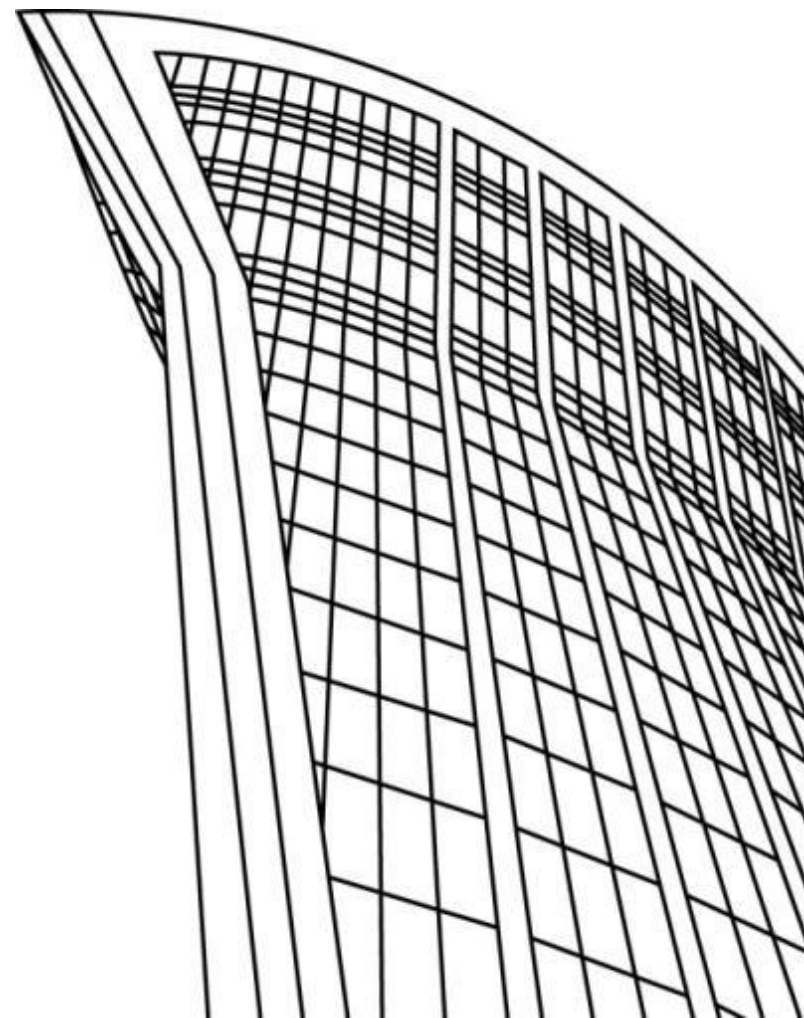


## РОСГОССТРАХ-РОСТОВ-МЕДИЦИНА ЗАЩИТА ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ

Директор Филиала  
Альперович Дмитрий Валерьевич



# ФИЛИАЛ В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

- Численность застрахованных на 1.05.2017 года – 1,099 миллионов человек
- Количество представительств – 74, в том числе в МО – 29
- Контакт-центр создан 10 июня 2016 года
- Отдел защиты прав застрахованных и информационного сопровождения ОМС создан 1 октября 2016 года
- Страховые представители: 1 уровня – 2, 2 уровня – 90, 3 уровня – 7 человек



# ЭКСПЕРТЫ ФИЛИАЛА

Участвуют в организации и проведения МЭК, МЭЭ, ЭКМП из них:	53
Специалисты, осуществляющие МЭК	2
Специалисты-эксперты	7
Эксперты качества медицинской помощи, включенные в территориальный реестр	44
Имеют квалификационную категорию в том числе:	42
высшую	40
первую	1
вторую	1
Имеют ученую степень	18
Прошли подготовку по вопросам экспертной деятельности в сфере ОМС за отчетный период	5

# ОБУЧЕНИЕ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

## СП 1 уровня

2  
обучены 2

Прошли обучение на  
рабочем месте

Рабочая тетрадь:  
скрипты работы,  
справочники

Внутренняя  
аттестация работы  
специалистов

## СП 2 уровня

91  
обучены 50

Первый Московский ГМУ им. И.М.  
Сеченова  
Рязанский ГМУ им. И.П. Павлова  
Башкирский ГМУ МЗ России

Аттестация рабочих мест

Тестирование сотрудников

## СП 3 уровня

7  
обучены 7

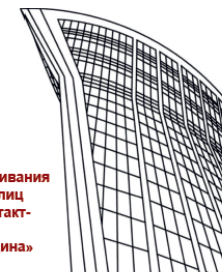
ФГБОУ ДПО  
«Институт  
повышения  
квалификации  
ФМБА»



### ТЕТРАДЬ СТРАХОВОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ 2016

Часть I.

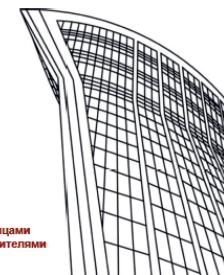
Стандарт обслуживания  
застрахованных лиц  
по телефону Контакт-  
центра филиала  
ООО «РГС-Медицина»



### ТЕТРАДЬ СТРАХОВОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ 2016

Часть II.

Организация работы  
с застрахованными лицами  
страховыми представителями  
2 и 3 уровней



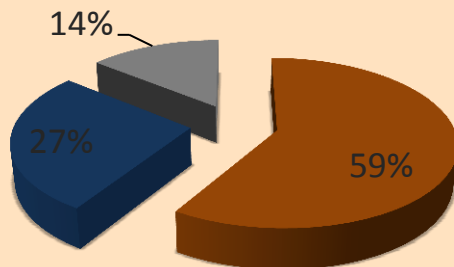
## ЖУРНАЛ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ В КОНТАКТ-ЦЕНТР

Журнал Контакт-Центра 2017	январь	февраль	март	апрель
об обеспечении полисами ОМС	280	332	272	319
об обеспечении полисами ОМС иностранцев, беженцев	0	1	0	0
о выборе МО в сфере ОМС	10	11	14	9
о выборе врача	6	8	15	4
о выборе или замене СМО	74	66	92	98
об организации работы МО	19	17	15	11
о санитарно-гигиеническом состоянии МО	0	1	2	0
об этике и деонтологии медицинских работников	0	0	0	0
о КМП	6	7	16	6
о лекарственном обеспечении при оказании МП	25	26	22	21
об отказе в оказании МП по программам ОМС	1	0	0	0
о получении МП по БП ОМС вне территории страхования	1	5	8	10
о взимании денежных средств за МП по ОМС	7	10	26	8
о видах, качестве и условиях предоставления МП по ОМС	7	8	13	62
о платных медицинских услугах, оказываемых в МО	10	10	13	24
другие	12	7	7	22
<b>Итого</b>	<b>458</b>	<b>509</b>	<b>515</b>	<b>595</b>

## ПРОВЕДЕНИЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ

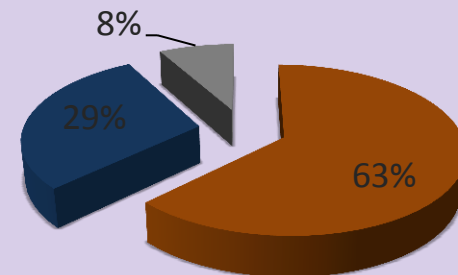
- Анкетирования в МО с целью изучения удовлетворенности МП
- Дистанционные опросы с целью изучения мотивации к ведению здорового образа жизни и прохождения диспансеризации

Удовлетворенность КМП в  
1 квартале 2016 (4 265)



- удовлетворены
- частично удовлетворены
- неудовлетворены

Удовлетворенность КМП в  
1 квартале 2017 (4 431)



- удовлетворены
- частично удовлетворены
- неудовлетворены



**БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ**