



## Количество обращений на горячие линии облздрава сократилось на 35 процентов

В 2019 году операторы колл-центра регионального Центра медицинской и фармацевтической информации приняли 4 603 обращения на горячие линии департамента здравоохранения Томской области, это на 35% меньше по сравнению с 2018 годом.

Еще 418 122 обращения, поступивших в колл-центр, касались стоимости и наличия лекарств в аптеках и медицинских услуг в больницах региона, консультаций по правилам приема лекарственных средств и использования изделий медицинского назначения, также операторы консультировали медиков и фармацевтов региона, предоставляли справочную и иную информацию.

«Задача колл-центра – это консультативная помощь томичам и жителям Томской области по вопросам медицины и фармации, организация диалога между жителями и департаментом здравоохранения. Огромное значение для нас имеет качество работы операторов, их компетентность, оперативность и вежливость, поэтому операторы регулярно проходят специальное обучение, а все звонки записываются», - отметила директор центра Светлана Малахова.

Как сообщила Светлана Малахова, из обращений, поступивших по горячим линиям, больше всего касались вопросов льготного лекарственного обеспечения. При этом их поступило на 30% меньше по сравнению с прошлым годом. Второй по популярности оказалась горячая линия по оказанию информационной поддержки пользователей Единой электронной регистратуры региона, на эту горячую линию поступило также на 30% меньше обращений. На третьем месте – горячая линия по качеству оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения, на нее стали обращаться почти на 40% реже, чем в 2018 году.

Также операторы колл-центра в рамках работы «горячих линий» принимали обращения по вакцинации и профилактике гриппа, диспансеризации населения, подготовки к лабораторным

исследованиям, клещевым инфекциям, оказанию анальгезирующей терапии пациентам с хроническим болевым синдромом.

Позвонить на горячие линии департамента здравоохранения Томской области можно круглосуточно по телефонам: (3822) 516-616 и 8-800-350-88-50 (бесплатная услуга для населения). Узнать стоимость и наличие лекарств в аптеках, а также воспользоваться поиском по медуслугам можно на сайте центра медицинской и фармацевтической информации [tabletkat omsk.ru](http://tabletkat omsk.ru).

**Все оперативные новости здравоохранения региона на канале мессенджера Telegram «Область здоровья». [Быть в курсе!](#)**

**Все самое интересное видео по профилактике заболеваний и новости региональной медицины на нашем канале ["Область здоровья"](#) в YouTube! Ждем вас!**