

«Ингосстрах» проанализировал статистику обращаемости застрахованных за сентябрь-декабрь 2023 года. Всего в этот период в управление организации медицинской помощи поступило более 1 миллиона обращений, что на 13% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

В среднем, в течение осени каждый месяц в компанию поступало более 280 тысяч обращений для организации экстренных, неотложных и плановых медицинских услуг.

С ростом заболеваемости сезонными респираторными заболеваниями нарастало и число запросов на организацию неотложной и экстренной медицинской помощи – к ним относятся вызов бригады скорой помощи, вызов врача на дом и т.д. Количество подобных обращений в ноябре 2023 года на 20% превысило показатель октября, а в декабре 2023 количество запросов на организацию экстренных и неотложных медицинских услуг почти в 2 раза превысило показатель предшествующего месяца – почти 22 тысячи запросов – что составило абсолютный максимум на последние два года.

При анализе статистики оказанных услуг по организации неотложной и экстренной медицинской помощи «Ингосстрах» отметил рост доли обращений, полученных через мобильное приложение IngoMobile – от 19% в сентябре до 25% обращений в декабре 2023 года. Ожидается, что доля обращений в онлайн— канале будет расти и в дальнейшем, так как клиентский опыт через мобильное приложение постоянно улучшается. Например, в числе недавних доработок функция вызова бригады скорой помощи была выведена на главный экран мобильного приложения для мгновенного обращения «по клику» в критической ситуации.

Вызвать врача на дом также можно в несколько кликов с помощью мобильного приложения. Переход к вызову врача на дом доступен с главной страницы полиса ДМС застрахованного. Чтобы вызвать доктора, достаточно заполнить свой фактический адрес, а также тезисно описать симптомы. После заполнения необходимых данных будет создана заявка, по которой можно отследить статус, внести дополнительные комментарии, а также при необходимости отменить ее в один клик без звонка в

страховую компанию.

В период пика заболеваемости количество экстренных и неотложных обращений было значительным, однако большая часть обращений все равно пришлось на медицинские услуги, организуемые в плановом порядке – когда состояние застрахованного позволяет, например, попасть к нужному доктору редкой специальности или дождаться подходящего временного слота в конкретной медицинской организации.

Для департамента медицинского страхования было важно даже в период роста заболеваемости сохранить скорость и качество организации услуг, организуемых в плановом порядке. В рассматриваемый период роста заболеваемости в октябре и декабре срок организации медицинских услуг не превышал 1 дня. Этому помогла в том числе и роботизация согласования услуг – около трети заявок на согласование первичных приемов в клиниках согласуется с помощью алгоритмов искусственного интеллекта.

Также важно отметить рост обращаемости в чате страховой компании для организации медицинских услуг в плановом порядке – был зафиксирован рост в данном канале как в течение сентября-декабря 2023 года, так и по сравнению с аналогичным периодом 2022 года. Пик обращений, полученных в чате, пришелся на ноябрь – количество обращений, полученных в этот период, на треть превысило показатель октября 2023 года и в два раза превысило количество обращений в аналогичном периоде 2022 года.

В указанный период повышенной заболеваемости о застрахованных заботились специалисты Виртуальной клиники «Ингосстраха», которые проводили консультации клиентов день в день. 80% консультаций были связаны с ОРВИ, гриппом, фарингитом, трахеитом и пневмонией. К психологам сервиса чаще всего обращались с тревожностью, стрессом, депрессией и личностными проблемами. Для удобства получения услуг сервиса запись к специалистам на удобный временной слот теперь доступна прямо с главного экрана мобильного приложения.

«ДМС в «Ингосстрахе» продолжает движение по вектору цифровизации процессов, поэтому важно отметить, что выросла доля обращений, полученных через мобильное приложение IngoMobile, а также в чатах мессенджеров», – отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстраха».

«При любом объеме и динамике обращений мы стремимся поддерживать высокий уровень оказания страховых услуг – организации медицинской помощи. Особенно хочется отметить, что срок организации даже плановых медицинских услуг не превышал 1 дня в месяцы пиковой нагрузки на управление организации медицинской помощи, что является как огромной заслугой всего коллектива управления, так и следствием необходимой автоматизации рутинных процессов», – прокомментировала Анастасия Скурихина, исполняющая обязанности директора департамента ДМС «Ингосстраха».

Википедия страхования