

# ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ

## ПРИКАЗ

« 03 » апреля 2020 г.

№ 29

г. Петропавловск-Камчатский

Об утверждении регламента работы  
Контакт-центра в сфере обязательного  
медицинского страхования  
в Камчатском крае

В целях совершенствования системы персонифицированного учета и контроля за рассмотрением обращений застрахованных лиц и результатами их рассмотрения, повышения эффективности работы по защите прав и законных интересов граждан в сфере обязательного медицинского страхования, а также во исполнение приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования», Методических рекомендаций по взаимодействию участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи (письмо Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 25.06.2018 N 6696/30-2/5564), Руководства по взаимодействию территориальных фондов обязательного медицинского страхования, страховых медицинских организаций и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения, при организации работы с обращениями граждан, поступившими через «Горячую линию» Минздрава России по обращениям граждан в рамках национального проекта «Здравоохранение» (совместное письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации и Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 14.01.2020 №№ 28-2/и/2-163, 322/30-2/и)

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент работы Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Камчатского края согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Форму единого электронного журнала обращений граждан и порядок обмена сведениями о поступивших и рассмотренных

обращениях граждан между территориальным фондом и страховыми медицинскими организациями согласно приложению №2 к настоящему приказу.

3. Утвердить Перечень вопросов граждан, носящих справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы) согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

4. Начальникам отделов ТФОМС Камчатского края и руководителям страховых медицинских организаций обеспечить деятельность Контакт-центра согласно Регламенту работы Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Камчатского края, утверждённому настоящим приказом.

5. Признать утратившим силу приказ территориального фонда обязательного медицинского страхования Камчатского края от 29.03.2017 № 38 «О создании Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования в Камчатском крае»

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальников отдела организации обязательного медицинского страхования и отдела информационного обеспечения ТФОМС Камчатского края.

Врио директора



Н.Н. Александрович