

## **На связи контакт-центр «СОГАЗ-Мед»**

Здоровье – самое дорогое, что у нас есть. Право на бесплатную медицинскую помощь нам гарантировано 41-й статьей Конституции. И эту помощь граждане России получают в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС). Созданная 30 лет назад, она непрерывно меняется к лучшему, а медицинская помощь по ОМС становится более доступной, качественной и эффективной.

Прикрепиться к поликлинике, записаться на прием к врачу, сдать анализы – все это бесплатно по полису ОМС и вроде бы просто... А как быть, если возникают вопросы? К кому обращаться? Например, в поликлинике нет специалиста нужного профиля, просят оплатить обследование, хотя вы пришли по направлению своего терапевта...

### **Зачем звонить в страховую?**

Разобраться в нюансах системы ОМС помогут страховые представители (СП) – сотрудники страховой медицинской организации (СМО). Той самой компании, которая выдала вам полис ОМС. Страховые представители – помощники и защитники застрахованных. Они консультируют, информируют, помогают записаться на прием к врачу и обследования, оказывают, при необходимости, правовую и методическую поддержку.

Итак, если при обращении, например, в поликлинику у вас возникают вопросы или ваши права нарушают (отказывают в лечении, предлагают оплатить исследования, нарушают сроки предоставления медицинской помощи), пришло время связаться со своей страховой. Самый простой способ – во время нахождения в медучреждении – воспользоваться прямой связью со СМО. Например, телефонные аппараты СОГАЗ-фоны установлены более чем в 2 тыс. медорганизаций по всей России. Снимаете трубку, нажимаете на кнопку и попадаете в контакт-центр «СОГАЗ-Мед». Он работает круглые сутки без выходных.

Контакт-центр «СОГАЗ-Мед» принимает обращения застрахованных в 56 регионах присутствия компании и в г. Байконуре. Вы звоните по единому номеру 8 800 100 07 02 и попадаете именно в тот филиал, который выдал вам полис ОМС. Согласитесь, это удобно.

Другие каналы связи: форма «Официальное обращение» и онлайн-чат на сайте [www.sogaz-med.ru](http://www.sogaz-med.ru), мобильное приложение «СОГАЗ ОМС», личное обращение в офисы компании. Выбирайте удобный способ и действуйте.

### **Кто такие страховые представители**

Обращения принимают страховые представители первого уровня (СП 1). Это сотрудники контакт-центра СМО, которые обрабатывают типовые вопросы. Какие услуги по ОМС бесплатны? Как получить полис ОМС на ребенка? Именно СП 1 консультируют застрахованных об их правах и обязанностях в системе ОМС, порядке получения медицинских услуг, напоминают, что пора пройти диспансеризацию и др.

Перед тем как приступить к работе, страховые представители первого уровня «СОГАЗ-Мед» обучаются и стажироваются в контакт-центре компании, проходят аттестацию, дополнительные обучающие курсы по стандартам телефонного общения, навыкам клиентоориентированности в работе. Список тем постоянно расширяется. Все ради комфорта и пользы наших застрахованных.

По статистике «СОГАЗ-Мед», в 2022 году время ожидания ответа в случае звонка на горячую линию не превышало 20 сек. вспомните, как долго вы ждали ответа оператора, когда звонили в контакт-центр другой организации ...

Большая часть вопросов застрахованных решается на уровне СП 1. В том случае, если ситуация сложная, тем более, речь о нарушении права гражданина на медицинскую помощь по ОМС, подключаются страховые представители второго (СП 2) и третьего (СП 3) уровней.

СП 2 информируют и сопровождают застрахованных при получении медицинской помощи, оперативно подключаются к разрешению спорных ситуаций. СП 3 работают с письменными обращениями, индивидуально сопровождают застрахованных, оказывают им правовую и методическую поддержку, а еще проводят экспертизу качества медицинской помощи.

### **Суть вопросов**

Сейчас люди более внимательно относятся к своему здоровью и, если возникают вопросы по ОМС, смело звонят в свою СМО. С какими вопросами чаще всего обращаются в «СОГАЗ-Мед»? В последние три года неизменно преобладают консультации по порядку оказания медицинской помощи и полисного обеспечения (как и где получить полис ОМС, нужно ли менять полис и др.). Так, в 2022 году в «СОГАЗ-Мед» поступило 1,7 млн обращений.

Обеспокоенность граждан своим здоровьем достигла пика в период пандемии. В этот период, несмотря на рост числа обращений, контакт-центр «СОГАЗ-Мед» работал бесперебойно в формате 24x7. Нагрузки на страховых представителей распределяли грамотно, быстро перестраивали существующие процессы и запускали новые. И все это в дистанционном формате: работа контакт-центра, обучение и подбор нужных специалистов.

Как и вся система ОМС, контакт-центр «СОГАЗ-Мед» непрерывно меняется к лучшему. Для этого в том числе собирают обратную связь от застрахованных. В 2022 году оценка уровня сервиса (SLA – Service level agreement) контакт-центра составила 99%. Если учесть, что «СОГАЗ-Мед» – лидер среди российских СМО по ОМС, в компании застраховано 44 млн граждан, иначе и быть не может.

### **Помощь придет**

Каждый день страховые представители компании «СОГАЗ-Мед» помогают людям в решении вопросов, связанных с получением бесплатной медицинской помощи.

Пациентка была без бахил и ей отказали в приеме? «СОГАЗ-Мед» помог.

У жительницы одной из новых территорий обнаружили новообразование, «СОГАЗ-Мед» организовал ей консультацию в МНОИ им. П.А. Герцена, затем ее направили на бесплатные обследования по ОМС, на лечение в стационар. До обращения застрахованная несколько месяцев ждала записи на исследования. Наконец решила позвонить в контакт-центр. В итоге сдала анализы, получает терапию. Жалеет только о том, что ждала, потеряла время. И таких историй тысячи.

За 2022 год компания «СОГАЗ-Мед» оказала реальную помощь 50 тыс. застрахованным. Они прошли диагностику, начали лечение и благодарны своей СМО. В разделе «Благодарности застрахованных» на сайте [www.sogaz-med.ru](http://www.sogaz-med.ru) и в соцсетях компании немало теплых слов, идущих от сердца.

Для «СОГАЗ-Мед» ваш звонок действительно важен. Вас слушают, слышат и обязательно помогут. Выходите на связь, не бойтесь «глупых» вопросов. Для страховых представителей их не существует. Помните: здоровье – самое дорогое, что у нас есть.