

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» проинформировала о диспансеризации около 2 млн застрахованных

Наверное, мало кто мог бы представить 10 лет назад, что на прохождение медицинских осмотров будут приглашать по смс, а отвечать на вопросы пациентов – в режиме онлайн. Но сегодня для застрахованных в системе обязательного медицинского страхования в этом нет ничего необычного. Миллионы застрахованных СОГАЗ-Мед получают оповещения с напоминаниями о диспансеризации на свой мобильный телефон, тысячи пишут о своей проблеме через форму на сайте. Такая форма общения пациентов со своей страховой компанией позволяет не забывать о своем здоровье в суматохе будней.

Персональное приглашение по смс

Мы давно привыкли общаться по смс – именно поэтому страховая медицинская компания «СОГАЗ-Мед» использует такой канал связи для информирования своих застрахованных. Многие граждане не обращают внимание на публичные виды информации о диспансеризации. Персональное сообщение более действенно – человек, получив такое смс, как минимум захочет узнать о том, как можно проверить состояние своего здоровья.

По словам директора Тюменского филиала страховой компании «СОГАЗ-Мед» Фроловой Людмилы Александровны, большинство застрахованных в системе ОМС не знает о своем праве на диспансеризацию. Именно поэтому основной задачей страховых медицинских организаций стало оповещение застрахованных.

За первое полугодие 2017 года персональное смс-сообщение от СОГАЗ-Мед получили более 1,2 млн застрахованных, попадающих по закону под диспансеризацию. Еще 90 тысяч застрахованных получили смс о возможности прохождения профилактического осмотра. В Тюменской области количество оповещенных СОГАЗ-Мед о профилактических мероприятиях по СМС составило более 27 тысяч.

Кроме того, своих застрахованных СОГАЗ-Мед информирует при помощи рассылки сообщений в мессенджере Viber, по e-mail и почте. В первом полугодии 2017 года через Viber сообщения о диспансеризации и профилактических осмотрах получили более 108 тысячи застрахованных, по e-mail – около 19 тысяч, почтовыми письмами – более 470 тысяч человек. В Тюменском филиале СОГАЗ-

Мед персональные оповещения о прохождении профилактики получили более 18 тысяч застрахованных.

Таким образом, в первом полугодии 2017 года о возможности прохождения профилактических мероприятий узнало более 1,9 млн застрахованных компании «СОГАЗ-Мед», а 41% из них уже прошли первый этап диспансеризации, хотя до конца года еще далеко.

Обращений застрахованных стало больше

После того, как человек получает сообщение о возможности проверить свое здоровье, он обращается в страховую компанию за подробностями. И здесь начинают работать страховые представители. Обратная связь клиентов – важный аспект работы СОГАЗ-Мед. Для этого по номеру 8-800-100-07-02 работает круглосуточный контакт-центр, а на сайте sogaz-med.ru реализованы такие сервисы, как онлайн-чат и обращение в компанию.

При этом количество тех, кто предпочитает получать ответы на свои вопросы посредством сети интернет, растет. Так, в первом полугодии 2017 года на сайт sogaz-med.ru через форму обращения к генеральному директору поступило более 800 сообщений от застрахованных, что на 44% больше, чем за аналогичный период 2016 года. А 25 июля 2017 года на сайте было зафиксировано 1000 официальное обращение в СОГАЗ-Мед.

- В прошлом году аналогичная активность застрахованных была зафиксирована лишь осенью, - комментирует Татьяна Серебрякова, исполнительный директор по экспертизе и защите прав застрахованных СОГАЗ-Мед. - Рост откликов застрахованных – хороший показатель того, что их знаний о своих правах в системе ОМС тоже становится больше.

Общее количество обращений в СОГАЗ-Мед, включая телефонные звонки в контакт-центр и обращения по сети интернет, за первое полугодие 2017 года составило более 180 тысяч (за аналогичный период 2016 года – всего лишь 52 тысяч). Таким образом, число обращений застрахованных увеличилось в 3,4 раза по сравнению с прошлым годом – отличный показатель, который отражает эффективность взаимодействия компании с клиентами.

Реалии современных средств связи помогают страховой компании «СОГАЗ-Мед» оперативно информировать застрахованных и получать от них обратную связь, а застрахованным в компании гражданам – сохранить свое здоровье!

Если вы являетесь застрахованным Тюменского филиала страховой компании «СОГАЗ-Мед» и у вас возникли вопросы, связанные с прохождением диспансеризации, получением медицинской помощи, с качеством медицинских услуг, обращайтесь по круглосуточному телефону контакт-центра 8-800-100-07-02 (звонок бесплатный) или на сайт www.sogaz-med.ru.