

Камчатский филиал СОГАЗ-Мед продолжает помогать застрахованным в период пандемии

В период пандемии коронавирусной инфекции страховая компания «СОГАЗ-Мед» продолжает оказывать помощь застрахованным. В связи с ростом заболеваемости COVID-19 и увеличением числа заболевших в более молодом, по сравнению с весной, возрасте, страховые представители СОГАЗ-Мед еще более активно информируют застрахованных о необходимости соблюдения мер безопасности: носить маски и перчатки, избегать посещения общественных мест, чаще мыть руки, придерживаться социальной дистанции. Коронавирус по-прежнему наиболее опасен для лиц в возрасте старше 65 лет и людей с хроническими заболеваниями. Поэтому важно помнить, если вы плохо себя чувствуете, у вас высокая температура, кашель, затруднено дыхание, отсутствуют ощущение вкуса или обоняние – оставайтесь дома и вызовите врача.

В период пандемии для оповещения застрахованных лиц компания «СОГАЗ-Мед» использует все доступные каналы как публичного информирования через СМИ, социальные сети и путем распространения информационных полиграфических материалов, так и индивидуального информирования через СМС-сообщения, мессенджеры, письма по почте и e-mail, а также телефонный обзвон и голосовые сообщения. В общей сложности за период пандемии по вопросам профилактики коронавирусной инфекции и порядке оказания гражданам медпомощи в сложившихся условиях было индивидуально проинформировано более 1,5 млн застрахованных СОГАЗ-Мед, а с помощью СМИ и социальных сетей актуальную и важную информацию получили миллионы граждан нашей страны.

С самого начала пандемии и по сегодняшний день компания «СОГАЗ-Мед» активно сотрудничает с волонтерскими движениями и оказывает помощь не только словом, но и делом. Страховые представители СОГАЗ-Мед участвуют в доставке гражданам лекарственных препаратов, продуктов питания и предметов первой необходимости. Деятельность компании уже отмечена не только застрахованными, но и высшим руководством страны.

АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» осуществляет деятельность по ОМС на территории 56 субъектов РФ и в городе Байконур. Количество застрахованных - более 42 млн человек. Обладая большим количеством информации из различных регионов России, специалисты понимают, насколько важна в сложившейся ситуации своевременная помощь застрахованным и в столь непростой период страховые представители и специалисты компании прилагают все усилия для того, чтобы застрахованные в компании граждане смогли своевременно получить качественную и бесплатную медицинскую помощь по ОМС.

Анализируя обращения граждан, связанные с COVID-19, выявлены следующие основные проблемы и вопросы, возникающие у застрахованных на территории Камчатского края:

- сложность/невозможность дозвониться до регистратуры медицинской организации, чтобы вызвать врача на дом;
- нарушаются сроки ожидания медицинской помощи - при высокой температуре тела врач терапевт не приходит на дом в течении 24 часов;
- сложность прохождения лабораторных и диагностических исследований (в т.ч. тестирование на COVID-19) при наличии показаний и направления врача;
- результаты обследований на COVID-19 не доводятся медперсоналом до пациентов своевременно.

В период пандемии фиксируется большое количество обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи. Приведем примеры только некоторых из них. В Камчатский филиал СОГАЗ-Мед обратилась застрахованная, которая сообщила, что в течении двух недель находится на амбулаторном лечении с диагнозом «Новая коронавирусная инфекция. Правосторонняя пневмония средней степени тяжести». Врачом была осмотрена только 1 раз, мониторинг состояния больной не проводится, лабораторные и диагностические исследования не назначены, коррекция лечения не проведена. Самостоятельное обращение застрахованной к главному врачу поликлиники не помогло. Страховой представитель СОГАЗ-Мед оперативно урегулировал вопрос с администрацией медицинской организации. Пациентка была осмотрена на дому, даны рекомендации по дальнейшему лечению.

Другой пример помощи: на протяжении нескольких дней застрахованный не мог вызвать врача на дом, имея положительный результат анализа на Covid-19. Но после обращения к страховому представителю СОГАЗ-Мед вопрос был оперативно урегулирован, застрахованный был осмотрен врачом на дому, назначено лечение.

В контакт-центр филиала СОГАЗ-Мед обратилась застрахованная, которая была выписана из моногоспиталя, где находилась на госпитализации с диагнозом: «Covid-19». Но после выписки из стационара для неё не было организовано амбулаторное наблюдение в медицинской организации по месту проживания. Вопрос оперативно урегулирован страховым представителем СОГАЗ-Мед с администрацией медицинской организации, застрахованная получила необходимо амбулаторное наблюдение.

Таких примеров помощи компанией «СОГАЗ-Мед» очень много. Важно чтобы застрахованные не боялись обращаться с вопросами в рамках системы ОМС к своим страховым представителям! Защита прав застрахованных в компании граждан – основная задача страховых медицинских организаций, работа в данном направлении продолжается даже в сложившихся условиях пандемии!

Специалисты компании «СОГАЗ-Мед» помогают не только застрахованным, но и сотрудникам сферы здравоохранения. Так, например, в рамках борьбы с коронавирусной инфекцией, Камчатский филиал СОГАЗ-Мед оказывает помощь и практическому здравоохранению, осуществляя сопровождение пациентов, которым требуется оказание медицинской помощи на дому, содействие в информировании застрахованных о результатах тестирования на Covid-19 при непосредственном взаимодействии с администрацией медицинских организаций.

Генеральный директор страховой компании «СОГАЗ-Мед» Дмитрий Валерьевич Толстов отмечает: «Сейчас непростое время для всех и только совместными усилиями мы сможем преодолеть все сложности, с которыми столкнулись. Осознавая в полной мере ценность каждого гражданина, нам удалось оперативно перестроить и адаптировать под новый уклад жизни все наши инструменты работы, начиная от информирования и заканчивая защитой прав застрахованных. Таким образом, всем нам удаётся помогать сохранить самое важное, что у нас есть – здоровье. Мы поддерживаем всех наших застрахованных, коллег-волонтеров, врачей, которые находятся на передовой, и ценим вклад каждого».

Справка о компании:

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» осуществляет деятельность с 1998 года. 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.