

Здравоохранение | Десять лет эффективной работы по защите прав застрахованных граждан

Со дня создания Единого Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Пензенской области – эффективной системы взаимодействия с гражданами, которая помогает защищать права застрахованных и оперативно решать вопросы, связанные с получением бесплатной медицинской помощи, исполнилось 10 лет.

Единый Контакт-центр был создан в 2016 году для организации персонализированного учета обращений граждан, контроля за их рассмотрением, а также повышения эффективности взаимодействия Территориального фонда обязательного медицинского страхования Пензенской области и страховых медицинских организаций по вопросам защиты прав граждан в сфере ОМС.

Основными направлениями деятельности Контакт-центра являются прием и рассмотрение обращений граждан, предоставление консультаций по вопросам обязательного медицинского страхования, содействие в защите прав застрахованных лиц при получении медицинской помощи, а также контроль за своевременным и качественным рассмотрением поступающих обращений.

За десять лет работы востребованность Единого Контакт-центра значительно возросла. Если в 2016 году в Контакт-центр поступило 10,2 тыс. обращений, то по итогам 2025 года их количество составило 43,9 тыс. Что свидетельствует о вы-

соком уровне доверия граждан.

Обращения принимаются по телефону «горячей линии», в письменной и электронной форме, а также в ходе личного приема граждан. Все обращения регистрируются в едином электронном журнале, что обеспечивает контроль за сроками и качеством их рассмотрения, позволяет анализировать наиболее актуальные вопросы и совершенствовать работу по информированию населения и защите прав застрахованных граждан.

Большинство обращений связано с предоставлением справочно-консультационной информации. Вместе с тем специалисты Единого Контакт-центра оказывают практическую помощь гражданам в случаях возникновения сложностей при получении медицинской помощи, помогают восстановить нарушенные права пациентов и сопровождают их до полного разрешения ситуации.

«Создание Единого Контакт-центра стало важным шагом в развитии системы защиты прав застрахованных граждан. Сегодня каждый житель Пензенской области может оперативно обратиться за консультацией или помощью, если возникают вопросы, связанные с получением медицинской помощи по полису ОМС. Для нас важно, чтобы каждый застрахованный гражданин своевременно получал качественную и доступную медицинскую помощь», — подчеркнула и. о. директора ТФОМС Пензенской области Елена Казанцева.

На пути к стройности

В стенах ТФОМС Пензенской области в рамках корпоративной программы «Укрепление здоровья работающих» состоялась лекция «На пути к стройности».

Своими знаниями и опытом с коллегам поделилась Кристина Баукова, врач по медицинской профилактике Пензенского областного центра общественного здоровья и медицинской профилактики. В ходе встречи участники получили ценную информацию о том, какие продукты способствуют поддержанию здоровья и стройности, а от каких стоит отказаться. Особое внимание было уделено концепции «здоровой тарелки», которая наглядно демонстрирует сбалансированное распределение питательных веществ.

Лектор также рассказала о рисках, связанных с избыточным весом, и объяснила, почему ожирение является серьезной проблемой для здоровья. В рамках мероприятия каждый желающий смог индивидуально рассчитать свою дневную норму калорий, а также определить оптимальное соотношение белков, жиров и углеводов для достижения дефицита калорий и, как следствие, снижения веса.

Кристина Баукова подчеркнула, что для достижения наилучших результатов важно также уделять внимание регулярным физическим нагрузкам и занятиям спортом.

Татьяна ФЕДОРОВА,
главный специалист-эксперт
ТФОМС.



**ДЕРЖУ СЛОВО
ОТВЕЧАЮ ЛИЧНО**

**ДМИТРИЙ
КАДЕНКОВ**

Кандидат в депутаты Государственной Думы

Опубликовано по заказу зарегистрированного кандидата в депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации девятого созыва Каденкова Дмитрия Михайловича безвозмездно, в соответствии с ч. 3 ст. 66 ФЗ №20-ФЗ.

**СИЛА
В ЕДИНСТВЕ**

**ЕДИНАЯ
РОССИЯ**

**18-20 СЕНТЯБРЯ
ВЫБОРЫ ДЕПУТАТОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ДУМЫ**

**№ 1
В БЮЛЛЕТЕНЕ**

Опубликовано по заказу политической партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» на выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации девятого созыва безвозмездно, в соответствии с ч. 3 ст. 66 ФЗ №20-ФЗ.

**ПАРТИЯ
ПЕНСИОНЕРОВ**

**НОРМАЛЬНАЯ
ЖИЗНЬ –
ДЛЯ ВСЕХ
ПОКОЛЕНИЙ**

**ВИКТОР
ЕРОШЕНКО**

Опубликовано по заказу политической партии «Российская партия пенсионеров за социальную справедливость» на выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации девятого созыва безвозмездно, в соответствии с ч. 3 ст. 66 ФЗ №20-ФЗ.

КПРФ

ЗА ✓ КПРФ

№8

в избирательном бюллетене

Опубликовано по заказу политической партии КПРФ на выборах депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации девятого созыва безвозмездно, в соответствии с ч. 3 ст. 66 ФЗ №20-ФЗ.