



ДМС УХОДИТ В «ЦИФРУ»



В Страховом Доме ВСК с июля 2022 года работает цифровая клиника, которая позволяет за счет сочетания методов классической и телемедицины значительно удешевлять ДМС при одновременном повышении качества услуг. Сегодня главная задача — максимально сэкономить время пациентов на выздоровление, считает заместитель генерального директора по медицинскому страхованию — руководитель блока «Медицина» Страхового Дома ВСК Олег Витько.

Современные страховые технологии: Как возникла идея цифровой клиники?

Олег Витько: Когда мы проводили опрос наших застрахованных лиц по удовлетворенности предоставляемым в ДМС сервисом, то наиболее частые жалобы были связаны с физической доступностью услуг: нужно ехать через всю Москву в какую-то клинику, несколько раз звонить в страховую компанию, чтобы записаться к врачу, если назначение врача вызывает сомнения, то не с кем проконсультироваться и т. п.

Очевидно, что с такими проблемами сталкиваются не только клиенты нашей компании — они присущи страховому рынку ДМС в целом. Мы начали думать, что можно сделать, чтобы страховщик перестал восприниматься как странный посредник между пациентом и врачом.

Так родилась концепция цифровой клиники — когда пациент обращается к страховой компании как к медицинскому советнику, который учитывает индивидуальный запрос и состояние здоровья пациента. Прежде всего, он определяет оптимальный путь лечения, рекомендует клиники или врачей, работает с лечебной базой страховой компании.

ССТ: Для определения оптимального пути лечения необходима диагностика. Предусматривается хотя бы первичный визит пациента к врачу?

О. В.: Диагностика стартует с момента вашего обращения к нам. Например, вы находитесь дома, и у вас поднялась температура. Возможно, вам просто нужен больничный или консультация по лекарственным препаратам. Когда не обязателен именно визит врача, мы предлагаем консультацию по телемедицине. В нашем сервисе телемедицины работают наши врачи, мы проводим их отбор и обучение. Они дают рекомендации по диагностике и плану выздоровления.

Важно, чтобы клиентский путь был непрерывным. В мобильном приложении у нас есть несколько способов коммуникации: можно позвонить либо написать в чат. Задача сотрудника нашей компании — не просто принять звонок и организовать лечение, но вникнуть, в чем проблемы со здоровьем человека.

ССТ: А по старинке сначала поехать к врачу ваши клиенты уже не могут?

О. В.: У них остается выбор, но мы всегда предлагаем использовать наше мобильное приложение. На этапе заключения договора страхования с корпоративным клиентом мы проводим очень подробные консультации для сотрудников организации, и преимущества сервисов «цифровой клиники» для них очевидны. Зачастую получение консультации онлайн — более быстрый путь, чем запись к специалисту в клинику.

Если мы видим, что необходимо осмотреть пациента очно и сдать анализ крови,



Олег Витько

Заместитель генерального директора по медицинскому страхованию – руководитель блока «Медицина» Страхового Дома ВСК

мы организуем вызов врача на дом. Он вас осмотрит, откроет больничный лист, сделает забор анализов (хотя, конечно, вы можете сами сдать кровь в ближайшей лаборатории, если это удобнее). По результатам анализов доктор еще раз связывается с вами и назначает лечение. Через 3–7 дней, когда вы выздоравливаете, врач опять придет к вам закрыть больничный.

ССТ: Как выглядит экономика такого сервиса?

О. В.: Когда врач приходит для закрытия больничного на дом, для страховой компании это дешевле, чем направлять пациента в поликлинику с этой же целью. Кроме того, это очень удобно пациенту, так как экономит массу времени. Но наша задача — не столько сэкономить, сколько не допустить пациента в бестолковый круговорот



лишних обследований, который, к сожалению, возникает порой в коммерческих клиниках.

ССТ: Для человека важно, чтобы его вел один специалист, которому он доверяет. Возможно ли это в телемедицине?

О. В.: Так как телемедицина — это не подрядная служба, а сотрудники нашей компании, пациент будет общаться именно со своим врачом. Это очень похоже на работу участкового или врача общей практики. Если же заболевание требует вмешательства узких специалистов или направления в стационар, то это тоже будет обеспечено. Мы также контролируем лаборатории и клиники, куда будет направлен пациент в случае необходимости, то есть полностью клиентский путь.

ССТ: Есть ли у пациента возможность услышать второе независимое мнение?

О. В.: Это одна из задач врача телемедицины и один из частых запросов к нам в компанию от наших клиентов.

ССТ: Когда цифровая клиника начала работать?

О. В.: Полноценно, со всем функционалом, цифровая клиника начала работать в июле этого года. В первую очередь мы начали продвигать наш новый продукт для клиентов в Москве и Санкт-Петербурге. Потом распространили его действие на регионы. Единственное отличие — в регионах на дом к пациентам выезжают не наши врачи, а сотрудники партнерских клиник.

ССТ: Довольны ли новым сервисом пациенты?

О. В.: Сегодня каждый 10-й обратившийся к нам клиент выбирает переход на телемедицину — это очень серьезный показатель.

Индекс удовлетворенности также очень высокий — 4,9 по 5-балльной шкале. Я считаю, что мы попали в «яблочко» как с точки зрения востребованности такого сервиса, так и с точки зрения качества оказываемой услуги.

Для работодателей, которые часто включают ДМС в соцпакет, также важна удовлетворенность сотрудников полученным сервисом. В последнее время особое значение приобретает не только физическое здоровье работника, но и его психологическое состояние. Поэтому мы в телемедицину включили возможность обращения к психологу. И сейчас в разы увеличилась потребность в психологических консультациях на абсолютно разные темы. Для большинства на-

Концепция цифровой клиники — когда пациент обращается к страховой компании как к медицинскому советнику, который учитывает индивидуальный запрос и состояние здоровья пациента. Прежде всего, он определяет оптимальный путь лечения, рекомендует клиники или врачей, работает с лечебной базой страховой компании.

ших клиентов эти консультации бесплатны в онлайн-режиме. Это может быть разовая консультация или цикл занятий. А до конца октября будем предоставлять бесплатные консультации психологов не только застрахованным, но и членам их семей.

Оказывать такую поддержку — в наших интересах, ведь большое количество заболеваний являются сегодня психосоматическими.

ССТ: Какие еще инструменты помогают предотвращать серьезные заболевания?

О. В.: В сервисы цифровой клиники включены программы заботы о здоровье. Они помогают вырабатывать у наших клиентов постоянные навыки заботы о своем здоровье. Мы организуем вебинары, которые проводят профессиональные психологи,



Сегодня каждый 10-й обратившийся к нам клиент выбирает переход на телемедицину — это очень серьезный показатель.



Индекс удовлетворенности также очень высокий — 4,9 по 5-балльной шкале.

диетологи, специалисты по здоровому образу жизни. Мы получаем очень хорошие отклики.

Цифровая клиника, кроме того, достаточно быстро и четко собирает обезличенную информацию для работодателя по причинам обращений сотрудников за медицинской помощью, по срокам оказания помощи по тому или иному заболеванию. Мы можем сравнивать, сколько в среднем длится нетрудоспособность при обычной программе лечения и сколько — при использовании сервисов цифровой клиники. Уже очевидна экономия затрат страхователей, что позволяет не увеличивать бюджет добровольного медицинского страхования, мы также видим значительное увеличение скорости оказания помощи пациентам.

Несмотря на то, что мы запустили проект только в июле этого года, мы уже видим, что сроки отсутствия на рабочем месте по причине заболевания по различным нозологиям снизились в среднем на 15%. Стоимость лечения, в зависимости от нозологии, также снизилась на 10–25%. Снижение стоимости и сокращение сроков происходят за счет того, что мы не направляем пациента по традиционному клиентскому пути, когда он должен несколько раз приходить в поликлинику за назначениями и результатами анализов.

ССТ: Как проект будет развиваться дальше?

О. В.: Мы с оптимизмом смотрим на развитие этого проекта. Наша задача — его масштабировать. Это дает возможность компаниям, которые бережливо относятся к своему бюджету, или небольшим компаниям с ограниченными средствами получать корпоративный ДМС по доступной цене. Так как мы не тратим денег на первичные обращения, то снижается общая стоимость наших программ.

На базе цифровой клиники у нас появились новые продукты, такие как ДМС Light. Основой этого продукта является обращение именно через цифровой канал. Несмотря на то, что стоимость такой программы для нас ниже и она дешевле для наших клиентов, качество оказанной пациентам помощи возрастает. Мы считаем это направление одним из будущих трендов.



Сроки отсутствия на рабочем месте по причине заболевания по различным нозологиям снизились в среднем на 15%. Стоимость лечения, в зависимости от нозологии, также снизилась на 10–25%.