

Специалисты контакт-центра Московской дирекции «МАКС-М» в круглосуточном режиме принимают и обрабатывают десятки телефонных обращений от застрахованных. В большинстве случаев, позвонившие задают вопросы, связанные с правилами получения полиса ОМС, просят уточнить условия оказания медицинской помощи. Но иногда от оперативности действий сотрудников контакт-центра, их умения быстро и грамотно принять решение может зависеть жизнь человека на другом конце провода.

Одним из последних примеров молниеносной реакции и высокого профессионализма страховых представителей «МАКС-М» стала помощь в организации экстренной госпитализации жительницы столицы.

Женщина обратилась утром в службу вызова врача на дом в поликлинике по месту прикрепления с жалобами на удушающий кашель и сильные головные боли. К концу дня ее состояние ухудшилось, но врач на вызов не пришел. При попытке вызова бригады неотложной помощи, диспетчер единой службы спасения отказался регистрировать вызов, объяснив уже имеющейся в базе оформленной ранее заявкой на данный адрес. Страховой специалист, принявший обращение, не только оперативно связался с дежурным врачом Станции скорой помощи, но и объяснил ему о правовых последствиях и ответственности в случае отказа в оказании медицинской помощи. Благодаря конструктивному диалогу, бригада врачей за считанные минуты приехала к пациентке и экстренно госпитализировала ее в стационар для срочного проведения компьютерной томографии органов грудной клетки.

Об особенностях своей работы рассказывает Начальник консультативно-диспетчерского отдела управления защиты прав застрахованных Татьяна Дудова: «Основная наша задача – повысить эффективность и удобство взаимодействия граждан с системой здравоохранения. Для этого мы ежедневно делаем все возможное для обеспечения наших застрахованных современной медицинской помощью, помогаем им защитить свое право на охрану здоровья, контролируем соблюдение государственных гарантий в сфере обязательного медицинского страхования».

Дирекция обязательного медицинского страхования в Москве АО «МАКС-М» обращает внимание, что если медицинские сотрудники отказываются прибыть по вызову или вызов был принят, но врач не приехал, необходимо срочно обращаться за помощью к страховым представителям по телефону «горячей линии» 8 (800) 333-60-03.