# ОПРОС НОМЕРА

## Есть ли перспективы у продуктов по ДМС для физических лиц?

*Статистика продаж полисов ДМС для физических лиц свидетельствует о слабом развитии этого направления в нашей стране. В общем объеме продаж полисов ДМС в большинстве компаний на их долю для частных лиц приходится не более 5%, остальные 95% составляют продажи ДМС для корпоративного звена. Редакция «ССТ» провела опрос среди управляющих российских страховых компаний и компаний страховых брокеров, попросив их высказать свое мнение о перспективах развития в России ДМС, предназначенного для частных лиц.*

***Юлия Урмаева, руководитель отдела добровольного медицинского и личного страхования «Страховая компания НИК»:***

«У региональных компаний свои нюансы. Если крупные игроки страхового рынка с осторожностью прогнозируют рост сбора премий в секторе ДМС для физических лиц, то в регионах, с учетом еще более сложного состояния и системы здравоохранения, и уровня жизни населения в целом, рассчитывать на развитие данного направления в ближайшие три-пять лет не придется».

***Елена Суслова, заместитель директора управления продаж ДМС для малого и среднего бизнеса «Росгосстрах»:***

«Перспективы развития у продуктов ДМС для физических лиц, безусловно, есть, потому что добровольное медицинское страхование обеспечивает получение дополнительных услуг сверх программ обязательного медицинского страхования, гарантированного государством. Преимущества ДМС перед ОМС: широкий выбор видов медицинской помощи и лечебных баз, контроль качества медицинской помощи и защита интересов застрахованного со стороны страховой компании, фиксированный размер страховой премии за годовой полис, получение налогового вычета за договор страхования.

Компания «Росгосстрах» предлагает возможность составления комплексной программы ДМС, включающей в себя не только поликлиническое обслуживание, но и специализированную стоматологию, помощь врача на дому, экстренную стационарную помощь, скорую медицинскую помощь. Риск повышения стоимости медицинских услуг в лечебном учреждении «Росгосстрах» принимает на себя, стоимость договора страхования в течение его действия не меняется. Наша компания располагает собственной круглосуточной Диспетчерской службой, которая позволяет застрахованным получать квалифицированные консультации врачей, обращаться за неотложной медицинской помощью в любое время суток независимо от места нахождения застрахованного лица и разницы в часовых поясах…»

***Константин Николаев, генеральный директор компании страхового брокера «Петербургский стиль»:***

«ДМС для физических лиц – продукт не столь популярный, как ДМС корпоративный. Это связано и с более высокой стоимостью полиса, и с неготовностью многих российских потребителей самостоятельно его оплатить. Однако этот продукт нужен и зачастую мы испытываем нехватку предложений по ДМС для физических лиц. К нам регулярно обращаются клиенты, желающие застраховать здоровье своих детей, индивидуальные предприниматели и просто люди, которым необходим полис ДМС, но их работодатель не предоставляет им такой возможности. И если с продуктами для детей все более-менее понятно, то взрослых клиентов нам часто приходится «пристраивать» к какому-нибудь корпоративному договору, так как мы практически не имеем интересных предложений для физических лиц. Поэтому хотелось бы видеть у российских страховщиков более разнообразные и выгодные предложения по ДМС для физических лиц, чтобы мы могли более эффективно работать в данном сегменте».

***Ольга Хрестнова, начальник управления страховой защиты и работы с регуляторами АКБ РОСБАНК:***

«Система ДМС в общем и целом дублирует программы и продукты, предлагаемые системой ОМС. Но при этом продукты ДМС более просты, качественны, и уровень сервиса их существенно выше, нежели в ОМС.

Безусловно, на это влияет и тот факт, что ДМС финансируется за счет средств работодателя, который, в свою очередь, тщательно изучает продукты, предлагаемые страховщиками по программам еще на этапе проведения тендера, а также отслеживает работу цепочки клиент–СК–ЛПУ и в дальнейшем.

Когда в 2009 году мы запускали синергический проект ДМС для Группы SG в России, ему предшествовала большая подготовительная и аналитическая работа, в том числе подробный опрос сотрудников касательно их удовлетворенности предлагаемыми услугами и программами. По мнению большинства опрошенных, существенным фактором, влияющим на показатель удовлетворенности, является качество работы call-центров ДМС страховых компаний. Хорошо отлаженный call-центр ДМС – это, прежде всего, врачи-специалисты, которые могут оказать оперативную консультационную поддержку клиенту в любое время дня и ночи. Востребованность и необходимость такой услуги очевидна, но в сегодняшних реалиях она доступна только в рамках ДМС. Этот пример ярко иллюстрирует преимущества ДМС перед его государственным аналогом. Многие ли из нас могут в случае необходимости быстро дозвониться в регистратуру своей поликлиники по вопросу ОМС и получить квалифицированный ответ или консультацию?

Параллельное существование двух систем – ОМС и ДМС – на первый взгляд выглядит бесперспективным, но, с моей точки зрения, их успешное развитие все-таки возможно при продуманной интеграции продуктов /программ ДМС и ОМС».