горячей линии № 2.

Сведения об обратившемся сотруднике медицинской организации (наименование медицинской организации, фамилия, имя, отчество, должность, контактный телефон), фиксируются сотрудником дирекции в журнале приема звонков на телефон Горячей линии № 2 в АИС «СРЛ».

Сотрудником дирекции на основании сведений о наличии запаса лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения, на складе логиста или в аптеках, на основании представленных сотрудником медицинской организации сведений, принимаются следующие меры по организации обеспечения пациента:

- при подтверждении сотрудником медицинской организации назначения пациенту лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения в прикрепленную аптеку направляются лекарственные препараты, изделия медицинского назначения со склада логиста или путем перераспределения из других аптек:
- на срок обеспечения не более 1 месяца в случае отсутствия сведений о пациенте и/или сведений о его потребности в лекарственных препаратах, изделиях медицинского назначения в сводной заявке или дополнительной заявке, рассмотренной на рабочей группе;
- на срок не более 3-х месяцев при наличии сведений о пациенте в заявке на текущий год и при положительном решении об обеспечении на рабочей группе в текущем году.

При отсутствии запаса лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения на складе логиста в течение 5 рабочих дней сотрудником дирекции сведения о данном обстоятельстве направляются в отдел регулирования фармацевтической деятельности комитета для организации лекарственного обеспечения граждан.

Отдел регулирования фармацевтической деятельности комитета еженедельно анализирует сведения, направленные сотрудниками дирекции о дефиците лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и принимает меры для организации обеспечения граждан.

Информация о мерах, принимаемых для обеспечения гражданина, доводится до сведения ответственных за льготное обеспечение медицинской организации на каждом этапе исполнения алгоритма путем размещения сведений в АИС СРЛ.