

Защита прав и интересов каждого застрахованного – приоритетное направление деятельности в ОАО «ГСМК».

Напоминаем нашим застрахованным, что ОАО «ГСМК» защищает Ваши права и законные интересы во всех инстанциях в полном соответствии с требованиями законодательства

ОАО «ГСМК» большое внимание уделяет мероприятиям по защите прав застрахованных граждан и организации экспертного контроля. Этой работой занимаются врачи-эксперты и главный юрисконсульт компании. Кроме этого, в качестве внештатных экспертов в 2015 году привлекалось 87 внештатных врачей специалистов, из которых подавляющее большинство имеют высшую квалификационную категорию, являются кандидатами или докторами медицинских наук.

Работа с обращениями граждан.

№ п/п	Показатель	за 2015 год
1.	Получено обращений	360 477
2.	Предоставлено консультаций	49 808
3.	Получено жалоб:	420
	из них, признано обоснованными жалобами	323 (76,9%)

Количество жалоб, поступивших в компанию в 2015 году, по сравнению с 2014 годом значительно уменьшилось, в том числе за счет активной работы врачей-экспертов и страховых представителей, которые оказывали содействие застрахованным непосредственно в момент оказания медицинской помощи, что позволило своевременно урегулировать их претензии.

За 2015 год отмечается рост числа обращений, поступивших по сети «Интернет».

Для организации оперативной работы с обращениями граждан в ОАО «ГСМК» работает круглосуточный контакт-центр, специалисты которого не только предоставляют информационные услуги, но и обеспечивают необходимую защиту прав и законных интересов граждан.

Наряду с операторами прием обращений осуществляют квалифицированные врачи-эксперты. При необходимости специалисты компании предоставляют интересующую информацию, разъясняют порядок оказания медицинской помощи, поясняют права и обязанности застрахованных граждан и возможности страховой компании по организации их защиты. В случае возникновения у гражданина затруднений при получении медицинской помощи, врачи-эксперты оказывают содействие, помогая организовать медицинскую помощь в кратчайшие сроки.

Структура причин обоснованных жалоб граждан



Анализ структуры причин обоснованных жалоб показывает, что по-прежнему основными причинами обращений остаются претензии застрахованных к организации работы медицинских учреждений, в том числе жалобы на недостаточную доступность консультаций врачей и превышение сроков ожидания обследований. В 2015 году значительно выросло количество жалоб на качество лечения (в 2014 году было 3%), увеличилось количество жалоб на взимание денежных средств (в 2014 был 1%).

Досудебная и судебная защита прав застрахованных.

Показатель	за 2014 год	за 2015 год
1. Число спорных случаев, связанных с обращениями граждан	1611	323
из них с материальным возмещением	19	16
сумма возмещения в досудебном порядке (руб.)	258 998,87	142 977,0
2. Число рассмотренных судебных исков, направленных на восстановление нарушенных прав граждан	8	6
сумма возмещения в судебном порядке (руб.)	1 311 200	20 591 772,29