

Страховые представители АО «МАКС-М» в Саратове за 12 месяцев 2019 года получили 8 тыс. 936 обращений от застрахованных граждан. Из них 8 тыс. 750 были поданы в устной форме, 186 – в письменной. По результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий 127 жалоб были признаны обоснованными.

Письменные обращения чаще всего касались вопросов, связанных с качеством предоставляемой и оказываемой медицинской помощи (44% обращений); взиманием денежных средств за медицинскую помощь, бесплатное оказание которой предусмотрено территориальной программой ОМС; взиманием денежных средств на приобретение лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения (28% обращений); другими вопросами (не подтвержденный первичной медицинской документацией факт оказания медицинской помощи, нарушение правил деонтологии медицинскими работниками) (28% обращений).

Тематика устных обращений, полученных специалистами контакт-центра компании «МАКС-М», была связана с вопросами получения полисов ОМС (54% обращений); получением консультации со специалистами по регламенту смены страховой компании (16% обращений); получение информации о правилах выбора (смены) медицинской организации, а так же возможности изменения лечащего специалиста (5% обращений); правилами прохождения профилактических осмотров и диспансеризаций, а так же предоставления лекарственного обеспечения отдельным категориям граждан (11%); иными вопросами, связанными с деятельностью региональных страховых представителей (14%).

По всем обоснованным жалобам были проведены проверки, по результатам которых были выписаны предписания, направленные в медицинские организации, допустившие нарушение действующего законодательства в сфере Обязательного Медицинского Страхования. Обратившимся была оказана необходимая медицинская помощь, неправомерно затраченные на лечение средства были возмещены в полном объеме.

Директор филиала АО «МАКС-М» в Саратове Татьяна Кирюхина отмечает:

«Индивидуальный подход к каждому обратившемуся, тщательный анализ полученных документов и запрос дополнительных данных позволяет полностью разобраться в проблеме и добиться ее успешного разрешения».

Каждый застрахованный саратовчанин может обратиться в круглосуточном режиме по телефону горячей линии регионального контакт-центра компании «МАКС-М» 8-800-555-77-03 или на номер единой горячей линии компании «МАКС-М» 8-800-333-60-03 (звонок по России бесплатный) и получить высококвалифицированную помощь специалиста.

Источник: Википедия страхования, 27.01.2020