

Защита прав застрахованных граждан.

Мероприятия по защите прав застрахованных граждан и организации экспертного контроля являются приоритетными направлениями работы АО «ГСМК». Этой работой занимаются страховые представители – врачи-эксперты, и юристы компании.

Важным показателем деятельности АО «ГСМК» является работа с обращениями граждан. Граждане преимущественно обращаются к страховым представителям и в Контакт-Центр страховой компании за консультативно-справочной информацией по вопросам получения медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования. Количество обращений за консультацией растет, что свидетельствует об улучшении информированности граждан и о результативной работе страховой компании. Показатели работы по обращениям граждан представлены в таблице.

Показатель	за 12 месяцев 2018 года
Получено обращений	169 387
Предоставлено консультаций	63 262
Рассмотрено жалоб:	130
из них, признано обоснованными	98 (75%)

По сравнению с 2017 годом количество жалоб осталось примерно на прежнем уровне (в 2017 году – 133, в 2018 – 130). Доля обоснованных жалоб увеличилась на 9% .

Врачи-эксперты отдела по защите прав застрахованных – страховые представители Контакт-центра, а также страховые представители в медицинских организациях, в случае возникновения острых ситуаций, оказывали содействие застрахованным гражданам непосредственно в ходе получения медицинской помощи, что позволило своевременно урегулировать претензии граждан.

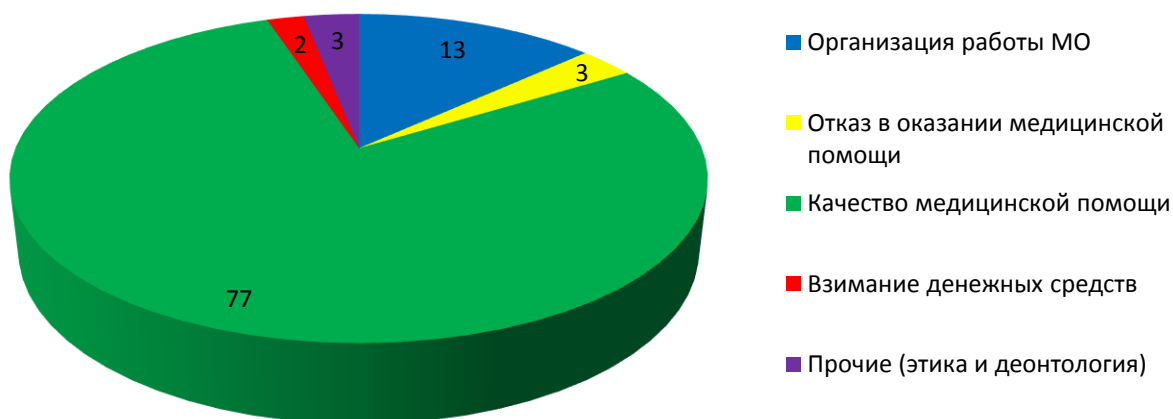
Для организации оперативной работы с обращениями граждан в АО «ГСМК» работает круглосуточный Контакт-центр, страховые представители которого не только предоставляют информационные услуги, но и обеспечивают необходимую защиту законных интересов граждан.

Наряду с операторами прием обращений граждан осуществляют квалифицированные врачи-эксперты, страховые представители 3 уровня. При необходимости специалисты компании предоставляют интересующую информацию, разъясняют условия и порядок оказания медицинской помощи, поясняют права и обязанности застрахованных граждан и возможности страховой компании по организации

защиты прав застрахованных. В случае возникновения у гражданина каких-либо препятствий при получении медицинской помощи, врачи-эксперты оказывают содействие, помогая организовать медицинскую помощь в кратчайшие сроки.

Страховые представители активно информируют и привлекают застрахованных граждан к прохождению диспансеризации и профилактических мероприятий; в рамках информационного сопровождения застрахованных лиц проводят мероприятия, направленные на приверженность граждан к проведению лечебно-диагностических мероприятий в ходе диспансерного наблюдения.

Структура причин обоснованных жалоб граждан



Анализ структуры причин обоснованных жалоб показывает, что значительно сократилось количество жалоб на организацию работы медицинских учреждений, но увеличилось количество жалоб на качество лечения.