

Специалисты всегда рады помочь каждому обратившемуся – рассказать о возможностях, которые предоставляет ОМС

Единый контакт-центр системы ОМС работает на базе ТФОМС СК с июня 2016 года. По телефону 8-800-707-11-35 можно обратиться к специалистам, получить консультацию, а также любую интересующую информацию, связанную с предоставлением медицинской помощи по полису ОМС. Квалифицированные консультанты разъяснят каждому вопросы выбора страховой или медицинской организации и врача, порядка получения полиса ОМС, маршрутизации пациентов и получения бесплатной медицинской помощи.

«Работа с обращениями граждан является одним из ведущих направлений по защите прав и законных интересов застрахованных граждан в системе ОМС, – пояснила начальник управления организации ОМС территориального фонда Ксения Ключко, – У каждого застрахованного есть возможность обратиться в контакт-центр в круглосуточном режиме. В рабочие дни с 09.00 до 18.00 звонки принимают операторы. В нерабочее время, а также в выходные и праздничные дни работает режим электронного секретаря – можно оставить сообщение и контактные данные и операторы перезвонят каждому обратившемуся».

При оформлении письменных обращений застрахованные лица чаще стали использовать платформу обратной связи единого портала государственных и муниципальных услуг – ПОС ЕПГУ. Проведённый анализ показал, что около трети поступивших обращений касались обеспечения полисом ОМС в связи с его утратой или изменением персональных данных заявителей или их детей.

Напомним, об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства нужно уведомить свою страховую компанию. Иначе могут возникнуть спорные ситуации при записи на приём к врачу по поводу несоответствия персональных данных, которые содержатся в едином регистре застрахованных лиц. Не менее важно информировать об изменении контактной информации – для этого в личном кабинете каждого на сайте территориального фонда создана форма обратной связи.

На втором месте обращения, связанные с заменой страховой медицинской организации при смене места жительства, вопросами получения бесплатной медицинской помощи за пределами региона страхования. Третьи по популярности – вопросы порядка выбора медицинской организации и сроков ожидания оказания медпомощи по программам ОМС.

Нередки обращения по проблемным ситуациям, например, связанные с предложением оплатить лечение за свой счёт. В таких случаях специалисты не только разъясняют возможности бесплатного лечения, но и содействуют организации оказания бесплатной медицинской помощи.