

За 2014 год диспетчерская служба «Ассистанс» обработала 438687 обращений, связанных с необходимостью организации медицинской помощи. Больше всего застрахованные обращались в «Ассистанс» в апреле – 43400 раз, наименьшее число запросов поступило в августе – 30499.

Значительно выросло число пользователей сервиса «Запись к врачу онлайн» на сайте www.medexpress.ru. По сравнению с 2013 годом количество онлайн-заявок увеличилось на 66%. В течение 2014 года застрахованные воспользовались услугой 8337 раз.

Общее количество вызовов скорой помощи клиентами «Медэкспресс» в прошедшем году составило 4123, из них на долю экстренных госпитализаций приходится 45% – 1861 вызов. Также специалисты врачебно-диспетчерской службы организовали более тысячи плановых госпитализаций.

Стабильно держится показатель качества работы диспетчеров. По результатам оценок застрахованных консультации специалистов получили 4,8 балла. Оценка формируется посредством вычисления среднего количества баллов, выставленных клиентами. После консультации застрахованный может нажать клавишу от «1» до «5» на панели набора номера телефона, что соответствует количеству баллов, где «1» – наихудший результат, а «5» – наилучший.

Несмотря на увеличение количества застрахованных, время ожидания ответа диспетчера сохранилось на уровне 2013 года – около 35 секунд.

Источник: [Википедия страхования](#) , 06.02.15