Страховые представители всегда на связи: контакт-центр СОГАЗ-Мед работает 24 часа 7 дней в неделю

Каждый из нас, посещая поликлинику, сталкивался с вопросами в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС), в которых сложно сориентироваться самостоятельно. Кто же может помочь разобраться во всех нюансах системы ОМС? Такие специалисты есть – страховые представители. Чтобы получить их помощь или консультацию, застрахованным в СОГАЗ-Мед достаточно позвонить по номеру круглосуточного контакт-центра компании 8-800-100-07-02 (звонок по России бесплатный), обратиться в ближайший офис СОГАЗ-Мед или направить письменное обращение через сайт www.sogaz-med.ru.

Ваш звонок важен для нас

Организация непрерывной связи с застрахованными для оказания помощи в решении вопросов ОМС - одна из важнейших задач, стоящих перед специалистами страховой компании «СОГАЗ-Мед».

Основной поток входящих обращений принимает на себя круглосуточный контакт-центр СОГАЗ-Мед, сотрудники которого являются страховыми представителями 1-ого уровня. Они оказывают консультативную помощь, осуществляют маршрутизацию застрахованных при получении ими медпомощи по ОМС, а также решают все спорные и проблемные ситуации, возникающие у застрахованных в компании граждан. Около 1 000 страховых представителей контакт-центра СОГАЗ-Мед от Калининграда до Чукотки ежедневно принимают обращения застрахованных, отвечая на вопросы об оказании медицинской помощи, о выборе медицинской организации, о выборе врача, о получении полиса ОМС, об организации работы медицинского учреждения и другие.

За 1 полугодие 2020 г. специалистами СОГАЗ-Мед принято более 477 000 телефонных обращений граждан. В июне количество телефонных обращений застрахованных возросло более чем на 10 тысяч. Доля обращений в контакт-центр страховой компании «СОГАЗ-Мед» составляет более 30% от показателя по всей России.

При поступлении в контакт-центр более сложных обращений, выходящих за рамки компетенции страховых представителей 1 уровня, вопрос застрахованного решается страховыми представителями 2-го или 3-го уровней. Так, например, за 1 полугодие 2020 года страховым представителям СОГАЗ-Мед 2-го уровня передано 105 600 устных обращений, а страховым представителям 3-его уровня – 8 500. Деятельность страховых представителей 2-го уровня направлена на организацию информирования и сопровождения застрахованных граждан при оказании им медицинской помощи. Страховые представители 3-го уровня – это врачи-эксперты, способные оказать помощь в самых сложных ситуациях.

Обращаясь в компанию «СОГАЗ-Мед», застрахованные могут быть уверены в компетентности специалистов, отвечающих на звонок. Наши страховые представители регулярно повышают свою квалификацию. Прохождение учебной программы «Страховой представитель первого уровня (специалист контакт-центра)» организуется на основе специального курса Корпоративного учебного

центра СОГАЗ-Мед. Программа рассчитана на 42 академических часа и состоит из этапов освоения учебно-методических материалов, в том числе представленных в формате видеоуроков и видеолекций, и прохождения стажировки с наставником на рабочем месте. По окончании курса специалисты проходят итоговую аттестацию. Только успешно прошедшим испытания работникам выдается свидетельство о профессиональной подготовке.

Деятельность контакт-центра СОГАЗ-Мед в период пандемии

В условиях введения ограничительных мер с целью противодействия распространения коронавирусной инфекции перед контакт-центром СОГАЗ-Мед встала задача обеспечить круглосуточный непрерывный прием и обработку входящих телефонных обращений граждан в новых условиях. С этой целью был проведен ряд оперативных мероприятий, в рамках реализации которых организованы полноценные рабочие места специалистов контакт-центра и обеспечены прием и обработка входящих звонков в формате удаленной работы.

За короткий период, в том числе с помощью применения дистанционных технологий обучения, была осуществлена подготовка группы новых специалистов для работы в контакт-центре. Таким образом нам удалось увеличить численный состав работающих страховых представителей контакт-центра в условиях повышенной обращаемости граждан и сохранить высокие стандарты качества обслуживания.

По вопросам COVID-19 по состоянию на 1 августа 2020 г. контакт-центром СОГАЗ-Мед было принято более 4 300 обращений наших застрахованных. Чаще всего причины данных обращений были связаны с вопросами о том, где и как сдать тест на наличие коронавирусной инфекции, как работают медорганизации в период карантина, как получить медицинскую помощь или оформить полис ОМС.

Генеральный директор АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Дмитрий Валерьевич Толстов:

«В компании «СОГАЗ-Мед» большое внимание уделяется работе с устными обращениями наших застрахованных граждан, мы внимательно следим за ситуацией в каждом из 57 регионов осуществления деятельности компании. С учетом роста обращений в период возникновения коронавирусной инфекции нам пришлось перестроить работу контакт-центра, дополнительно обучить работающих там страховых представителей, существенно дополнить список их знаний по актуальным вопросам, связанным с развитием пандемии коронавирусной инфекции. С учетом того, что ситуация с COVID-19 постоянно меняется и есть существенные различия в ее развитии от территории к территории, мы в тесном взаимодействии с Федеральным фондом ОМС и Всероссийским союзом страховщиков быстро реагируем и перестраиваем работу контакт-центра для того, чтобы застрахованные оперативно могли получить самую актуальную информацию».

Страховые представители СОГАЗ-Мед готовы помочь

Каждому застрахованному по ОМС необходимо знать, по каким вопросам можно обращаться к представителям своей страховой медицинской организации, выдавшей полис ОМС:

- если у пациента требуют денежные средства за оказание медицинской помощи, в рамках программы ОМС;
- пациенту предлагают приобрести лекарственные препараты, назначенные врачом во время лечения в круглосуточном стационаре или дневном стационаре;
- нарушаются условия оказания медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке;
- пациенту отказывают в оказании медицинской помощи в рамках ОМС.

Не стесняйтесь обратиться за помощью или консультацией к страховым представителям! Запишите телефон контакт-центра вашей страховой компании в свой справочник.

Если вы застрахованы в компании «СОГАЗ-Мед» и у вас возникли вопросы, связанные с получением медицинской помощи в системе ОМС или качеством оказания медицинских услуг, обращайтесь в СОГАЗ-Мед по круглосуточному телефону контакт-центра 8-800-100-07-02 (звонок по России бесплатный). Подробная информация на сайте www.sogaz-med.ru.

Справка о компании:

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» осуществляет деятельность с 1998 г. Региональная сеть СОГАЗ-Мед занимает 1-е место среди страховых медицинских организаций по количеству регионов присутствия, насчитывая более 1 120 подразделений на территории 56 субъектов РФ и г. Байконур. Количество застрахованных - более 42 млн человек. СОГАЗ-Мед осуществляет деятельность по ОМС: контролирует качество обслуживания застрахованных при получении медпомощи в системе ОМС, обеспечивает защиту прав застрахованных граждан, восстанавливает нарушенные права граждан в досудебном и судебном порядке. В 2020 году рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг надежности и качества услуг страховой компании «СОГАЗ-Мед» на уровне «А++» (наивысший по применяемой шкале уровень надежности и качества услуг в рамках программы ОМС). На протяжении уже нескольких лет СОГАЗ-Мед присваивается этот высокий уровень оценки.