



*За 2013 год в страховую медицинскую компанию «СОГАЗ-Мед» поступило 2,4 тысячи жалоб от граждан, застрахованных в системе ОМС. Половина этих жалоб были признаны обоснованными. Чаще всего застрахованные жаловались на взимание денег за медицинскую помощь, оказанную по программам ОМС, – 32% от общего количества жалоб. Еще 30% были недовольны качеством медицинской помощи.*

Еще 17% от общего количества жалоб, поступивших в «СОГАЗ-Мед» в 2013 году, касались организации работы медицинских организаций, 8% – отказов в оказании медпомощи по программе ОМС, 5% – обеспечения полисами ОМС, 4% – лекарственного обеспечения, 1% – выбора медицинской организации. Еще 3% жалоб были вызваны иными причинами.

«По каждому факту обращения компания проводила тщательную работу, направленную на защиту прав и законных интересов застрахованных. Цель этой работы – урегулирование возникших проблем, установление обоснованности жалоб и восстановление нарушенных прав застрахованных в сфере ОМС в досудебном, а при необходимости и в судебном порядке», – отметил заместитель генерального директора «СОГАЗ-Мед» Сергей Плехов.

В 2013 году при содействии «СОГАЗ-Мед» в досудебном и судебном порядке было удовлетворено более 1,2 тыс. обоснованных жалоб на нарушение прав застрахованных в сфере ОМС, в том числе с материальным возмещением со стороны медицинских организаций на сумму свыше 2,9 млн рублей, рассказал Сергей Плехов.

В 2013 году страховая компания «СОГАЗ-Мед» провела более 2,25 тыс. экспертиз качества оказанной медицинской помощи, в которых было задействовано 1310 высококвалифицированных врачей-экспертов. По результатам экспертной деятельности за выявленные нарушения в оказании медицинской помощи было удержано и возвращено в систему ОМС более 1,28 млрд рублей.

В 2013 году большое внимание в компании было уделено работе с обращениями граждан. За год на номер круглосуточной консультационно-диспетчерской службы 8-800-100-07-02 поступило и было отработано более 66,5 тыс. обращений застрахованных граждан, еще свыше 14,3 тыс. обращений поступило через сервис «online-консультант».

В Московском регионе «СОГАЗ-Мед» в 2013 году обеспечил страховой защитой 887167 человек. В компанию поступило 6,05 млрд рублей средств ОМС России. Выплаты «СОГАЗ-Меда» в Москве и Московской области в медицинские организации составили 5,84 млрд рублей.

По словам директора Московской дирекции «СОГАЗ-Меда» Натальи Зозули, в 2013 году компания провела в Московском регионе 82321 экспертизу качества оказанной медицинской помощи, в которых было задействовано 65 высококвалифицированных врачей-экспертов. Из Москвы и Московской области на горячую линию компании поступило 29299 обращений, по сети Интернет – еще 8515 обращений. «Кроме того, за 2013 год в «СОГАЗ-Мед» поступило 596 жалоб из Московского региона. 121 жалоба была признана обоснованной, 113 – были удовлетворены. По четырем жалобам было выплачено материальное возмещение на общую сумму более 54 тыс. рублей», – добавила Наталья Зозуля.

Источник: [Википедия страхования](#) , 14.04.14