

Контакт центр в сфере ОМС

ВНИМАНИЕ ЗАСТРАХОВАННЫМ ПО ОМС

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ростовской области сообщает о работе Контакт-центра в сфере ОМС. В задачи Контакт-центра входит консультирование застрахованных граждан по вопросам обязательного медицинского страхования, содействие в организации получения медицинской помощи по ОМС, рассмотрение обращений о возможных нарушениях прав граждан в сфере ОМС.

Контакт-центр – это специализированное подразделение, занимающееся в режиме онлайн приемом, регистрацией и рассмотрением телефонных и письменных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования, а также их информированием по сути заданных вопросов. Контакт-центр предусматривает организацию работы 2-х уровней. На 1 уровне обеспечивается регистрация телефонных обращений граждан и их консультирование по вопросам ОМС, носящим общий характер. На 2-м уровне рассматриваются вопросы узкоспециализированного характера, связанные прежде всего с оказанием медицинской помощи. Организация работы Контакт-центра – новый этап в сервисе и культуре работы с пациентами на основе персонального информированного взаимодействия.

Телефон Контакт-центра – 8-800-100-98-78 (работает круглосуточно с обязательной аудиозаписью входящих звонков, в режиме работы оператора с 9:00 до 18:00 по рабочим дням)