

Полис ОМС, медпомощь и другие вопросы

На горячую линию контакт-центра поступило более 180 тысяч обращений граждан

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Иркутской области информирует, что каждый день специалисты Единого контакт-центра (далее — контакт-центр) принимают звонки от граждан по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования и при необходимости помогают гражданам в решении их проблем. Контакт-центр объединяет в единую систему Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Иркутской области и все страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Иркутской области. С 2016 года на горячую линию контакт-центра поступило более 180 тысяч обращений граждан.

КОНТАКТ-ЦЕНТР В СФЕРЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
НА ТЕРРИТОРИИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ТЕЛЕФОН "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"

8-800-100-50-90

(звонок бесплатный)

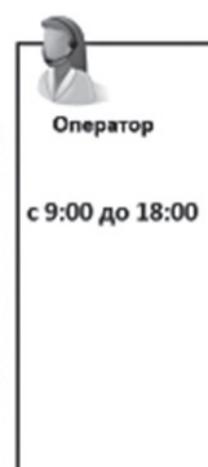
8 (3952) 33-26-22

(городской номер)



РЕЖИМ РАБОТЫ

ПН
ВТ
СР
ЧТ
ПТ
СБ
ВС



Круглосуточно

Р ОМС 7 ТФОМС Иркутской области

Основные вопросы, с которыми застрахованные лица обращаются в контакт-центр:

- обеспечение полисами обязательного медицинского страхования;
- виды, качество и условия предоставления медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования;
- выбор медицинской организации в сфере обязательного медицинского страхования;
- выбор или замена страховой медицинской организации.

С жалобой или пожеланием по вопросам обязательного медицинского страхования в Единый контакт-центр может обратиться любой гражданин. Для этого необходимо позвонить по бесплатному телефону **8-800-100-50-90** или **8 (3952) 33-26-22** и получить общую информацию по типовым вопросам о порядке предоставления бесплатной медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования и справочную информацию по страховым медицинским организациям, осуществляющим деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Иркутской области. При этом телефон горячей линии в рамках контакт-центра работает в круглосуточном режиме. С началом работы контакт-центра для застрахованных стало намного проще получить ответы на возникающие вопросы.

Но если вопросы связаны с организацией оказания медицинских услуг, их своевременностью и надлежащим качеством, то поможет консультация специалиста страховой медицинской организации, страхового представителя.

Напомним, что медицинская помощь оказывается застрахованным гражданам бесплатно, в рамках территориальной программы государственных гарантий, где определены виды, объемы и условия её предоставления.

Куда обращаться?

Обязанность по защите прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования закреплена за страховыми медицинскими организациями, в которых работают страховые представители — первые помощники граждан. Они осуществляют информационную поддержку, оказывают практическую помощь в решении проблем, связанных с оказанием медицинской помощи, индивидуально сопровождают граждан при прохождении ими профилактических мероприятий, содействуют своевременной плановой госпитализации.

Для оперативного решения проблем и получения консультации можно обратиться по телефону горячей линии непосредственно в страховую медицинскую организацию, в которой застрахован гражданин.

Телефоны горячей линии страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Иркутской области:

- Иркутский филиал ООО ВТБ МС — **8-800-100-800-5;**
- филиал ООО «СК «Ингосстрах-М» в г. Иркутске — **8-914-92-66-215;**
- Иркутский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» — **8-800-100-07-02.**

Каждый человек должен знать свою страховую медицинскую организацию, номер телефона, по которому он может в любое время обращаться по всем наиболее важным вопросам. Только таким образом можно в полной мере защитить интересы пациентов, обеспе-

чить соблюдение конституционного права граждан на бесплатную медицинскую помощь.

С 2019 года у страховых представителей 3-го уровня (врачей-экспертов) появились новые обязанности, связанные с контролем за оказанием медицинской помощи онкологическим больным, включая контроль за непрерывностью химиотерапии, качеством проведения диагностики, своевременностью назначения лечения и постановки на диспансерный учёт. Если возникшие проблемы требуют проведения медицинской экспертизы, страховые представители помогут составить заявление о защите прав.

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

Если вопросы касаются нехватки врачебных кадров, отсутствия в медицинской организации необходимого диагностического оборудования, обеспечения льготными лекарственными препаратами — это компетенция министерства здравоохранения Иркутской области.

Вся деятельность контакт-центра направлена на повышение эффективности работы по защите прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования.

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ. НЕОБХОДИМА КОНСУЛЬТАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА