

Компания «АльфаСтрахование-ОМС» ведет активную деятельность по защите прав застрахованных граждан, принимая обращения через Службу страховых представителей, в том числе по телефону круглосуточной бесплатной горячей линии «АльфаСтрахование-ОМС» 8-800-555-10-01, через сайт компании и лично на местах. За девять месяцев 2017 г. специалистами компании было принято более 1,8 млн обращений застрахованных граждан (531,1 тыс. устных и 1,3 млн письменных).

В частности, компания в январе-сентябре 2017 г. приняла 1,9 тыс. жалоб (659 признаны обоснованными), 533,6 тыс. обращений за консультацией. За аналогичный период 2016 г. «АльфаСтрахование-ОМС» приняла 1,9 тыс. жалоб от граждан (617 обоснованных), 497,3 тыс. обращений за консультацией. Количество обоснованных жалоб в 2017 г. увеличилось по сравнению с 2016 г. на 6,8%, а количество обращений за консультацией – на 7,3%.

Жалобы граждан касались различных аспектов получения ими медицинской помощи в системе ОМС. В 2017 г. было выявлено 1967 нарушений при предоставлении медицинской помощи застрахованным лицам (664 обоснованных), в 2016 г. таких нарушений было отмечено 1942 (обоснованных – 618). В 2017 г. 1170 жалоб относились к нарушениям качества оказанной медицинской помощи (1041 в прошлом году), 147 обоснованных жалоб – к незаконному взиманию денежных средств за медицинскую помощь (в 2016 г. их было 102), 22 обоснованные жалобы — к отказу в оказании медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования (19 в 2016 г.).

«АльфаСтрахование-ОМС» уделяет большое внимание защите прав и интересов клиентов при оказании им медицинской помощи. Как показывает практика, пользователи системы ОМС, к сожалению, не всегда знают, с какими проблемами можно обратиться в страховую медицинскую организацию. На самом деле все просто: вы не знаете куда обратиться за медицинской помощью, вас просят заплатить за медицинскую помощь в государственной медицинской организации, вы не можете попасть на приём или долго ждете госпитализацию, вы не удовлетворены качеством медицинской помощи или у вас есть иные вопросы по организации медицинской помощи? Не нужно писать жалобы и ходить на прием к руководству медицинской организации — позвоните своему страховому представителю. Он решит ваши проблемы. Цените себя, свое здоровье, не тратьте время на то, что можно решить одним звонком»

Источник: Википедия страхования, 25.12.2017