| **Должность** | **Руководитель** | **День недели** | **Часы приема** |
| --- | --- | --- | --- |
| Директор | Решетников А.В. | Среда | 16:00-18:00 |
| Первый заместитель директора | Моисеенко Н.В. | Вторник | 16:00–18:00 |
| Заместитель директора | Евдокимов Д.В. | Понедельник | 16:00-18:00 |
| Заместитель директора | Григорьев М.О. | Среда | 16:00-18:00 |
| Начальник управления организации обязательного медицинского страхования | Агапонова Л.А. | Пятница | 14:00-16:00 |

**График приема граждан руководителями дирекции фонда**

**Контакт-центр ОМС**

1 июня 2016 года начата работа Контакт-центра в сфере ОМС Ростовской области. Контакт-центр — это специализированное подразделение, занимающееся в режиме онлайн — приемом, регистрацией и рассмотрением телефонных и письменных обращений граждан по вопросам ОМС, а также их информированием по сути заданных вопросов.

Контакт-центр создан на основе ранее действовавших круглосуточных телефонов «горячей линии» ТФОМС Ростовской области и страховых медицинских организаций.

При этом Контакт-центр ТФОМС обеспечивает координацию Call-центров страховых медицинских компаний, и на основе анализа проводимой работы с обращениями граждан разрабатывает предложения по ее совершенствованию.

Контакт-центр предусматривает организацию работы 2-х уровней:

На 1 уровне обеспечивается регистрация телефонных обращений граждан и их консультирование по вопросам ОМС, носящим общий характер.

На 2 уровне рассматриваются вопросы узкоспециализированного характера, связанные прежде всего с оказанием медицинской помощи.

Организация работы Контакт-центра – новый этап в сервисе и культуре работы с пациентами на основе персонального информационного взаимодействия.

Телефон Контакт-центра Территориального фонда ОМС Ростовской области – 8-800-100-98-78, круглосуточно, бесплатно по РФ.