

За первое полугодие 2023 года в контакт-центр филиала страховой медицинской компании «МАКС-М» в Махачкале поступило 23 тыс. обращений граждан.

Устные обращения главным образом касались порядка и условий предоставления медицинской помощи в рамках ОМС, соблюдения сроков ожидания диагностических услуг, вопросов выбора медицинской организации для получения стационарной помощи. Для урегулирования проблем, возникших у застрахованных, специалистами филиала осуществлялось оперативное взаимодействие с медучреждениями.

По письменным жалобам службой защиты прав, застрахованных обеспечено возмещение гражданам медицинскими организациями денежных средств на сумму более 250 тыс. рублей. Кроме того, по результатам мероприятий, проведенных после устных обращений, медицинскими организациями возмещено застрахованным более 260 тыс. рублей.

Консультативно-диспетчерский центр филиала АО «МАКС-М» работает с 2007 года и входит в структуру службы защиты прав застрахованных. Страховые представители 1 уровня рассматривают обращения, носящие справочно-консультативный характер, страховые представители 2 и 3 уровня – обращения, требующие принятия мер по выявленным фактам неудовлетворенности жителей региона доступностью и качеством медицинской помощи.

Коммуникация с застрахованными ведется по различным каналам, в том числе посредством 86 аппаратов, установленных в медицинских организациях для прямой связи со страховыми представителями «МАКС-М».

Википедия страхования