Направление психологической поддержки в Виртуальной клинике «Ингосстраха» работает с середины ноября прошлого года. За этот период многие клиенты оценили возможности сервиса и стали его активными пользователями. Так, примерно 15% клиентов обращаются для проведения повторных сессий для решения проблемы, которая послужила причиной обращения. Более 20% консультаций, проведенных в январе, также были повторными. В ответ на явный рост интереса застрахованных к сервису время работы психологической поддержки было увеличено, что позволило обрабатывать больше запросов.

Самыми частыми причинами обращения к психологам являются тревога и беспокойство, затрагивающие работу, семью, межличностные отношения и др. Также клиенты обращаются с проблемами самооценки, эмоционального выгорания, депрессивного состояния и апатии. Клиент также может прийти по рекомендации от невролога, психиатра, гастроэнтеролога.

Чаще всего застрахованные не могут назвать саму причину своего состояния, а обращаются с жалобой на фоновые гнетущие ощущения, панические атаки, нарушение сна, снижение работоспособности и т.д. В этом случае психологи вместе с клиентами во время консультации анализируют их текущие жизненные обстоятельства, находят причинно-следственные связи и формулируют рекомендации для разрешения проблемы, работают с психическими процессами и занимаются поиском ресурсов для решения проблем.

Сессия с психологом длится в среднем 45 минут, за это время специалисты стараются максимально подробно изучить проблему клиента, дать обратную связь, подсветить неочевидные моменты, при необходимости специалисты дают домашнее задание для самостоятельной работы. В зависимости от запроса клиенту могут быть предложены тесты на выявление депрессии, на анализ жизненных обстоятельств, на типы привязанности и т.д. Психолог также может рекомендовать определенную литературу.

Количественные показатели важны для анализа эффективности сервиса, однако

самая значимая обратная связь для психологов — слова благодарности в конце консультации и рассказ на повторных консультациях о достижениях, к которым привели рекомендации специалиста. Количество новых клиентов, обратившихся за психологической поддержкой, растет, в том числе благодаря обратной связи их коллег, которые уже обращались к специалистам сервиса за помощью. Важно отметить, что воспользоваться услугами сервиса можно не только в экстренной ситуации, но и в других беспокоящих клиента случаях.

«Несмотря на то, что психологическая поддержка в Виртуальной клинике полноценно заработала в ноябре прошлого года, мы уже видим положительный результат. Клиенты активно пользуются сервисом и продолжают обращаться за консультациями – для нас это знак, что психологическая поддержка от специалистов сервиса действительно нужна нашим застрахованным. Мы продолжаем тщательно подбирать специалистов, и я уверен, что наша служба психологической помощи поможет многим людям», — отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС – исполнительный директор «Ингосстраха».

«Нам важно, чтобы клиенты могли получить качественную психологическую помощь в максимально короткие сроки, именно поэтому мы запустили возможность дистанционных консультаций в Виртуальной клинике. Мы понимаем, насколько ментальное здоровье сотрудников важно для компаний, поэтому предоставляем качественный сервис для восстановления и сохранения ментального здоровья. Застрахованные могут получить профессиональную помощь и поддержку от специалистов, обсудить то, что их тревожит, а психологи предоставят необходимую помощь. Специалисты Виртуальной клиники всегда готовы проконсультировать клиентов во время их жизненных трудностей», — прокомментировала Анастасия Скурихина, исполняющая обязанности директора департамента медицинского страхования «Ингосстраха».

Википедия страхования