8 октября 2021 г. в Стамбуле состоялась церемония награждения лауреатов ежегодной премии "Права потребителей и качество обслуживания". Это одно из ведущих мероприятий в области повышения уровня сервиса, призванное обеспечить стабильное развитие и достойный конкурентный потенциал рынка товаров и услуг в России. Сервис «Линия помощи», впервые представленный «АльфаСтрахование-ОМС» на соискание премии, признан лучшим цифровым клиентским сервисом в номинации «Digital-продукты». Лауреатов определило голосование экспертного совета, в состав которого среди прочих входят представители Союза потребителей Российской Федерации.

«Линия помощи» – онлайн-приёмная, которая помогает застрахованным решать вопросы различной сложности при получении медицинской помощи по ОМС. Причём даже тогда, когда права пациента ещё не нарушены и есть шанс исправить ситуацию с медпомощью на опережение.

Скорость и доступность диагностики определяют шансы на выздоровление во многих случаях, в том числе, когда речь идет о таких социально-значимых заболеваниях, как онкологические или заболевания системы кровообращения, где время, порой, играет решающую роль. По данным исследования Всероссийского союза пациентов на фоне пандемии более половины опрошенных пациентов пожаловались на ухудшение качества и доступности лечения по полису ОМС. В числе главных проблем были названы сложности с доступом к профильным специалистам, врачам-терапевтам, очереди, невозможность получить весь объем необходимого лечения в одном месте.

В каких ситуациях сервис решает вопросы пациентов? Если пациент сомневается в поставленном диагнозе, назначенном лечении – то эксперты страховой проводят экспертизу качества оказанной медпомощи, дают рекомендации пациенту о дальнейших шагах. При этом неважно, находится ли сейчас пациент в больнице или обратился после лечения с осложнениями. Если ему необходима консультация или содействие в получении своевременной медицинской помощи, специалисты компании лично подключаются к решению вопроса с медицинскими организациями, добиваются, чтобы пациенты получали помощь по ОМС вовремя и без нарушений их законных прав.

«Каждый день в нашей работе мы видим, как пациенты сталкиваются с нарушением доступности и качества медицинской помощи. Зачастую они не уверены правильно ли назначены обследования, все ли диагностические процедуры проведены, насколько эффективно и безопасно лечение, — комментирует Екатерина Владимирская, Директор по маркетингу ООО «АльфаСтрахование-ОМС», — «Линия помощи» содержит форму онлайн-обращения, доступную с любого гаджета и интуитивно понятную для людей разных возрастов. Сервис дает пациенту пошаговые подсказки о том, как правильно сформулировать суть проблемы, какую именно информацию направить, какая помощь страховой компании ему может понадобиться. Присуждение награды – большая честь для нас, поскольку она является наглядным подтверждением значимости нашей работы».

Википедия страхования