

Группа страховых компаний Югория подвела итоги работы круглосуточного центра медицинской координации в 2023г. Центр был запущен в декабре 2020 года для повышения уровня сервиса для клиентов по добровольному медицинскому страхованию. За три года работы центра количество обращений клиентов увеличилось более чем на 300%. Этот факт поддерживает общую тенденцию роста популярности продукта и в целом рынка ДМС.

Самые популярные вопросы, которые клиенты задают специалистам центра, связаны с услугами по гинекологии. На втором месте по популярности темы, связанные с заболеваниями опорно-двигательного аппарата: диагноз и симптомы, методы лечения и реабилитация, запись к наиболее востребованным специалистам. На третьем месте – вопросы по оказанию стоматологических услуг.

Чаще всего на медицинский пульт центра обращались жители Москвы, Санкт-Петербурга, Екатеринбурга, Челябинска и Казани. В 2023 году этот список дополнили города — Пермь, Тюмень и Краснодар.

«Главная задача центра медицинской координации — обеспечить клиентов качественным сервисом и полной поддержкой по всем вопросам добровольного медицинского страхования. На этапе телефонной консультации решается большое количество проблем и задач наших клиентов, поэтому оперативность и экспертность является важной составляющей сервиса. В прошлом году мы автоматизировали некоторые бизнес-процессы в работе центра, что позволило сократить время ожидания клиента до 25 секунд, — отметил заместитель генерального директора по продуктам розничного страхования Денис Макаров. — В 2024 году мы продолжим предоставлять качественную и оперативную медицинскую помощь нашим клиентам в рамках стратегии инновационного и эффективного клиентского обслуживания»

Югория обладает богатым опытом в области предоставления медицинского обслуживания для сотрудников федеральных и региональных органов исполнительной власти, крупных финансовых институтов, промышленных предприятий. В 2023 году

компания фиксирует системный рост добровольного медицинского страхования. Так за 9 месяцев 2023 года количество договоров увеличилось на 68%, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Центр занимается организацией медицинских услуг по программе ДМС: вызов скорой помощи, врача на дом, консультация по страховому случаю, согласование медицинских услуг, организация госпитализации, консультация по пакету программы ДМС. Партнёрами Югории являются более 5 500 клиник и научно-исследовательских институтов страны.

Википедия страхования