



Почти 350 тысяч обращений от населения приняли операторы колл-центра ОГАУ «ЦМФИ»

За 9 месяцев 2019 года в колл-центр регионального центра медицинской и фармацевтической информации поступило 345 899 обращений от жителей Томска и районов области. Это на 33 тысячи обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

Большинство звонков касались необходимости получения справочной информации, в том числе наличия и стоимости лекарственных препаратов в аптеках и медицинских услуг в медучреждениях региона, уточнения условий оказания медпомощи, а также вопросов горячих линий департамента здравоохранения Томской области.

«Среднее количество обращений составляет 1 280 в сутки, средняя нагрузка на одного оператора за смену – порядка 415 обращений. Наша задача – помочь гражданам сориентироваться в сфере здравоохранения региона. Каждое обращение для нас является важным», - рассказала директор центра Светлана Малахова.

На круглосуточные горячие линии департамента здравоохранения Томской области поступило 3 537 обращений. Больше всего обращений поступило по вопросам льготного лекарственного обеспечения (1 689). Второй по популярности стала горячая линия по вопросам работы Единой электронной регистратуры в регионе (1000 обращений). Также в тройку самых популярных вошла горячая линия «Осторожно: клещи!» (374 обращения). Традиционно в сентябре операторы начинают принимать обращения по сезонной горячей линии «Осторожно: грипп!».

«На эту горячую линию пока поступило 72 обращения, но это уже в два раза больше, чем за этот же период прошлого года, - отметила Светлана Малахова. – Жители области стали активнее интересоваться вакцинацией, другими мерами профилактики гриппа».

Кроме того, операторы колл-центра принимали обращения по вопросам диспансеризации, оказания анальгезирующей терапии, качества оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения, подготовки к лабораторным исследованиям.

Позвонить в колл-центр ЦМФИ и на горячие линии департамента здравоохранения можно круглосуточно по телефонам: (3822) 516-616 и 8-800-350-88-50 (бесплатная услуга для населения). Узнать стоимость и наличие лекарств в аптеках, воспользоваться поиском по медуслугам можно также на сайте tabletka.tomsk.ru.

Все оперативные новости здравоохранения региона на канале мессенджера Telegram «Область здоровья». [Быть в курсе!](#)

Все самое интересное видео по профилактике заболеваний и новости региональной медицины на нашем канале "[Область здоровья](#)" в YouTube! Ждем вас!