

Одной из главных задач «АльфаСтрахование-ОМС» является защита прав застрахованных. С 1 июля 2016 г. в компании работает служба страховых представителей, и теперь любой застрахованный, вне зависимости от места проживания, может оперативно решить проблемы, связанные с получением бесплатной медицинской помощи, по телефону круглосуточной бесплатной горячей линии «АльфаСтрахование-ОМС» 8-800-555-10-01. За шесть месяцев 2017 г. специалистами ООО «АльфаСтрахование-ОМС» было получено 1,1 млн обращений застрахованных граждан (348,5 тыс. устных и 775,1 тыс. письменных).

В частности, компания приняла 1,3 тыс. жалоб (452 признаны обоснованными), 350,2 тыс. обращений за консультацией по различным вопросам и 772,2 тыс. заявлений, в том числе 573,8 тыс. из них касались выбора и смены страховой медицинской организации. Причины написания жалоб застрахованными лицами разнообразны. Всего компания выявила 1 322 нарушения при предоставлении застрахованным медицинской помощи: 790 из них были связаны с нарушениями качества оказанной медицинской помощи, 212 – со случаями взимания денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, 191 – с проблемами в работе медицинских организаций, 48 – с отказом в оказании медицинской помощи по полису ОМС, 34 – с нарушением этики и деонтологии медицинских работников. Еще 4 были связаны с нарушениями прав при выборе медицинского учреждения. Остальные 43 жалобы имели иной характер.

За истекшие 6 мес. 2017 г. почти 2 тыс. врачей-специалистов осуществляли защиту прав клиентов на территориях присутствия «АльфаСтрахование-ОМС», контролируя качество медицинской помощи. В частности, помощь застрахованным оказывали 924 штатных сотрудника и 1 тыс. специалистов на договорной основе. Из них 403 имеют ученую степень (76 докторов медицинских наук и 327 кандидатов). Кроме того, 986 сотрудников-экспертов имеют квалификационную категорию (вторую, первую и высшую).

«АльфаСтрахование-ОМС» – одна из крупнейших страховых организаций на федеральном рынке обязательного медицинского страхования. Под защитой компании находится практически 15 млн человек. Страховые представители активно поддерживают граждан, застрахованных в компании по обязательному медицинскому страхованию, и прикладывают максимальные усилия для оперативного решения всех возникающих вопросов, — рассказывает Александр Трошин, директор по развитию «АльфаСтрахование-ОМС». — В июне 2016 г. «АльфаСтрахование-ОМС» стала обладателем VII ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в номинации «Защита прав застрахованных». Эта премия подтвердила высокую компетенцию компании в сфере ОМС. Победа заслуженная – она стала результатом ежедневной, кропотливой, трудоемкой и подчас «рутинной» работы, цель которой – улучшить систему получения качественной медицинской помощи в стране в целом».

Источник: Википедия страхования, 28.09.2017