

Есть контакт-центры! Звоните!

Даже у весьма информированных граждан возникают вопросы по поводу собственного здоровья или самочувствия близких. Куда обратиться за получением полиса обязательного медицинского страхования? Как осуществит выбор медицинской организации? Правоммерно ли взяли деньги за лечение?

Еще одним шагом в получении консультативной помощи для населения стало создание в сфере обязательного медицинского страхования контакт-центра и службы страховых поверенных.

С 17 мая 2016 года в Иркутской области работает **контакт-центр**, объединяющий в единую систему государственное учреждение «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования граждан Иркутской области» и все страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Иркутской области.

Обратившись по **бесплатному единому номеру 8-800-100-50-90**, граждане могут получить консультацию, а при необходимости и помощь специалиста по вопросам обязательного медицинского страхования. При этом телефон горячей линии в рамках контакт-центра работает в круглосуточном режиме.

С началом работы контакт-центра застрахованным стало намного проще получить ответы на возникающие вопросы. По телефону горячей линии операторы оказывают справочно-консультативную помощь по вопросам обя-

зательного медицинского страхования. Дают разъяснения, рекомендации, как поступить в той или иной ситуации.

Сотрудники контакт-центра первого уровня отвечают на типовые вопросы: где получить полис, как прикрепиться к поликлинике, как она работает. Специалисты по защите прав застрахованных консультируют о видах и условиях предоставления медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования, о правах граждан по обязательному медицинскому страхованию, а также помогают решить проблемы, например с госпитализацией. По вопросам качества медицинской помощи консультирует врач-эксперт страховой медицинской организации.

Иногда при рассмотрении обращения гражданина требуется дополнительная информация — ответ, что называется, не лежит на поверхности. Тогда оператор оформляет поступившее обращение для отсроченного ответа, зафиксировав необходимые контактные данные. Оператор страховой медицинской организации и территориального фонда обязательного медицинского страхования принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на



поставленные вопросы, в том числе с привлечением других лиц. А если для ответа необходимо проведение контроля качества по обязательному медицинскому страхованию либо нужны дополнительные запросы в сторонние организации, оператор передает гражданину обращение в письменном виде.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов контакт-центра, если вопросы касаются нехватки врачебных кадров, отсутствия в медицинской организации необходимого диагностического оборудования, лекарственного обеспечения льготных категорий граждан, бесплатного

обеспечения детским питанием, оформления листов нетрудоспособности и родовых сертификатов, — гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения интересующего его вопроса. Решение этих вопросов входит в компетенцию органов управления здравоохранения.

Кроме того, у специалистов контакт-центра появилась новая функция — напоминать о необходимости пройти диспансеризацию. К сожалению, еще не все россияне знают, что раз в три года можно пройти диспансеризацию по обязательному медицинскому страхованию. Но с этого года началось широкое масштабное оповещение застрахованных о такой возможности.

За время работы контакт-центра на телефонной горячей линии территориального фонда обязательного медицинского страхования и страховых медицинских организаций поступило более 80 тысяч звонков. В структуру обращения с обеспечением полисом обязательного медицинского страхования. Также граждане интересуют вопросы о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования, о выборе медицинской организации, в выборе или замене страховой медицинской организации и другом. Всем позволившим на бесплатный телефон горячей линии оказывать справочно-консультативную помощь. Вы можете позвонить в контакт-центр по любому вопросу, возникшему при получении медицинской помощи, и получите быстрый и квалифицированный ответ.

Каждый человек должен знать свою страховую медицинскую организацию и номер телефона, по которому он может в любое время обратиться по всем наиболее важным вопросам. Только таким образом можно в полной мере защитить интересы пациентов, обеспечить соблюдение конституционного права граждан на бесплатную медицинскую помощь.

По данным государственного учреждения, территориального фонда обязательного медицинского страхования граждан Иркутской области