

## **Контакт-центр по вопросам ОМС работает для вас!**

Одним из приоритетных направлений в сфере обязательного медицинского страхования является обеспечение и защита прав застрахованных граждан. Для обратной связи с населением, оказания справочно-консультативной помощи и рассмотрения обращений в системе обязательного медицинского страхования работает Контакт-центр. Создание единых колл - центров в территориальных фондах ОМС и в страховых медицинских организациях дает возможность в максимально короткие сроки реагировать на обращения граждан, не позволяя обращениям трансформироваться в жалобы, так как большинство вопросов решаются непосредственно на местах, в момент обращения.

По телефонам «горячей линии» операторы контакт-центра – страховые представители первого уровня каждый день отвечают на вопросы и дают консультации, касающиеся, в том числе порядка оказания бесплатной медицинской помощи, условий и сроков ее предоставления, адресах и режиме работы медицинских организаций, выборе медицинской организации или страховой компании, оформлении полисов ОМС. Информировать застрахованных о возможности прохождения диспансеризации и профилактических мероприятий. Все обращения поступившие в Контакт-центр, регистрируются в едином электронном журнале, что позволяет в режиме реального времени осуществлять контроль за своевременностью и полнотой консультаций, оценивать время ожидания ответов операторов и качество их работы. И как показывает практика, все позвонившие получают практическую помощь в решении своих вопросов.

Благодаря четкой и оперативной работе доверие к страховым представителям у населения растёт. За 2018 год страховые представители 1 уровня рассмотрели более 30 тысяч обращений по телефону «горячей линии». При этом количество консультаций с момента создания Контакт-центра в 2016 году увеличилось более чем на 46%. При этом ни одно обращение не снимается с контроля до тех пор, пока оно не решено. Предлагаем жителям края использовать имеющиеся возможности и если возникают вопросы по обязательному медицинскому страхованию или оказанию медицинской помощи, задавать их специалистам Контакт-центра, которые подскажут, как нужно действовать в сложившейся ситуации.

**Телефон горячей линии ТФОМС Алтайского края 8-800-775-85-65 (звонок бесплатный).**

**Важно знать!** Предельные сроки ожидания медицинской помощи, в частности проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме составляют не более 14 календарных дней со дня назначения. Если у пациента возникают вопросы, связанные со сроком оказания помощи, нужно обратиться в администрацию медицинской организации или связаться со страховым представителем в своей страховой компании.

Впервые предельные сроки ожидания появились в Программе госгарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи в 2015 году. В дальнейшем нормативные сроки были введены практически по всем основным видам медицинской помощи. Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов утверждена постановлением Правительства Алтайского края № 482 от 29.12.2018 года.