

## Контакт-центр в сфере ОМС.

В целях повышения эффективности работы по защите прав и законных интересов граждан в сфере обязательного медицинского страхования, для формирования системы персонифицированного учета, контроля за рассмотрением обращений застрахованных лиц и результатам их рассмотрения Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Бурятия организована деятельность Контакт - центра.

Основные задачи Контакт - центра:

- организация защиты прав и интересов граждан на получение бесплатной медицинской помощи по территориальной программе обязательного медицинского страхования на территории Республики Бурятия;
- информирование граждан об их правах на получение качественной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования;
- организация "обратной связи" с населением Республики Бурятия для получения информации, касающейся вопросов обязательного медицинского страхования;
- обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений по вопросам медицинского страхования, а также пресечения нарушений законодательства в сфере обязательного медицинского страхования.

Основные функции Контакт - центра:

- прием, рассмотрение обращений граждан;
- оказание справочно-консультативной помощи гражданам;
- принятие мер в случае неудовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях;
- обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных нарушений в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Бурятия;
- проведение телефонных опросов граждан по итогам рассмотрения их обращений;
- разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи.

С **1 июня 2016 года** граждане имеют возможность устно обратиться по телефону «горячей линии» на бесплатный номер **8-800-3012-003**, круглосуточно, в режиме Call-центра с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих звонков по вопросам обеспечения прав и законных интересов застрахованных лиц при получении медицинской помощи в сфере обязательного медицинского страхования.

Режим работы Контакт - центра:

- с 8.30 до 17.30 в рабочие дни в режиме работы оператора;
- с 17.30 до 8.30 в рабочие дни, в выходные, праздничные дни  
— круглосуточно, в режиме электронного секретаря.