

// КОНСУЛЬТАЦИЯ

# Контакт-центр Терфонда ОМС: информируем, разъясняем, защищаем

С 2016 года в Территориальном фонде ОМС Кемеровской области – Кузбасса работает контакт-центр, который информирует граждан по различным вопросам обязательного медицинского страхования. Об особенностях работы горячей линии мы попросили рассказать администратора контакт-центра, главного консультанта врача-эксперта отдела организации защиты прав застрахованных Юлию Чеберда.

**– Юлия Анатольевна, как организована работа контакт-центра ТФОМС? Кто может обратиться за помощью и по каким вопросам?**

– Обратиться в контакт-центр может любой гражданин независимо от того, в какой страховой медицинской организации (СМО) он застрахован по ОМС.

На федеральный телефонный номер 8-800-200-60-68 можно бесплатно позвонить из любого региона страны. В рабочее время звонки от граждан принимают операторы контакт-центра, в остальное время действует режим голосового маршрутизатора с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих вызовов. При необходимости звонки заявителей могут переадресовываться на телефоны кол-центров страховых компаний, в которых они застрахованы.

Все обращения, поступающие от граждан, специалисты Фонда и СМО регистрируют в едином электронном журнале, там же фиксируются результаты их рассмотрения.

Позвонив в контакт-центр, гражданин может:

– получить ответы на вопросы, связанные с порядком оформления по-



лиса ОМС или выписки о полисе ОМС;

– узнать, как на практике воспользоваться правом на выбор медучреждения или врача, каковы сроки ожидания медицинской помощи, какие медицинские услуги оказываются бесплатно по ОМС;

– получить информацию о необходимости прохождения диспансеризации и профилактических медосмотров;

– уточнить, как защитить права в сфере ОМС и что является их нарушением.

Много вопросов поступает про цифровые сервисы ОМС на портале «Госуслуги».

Для сравнения: в 2016 году специалисты контакт-центра ТФОМС зарегистрировали чуть более 3,2 тысячи обращений, за 10 месяцев 2024 года – уже 5,4 тысячи обращений.

**– Как действует оператор контакт-центра при поступлении обращения?**

– Алгоритм работы зависит от тематики обращения. Если вопрос имеет консультативный характер, специалист разъясняет позвонившему его права в рамках ОМС, правомерность действия медицинской организации в его ситуации.

Если вопрос связан с ограничением доступности медицинской помощи, то к работе с обращением привлекается страховой представитель той страховой компании, в которой гражданин получал полис ОМС. Страховой представитель СМО взаимодействует с руководителем медицинской организации и помогает застрахованному лицу получить необходимую ему медицинскую помощь в сроки, установленные действующим законодательством.

**– А если задают вопросы, не связанные со сферой ОМС?**

– От граждан нередко поступают вопросы об оформлении полисов ДМС, о получении листков нетрудоспособности или об оказании медпомощи сотрудникам военных ведомств. В этом случае специалисты контакт-центра перенаправляют граждан в соответствующее ведомство.

**– Существуют ли альтернативные каналы связи со специалистами ТФОМС, помимо звонка в контакт-центр?**

– Если гражданин столкнулся с нарушением сроков ожидания, с какими-либо трудностями при получении бесплатной медицинской помощи или считает, что помощь ему была оказана несвоевременно или ненадлежащего качества, то он вправе обратиться в страховую медицинскую организацию, в которой застра-

хован по ОМС. Круглосуточный телефон контакт-центра страховой компании указан на оборотной стороне полиса ОМС.

Также граждане могут направить письменное обращение через платформу обратной связи (ПОС) на портале «Госуслуги». Для удобства виджет (кнопка или иконка) для перехода на ПОС есть на сайтах ТФОМС, регионального минздрава, медицинских организаций.

Срок подготовки ответов на письменные обращения граждан, в том числе поступившие на ПОС ЕПГУ, не превышает 30 календарных дней. Если подготовка ответа на обращение требует больше времени, то заявителя информируют о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней.

**– Что является главным показателем результативности работы контакт-центра ТФОМС?**

– Мне кажется, таким показателем является удовлетворённость граждан качеством оказанной им помощи. Наши специалисты действуют оперативно в любой ситуации, стараются помочь каждому, даже если вопрос гражданина не относится к сфере ОМС. Доброжелательное отношение, умение выслушать человека, понять его проблему, сохранять терпение – вот качества, которыми обладают сотрудники контакт-центра ТФОМС.

Важна обратная связь. Нередко граждане благодарят за оказанную им помощь как устно, так и письменно, через сайт ТФОМС. В целом за годы работы контакт-центра сотрудники Фонда оказали реальную помощь и содействие более 39 тысячам кузбассовцев.

Пётр Романов.

// АКТУАЛЬНО

## Поддержка и творчество

**Фонд «Защитники Отечества» совместно с Московским финансово-юридическим университетом запускает конкурс эскизов памятника. Его проведут совместно с Федеральным казначейством, Министерством науки и высшего образования России, Министерством просвещения России и Федеральной службой по финансовому мониторингу.**

«Фонд «Защитники Отечества» уделяет особое внимание увековечению памяти героев специальной военной операции. Большой запрос на это поступает от самих ветеранов, и мы не можем остаться в стороне. Примеры мужества, героизма, безграничной любви к Родине, которые демонстрируют наши защитники, должны остаться в памяти страны. Поэтому проект памятника – это очень важная инициатива, которую мы должны воплотить в жизнь», – подчеркнула статс-секретарь – заместитель Министра обороны России, председатель фонда «Защитники Отечества» Анна Цивилева.

В конкурсе могут принять участие не только профессиональные архитекторы, но и все заинтересованные люди, в том числе ветераны СВО и их близкие. Можно отправить как индивидуальные, так и групповые работы. Эскизы будут принимать до 28 февраля 2025 года. Для участия в конкурсе необходимо заполнить заявку по форме в личном кабинете участника на официальном сайте Федерального казначейства [www.goskazna.gov.ru](http://www.goskazna.gov.ru). Итоги планируется подвести в марте 2025 года.

### Разговоры о важном

В Топкинском муниципальном округе ветеран специальной военной операции Виталий Лыков провёл урок мужества для школьников. Мероприятие было организовано в рамках Всероссийской патриотической акции «Служу Отечеству».

Урок мужества был посвящён героизму парней, которые участвуют в специальной военной операции. Во время встречи Виталий Лыков рассказал школьникам о боевых задачах, которые приходится выполнять участникам спецоперации, мужестве русских солдат, а также поделился личной историей участия в боевых действиях. Встреча вызвала большой интерес у школьников. Они задавали много вопросов о специальной военной операции и подвигах российских военнослужащих. Герой подробно ответил на все интересующие ребят темы, акцентируя внимание на важности сохранения мира.



### Праздник для мам

В Кемеровском филиале Государственного фонда «Защитники Отечества» была организована концертная программа «СВОя красивая мама», а также прошли мастер-классы и фотосессия для жён и детей героев специальной военной операции, посвящённые Дню матери. Перед мероприятием над образами прекрасных участниц поработали парикмахер и визажист.

Для жён и детей героев выступили вокальные коллективы области. Гостям вручили цветы, сладкие подарки и памятные сувениры. Ребята с большим интересом приняли участие в творческой части вечера, смастерив уникальные поделки-подарки для своих мам.

### Они подарили жизнь

В Анжеро-Судженске в преддверии Дня матери в ДК «Центральный» открылась фотовыставка «Мамы героев». Она работает в рамках уникального регионального проекта, стартовавшего в Кузбассе осенью 2023 года. Его участниками стали матери ветеранов и действующих бойцов специальной военной операции, награждённых за боевые заслуги. Выставка насчитывает уже 63 портрета. Героини фоторабот стали главными почётными гостями открытия. В преддверии Дня матери во всех муниципалитетах Кузбасса были также организованы праздничные мероприятия для матерей героев.

Алексей Литвин.