



*Омский филиал РОСНО-МС подвел итоги работы в первом полугодии 2014 года. Несмотря на то что показатели удовлетворенности улучшаются, количество жалоб остается неизменным.*

За первые шесть месяцев 2014 года в Омский филиал РОСНО-МС поступило и было рассмотрено 37 жалоб, что равнозначно аналогичному периоду прошлого года. По сравнению с первым полугодием 2013 года выросло количество жалоб на качество медицинской помощи: с 35% до 57%. При этом высока доля жалоб, признанных экспертами РОСНО-МС обоснованными, – 81%. Все жалобы граждан на качество медицинской помощи, поступившие из следующих медицинских учреждений: ГП №11, ГП №4, ГП №13, ДГП №4, ГKB №11, ОКБ, БСМП №2, – по итогам рассмотрения экспертами были признаны обоснованными. В основном пациенты жаловались на несвоевременно проведенные диагностические исследования, что удлиняло сроки лечения. Как и в прошлом году, 22% жалоб относится к организации работы медицинских организаций. Уменьшилось количество жалоб на отказ в бесплатной медицинской помощи. Все обращения по поводу взимания денежных средств также были признаны обоснованными. С помощью страховой компании удалось добиться возврата заявителям затраченных средств.

«Мы уделяем большое внимание качеству медицинского обслуживания граждан, защите их прав при получении медицинской помощи по ОМС и принимаем непосредственное участие в отстаивании интересов застрахованных, если того требует ситуация. Так, недавно одна из жалоб на некачественное лечение привела пациентку, застрахованную в нашей компании, в суд. Специалисты РОСНО-МС провели экспертизу этого случая, и предоставили в суд заключение, приняв участие в заседании на стороне застрахованной. Судебной коллегией областного суда было вынесено определение об удовлетворении апелляционной жалобы и взыскании с БУЗОО БСМП №1 в пользу истицы компенсации морального вреда в размере 200 тыс. рублей и возмещения расходов по оплате услуг представителей и проч. в размере 31 тыс. 530 рублей», – прокомментировал Михаил Тиванов, директор Омского филиала РОСНО-МС.

РОСНО-МС постоянно изучает мнение граждан о качестве бесплатной медицинской помощи по ОМС, предоставляемой поликлиниками и стационарами региона. Так, в первой половине 2014 года было опрошено 1250 пациентов. По итогам опросов 54%

респондентов удовлетворено или скорее удовлетворено поликлинической помощью. Год назад медпомощь в поликлиниках устраивала всего 38% омичей. При стационарном лечении удовлетворенность пациентов снизилась и составила 68%, в отличие от 90% такого же периода предыдущего года. Если в 2013 году доступность услуг врачей-специалистов устраивала 52% опрошенных, то через год этот показатель достиг 73%. Ниже всего респонденты оценили качество питания в больницах: лишь 63% высказались положительно. Однако это выше, чем в аналогичном периоде прошлого года – в 2013 году этот показатель составил всего 59%. Обеспеченность лекарствами устраивает 74% опрошенных, что на 7% выше, чем в первом полугодии 2013 года – 67%.

Сегодня Омский филиал РОСНО-МС осуществляет страховую защиту порядка 730 тысяч жителей региона. С начала года несколько тысяч человек воспользовались своим законным правом на выбор страховой компании и перестраховались в РОСНО-МС. За 3 года действия нового закона по ОМС (326-ФЗ) более 80% граждан, застрахованных компанией ранее, подтвердили желание быть застрахованными в компании. Это достойный показатель, подтверждающий высокую степень доверия.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 06.08.14