

О развитии онлайн-медицины в СОГАЗе на конференции «Цифроайтимед» рассказала Татьяна Тамгина, заместитель Председателя Правления.

Доля клиентов, которые готовы заменить очный прием по ДМС на консультацию врача онлайн-медицины выросла до 15%, рассказала Татьяна Тамгина. Наибольшее количество запросов приходится на консультации терапевтов (более 50%). Следующие по популярности – педиатр, психолог, акушер-гинеколог, гастроэнтеролог, невролог, эндокринолог, уролог, дерматовенеролог и аллерголог-иммунолог.

«Интересно, что после первой консультации большинство клиентов (свыше 80%) записывается на онлайн-прием повторно. Важно дать человеку попробовать сервис, помочь преодолеть первый барьер, а дальше клиенты привыкают, им нравится – и они пользуются онлайн-медициной постоянно. У нас есть клиент, который записывался на онлайн-приемы 60 раз за последние 3 года», – отметила Татьяна Тамгина.

При этом 95% тех, кто обращается за онлайн-консультацией, используют возможности цифрового ИИ-помощника для прямой навигации к профильному специалисту. Таким образом, технологии позволяют клиенту получить квалифицированную помощь в максимально короткие сроки и в удобном для него формате.

«Доля клиентов старше 50 лет составляет до трети от всех активных пользователей мобильного приложения. Данный показатель свидетельствует, что цифровые медицинские сервисы являются понятными и комфортными в использовании», – рассказала Татьяна Тамгина.

В среднем клиент СОГАЗа обращается за дистанционными консультациями 3 раза в год. Чаще всего онлайн-медициной пользуются жители Москвы, Санкт-Петербурга, Республики Башкортостан, Нижегородской, Новосибирской и Сахалинской областей. Кроме того, часть обращений поступает от застрахованных, которые находятся за

границей.

По словам Татьяны Тамгиной, две трети договоров корпоративного ДМС от СОГАЗа сегодня заключается с опцией онлайн-консультаций, что позволяет работодателям экономить до 10% на стоимости договора.

«Опыт СОГАЗа показывает, что внедрение технологий на различных этапах клиентского пути помогает не только существенно сократить нагрузку на клиники и врачей, но и упростить доступ пациентов к нужным им услугам, сэкономить их время. Наша цель – создать единую бесшовную систему управления здоровьем и превентивной медицины для наших застрахованных», – заключила Татьяна Тамгина.

Википедия страхования