

## **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](http://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. 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. 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.

На сегодняшний день работники контакт-центра «СОГАЗ-Мед» отмечают, что чаще всего по теме COVID-19 застрахованные обращаются 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](http://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 1 500 подразделений на территории 56 субъектов РФ и в г. Байконуре. Количество застрахованных – 44 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.