**[Приказ ФФОМС от 24.12.2015 N 271
"О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования"](http://www.consultant.ru/cabinet/stat/fw/2016-02-01/click/consultant/?dst=http%3A%2F%2Fwww.consultant.ru%2Fdocument%2Fcons_doc_LAW_192907%2F%23utm_campaign%3Dfw%26utm_source%3Dconsultant%26utm_medium%3Demail%26utm_content%3Dbody" \t "_blank)**

Территориальным фондам обязательного медицинского страхования поручено организовать деятельность контакт-центров в сфере ОМС в субъектах РФ (срок - 1 июня 2016 года)

Основными функциями таких контакт-центров будут:

- прием и рассмотрение обращений граждан;

- оказание справочно-консультативной помощи гражданам;

- принятие мер в случае неудовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях;

- обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере обязательного медицинского страхования на территории субъекта РФ с информированием регионального органа власти в сфере здравоохранения и Комиссии по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования;

- проведение телефонных опросов граждан по итогам рассмотрения их обращений;

- разработка предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи, на основании аналитических материалов по обращениям граждан.

Обращения граждан будут поступать на бесплатный телефонный номер 8-800-000-00-00, работающий круглосуточно с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих звонков:

- в режиме работы оператора с 9:00 до 18:00 по рабочим дням;

- в режиме электронного секретаря с 18:00 до 9:00 по рабочим дням, в выходные и праздничные дни - круглосуточно.

По результатам работы с обращением оператор будет доводить до сведения гражданина информацию о принятых мерах.

Организационно-техническое обеспечение контакт-центра осуществляет территориальный фонд обязательного медицинского страхования. Финансовое обеспечение производится за счет средств фонда, страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта РФ, и иных источников, не запрещенных действующим законодательством.

Фонд будет ежемесячно осуществлять проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан.

--
С уважением, Мороз Надежда.