

## **Защита прав и интересов каждого застрахованного – приоритетное направление деятельности ОАО «Городская страховая медицинская компания»**

ОАО «ГСМК» является одним из лидеров среди страховых компаний Северо-Западного региона. Наша страховая компания защищает Ваши законные права и 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 35 квалифицированных врачей-экспертов, в том числе, 6 врачей имеют высшую квалификационную категорию, 1 является кандидатом и 1 – доктором медицинских наук. Компания обеспечивает юридическую защиту прав застрахованных лиц.

В качестве внештатных экспертов в 2016 году привлекалось 75 специалистов, из которых 55 имеет высшую квалификационную категорию, 27 являются кандидатами и 10 – докторами медицинских наук.

### **Работа с обращениями граждан.**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>2016</b>
1.	Получено обращений	181716
2.	Предоставлено консультаций	61229
3.	Получено жалоб:	117
	из них, признано обоснованными	75 (64,1%)

Количество жалоб, поступивших в компанию в 2016 году, значительно уменьшилось по сравнению с 2015 годом, прежде всего, за счёт активной работы врачей-экспертов отдела по защите прав застрахованных – страховых представителей Контакт-центра, а также за счёт оперативной работы страховых представителей в медицинских организациях, которые, в случае возникновения острых ситуаций, оказывали содействие застрахованным гражданам непосредственно в ходе получения медицинской помощи, что позволило своевременно урегулировать претензии граждан.

За 2016 год отмечается значительный рост обращений граждан, поступивших по сети «Интернет».

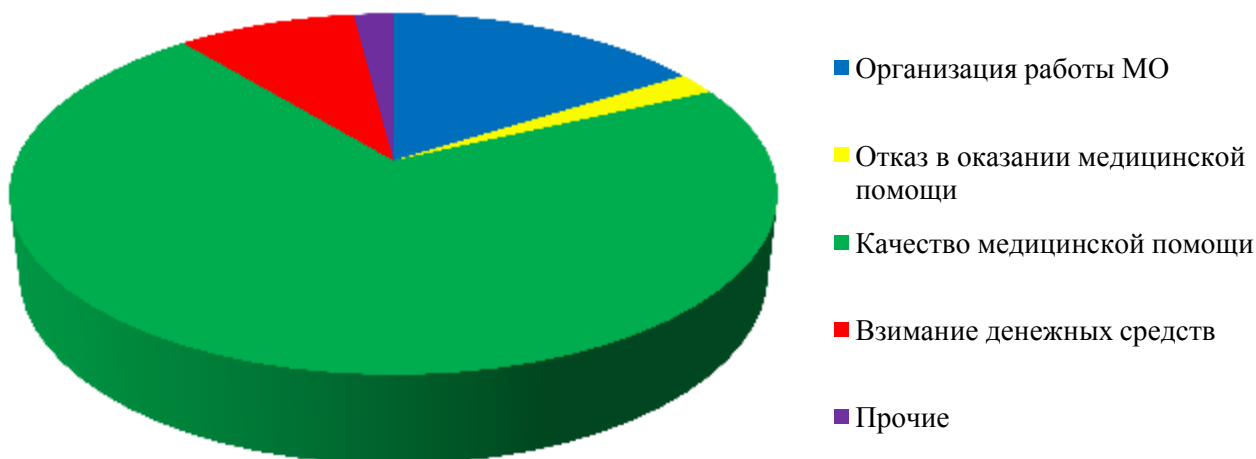
Для организации оперативной работы с обращениями граждан в ОАО «ГСМК» работает круглосуточный контакт-центр, специалисты которого не только предоставляют информационные услуги, но и обеспечивают необходимую защиту законных интересов граждан.

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 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 соответствии с Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24.12.2015 №271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования» ОАО «ГСМК» стало одним из самых активных участников в формировании и развитии единой электронной системы регистрации обращений граждан. Создание Контакт-центров направлено на повышение эффективности работы по защите прав и законных интересов граждан в сфере ОМС, с целью формирования системы персонифицированного учёта и контроля за рассмотрением обращений граждан.

### Структура причин обоснованных жалоб граждан



Анализ структуры причин обоснованных жалоб показывает, что значительно сократилось количество жалоб на организацию работы медицинских учреждений (с 74% в 2015 году до 16% в 2016 году), значительно выросло количество жалоб на качество лечения (в 2014- 2,9%, в 2015 – 20%, в 2016 – 70,6%). Доля жалоб на отказ в оказании медицинской помощи существенно не изменилась (в 2013 году было 2%, в 2014 - 0,2%, в 2015 – 0%, в 2016 – 1,3%). Увеличилось количество жалоб на нарушение медицинскими работниками правил и норм этики и деонтологии (в 2015 – 0%, в 2016 – 2,7%). По-прежнему, большую долю составляют жалобы на взимание денежных средств (в 2014 – 1%, в 2015 – 5%, в 2016 – 9,3%).

#### Досудебная и судебная защита прав застрахованных.

Показатель	за 2015 год	за 2016 год
1. Число спорных случаев, связанных с обращениями граждан	323	75
из них удовлетворено	323	75
из них с материальным возмещением	16	7
сумма возмещения в досудебном порядке (руб.)	142977,00	92354,00
2. Число рассмотренных судебных исков, направленных на восстановление нарушенных прав граждан	6	7
сумма возмещения в судебном порядке (руб.)	20591 772,29	1120840,00

#### Контроль доступности медицинской помощи и информирования граждан.

В 2016 году специалистами ОАО «ГСМК», в том числе страховыми представителями, в медицинских организациях Санкт-Петербурга проводилась активная работа по изучению удовлетворенности населения доступностью, объемом и качеством медицинской помощи при получении амбулаторно-поликлинической, стационарной, стационарозамещающей (в условиях дневного стационара) и скорой медицинской помощи. Работа проводилась в виде опросов и анкетирования. Кроме этого сотрудниками компании осуществлялись мероприятия по контролю соблюдения сроков и условий предоставления медицинской помощи.

В 2016 году было опрошено 10 314 респондентов. Результаты опросов и анкетирования доводятся до руководителей медицинских организаций для принятия управленческих решений, направленных на повышение доступности и качества медицинской помощи.

В системе обязательного медицинского страхования происходят существенные изменения: дополняется нормативная база ОМС, расширяются перечни видов медицинской помощи и медицинских учреждений, участвующих в реализации Территориальной программы ОМС. В этой связи предоставление гражданину полной и своевременной информации, помогающей разобраться застрахованным в организации медицинской помощи, является одним из приоритетных направлений в работе ОАО «ГСМК».

В медицинских организациях и в пунктах выдачи полисов, в объеме, необходимом в соответствии с требованиями законодательства и нормативных документов, с целью оказания методической помощи участникам обязательного медицинского страхования по обеспечению информированности застрахованных лиц осуществлялось информирование путем размещения информации на стендах, плакатах, буклетах, листовках, памятках для застрахованных граждан.

Кроме этого, активно проводилось публичное информирование через СМИ, в том числе по вопросам диспансеризации и проведения профилактических осмотров. За 2016 год проведена 121 встреча с коллективами медицинских организаций, предприятий и общественных организаций.

Специалисты ОАО «ГСМК» принимали активное участие в городских мероприятиях, направленных на информирование граждан об организации медицинской помощи в системе ОМС, в частности, в выставке-ярмарке «Золотой возраст» в экспоцентре «Евразия», на Международном форуме «Старшее поколение».