

# 330 тысяч консультаций в сфере ОМС Иркутской области

Пятый год на территории Иркутской области функционирует Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования. Он объединяет в единую систему Территориальный фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в данной сфере на территории Иркутской области. По единому бесплатному номеру телефона — 8-800-100-50-90, который доступен в круглосуточном режиме, любой желающий всегда может проконсультироваться по вопросам, возникающим при получении медицинской помощи. Здесь также окажут справочно-консультативную помощь, ответят на интересующие вопросы по оформлению, восстановлению или замене полиса.

Выслушав проблему, оператор при необходимости соединит с специалистом, который поможет решить возникшую проблему. Если нужно выяснить в какой страховой медицинской организации человек получил полис обязательного медицинского страхования или к какой медицинской организации прикреплен, то специалист Контакт-центра быстро найдет нужную информацию.

В Контакт-центре введена единая система учёта обращений граждан — электронный журнал. Для удобной персонализированной работы каждое обращение записывается и ставится на контроль, чтобы оперативно ответить на каждый звонок, предоставить человеку необходимую информацию или схему дальнейших действий. Если потребуются более детально разобраться в ситуации или принять жалобу, то звонок переведут на компетентного в её рассмотрении специалиста.

Если при рассмотрении вопроса, поступившего на телефон Контакт-центра, потре-



буется дополнительная информация, обращение гражданина оформят для отсроченного ответа. Оператор Территориального фонда обязательного медицинского страхования Иркутской области примет все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других лиц. А если возникнет необходимость проведения контроля объёмов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию либо дополнительных запросов в сторонние организации, то гражданину будет предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде. В том случае, когда обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов Контакт-центра, клиенту даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения интересующего вопроса.

Обращение на телефон Контакт-центра позволяет оперативно решать проблемы, возникающие у граждан при получении медицинской помощи.

Запоминайте или записывайте!



**Единый бесплатный  
номер телефона  
8-800-100-50-90  
Доступен  
в круглосуточном  
режиме!**

## Для справки

С начала работы Контакт-центра на территории Иркутской области специалистами Территориального фонда обязательного медицинского страхования Иркутской области и страховых медицинских организаций проведено более 330 тысяч устных и письменных консультаций. Более половины из них касались вопросов обеспечения полисами обязательного медицинского страхования — возможностями его получения, в том числе иностранными гражданами и беженцами, замены на полис нового образца. На втором месте — вопросы оказания медицинской помощи, качество и условия предоставления медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования. Наиболее распространённые вопросы связаны со сроками ожидания диагностических исследований и консультаций врачей-специалистов. Обращения также касались вопросов организации работы медицинских организаций, реализации права выбора медицинской организации и страховой медицинской организации.

На жалобы приходится менее 1% обращений. Всего за период действия Контакт-центра из всех зарегистрированных жалоб по результатам контрольно-экспертных мероприятий, проведённых по каждой полученной жалобе, признано обоснованными 60% — по ним приняты меры, направленные на восстановление нарушенных прав.

В 2020 году более 1000 консультаций было связано с вопросами, касающимися новой коронавирусной инфекции.

реклама

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ, НЕОБХОДИМА КОНСУЛЬТАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА