РАБОТА В НОВЫХ УСЛОВИЯХ

Приспосабливаясь к непростым условиям работы в период пандемии, страховым компаниям приходится находить дополнительные возможности для внедрения новых цифровых и дистанционных сервисов. Главное, что интересы страхователей остаются защищенными, независимо от того, по какому каналу они получают доступ к страховым продуктам и медицинским услугам, считает исполнительный директор по урегулированию убытков личного страхования АО «СОГАЗ» Татьяна Тамгина.

Современные страховые технологии: Какие коррективы внес коронавирус в работу вашей компании?

Татьяна Тамгина: В моем блоке есть несколько бизнес-процессов. Самый горячий участок — организация медицинской помощи для наших клиентов. Часть сотрудников мы перевели на удаленную работу, но такая служба, как медицинский пульт, осталась на боевом посту. Это связано и с технологическими требованиями, и с необходимостью исполнять требования по сохранению конфиденциальности, в том числе связанные с медицинской тайной. Поэтому медики нашей страховой компании приезжают в офис и несут там свою вахту, соблюдая все необходимые меры безопасности: дистанцирование, правила личной гигиены, регулярная термометрия, дезинфекция и пр.

Мы открыли «горячую линию» по коронавирусу, которая работает на базе нашего медицинского пульта. Сегодня серьезно изменились процессы оказания плановой, экстренной медицинской помощи, подходы к организации помощи больным с ОРВИ и пневмониями, являющимся на сегодняшний день потенциально опас-

ными. Каждый день мы получаем новую информацию от медицинского ведомства, получаем перечень перепрофилированных медицинских организаций, порядок направления на тестирование и лечение. Нам необходимо это правильно разъяснять пациентам, застрахованным, страхователям и принимать меры по настройке нашего пульта. Важно, чтобы люди не ощущали себя потерянными в этом большом потоке информации.

«СОГАЗ» вместе с дочерней организацией «СОГАЗ-Мед» активно взаимодействует с региональными органами здравоохранения, которые, по сути, сейчас осуществляют всю помощь по системе государственных гарантий. Со своей стороны, мы должны обеспечить правильную маршрутизацию для застрахованных с целью получения ими необходимых медицинских услуг.

Основная же часть сотрудников переведена на удаленную работу. Это подразделения, которые занимаются урегулированием убытков по ДМС выезжающих за рубеж и убытков по страхованию от несчастного случая, включая государственное страхование военнослужащих и лиц к ним приравненных. Мы информируем граждан и разъясняем порядок получения страховых выплат в сложившейся ситуации.

Мы оказались в достаточной степени готовы, чтобы перевести на удаленную работу 90 % персонала медицинского блока и блока урегулирования убытков личного страхования. Помогает то, что у нас внедрено достаточно разнообразных электронных сервисов и соответствующего программного обеспечения. Мы перешли на выставление электронных счетов, обработку разных категорий электронных документов. Такая система очень помогает нашим медикам и позволяет оперативно работать с многочисленными медицинскими организациями — партнерами, им важно своевременно получать оплату счетов. Плюс, мы активно используем прием заявлений об урегулировании убытков по личному страхованию в дистанционном формате.

Татьяна Тамгина

Исполнительный директор по урегулированию убытков личного страхования АО «СОГАЗ»

ССТ: Насколько сложно было перестроить работу компании? Возросла ли нагрузка на персонал в связи с изменением режима работы?

Т. Т.: Нагрузка на персонал, скорее, перераспределилась, изменился сам характер нагрузки, возросла степень ответственности с точки зрения оперативной помощи людям. Сейчас гораздо меньше плановых обращений, поэтому освободившиеся ресурсы мы переключили на те задачи, которые наиболее важны для сохранения здоровья наших клиентов.

За 1–2 дня работы в изменившихся условиях мы поняли, что нужно сделать, какой функционал нарастить, где у нас появляются наиболее горячие точки. Мы перестроили наши внутренние бизнес-процессы. Основное направление, конечно, помощь застрахованным. Нельзя считать, что решены проблемы с доступностью тестирования, не выдерживаются

объявленные сроки предоставления результатов лабораториями по объективным причинам. Мы не всегда можем вмешаться в процессы госпитализации при наличии объективного повышенного потока пациентов с пневмониями. С этими трудностями сталкиваются наши пациенты, и мы стараемся максимально помочь в решении их проблем.

Так, переведены на 100%-й контроль все случаи госпитализаций, сопровождение и связь с застрахованными держат наши врачи-кураторы. Мы настроены на то, чтобы все клиенты оперативно получали необходимую для них информацию, понимая, с каким напряжением работают медики в больницах, и таким образом стараемся помочь и с этой стороны.

ССТ: Можно ли предположить, что экстремальная ситуация послужила толчком к внедрению новых технологий, которые в другом случае могли бы быть внедрены не так быстро и не в таком объеме?

Т. Т.: Абсолютно точно! Все, что сейчас происходит в компании с точки зрения организации внутренних бизнес-процессов, взаимодействия между подразделениями, с внешними контрагентами — это огромный мощный толчок для развития онлайн-обслуживания. Все — от видеоконференций и до настроек процессов удаленного урегулирования убытков — сегодня стремительно развивается.

ССТ: Есть ли в СОГАЗ сервис телемедицины?

Т. Т.: Подразделение телемедицины у нас создано в конце 2019 года — мы обладатели и создатели платформы. Это уникальный сервис, который заточен на интеграцию со страховым продуктом и нашими внутренними базами данных. Наши врачи обладают полной информацией о застрахованных, поэтому им легко при необходимости консультировать пациентов дистанционно по видео- и аудиосвязи или в режиме чата.

БОЛЕЕ ЧЕМ В 4 РАЗА ВОЗРОСЛО ЗА МАРТ–АПРЕЛЬ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ К СЕРВИСУ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ И ПРОДОЛЖАЕТ СТРЕМИТЕЛЬНО УВЕЛИЧИВАТЬСЯ.

Понимая, что доступность очных визитов к врачу ограничена, мы бесплатно предоставили этот удобный сервис многим нашим партнерам. Сейчас застрахованные могут дистанционно консультироваться у врачей по своим проблемам со здоровьем, получить исчерпывающую информацию по профилактике, особенностям, симптомам и мерам реагирования при коронавирусной инфекции, например, в случае контакта с заболевшим и др.

В связи с длительной самоизоляцией у многих заметно изменился образ жизни, есть проблемы с адаптацией к новому режиму, возросла потребность в услугах психолога. Поэтому открыта линия психологической поддержки в формате телемедицинского приложения. Каждый день мы отмечаем рост количества подключенных к этому сервису застрахованных и ежедневное увеличение числа обращений.

ССТ: Как организована эта работа?

Т. Т.: Основной состав — врачи разных специальностей нашей дочерней медицинской компании, и мы сотрудничаем с рядом ведущих ЛПУ — НМХЦ им. Пиро-

гова, Клиническая больница УДП 1 и др. Уникальность сервиса в том, что телемедицинские услуги оказывает непосредственно сам страховщик, а не внешняя медицинская организация. Врачи, владея информацией обо всех наших застрахованных, могут оценить, какие проблемы со здоровьем были у человека раньше, как может развиваться заболевание, какие консультации и лечение лучше посоветовать. У нас есть интеграция с медицинскими картами лечебных учреждений, с нашей внутренней страховой системой — все это позволяет быстро и эффективно помочь пациенту.

Сервис телемедицины сейчас очень востребован и в крупных городах-миллионниках, и в небольших населенных пунктах. Раньше мы видели большее число обращений по телемедицине из регионов, а сейчас — из Москвы и Санкт-Петербурга.

ССТ: Если говорить о выезжающих за рубеж, много ли запросов о медицинской помощи к вам поступает?

Т. Т.: Мы наблюдаем существенное сокращение числа обращений от граждан, выехавших за рубеж, — просто там их практически не осталось. До этого был пик обращений. Но это текущая работа, каких-то особых обращений, связанных с коронавирусом, мы практически не получали. То небольшое количество наших застрахованных, для которых был высок риск заражения, или которые были заражены, получали лечение в полном объеме в рамках системы оказания медицинской помощи в странах пребывания. Безусловно, мы оказывали им необходимую консультационную помощь.

ССТ: Многие клиники перепрофилируют на борьбу с инфекцией. Возникают ли проблемы с получением планового и экстренного лечения по заболеваниям, не связанным с коронавирусом?

Т. Т.: Мы не отказали ни одному застрахованному в экстренной госпитализации и любой другой экстренной медицинской помощи, не связанной с лечением коронавируса. Думаю, что такой проблемы нет ни у кого из страховщиков. Пока мощности лечебных учреждений для оказания экстренной медпомощи по договорам ДМС достаточно. Что касается плановых медицинских процедур, действительно, ряд посещений врачей откладывается. Это связано и с перепрофилированием медицинских учреждений, и с тем, что медицинский персонал задействован в мероприятиях по преодолению коронавируса.

В период эпидемии обращение за плановой медицинской помощью не является приоритетным. Именно это мы разъясняем нашим застрахованным: если какие-то медицинские вопросы можно отложить — лучше это сделать. Мы гарантируем всем нашим застрахованным, что все необходимые медицинские услуги будут предоставлены, но позже, когда будет безопасно для жизни и здоровья.

Сейчас есть риск передвижения по городу из-за возможности заразиться в общественных местах, в самом лечебном учреждении, несмотря на все меры по соблюдению карантинных мероприятий. Поэтому лучше оставаться дома, а несрочные медицинские консультации отложить или воспользоваться услугами телемедицины.

ССТ: «СОГАЗ» — один из лидеров страхового рынка России. В непростое время, в чем компания видит свою миссию?

Т. Т.: «СОГАЗ» разрабатывает несколько программ поддержки медиков, которые оказались на переднем крае борьбы с коронавирусом. Мы прорабатываем варианты поддержки наших корпоративных страхователей, чьи сотрудники вынуждены работать на предприятиях непрерывного производственного цикла и подвергаются повышенному риску заражения.

Компания стремится в рамках имеющихся возможностей и правовых механизмов участвовать в борьбе с теми вызовами, которые стоят перед нами всеми в этот непростой период.