

В условиях введения мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции COVID-19 и введения ограничений в предоставлении медицинской помощи особенно возросла роль страховых представителей, готовых стать связующим звеном между медицинскими организациями и пациентами.

За 11 месяцев 2020 года на телефоны «горячей линии» филиала «МАКС-М» в Махачкале поступило 12 тыс. 742 устных обращений от застрахованных, что превышает количество звонков, поступивших за аналогичный период 2019 года, на 60%.

О наиболее частых вопросах, заданных операторам консультативно-диспетчерского центра махачкалинского филиала «МАКС-М», рассказывает страховой представитель второго уровня Дженнет Магомедова: « С момента введения ограничительных мер значительно увеличилась нагрузка на наших специалистов. Помимо предоставления справочно-консультативной информации о порядке оказания медицинской помощи в непростых условиях, мы информировали горожан о мерах профилактики заболевания, его симптоматике, способах уточнения диагноза и правилах соблюдения самоизоляции. Мобилизация всех сотрудников и подключение дополнительных телефонных линий позволили в разы сократить время ожидания предоставления консультаций. Мы помогли нашим застрахованным записаться к нужным врачам, организовали проведение исследований «на дому». Благодаря нашим врачам-экспертам налажена работа службы мониторинга здоровья для людей старше 65 лет и входящих в группу риска. Взяв на себя информационное сопровождения пациентов, мы постарались разгрузить врачей, внести свой вклад в общую работу по стабилизации эпидемиологической обстановки.

Увеличение количества благодарностей в адрес наших сотрудников говорит о том, что уровень доверия к институту страховых представителей растёт с каждым днем».

Источник: Википедия страхования, 14.12.2020