

За 6 месяцев 2019 года более 50 тысяч москвичей обратились к страховым представителям АО «МАКС-М». Жители столицы обращались в региональный контакт-центр «МАКС-М» в Москве к страховым представителям 1 и 2 уровней за консультациями по вопросам обязательного медицинского страхования или с просьбами об оказании содействия в решении проблем, возникших при получении медицинской помощи.

Из всех обращений, поступивших в контакт-центр, 94% составили устные обращения, 6% — письменные обращения за консультацией, поступившие через контактную форму на сайте компании.

Среди обращений по вопросам получения медицинской помощи, около 92% составили вопросы о видах платных и бесплатных медицинских услуг в рамках программы ОМС, сроках ожидания медицинской помощи, а также о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи.

Страховые представители 2 уровня — врачи-консультанты контакт-центра, помимо консультирования, дистанционно восстанавливают нарушенные права застрахованных граждан, обеспечивая оперативное решение неотложных вопросов по организации бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи в сроки, установленные территориальной программой ОМС. С начала 2019 года в контакт-центр поступило 40 устных жалоб, 90% из которых — на нарушение сроков ожидания медицинской помощи, в том числе прохождения исследований, назначенных лечащим врачом.

«Каждое обращение рассматривается индивидуально, — комментирует руководитель контакт-центра Татьяна Дудова. — В одном случае достаточно только консультации, если вопрос стандартный, а в другом необходимо индивидуальное сопровождение застрахованного и контроль за оказанием ему медицинской помощи после вмешательства врача-консультанта».

Источник: Википедия страхования, 22.08.2019