



*Специалисты отдела защиты прав застрахованных (ОЗПЗ) Новосибирского филиала РОСНО-МС подвели итоги работы в первом полугодии 2014 года.*

За 6 месяцев 2014 года специалистами отдела защиты прав застрахованных Новосибирского филиала РОСНО-МС было обработано 146023 обращения от граждан, из которых 49281 составили консультации, 96678 – письменные заявления о выборе и замене СМО и полисном обеспечении, 64 – жалобы, что на 10% меньше, чем за аналогичный период 2013 года.

Все жалобы, поступившие в компанию, были рассмотрены, 55 из 64 жалоб были признаны обоснованными. Основная масса жалоб (42 обращения) была связана с организацией работы медицинских учреждений, 7 человек пожаловались на отказ в предоставлении медицинской помощи, остальные претензии касались качества медицинской помощи, этики общения в медицинских учреждениях и реализации права на выбор врача.

«Мы всегда стараемся решать вопросы на досудебном уровне, находим пути решения проблем дипломатическим путем и с наименьшими потерями времени для застрахованных. Специалисты Новосибирского филиала уже второй год совместно с ТФОМС Новосибирской области работают над проектом «Прямая линия ОМС», благодаря которому граждане получили возможность, находясь непосредственно в лечебном учреждении, связаться со своей страховой компанией или представителями фонда и решить проблему на месте, – отмечает директор Новосибирского филиала РОСНО-МС Сергей Исаков. – Благодаря данному проекту качество оказываемых медицинских услуг по ОМС в регионе заметно улучшилось, количество жалоб сократилось. При возникновении проблем с получением медпомощи не оставайтесь с трудностями один на один, а обращайтесь в страховую компанию, которая окажет квалифицированную поддержку и предоставит защиту».

По итогам социологических опросов, проведенных отделом защиты прав застрахованных в I полугодии 2014 года, качеством медицинской помощи в регионе удовлетворены 80% респондентов, из них 76% удовлетворены в той или иной степени качеством

медицинской помощи в поликлиниках региона, а лечением в стационарах удовлетворено 93% опрошенных граждан.

Защита прав застрахованных – одно из важнейших направлений работы РОСНО-МС и Новосибирского филиала. Основные функции, выполняемые отделом защиты прав застрахованных РОСНО-МС, – консультирование по вопросам ОМС, защита прав и интересов застрахованных при получении бесплатной медицинской помощи, изучение удовлетворенности населения доступностью и качеством медицинской помощи по ОМС в форме анкетирования. Вопросами защиты прав застрахованных в Новосибирском филиале РОСНО-МС занимаются достаточное число специалистов, 40% из них задействованы в проведении экспертиз, многие имеют высшую квалификационную категорию, в том числе ученую степень.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 31.07.14