

*Россиянам станет проще пожаловаться на работу врачей и страховых компаний, выдавших им медицинский полис, а также получить консультацию по любому вопросу. Для этого будет достаточно обратиться в специальный контакт-центр.*

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС) подготовил проект регламента работы контакт-центра в сфере ОМС. Документ размещен на портале раскрытия информации госорганами и сейчас проходит общественное обсуждение.

Вообще обращение пациентов за помощью или с жалобой в фонды ОМС или страховые компании не редкость, поскольку страховщики уже несколько лет стали (ну или по крайней мере должны были стать) адвокатами для пациентов.

Человек может позвонить с любым вопросом. Действительно ли я должен сидеть час в очереди к врачу, если записался на конкретное время? Правильно ли мне назначили или не назначили те или иные обследования? Обязан ли я заплатить за УЗИ или томографию? На все эти вопросы пациент должен получить взвешенный ответ. А в некоторых случаях страховщик обязан вступить за него.

Можно все эти и другие вопросы задавать и Фонду ОМС или его территориальным подразделениям, туда же можно обратиться с жалобой на страховую компанию, если та не способна защитить пациента или не желает заниматься его случаем. Иногда людям приходится идти по кругу – обращаться то к страховщику, то в ФОМС, потом куда-нибудь еще, прежде чем пациенты получают точную и объективную информацию по своему запросу.

Контакт-центр должен решить эту проблему и сконцентрировать ответы все на вопросы в «одних руках». Предполагается, что создаваться они будут совместно страховыми организациями и территориальными подразделениями Фонда ОМС. Обратиться туда можно будет как устно (по бесплатному многоканальному федеральному телефону «горячей линии»), так и письменно (по обычной или электронной почте).

Все обращения будут заносить в общую базу данных и в ней же отображаться, как и кем обращение было обработано. Так что человеку больше не понадобится делать много звонков и ходить по инстанциям.

«Для того чтобы контакт-центр работал по-настоящему, а не для галочки, там должен работать штат профессиональных специалистов, обладающих как минимум средним профессиональным медицинским образованием и знанием основ юриспруденции. Скорее всего, их придется дополнительно обучать», – считает руководитель научной лаборатории Государственного научно-исследовательского центра профилактической медицины Министерства здравоохранения России профессор Мехман Мамедов.

Прежде чем запускать такой контакт-центр в работу, необходимо «обкатать» его в пилотных регионах и городах, чтобы понять, будет ли он в состоянии качественно обслуживать всех обращающихся, выработать наиболее эффективные механизмы, продолжает эксперт.

И главное – организация таких контакт-центров стоит недешево. «Кто будет за них платить? Федеральный фонд обязательного медицинского страхования? А есть ли у него эти деньги?» – задает вопросы Мехман Мамедов. И добавляет: если идея будет реализована грамотно и работники центра будут реально защищать интересы пациентов и медицинских организаций, это может поспособствовать улучшению ситуации в здравоохранении, а населению – «подтянуть» здоровье.

**Источник:** [Российская газета](#) , № 241, 25.10.15

**Автор:** Гусенко М.