

За первый квартал 2023 года в контакт-центр филиала АО «МАКС-М» в Махачкале поступило 12 006 обращений граждан. Это на 31,8 % больше, чем за аналогичный период прошлого года.

98,9% составляют устные обращения застрахованных.

Существенно увеличилась доля консультаций по вопросам, связанным с проведением профилактических мероприятий. Если год назад на них приходилось 5,5%, то по итогам первого квартала 2023 года – 58,8% от общего числа проведенных консультаций.

При этом, доля вопросов, связанных с обеспечением выдачи полисов ОМС уменьшилась с 46,2% до 10,8%.

Из 131 письменного обращения 28 приходится на жалобы, 26 из которых признаны обоснованными. По сравнению с первым кварталом 2022 года число жалоб сократилось на 28 %. Все письменные обращения рассматриваются централизованно силами управления защиты прав застрахованных филиала.

46 % процентов обоснованных жалоб приходится на оказание медицинской помощи, 34,6% — на организацию работы медицинских организаций, по 7,7% — на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь и нарушения прав граждан на выбор медицинской организации.

***Википедия страхования***