

Защита прав застрахованных граждан.

Приоритетным направлением работы АО «ГСМК» являются мероприятия по защите прав застрахованных граждан и организации экспертного контроля. Этой работой занимаются врачи-эксперты и юристы компании.

Важным показателем деятельности АО «ГСМК» является работа с обращениями граждан. Количество обращений за консультацией увеличилось, что свидетельствует об улучшении информированности граждан и о результативной работе страховой компании. Значительно выросло число обращений на электронную почту и /или сайт. Показатели работы по обращениям граждан представлены в таблице.

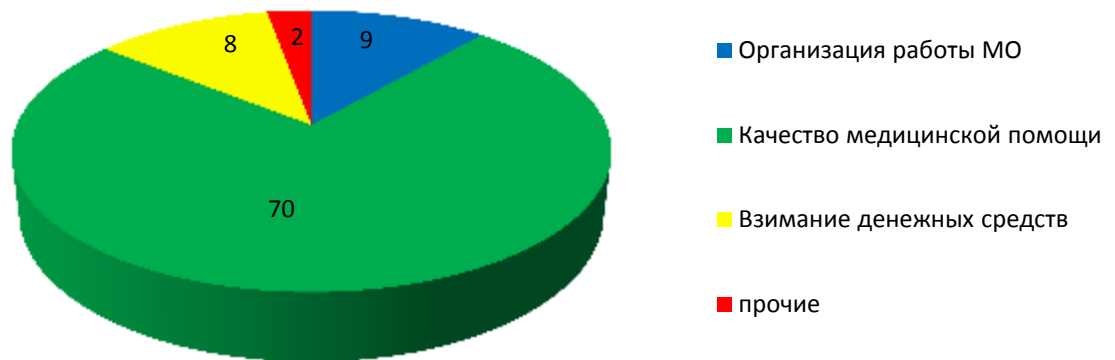
Показатель	За 2017 год
Получено обращений	160029
Предоставлено консультаций	49652
Рассмотрено жалоб:	133
из них, признано обоснованными	88 (66,2%)

По сравнению с предыдущим годом количество жалоб, поступивших в компанию уменьшается, в том числе за счёт активной работы врачей-экспертов отдела по защите прав застрахованных – страховых представителей Контакт-центра, а также за счёт работы страховых представителей в медицинских организациях, которые, в случае возникновения затруднений при получении медицинской помощи оказывали содействие застрахованным по ОМС лицам, что позволило оперативно решать возникшие проблемы граждан.

Для организации работы с обращениями граждан в АО «ГСМК» работает круглосуточный Контакт-центр, специалисты которого не только предоставляют информационные услуги, но и обеспечивают необходимую защиту законных интересов граждан. Наряду с операторами прием обращений граждан осуществляют квалифицированные врачи-эксперты. 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 затруднений 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.

Структура причин обоснованных жалоб граждан



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