

В 2018 году страховой компании «СОГАЗ-Мед» исполняется 20 лет. Юбилей – повод оценить результаты работы и подчеркнуть достигнутые успехи. За все эти годы в системе обязательного медицинского страхования произошло множество изменений, вместе с ними развивалась и компания «СОГАЗ-Мед».

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» – это исключительно высокий уровень надежности и качества услуг

В 2018 году Рейтинговое агентство «Эксперт РА» в очередной раз подтвердило рейтинг надежности и качества услуг страховой медицинской организации СОГАЗ-Мед на уровне А++. По шкале агентства эта оценка означает исключительно высокий уровень надежности и качества услуг. Позитивное влияние на ежегодное подтверждение рейтинга компании оказывают следующие факторы: высокая доля компании на рынке ОМС, высокая рентабельность собственного капитала компании, высокая надежность и ликвидность активов СОГАЗ-Мед, эффективная деятельность компании по информированию застрахованных лиц, значительный объем проведенных экспертиз качества медицинской помощи и тематических экспертиз.

19 млн застрахованных

Защиту своих прав в системе ОМС СОГАЗ-Мед доверяют более 19 млн застрахованных. В настоящее время региональная сеть компании расположена на территории 40 субъектов Российской Федерации и насчитывает более 640 подразделений. Благодаря развитой филиальной сети, застрахованные в компании граждане имеют возможность получать поддержку специалистов СОГАЗ-Мед, в том числе находясь в поездках за пределами региона проживания.

Общая сумма возмещений за 2017 год 21,5 млн рублей

Первостепенной задачей компании «СОГАЗ-Мед» является защита прав застрахованных в системе ОМС. Специалисты стараются в кратчайшие сроки отвечать на каждое обращение, а также профессионально защищать права застрахованных как в досудебном, так и в судебном порядке. По итогам 2017 г. в досудебном порядке было удовлетворено 99% обоснованных жалоб застрахованных, сумма возмещений в их пользу со стороны медорганизаций составила более 2,5 млн руб. При активной юридической поддержке специалистов СОГАЗ-Мед в 61% случаев, рассмотренных в судебном порядке, иски к медицинским организациям были удовлетворены, сумма возмещения составила более 19 млн руб., таким образом общая сумма возмещений, полученная застрахованными СОГАЗ-Мед при поддержке компании только за 2017 г. в судебном и досудебном порядке, составила более 21,5 млн руб. Стоит отметить, что для застрахованных вся помощь оказывается бесплатно.

В 2017 году в СОГАЗ-Мед поступило более 2,7 млн обращений застрахованных, что на 22% больше, чем в 2016 г. Столь высокий показатель обращений говорит о том, что граждане выбирают для защиты своих прав в системе ОМС именно страховую медицинскую компанию. В первую очередь застрахованных интересует качество медицинской помощи, правомерность отказов пациентам в оказании медицинской помощи по программе ОМС, порядок выбора медицинской организации.

Институт страховых представителей

С 1 июля 2016 года СОГАЗ-Мед принимает активное участие во введении института страховых представителей, в рамках которого у страховых медицинских компаний

появились новые обязанности по информированию и взаимодействию с застрахованными. Страховые представители СОГАЗ-Мед проходят обучение на базе специализированных ВУЗов и собственного корпоративного учебного центра. На сегодняшний день по программе подготовки страховых представителей 1 уровня прошли обучение более 600 специалистов, а по программе подготовки страховых представителей 2 уровня – 500 специалистов. С начала 2018 года запущен новый, третий уровень страховых представителей, в СОГАЗ-Мед уже подготовлено более 200 специалистов.

#### Работа в области информирования

Страховые представители СОГАЗ-Мед 1, 2 и 3 уровня не только осуществляют сопровождение и консультирование застрахованных лиц, но и принимают активное участие в информировании населения о возможности прохождения профилактических мероприятий. Новую задачу по информированию СОГАЗ-Мед начал реализовывать с 2017 года. Застрахованные стали получать приглашения пройти диспансеризацию и профилактические медосмотры по телефону, в офисах компании, а также через приложение Viber, посредством смс-сообщений и писем. Так по итогам 2017 года 3,2 млн застрахованных СОГАЗ-Мед были проинформированы о возможности прохождения профилактических мероприятий, а почти 3 млн застрахованных ею уже воспользовались.

#### Инновация: «Вежливая регистратура»

С целью улучшения качества обслуживания застрахованных лиц медицинскими организациями, компания «СОГАЗ-Мед» разработала уникальный тренинг «Вежливая регистратура». Он нацелен на обучение медработников стрессоустойчивости и умению выстраивать бесконфликтные взаимоотношения с пациентами. Тренинг является авторской разработкой учебного центра страховой компании «СОГАЗ-Мед». Для медорганизаций и органов управления здравоохранением тренинг проводится бесплатно, а его ценность для настоящих и будущих пациентов огромна. Буквально за первые месяцы работы обученных медработников удовлетворённость граждан качеством обслуживания повышается в среднем на 10–15%.

#### Планы СОГАЗ-Мед на будущее

За 20 лет работы на рынке обязательного медицинского страхования компания стала одним из лидеров по темпам роста количества застрахованных лиц по ОМС и количеству инновационных идей работы с населением в области обязательного медицинского страхования. Особое внимание в компании уделяется повышению качества обслуживания застрахованных граждан, а также совершенствованию и развитию системы ОМС. В долгосрочной перспективе СОГАЗ-Мед планирует продолжить работу в части расширения регионов присутствия и усовершенствования сервисных предложений для застрахованных в компании граждан.

«Наиболее важными направлениями деятельности компании являются: клиентоориентированность, забота о застрахованном и вклад в оказание качественной медицинской помощи. В планы СОГАЗ-Мед входит продолжение активной работы по формированию у застрахованных приверженности к ведению здорового образа жизни, прохождению профилактических мероприятий. Убеждён, что именно наши приоритетные направления работы помогут СОГАЗ-Мед сохранять одну из лидирующих позиций на рынке обязательного медицинского страхования» — отмечает Генеральный директор СОГАЗ-Мед Д.В. Толстов.

Источник: Википедия страхования, 22.03.2018