**СОГАЗ-Мед о работе контактного центр страховой медицинской организации в Амурской области**

Единый контактный центр страховой медицинской организации или горячая линия – это одно из ключевых подразделений, обеспечивающее адресной круглосуточной поддержкой и защитой застрахованных граждан в онлайн - режиме.

Ежедневно горячая линия решает обширный круг вопросов, возникающих у амурчан при получении бесплатной медицинской помощи в системе ОМС. Количество поступающих обращений -  свыше 40 звонков в сутки. Основные вопросы, поступающие от граждан, касаются:
- порядка получения полиса ОМС
- видов, условий и объёмов медицинской помощи по программе ОМС
- порядка выбора медицинской организации
- получения медицинской помощи вне региона страхования.

На сегодняшний день, в условиях угрозы распространения коронавирусной инфекции, тематика вопросов значительно расширилась. Люди желают знать больше о новом вирусе, о методах его профилактики и борьбы с ним, об условиях получения медицинской помощи в данный период времени и любых других изменениях в сфере ОМС, связанных с пандемией коронавируса.

Не перестают от застрахованных граждан поступать и жалобы. Среди них:
- отказы в прикреплении к медицинской организации
- отказы в предоставлении бесплатной медицинской помощи
- необоснованные длительные сроки ожидания диагностики или лечения
- навязывание платных медицинских услуг

Высокий уровень знаний специалистов позволяет оперативно урегулировать проблемы застрахованных, более 80% обращений граждан получают разрешение именно при обращении на горячую линию.

**Если вы застрахованы в компании СОГАЗ-Мед, и у вас возникли вопросы, связанные с получением медицинской помощи в системе ОМС или качеством оказания медицинских услуг, обращайтесь по круглосуточному телефону контакт-центра 8-800-100-07-02 (звонок по России бесплатный), а также в онлайн-чат на сайте** [**www.sogaz-med.ru**](http://www.sogaz-med.ru)**.**