

## **Вологодский 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. По состоянию на начало ноября 2020 года в адрес граждан с целью недопущения развития коронавирусной инфекции направлено более 4,2 млн сообщений о приостановлении проведения профилактических мероприятий, о необходимости соблюдения мер профилактики и вызова врача на дом в случаях проявления признаков простудных заболеваний, о возможности прохождения диспансерного наблюдения на дому (для застрахованных лиц, состоящих на диспансерном наблюдении).

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 Вологодской области:

- сложность дозвониться до регистратуры медицинской организации или Минздрава региона, чтобы вызвать врача на дом;
- сложность прохождения лабораторных и диагностических исследований (в т.ч. тестирование на COVID-19) при наличии показаний и направления врача;
- сложность в госпитализации при наличии показаний.

В период пандемии фиксируется большое количество обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи. Приведем примеры только некоторых из них.

В офис Вологодского филиала СОГАЗ-Мед поступила жалоба от застрахованной, имеющей сердечно-сосудистое заболевание. Пациентка получила отказ от врача-кардиолога областной консультативной поликлиники в направлении на плановую коронарографию сосудов. Для госпитализации необходимо было сделать мазок на

COVID-19 и в установленный срок приехать на приём. Но из-за длительного ожидания результатов исследования и очереди к специалисту застрахованная не была госпитализирована. После обращения в компанию «СОГАЗ-Мед» для застрахованной был организован прием анализов. Пока пациентка проходила подготовительный этап, сотрудник страховой компании договорился с сердечно-сосудистым центром в Вологде об оперативном прохождении диагностики сосудов.

В результате совместной работы, в течение пяти дней после обращения в Вологодский филиал СОГАЗ-Мед, застрахованной было получено направление в медицинскую организацию Вологды, организован прием анализов для дальнейшей процедуры. Диагностика была проведена спустя 24 часа после сдачи всех анализов.

Также положительно решился вопрос с обращением, которое поступило от сестры застрахованного, имеющего на момент обращения вероятность онкологического заболевания. Пациент столкнулся с невозможностью прохождения лабораторных и диагностических исследований, консультации врача-онколога. Ситуация требовала максимальной оперативности. Сотрудник группы защиты прав застрахованных компании «СОГАЗ-Мед» немедленно связалась с заместителем главного врача больницы, уточнила обстоятельства произошедшего, нашла пути решения проблемы. У пациента были взяты необходимые лабораторные анализы и проведены инструментальные исследования. Представитель страховой компании созвонилась с заместителем главного врача онкодиспансера и получила ответ о готовности оперативно предоставить медицинскую помощь. Через телекоммуникационные технологии был организован обмен медицинской информацией и созван консилиум врачей. Для дальнейшего контроля за соблюдением сроков предоставления медицинской помощи и своевременного проведения курсов терапии застрахованный был взят на индивидуальное сопровождение специалистами страховой медицинской организации.

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!

**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 помочь 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. Региональная сеть 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.

