

В 2017 году в компанию ВТБ Медицинское страхование поступило 3,7 тысяч жалоб застрахованных лиц на работу медицинских учреждений. Почти 55% жалоб были признаны обоснованными. Чаще других застрахованные жаловались на качество медицинской помощи, организацию работы медицинского учреждения, взимание денежных средств за медицинскую помощь, отказ в медицинской помощи по программам ОМС. В результате по жалобам, рассмотренным в судебном порядке, гражданам было возвращено более 10 млн рублей. Подавляющее большинство негативных откликов на работу медицинских организаций была урегулировано в досудебном порядке.

При проведении медико-экономической экспертизы и экспертизы качества амбулаторно-поликлинической, скорой медицинской помощи, стационарной и стационарозамещающей медицинской помощи, специалистами-экспертами ВТБ Медицинское страхование было рассмотрено 7,1 млн страховых случаев, в 1,6 млн из них были выявлены нарушения.

Всего за прошлый год в страховую компанию поступило более 2,6 млн обращений от застрахованных лиц. Консультация и защита прав застрахованных лиц осуществляется специалистами ВТБ Медицинское страхование, которые на постоянной основе проходят обучение и повышают свою квалификацию. На сегодняшний день численность таких специалистов, с учетом привлекаемых внештатных экспертов качества медицинской помощи, насчитывает порядка 4 тысяч.

Елена Белоусенко, генеральный директор ВТБ Медицинское страхование, прокомментировала: «Приоритетным направлением нашей работы является обеспечение законных прав граждан нашей страны на получение медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования своевременно, качественно и в объеме, полностью соответствующим программе государственных гарантий. Защита неотъемлемых прав застрахованных в большинстве случаев осуществляется в досудебном порядке. Но в некоторых случаях приходится обращаться в суд. Тогда, по желанию клиента, мы оказываем ему всю необходимую консультационную поддержку в этом вопросе, а также сопровождаем его на протяжении всего судебного процесса».

Источник: Википедия страхования, 29.01.2018