

«КРЫММЕДСТРАХ»: О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

ООО «СМК «Крыммедстрах»

Защита прав застрахованных граждан – основная функция страховой компании «Крыммедстрах», а страховые представители всегда готовы оказать консультативную и практическую помощь.

В 2020 году они рассмотрели 50,3 тысяч обращений. Это на 1,3 обращения больше, чем годом ранее. Конечно, рост обращений вызван и коронавирусной инфекцией COVID-19, поэтому страховым представителям приходилось отвечать на вопросы и о мерах профилактики COVID-19, и об ограничительных мероприятиях, и о вакцинации.

Более 3,6 тысяч раз страховые представители оказывали застрахованным оперативную помощь: организовывали вызовы бригад скорой медицинской помощи, вызовы врачей на дом или запись на диагностические исследования, помогали с госпитализацией. Так, у беременной женщины возникли сложности с прохождением бесплатного

УЗИ. Она обратилась на горячую линию ООО «СМК «Крыммедстрах», и страховой представитель помог ей записаться на УЗИ в рамках системы ОМС.

В случае недовольства граждан качеством оказанной медицинской помощи или её доступностью, гражданин может обратиться с жалобой в свою страховую компанию. Такой возможностью в 2020 году воспользовались 464 гражданина. Чаще всего люди недовольствовались организацией работы больниц и поликлиник в части доступности диагностических услуг (КТ, МРТ, УЗИ, лабораторные исследования) и увеличением сроков ожидания медицинской помощи, а 43 % жалоб касалось качества медицинской помощи.

Каждый случай оказания медицинской помощи по жалобе рассматривается экспертом не изолированно, а в совокупности с другими. Такой подход позволяет оценить преемственность и непрерывность медицинской помощи.

По всем поступившим в 2020 году жалобам проведены 1074 экспертизы на всех этапах и уровнях оказания медицинской помощи, 84 % всех рассмотренных жалоб были признаны обоснованными.

Напоминаем, если ваши права в системе ОМС нарушают, а также по любым вопросам, связанным с порядком получения и качеством медицинской помощи, обращайтесь к страховым представителям по телефону круглосуточной горячей линии: 8 800 100 77 03 (звонок бесплатный).

ООО «СМК «Крыммедстрах» (лиц. ОС «4325-01» от 13.07.2015 выдана ЦБ РФ, член Всероссийского союза страховщиков, рег. № 160).

Обращайтесь по адресам: г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 29, г. Севастополь, ул. Ленина, 17, по телефону горячей линии: 8-800-100-77-03, e-mail: office@krym-ms.ru, сайт: www.oms-crimea.ru.