

СП 2 информируют и сопровождают застрахованных при получении медицинской помощи, оперативно подключаются к разрешению спорных ситуаций. СП 3 работают с письменными обращениями, индивидуально сопровождают застрахованных, оказывают им правовую и методическую поддержку, а еще проводят экспертизу качества медицинской помощи.

Суть вопросов

Сейчас люди более внимательно относятся к своему здоровью и, если возникают вопросы по ОМС, смело звонят в свою СМО. С какими вопросами чаще всего обращаются в «СОГАЗ-Мед»? В последние три года неизменно преобладают консультации по порядку оказания медицинской помощи и полисного обеспечения (как и где получить полис ОМС, нужно ли менять полис и др.). Так, в 2022 году в «СОГАЗ-Мед» поступило 1,7 млн обращений.

Обеспокоенность граждан своим здоровьем достигла пика в период пандемии. В этот период, несмотря на рост числа обращений, контакт-центр «СОГАЗ-Мед» работал бесперебойно в формате 24x7. Нагрузки на страховых представителей распределяли грамотно, быстро перестраивали существующие процессы и запускали новые. И все это в дистанционном формате: работа контакт-центра, обучение и подбор нужных специалистов.

Как и вся система ОМС, контакт-центр «СОГАЗ-Мед» непрерывно меняется к лучшему. Для этого в том числе собирают обратную связь от застрахованных. В 2022 году оценка уровня сервиса (SLA – Service level agreement) контакт-центра составила 99%. Если учесть, что «СОГАЗ-Мед» – лидер среди российских СМО по ОМС, в компании застраховано 44 млн граждан, иначе и быть не может.

Помощь придет

Каждый день страховые представители компании «СОГАЗ-Мед» помогают людям в решении вопросов, связанных с получением бесплатной медицинской помощи.

Пациентка была без бахил и ей отказали в приеме? «СОГАЗ-Мед» помог.

У жительницы одной из новых территорий обнаружили новообразование, «СОГАЗ-Мед» организовал ей консультацию в МНОИ им. П.А. Герцена, затем ее направили на бесплатные обследования по ОМС, на лечение в стационар. До обращения застрахованная несколько месяцев ждала записи на исследования. Наконец решила позвонить в контакт-центр. В итоге сдала анализы, получает терапию. Жалеет только о том, что ждала, теряла время. И таких историй тысячи.

За 2022 год компания «СОГАЗ-Мед» оказала реальную помощь 50 тыс. застрахованным. Они прошли диагностику, начали лечение и благодарны своей СМО. В разделе «Благодарности застрахованных» на сайте www.sogaz-med.ru и в соцсетях компании немало теплых слов, идущих от сердца.

Для «СОГАЗ-Мед» ваш звонок действительно важен. Вас слушают, слышат и обязательно помогут. Выходите на связь, не бойтесь «глупых» вопросов. Для страховых представителей их не существует. Помните: здоровье – самое дорогое, что у нас есть.