



Умная Катя

В Амурской области появился необычный страховой представитель

Интерактивные технологии и «умные» пространства прочно обосновались в современном мире. Тренд на создание виртуальных помощников не обошел стороной и страховые медицинские организации.

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» в 2018 году разработала креативное решение, призванное помочь ответить на наиболее частые вопросы граждан, застрахованных по ОМС, а также визуализировать образ страхового представителя: ростовая фигура «Катя» и дополненное решение в виде интерактивного пространства, объединяющего ростовую фигуру и сенсорный планшет.

Наличие таких фигур позволяет обеспечить посетителей медицинских организаций контактной информацией о страховой компании. Часть из них оснащена интерактивным планшетом, способным ответить на вопросы застрахованных о программе ОМС в режиме реального времени. Таким образом, реализуется приоритетная задача по информированию граждан об их правах в системе обязательного медицинского страхования.

Напомним, что институт страховых представителей существует с 2016 года, помощники трёх уровней оказывают пациентам содействие при возникновении тех или иных вопросов в системе ОМС. Предлагая свое инновационное решение, команда «СОГАЗ-Мед» ставила основную цель – донести до населения информацию о том, что страховые представители – это реальные люди, к которым можно и нужно обращаться за помощью. Так страховая медицинская организация призывает пациентов активнее взаимодействовать со страховыми представителями и не бояться отстаивать свои права в системе ОМС. Ведь обратная связь от граждан позволяет повысить качество оказания медицинских услуг, а значит – улучшить сервис для конечного потребителя.

Как отмечает директор Амурского филиала Елена Леонидовна Дьячкова: «Важно помнить, что в центре внимания страховой медицинской организации находятся люди – наши застрахованные. И наша задача – обеспечить им возможность доступной связи со страховыми представителями в случае возникновения вопросов или проблем».

В Амурской области проект ростовой фигуры страхового представителя «Катя» стартовал в декабре 2018 года. На сегодняшний день фигуры размещены в поликлиниках Белогорска, Буреи, Свободного, Ивановки, Райчихинска и Прогресса. В амурской столице ростовую фигуру страхового представителя можно увидеть в Центральной районной поликлинике в поселке Чигири, Амурском областном онкологическом диспансере, детских и взрослых Городских поликлиниках №1, №2, №3 и №4, Женских консультациях и в медицинском центре «Семейный врач». Как правило, ростовая фигура «встречает» посетителей у регистратуры. Причем, на базе Детской поликлиники №4 и Взрослой поликлиники №2 появились уже не просто ростовые фигуры с контактной информацией для застрахованных, а полноценно работающие интерактивные «помощницы», оснащенные планшетами. Каждый посетитель данного медицинского учреждения может задать вопрос страховому представителю, на который сразу же получит ответ. Амурский филиал СОГАЗ-Мед и дальше планирует размещение фигур в учреждениях здравоохранения области, в том числе в отдаленных северных районах.

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.

Управляющий Завитинским офисом Амурского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Елена Филоненко