

1 июня 2016 года начата работа Контакт-центра в сфере ОМС Ростовской области. Контакт-центр - это специализированное подразделение, занимающееся в режиме онлайн - приемом, регистрацией и рассмотрением телефонных и письменных обращений граждан по вопросам ОМС, а также их информированием по сути заданных вопросов.

Контакт-центр создан на основе ранее действовавших круглосуточных телефонов «горячей линии» ТФОМС Ростовской области и страховых медицинских организаций.

При этом Контакт-центр ТФОМС обеспечивает координацию Call-центров страховых медицинских компаний, и на основе анализа проводимой работы с обращениями граждан разрабатывает предложения по ее совершенствованию

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 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 информационного взаимодействия.

Телефон Контакт-центра – 8-800-100-98-78, круглосуточно, бесплатно по РФ.