

На связи контакт-центр «СОГАЗ-Мед»

Здоровье – самое дорогое, что у нас есть. Право на бесплатную медицинскую помощь нам гарантировано 41-й статьей Конституции. И эту помощь граждане России получают в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС). Созданная 30 лет назад, она непрерывно меняется к лучшему, а медицинская помощь по ОМС становится более доступной, качественной и эффективной.

Прикрепиться к поликлинике, записаться на прием к врачу, сдать анализы – все это бесплатно по полису ОМС и вроде бы просто... А как быть, если возникают вопросы? К кому обращаться? Например, в поликлинике нет специалиста нужного профиля, просят оплатить обследование, хотя вы пришли по направлению своего терапевта...

Зачем звонить в страховую?

Разобраться в нюансах системы ОМС помогут страховые представители (СП) – сотрудники страховой медицинской организации (СМО). Той самой компании, которая выдала вам полис ОМС. Страховые представители – помощники и защитники застрахованных. Они консультируют, информируют, помогают записаться на прием к врачу и обследования, оказывают, при необходимости, правовую и методическую поддержку.

Итак, если при обращении, например, в поликлинику у вас возникают вопросы или ваши права нарушают (отказывают в лечении, предлагают оплатить исследования, нарушают сроки предоставления медицинской помощи), пришло время связаться со своей страховой. Самый простой способ – во время нахождения в медучреждении – воспользоваться прямой связью со СМО. Например, телефонные аппараты СОГАЗ-фоны установлены более чем в 2 тыс. медорганизаций по всей России. Снимаете трубку, нажимаете на кнопку и попадаете в контакт-центр «СОГАЗ-Мед». Он работает круглые сутки без выходных.

Контакт-центр «СОГАЗ-Мед» принимает обращения застрахованных в 56 регионах присутствия компании и в г. Байконуре. Вы звоните по единому номеру 8 800 100 07 02 и попадаете именно в тот филиал, который выдал вам полис ОМС. Согласитесь, это удобно.

Другие каналы связи: форма «Официальное обращение» и онлайн-чат на сайте www.sogaz-med.ru, мобильное приложение «СОГАЗ ОМС», личное обращение в офисы компании. Выбирайте удобный способ и действуйте.

Кто такие страховые представители

Обращения принимают страховые представители первого уровня (СП 1). Это сотрудники контакт-центра СМО, которые обрабатывают типовые вопросы. Какие услуги по ОМС бесплатны? Как получить полис ОМС на ребенка? Именно СП 1 консультируют застрахованных об их правах и обязанностях в системе ОМС, порядке получения медицинских услуг, напоминают, что пора пройти диспансеризацию и др.

Перед тем как приступить к работе, страховые представители первого уровня «СОГАЗ-Мед» обучаются и стажироваться в контакт-центре компании, проходят аттестацию, дополнительные обучающие курсы по стандартам телефонного общения, навыкам клиентоориентированности в работе. Список тем постоянно расширяется. Все ради комфорта и пользы наших застрахованных.

По статистике «СОГАЗ-Мед», в 2022 году время ожидания ответа в случае звонка на горячую линию не превышало 20 сек. Вспомните, как долго вы ждали ответа оператора, когда звонили в контакт-центр другой организации ...

Большая часть вопросов застрахованных решается на уровне СП 1. В том случае, если ситуация сложная, тем более, речь о нарушении права гражданина на медицинскую помощь по ОМС, подключаются страховые представители второго (СП 2) и третьего (СП 3) уровней.