

О создании Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования в Ленинградской области

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ленинградской области (далее – ТФОМС ЛО) информирует, что в соответствии с приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24.12.2015 № 271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования» с 01.06.2016 в Ленинградской области функционирует Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования по приему устных обращений граждан по вопросам обязательного медицинского страхования.

Для приема обращений граждан в ТФОМС ЛО создана «Горячая линия» с бесплатным федеральным многоканальным телефонным номером 8-800-700-97-71 в круглосуточном режиме работы и аудиозаписью звонков.

Режим работы оператора «Горячей линии» по рабочим дням с понедельника по четверг - с 09.00 до 17.42, в пятницу с 09.00 до 16.42, в остальное время телефон «Горячей линии» работает в режиме электронного секретаря.

Участниками реализации работы Контакт-центра являются ТФОМС ЛО и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ленинградской области, которые, также, имеют телефоны «Горячей линии» по организации защиты прав и интересов граждан на получение бесплатной медицинской помощи по территориальной программе обязательного медицинского страхования. Название страховой медицинской организации и ее телефон указаны на Вашем полисе обязательного медицинского страхования и на сайтах страховых медицинских организаций:

1. Общество с ограниченной ответственностью «Страховая медицинская компания РЕСО-Мед» (Северо-Западный филиал ООО «СМК РЕСО-Мед»), 195197, Санкт-Петербург, Полустровский проспект, д.43, лит.А, <http://spb.reso-med.com/>, Телефон Контакт-центра: «Горячая линия» - 8-800-200-92-04, (812)611-15-55, режим работы круглосуточно, (45 пунктов выдачи полисов).

2. Акционерное общество «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» (Санкт-Петербургский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед», 191123, Санкт-Петербург, ул. Рылеева, д. 14 лит. А, <http://sogaz-med.ru/>, Телефон Контакт-центра: «Горячая линия» - 8-800-100-07-02, (812) 329-25-88, (33 пункта выдачи полисов).

3. Открытое акционерное общество «Городская страховая медицинская компания» (ОАО «Городская страховая медицинская компания»), 191025, Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д, 2-4, <http://gsmk.ru/>, Телефон Контакт-

центра: «Горячая линия» 8-812-325-11-20, режим работы круглосуточно, (2 пункта выдачи полисов).

4. Общество с ограниченной ответственностью «Росгосстрах-Медицина» (филиал ООО «РГС-Медицина» - «Росгосстрах-Санкт-Петербург-Медицина»), 197198, Санкт-Петербург, Малый пр. П.С., д.7, <http://rgs-oms.ru/>, Телефон Контакт-центра: «Горячая линия» - 325-67-74, 8(800) 100-81-02, 8(800) 550-67-74, 8(812)320-13-65, режим работы круглосуточно, (12 пунктов выдачи полисов).

5. Открытое акционерное общество Страховая компания «РОСНО-МС» (Санкт-Петербургский филиал ОАО «РОСНО-МС»), 197136, г. Санкт-Петербург, ул. Лахтинская, д.16, литер А, <http://rosno-ms.ru/>, «Горячая линия» - 320-52-07, (8 пунктов выдачи полисов).

Основными функциями Контакт-центра являются прием и рассмотрение обращений граждан; оказание справочно-консультативной помощи гражданам; принятие мер в случае неудовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях; проведение телефонных опросов граждан по итогам рассмотрения их обращений.

Работа с обращениями граждан Контакт-центром осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Дополнительную информацию по функционированию Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Ленинградской области можно получить на сайте ТФОМС ЛО: www.lofoms.spb.ru.