

## «Крыммедстрах»: о рассмотрении обращений граждан

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 недовольны 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).

### КОНКРЕТНО



ООО «СМК «Крыммедстрах» (лиц. ОС «4325-01» от 13.07.2015г. 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](mailto:office@krym-ms.ru), сайт: [www.oms-crimea.ru](http://www.oms-crimea.ru).