

За 2020 год москвичи и жители других регионов России 127 042 раза обратились на круглосуточную «Горячую линию» Московской дирекции «МАКС-М». Это на 17,4 % больше, чем в 2019 году, когда страховые представители первого и второго уровней консультативно-диспетчерского центра Управления защиты прав и информирования застрахованных получили 104 987 обращений.

В минувшем году приоритетным направлением в работе страховых представителей второго уровня «Горячей линии», у каждого из которых есть медицинское образование, оставалась деятельность по оперативному урегулированию проблемных ситуаций застрахованных лиц в процессе получения ими медицинской помощи по Территориальной программе ОМС и восстановление нарушенных прав граждан.

В структуре устных жалоб, урегулированных страховыми представителями второго уровня, 48 % приходится на оказание медицинской помощи, в том числе нарушение предельных сроков ожидания, 26% - на организацию работы медицинских учреждений, 25 % - на отказ в оказании медицинской помощи по программе ОМС, 1% устных жалоб связан с вопросами лекарственного обеспечения.