



# 保险口碑榜启动首日接到近百条投诉 “诱导投保”“理赔难”成关注焦点

本报讯(记者 董琳)“各种理由拒绝理赔”“被保险人员欺骗,诱导投保”“隐瞒合同条款,退保损失严重”“服务不到位”“态度差,客服不处理”……25日,“2022新晚报·冰城口碑榜”保险榜”正式启动,大量投诉顿时“涌入”本报热线和新晚报官方微信后台,反映的问题涵盖合同问题、电话骚扰、虚假宣传、理赔纠纷等多个方面。其中,诱导投保和理赔难的问题,占了半数以上。

微信网友Z先生表示,家里的老人被保险推销员忽悠买了几十份保险,最后发现都是各种理财产品,连受伤住院都没给报销;市民孙先生留言,他频繁受到保险公司的电话骚扰,推销理财和贷款,拉黑一个号码换一个,最多一天接了8通电话;读者王女士反映,投诉基本没用,跟你讲一堆听不懂的道理,最后还是不了了之。

同时记者发现,针对本报报道中市民于先生与合众人寿保

险股份有限公司黑龙江分公司的民事纠纷判决,很多市民发表意见,有人拍手叫好,称自己的权益就要积极争取;也有人提醒,保险前的“如实告知”要认真对待。网友“幸福小妹”留言:“我也是寿险的受害者,交了好多年的保费,有病了却被拒绝赔偿。投诉无果,一直拖着,现在她已经不信任任何保险公司了。”

在司法部门工作的刘先生来电表示,保险公司拒绝理赔的事并不罕见,很多拒赔理由都是基于保险公司的格式条款,投保人稍不留意就“踩坑”。有不少投保人哑巴吃黄连忍了下去,也有的人没等到官司打赢就不在了,

即使法院判决了,执行起来也并不顺利。本来可以正常理赔的医药费非要法院来判决,这对处于弱势的保民来说很不公平。行业管理部门应该对这种存在违法行为的保险公司进行惩戒和公示,这样才能让市民看清一家企业的责任和信誉。

还有很多市民专门致电本报,表示对本次活动的支持和期待,希望通过这次口碑榜,帮助大家选出真正的好企业,为想要购买保险的人提供值得信赖的保险公司。本报也将就读者反映的各类问题,与监管部门和相关保险公司进行沟通,维护市民的合法权益。



## 投票评选

百姓口碑决定“金杯银杯”。本次“保险榜”评选中,除了记者暗访和市民投诉情况列入计分项外,还将在“新晚报微信公众号”进行网络投票,让市民切实了解各家保险公司在消费者中的口碑。

活动评选时间:8月25日至9月10日

## 评选计分规则

本次评选不设总分,将采取扣分和网络排名倒序计分累加的方式决定商家最终排名,即:暗访曝光每次减1分;市民投诉查实每次减1分;网络投票按商家排名倒序计分(例如:如有20家企业进入投票环节,则票选第一名计20分,其后企业依次减1分)。

三项得分相加得出的最终得分,决定保险公司排名。

投诉热线:18246099110

## 门诊特殊疾病都有啥?咋申报? 市医保局解读特殊疾病门诊治疗政策

□本报记者 于勇澜

门诊特殊疾病都包括什么病种?近日,市医保局发布哈尔滨市基本医疗保险特殊疾病门诊治疗政策问答。

### 问题1:姜女士想了解门诊特殊疾病申报流程是怎样的?

答:门诊特殊疾病申报流程共分3步。

**第一步:准备材料。**社会保障卡或医保电子凭证;住院病历首页及出院记录(均需盖医院专用章);诊断书(盖医院专用章);一寸近期彩色照片三张。

**第二步:申报备案。**在工作日,参保人员本人根据病情需要到门诊特殊疾病定点医院申报,医生根据参保人员申请病种填写《哈尔滨市基本医疗保险特殊疾病门诊治疗信息备案表》,医院医保办按照申报病种进行系统备案认定,认定成功后,申报医院作为本人门诊特殊疾病治疗定点医院。

医院。

**第三步:享受待遇。**申报成功后,参保人即可持社保卡到本人门诊特殊疾病定点医院进行门诊治疗,结算费用时,发生符合医保范围内的费用由统筹金按规定比例支付,剩余部分由个人承担。

重性精神病人药物维持治疗的患者成功备案后,凭医嘱直接到本人门诊特殊疾病定点医院和慢性病定点医院购药。

糖尿病胰岛素治疗患者成功办理备案后,凭医嘱直接到糖尿病胰岛素治疗门诊特殊疾病定点医院和慢性病定点医院购买胰岛素。

### 医保小常识

#### 门诊特殊疾病都包括什么病种?

门诊特殊疾病总共包括9种:(1)恶性肿瘤;(2)尿毒症透析;(3)器官移植术后抗排斥治疗(肝、肾、肺、心脏移植);(4)血友病;(5)系统性红斑狼疮;(6)再生障碍性贫血;(7)肺结核;(8)重性精神病人药物维持治疗;(9)糖尿病胰岛素治疗。

#### 什么是甲类、乙类药品?

医保部门规定了药品、诊疗项目和医疗服务设施的报销范围,俗称“三个目录”,参保人发生的费用属于“三个目录”内的,医保按规定给予报销;“三个目录”以外的,医保不予报销。“三个目录”中的药品目录分为甲类药品和乙类药品,甲类药品是全部纳入医保报销范围,然后按医保规定支付比例报销;乙类药品先由参保人自付一定比例后,再按医保规定支付比例报销。

**问题2:40岁的姜先生,参加哈市职工医保,于7月1日认定了门诊特殊疾病糖尿病胰岛素治疗,在慢性病定点医院零售药店购买胰岛素药品,药店工作人员说每盒58元,是乙类药品,姜先生自己承担16.24元,如何计算?**

答:这个问题分两步进行计算。第一步,姜先生所买的药品是乙类药品,按政策规定,乙类药品要先自付20%,即11.6元(58元×20%=11.6元)。第二步,

减去自付11.6元后再按90%报销,这就是姜先生最后医保能报销的金额41.76元(46.4元×90%=41.76元),和个人全部负担的金额16.24元。

**问题3:参保居民张先生于2020年认定了门诊慢性病精神分裂症(慢性期),今年政策变了,那他现在需要办理什么手续?怎么买药?**

答:从今年7月1日开始,原门诊慢性病精神分裂症患者全部并入门诊特殊疾病重性精神病人药物维持治疗管理,不用办理任何

手续,即可凭医嘱到本人重性精神病人药物维持治疗特殊疾病定点医院门诊或慢性病定点医院享受相应待遇。

## 龙江首例植入人工心脏患者 出院开启“心”生活



本报讯(徐旭 记者 刘菊文/摄)8月25日,黑龙江省首例植入人工心脏的患者李先生顺利出院,离开哈尔滨医科大学附属第一医院时他背了个“小书包”,这里便是他“心脏泵”的电源。

李先生今年51岁,因扩张性心肌病、心功能IV级、终末期心力衰竭而来到哈医大一院就诊。虽然符合心脏移植手术指征,但因为体重大、病情急,短时间内找不到合适供体。结合情况,心脏大血管外科谢宝栋教授团队为他植入了左心室辅助系统,也就是俗称的“人工心脏”。据了解,植入人工心脏后,需要从体内延伸出一根电缆,连接着电源,配备6块电池,每块可以供电约6个小时。

“人工心脏其实就是在患者心脏上安装一个泵,部分或完全替代左心室功能,辅助患者血液循环。”谢宝栋教授介

绍,人工心脏技术是所有医疗器械中最具挑战性的技术之一,是国际公认的心衰治疗手段。目前,哈医大一院心外科是黑龙江省第一家独立完成人工心脏植入手术的单位。

谢宝栋教授表示,此次李先生手术由哈医大一院心脏大血管外科团队独立完成,这也标志着黑龙江省有了自己的人工心脏团队,将为更多心衰患者带去生的希望。

如今,经过半个多月的住院治疗,李先生可以出院了,出院前他紧紧握着谢宝栋教授的手,并送上了一面锦旗,感谢专家团队挽救他生命。“你的背包里有6块电池,我们又给你配备了一块移动电源,相当于7块电池。足够保证你生命需要了,晚上睡觉时记得插上交流电充电……”出院前,谢宝栋教授不断叮嘱,一直送李先生和家人上了电梯才放心回到忙碌的工作中。