

С момента вступления в силу нового закона об обязательном медицинском страховании в России число застрахованных РОСНО-МС увеличилось почти на 1 млн и превысило цифру в 17 млн граждан. За прошедшие 1,5 года было выдано 4,5 млн полисов нового образца. Основной своей работы компания считает фокус на клиента и защиту его прав.

В РОСНО-МС действует несколько каналов взаимодействия с клиентами. В первую очередь это сайт компании, который ежедневно посещают свыше 2000 человек. Наряду с большим информационным разделом посетителям сайта предоставлена возможность получить ответ на любой вопрос о системе ОМС. За полтора года было обработано около 11000 электронных обращений.

В компании также работает круглосуточная «горячая линия» 8 800-100-800-5, обеспечивающая информационную поддержку граждан по вопросам реализации прав в системе ОМС, работе ОАО «РОСНО-МС», организации бесплатной медицинской помощи застрахованным лицам.

В настоящее время 90% звонков, поступающих на «горячую линию», касается вопросов выбора страховой компании и порядка получения полисов ОМС. Сотрудниками РОСНО-МС обрабатывается в среднем 1500 входящих звонков ежедневно.

С целью изучения мнения граждан компания постоянно проводит социологические опросы. Для маломобильных групп населения, людей с ограниченными физическими возможностями организовано дистанционное обслуживание: сотрудник РОСНО-МС оформит полис ОМС по месту пребывания гражданина.

«Наша цель – обеспечить достойные условия, сделать получение медицинской помощи по ОМС качественной и доступной для каждого застрахованного. Мы находимся в постоянном диалоге со своими клиентами, поскольку мнение граждан позволяет наиболее объективно и реально оценить качество оказываемых услуг, своевременно найти нужное решение», – говорит генеральный директор ОАО «РОСНО-МС»

Галаничева Нина Павловна.

Источник: www.wiki-ins.ru, 30.08.12