

В 2020 году в филиал «МАКС-М» в Белгороде поступило 24 тыс. 121 обращение от застрахованных, из которых 21 тыс. 517 было подано по телефонам горячей линии и Единого контакт-центра. Количество письменных обращений, в сравнении с прошлым годом, возросло на 20%. Количество жалоб снизилось в 1,5 раза: В 2019 году было получено 584 жалобы, в 2020 – 397. Из них 259 были признаны обоснованными.

С незаконным взиманием денежных средств за медицинскую помощь, предусмотренную программой государственных гарантий, связано 49% обращений. Проблема некачественной медицинской помощи была отмечена в 39% запросах, 2% застрахованным было отказано в оказании медицинской помощи.

Возросло количество обращений к операторам «горячей линии» от жителей Белгородской с просьбой предоставить информацию о работе медицинских учреждений, правилах оформления полиса ОМС и выбора поликлиники. С момента возобновления проведения диспансеризаций страховые представители начали активное информирование граждан о необходимости прохождения профилактических осмотров. Было разослано более 800 тыс. информационных уведомлений с приглашением посетить лечебное учреждение для проверки своего здоровья. Отдельную рассылку получили граждане пожилого возраста и застрахованные, находящиеся на постоянном диспансерном учете.

Для оценки качества оказанной помощи, степени удовлетворенности удобством организации профилактических осмотров, застрахованным, посетившим диагностический кабинет, была произведена повторная рассылка формы обратной связи. Полученные данные в дальнейшем помогут повысить эффективность взаимодействия между всеми участниками системы ОМС.

Источник: Википедия страхования, 20.01.2021