

# Информирование и защита прав граждан – одни из важнейших функций системы здравоохранения региона

**В** соответствии с законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» территориальные фонды ОМС обеспечивают гарантии бесплатного оказания застрахованным лицам медицинской помощи в рамках территориальной и базовой программ обязательного медицинского страхования. Эта важнейшая функция ТФОМС реализуется не только за счет контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, но и в значительной мере за счет организации информационной и правовой поддержки граждан.

Отдел защиты прав застрахованных лиц ТФОМС Брянской

области в рамках информационного взаимодействия на постоянной основе сотрудничает со страховыми медицинскими организациями (СМО), осуществляющими деятельность в сфере ОМС региона. Регулярно проводятся информационно-профилактические акции, направленные на повышение осведомленности жителей области о функциях системы обязательного медицинского страхования, пользе здорового образа жизни и профилактики заболеваний. Систематически осуществляется мониторинг и актуализация данных, размещаемых на стендах и видеоскренах в зонах ожидания медицинских организаций и офисах страховых компаний. На сегод-

няшний день во всех медицинских организациях области в том или ином виде представлена наглядная информация о работе системы ОМС, функциях страховых представителей, правах и обязанностях застрахованных граждан, а также доступна контактная информация ТФОМС и СМО для своевременных консультаций. Ряд учреждений здравоохранения оборудованы аппаратами прямой связи, позволяющими получить необходимую для пациента информацию, позвонив страховому представителю СМО при помощи нажатия лишь одной кнопки.

Кроме этого, сотрудниками территориального фонда ОМС организована круглосуточная работа горячей линии по под-

держке застрахованных лиц при получении медицинской помощи. С января по ноябрь 2020 года, позвонив по бесплатному номеру, за консультацией в ТФОМС обратились около 17000 жителей региона и граждан, застрахованных на других территориях. Каждый звонок обрабатывается и маршрутизируется в соответствии с тематикой возникшего вопроса, компетенцией соответствующих служб, ведомств и специалистов.

В условиях пандемии значительная часть обращений касается вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи при заражении COVID-19, доступностью диагностических исследований и организацией работы медицинских учреждений в условиях режима повышенной готовности.

Для консультации граждан по вопросам, связанным с распространением коронавирусной инфекции COVID-19, Правительством РФ создан колл-центр с единым коротким федеральным номером «122», звонок на который – бесплатный.

В Брянской области горячая линия функционирует на ба-

зе городской поликлиники № 1 и приступила к приему звонков граждан с 27 ноября 2020 года. В кратчайшие сроки было организовано 20 рабочих мест операторов, которые оснащены персональными компьютерами и sip-телефонами. К настоящему моменту колл-центр укомплектован 39 специалистами, которые работают круглосуточно.

Совместными усилиями сотрудников и главных внештатных специалистов департамента здравоохранения, работников медицинских организаций Брянской области были составлены инструкции для работы с обращениями граждан, поступающими на горячую линию 122. Главной задачей единого номера является снижение нагрузки на медицинские учреждения, до которых было проблемно дозвониться в последнее время, горячая линия поможет централизовать обращения жителей нашего региона, переадресовывая их в соответствующие организации – больницу, поликлинику, скорую помощь и другие службы.



ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД  
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ  
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ТЕЛЕФОН БЕСПЛАТНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ: 8-800-222-11-77**

**г. Брянск, улица Софьи Перовской, д. 83 (4-й этаж)**