

# КОНТАКТ-ЦЕНТР – НОВЫЙ МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

**В Территориальном фонде ОМС начал работу контакт-центр обязательного медицинского страхования Пермского края. Он объединил в единую систему фонд и все страховые медицинские организации, работающие в регионе. Контакт-центр удобен прежде всего тем, что оператор, оценив проблему позвонившего, сам определяет, с каким специалистом его соединить.**

Бывают ситуации, когда помощь или совет нужны срочно, а пациент даже названия своей страховой компании не знает. Но и в этом случае оператор сможет помочь, по персональным данным быстро установит, в какой организации человек получал полис.

В контакт-центр можно позвонить по любому вопросу, возникшему при получении медицинской помощи. Даже если решение проблемы потребует письменного заявления,

предоставления подтверждающих документов, проверки медучреждения врачами-экспертами, эти действия будут проходить быстрее, чем прежде.

Бесплатный телефонный номер 8-800-700-05-61 доступен в круглосуточном режиме.

В рабочее время (в понедельник – четверг с 8.30 до 17.30, в пятницу – с 8.30 до 16.30) звонок примет оператор. В нерабочее время, в выходные и праздничные дни включается режим электронного секретаря. После звукового сигнала гражданин может изложить суть своей проблемы, оставить свои контакты, и ему обязательно перезвонят.

Каждое обращение записывается и ставится на контроль в электронном журнале, чтобы оперативно отреагировать на него. А еще по этим записям будет сформирована система персонализированного учета всех обра-

щений, отлажен контроль за своевременностью и результатами их рассмотрения. В режиме онлайн можно увидеть, на какой стадии решения находится вопрос. Так что пациенту больше не понадобится ходить по инстанциям. Достаточно позвонить.

Через контакт-центр вы не просто получите информацию, вам окажут конкретную помощь, когда в вашей поликлинике не будет нужных вам специалистов, диагностических аппаратов, оборудования, и вас попытаются направить в коммерческие лаборатории и клиники. Вам помогут вернуть необоснованно взятые с вас деньги за те услуги, которые должны были предоставить по полису ОМС, т.е. бесплатно для вас. Таким образом, контакт-центр повысит эффективность работы по защите прав жителей региона на бесплатную и качественную медицинскую помощь.