ЗВОНИТЕ – И ВАМ ПОМОГУТ

На основании приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24 декабря 2015 года № 271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования», на территории Иркутской области в 2016 году создан Контакт-центр, который объединяет в единую систему Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Иркутской области и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Иркутской области. Обратившись по единому бесплатному номеру телефона – **8-800-100-50-90**, который доступен в круглосуточном режиме, застрахованные лица могут получить справочно-консультативную помощь по вопросам обязательного медицинского страхования.

С началом работы Контакт-центра застрахованным лицам стало намного проще получить информацию, касающуюся системы обязательного медицинского страхования. Операторы готовы оказать квалифицированную помощь по вопросам, возникающим при получении медицинской помощи, ответят на вопросы по оформлению, восстановлению или замене полиса обязательного медицинского страхования.

Опытные специалисты проконсультируют о правах застрахованных лиц, проинформируют о сроках ожидания и объеме установленной законодательством Российской Федерации медицинской помощи, разъяснят, какими технологиями и возможностями лечения располагают те или иные медицинские организации.

От оператора Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Иркутской области, гражданин, обратившийся по телефону горячей линии, может получить общую информацию по типовым вопросам о порядке предоставления 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.

Если для рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, оператор оформляет поступившее обращение для отсроченного ответа, зафиксировав необходимые контактные данные. Операторы Территориального фонда обязательного медицинского страхования Иркутской области и страховых медицинских организаций принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе и с привлечением других специалистов.

В случае возникновения вопросов, не урегулированных в медицинской организации, необходимо обратиться в страховую медицинскую организацию, в которой выдан полис обязательного медицинского страхования или Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Иркутской области.

В случае, если в обращении содержаться 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 листков временной нетрудоспособности, родовых сертификатов и другие, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться, для решения интересующих его вопросов. Как правило, решение этих вопросов входит в компетенцию органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

С начала работы Контакт-центра на территории Иркутской области специалистами Территориального фонда обязательного медицинского страхования Иркутской области и страховых медицинских организаций проведено более 462 тысяч устных и письменных консультаций. Более половины из них касаются вопросов обеспечения полисами обязательного медицинского страхования – возможность его получения, в том числе иностранными гражданами и беженцами. Более 17 % вопросов связано с оказанием медицинской помощи, качеством и условиями предоставления медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования. Наиболее частые обращения, связаны со сроками ожидания диагностических исследований и консультаций врачей-специалистов. Около 10% обращений касаются вопросов организации работы медицинских организаций, реализации права выбора медицинской организации и страховой медицинской организации.

Вся деятельность Контакт-центра направлена на повышение эффективности работы по защите прав и законных интересов застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования.