

# Медицинское страхование: как получить консультацию

## В Иркутской области больше двух лет работает Контакт-центр в сфере ОМС

**ОЛЕГ ГАВРИЛОВ,**  
для «СМ Номер один»

**Собственное здоровье или самочувствие близких — для любого человека тема наиважнейшая. И вопросов в этой сфере немало, даже у весьма информированных граждан. Что делать, если нарушены ваши права в сфере обязательного медицинского страхования? Как поступить в случае конфликта? Как осуществить выбор медицинской организации? Куда обратиться за получением полиса обязательного медицинского страхования?**

С мая 2016 года в Иркутской области работает Контакт-центр, объединяющий в единую систему Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Иркутской области и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее — ОМС) на территории Иркутской области. Обратившись по бесплатному единому номеру 8-800-100-50-90, граждане могут получить консультацию и при необходимости

помощь специалиста по вопросам ОМС. В рабочее время на звонки отвечают операторы Контакт-центра, а в остальное время он работает в режиме «электронного секретаря». С началом работы Контакт-центра для застрахованных лиц стало намного проще получить ответы на возникающие вопросы.

За 2018 год на телефон Контакт-центра в сфере ОМС Иркутской области поступило более 30 тысяч обращений. В структуре обращений преобладают вопросы обеспечения полисом ОМС — 54,2%, вопросы о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программе ОМС составляют 27%, организация работы медицинских организаций интересует 5% обратившихся граждан, выбор медицинской организации — 4,4%.

От оператора Контакт-центра в сфере ОМС Иркутской области гражданин, обратившийся по телефону горячей линии, может, не представляясь, получить общую информацию по типовым вопросам о порядке предоставления бесплатной медицинской помощи по полису ОМС и справочную информацию по страховым медицинским организациям, осуществляющим деятельность в сфере ОМС на территории Иркутской области.

Однако, чтобы получить конкретную информацию, например



о действующем полисе ОМС, названии страховой медицинской организации, в которой он застрахован, прикрепление к медицинской организации, гражданин должен представиться. Иногда при рассмотрении обращений граждан требуется дополнительная информация, тогда оператор оформляет поступившее обращение для отсроченного ответа, зафиксировав необходимые кон-

тактные данные. Оператор страховой медицинской организации и Территориального фонда ОМС Иркутской области 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 полученной медицинской помощи по ОМС либо дополнительных запросов в

сторонние организации, оператор предлагает гражданину обратиться в письменном виде.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Территориального фонда ОМС Иркутской области, реализована возможность перевода звонков на горячую линию территориального органа Росздравнадзора. Это вопросы по льготному лекарственному обеспечению, обеспечению обезболивающими наркотическими средствами, розничной и оптовой торговле лекарственными средствами, качеству лекарственных средств, их хранению и уничтожению.

Если говорить в целом, то вся деятельность Контакт-центра направлена в конечном счете на повышение эффективности работы по защите прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования Иркутской области.

**Бесплатную консультацию  
можно получить  
по номеру  
8-800-100-50-90**