

Страховые представители стали настоящими помощниками населения в вопросах получения медицинской помощи. В результате граждане начали чаще обращаться к своему страховщику за разъяснениями и защитой своих законных прав. С января по октябрь 2018 г. в «АльфаСтрахование – ОМС» поступило 425,9 тыс. устных и 874 письменных обращений граждан.

Страховые представители первого и второго уровней помогают застрахованным решать вопросы, связанные с получением медицинских услуг в системе ОМС, дают консультации общего характера, рассказывают о диспансеризации. Также они сопровождают и информируют пациентов о всех необходимых процедурах в ходе оказания медпомощи в поликлинике или при госпитализации, организуют защиту прав и законных интересов застрахованных, проводят экспертизу качества оказанных медицинских услуг и работают с письменными обращениями граждан. За десять месяцев 2018 г. из федерального контакт-центра страховым представителям второго уровня было переадресовано 39,9 тыс. обращений краснодарцев. Также к ним поступило 197 письменных обращений.

Страховым представителям третьего уровня, основными задачами которых является участие в рассмотрении жалоб на качество медицинской помощи и урегулирование спорных ситуаций между пациентом и медицинской организацией, а также специалистам-экспертам и экспертам качества медицинской помощи, было адресовано 677 письменных обращений. Количество поступивших письменных обращений от застрахованных лиц, требующих организации проведения экспертиз, составило 370 штук. Каждое обращение тщательнейшим образом рассматривается, изучается, с каждым проводится скрупулезная экспертная работа.

«Страховые представители оказывают реальную помощь застрахованным. Например, пациентке, которая обратилась с жалобой на то, что ей отказали в обследовании УЗИ мягких тканей левого плеча, хотя у нее на руках был талон и направление от ортопеда, более того, она пришла к указанному времени, будучи на костылях. Страховые представители связались с руководством поликлиники, и пациентка была направлена на УЗИ в краевое лечебное учреждение (диагностический центр СКАЛ ГБУЗ «ККБ №2» МЗ КК). Отказ в обследовании не остался без внимания, и по итогам служебного административного разбора приказом главного врача медицинской организации врачу УЗИ сделан выговор», – рассказала директор Краснодарского филиала ООО «АльфаСтрахование – ОМС» Нина Полушкина.

Связаться со страховым представителем по любым вопросам получения бесплатной медицинской помощи можно по телефону круглосуточной бесплатной горячей линии «АльфаСтрахование – ОМС» 8-800-555-10-01, через сайт [alfastrahoms.ru](http://alfastrahoms.ru), а также при личном визите в любой офис компании на территории 13 субъектов РФ.

Источник: Википедия страхования, 17.12.2018