

Более 5 тысяч врачей разных специальностей из 23 российских городов первыми включены в рейтинг цифровой платформы «Мой\_Сервис Мед», запущенной «Росгосстрахом» для расширения возможностей оказания медицинской помощи как своим застрахованным, так и тем, кто не имеет полиса, но нуждается в эффективном решении своих проблем со здоровьем.

В постоянно пополняемом каталоге врачей и клиник, которых платформа «Мой\_Сервис Мед» рекомендует своим пользователям, квалификация и уровень оказания медицинских услуг оцениваются по уникальной методике, разработанной Высшим экспертным медицинским советом (ВМЭС). В его состав входят широко известные и высококвалифицированные специалисты, представляющие самые разные области медицины и здравоохранения. Накопленный «Росгосстрахом» за многие годы опыт взаимодействия с более чем 9 тыс. лечебно-профилактических организаций по всей стране при обслуживании клиентов по добровольному медицинскому страхованию позволяет компании добавить и свою экспертизу при оценке качества сервиса и качества лечения.

«Правильная оценка квалификации врача и качества услуг клиники должна быть многопрофильной и разносторонней, она не может строиться на откликах пациентов, оставленных в интернете, — поясняет директор Департамента развития бизнеса ПАО СК «Росгосстрах» Светлана Бери. — Наш сервис тоже предполагает получение обратной связи по качеству консультаций после каждого визита к врачу, но в интегральной оценке в нашем рейтинге «вес» таких клиентских отзывов составляет всего 5%. Врачи не таксисты, чтобы оценивать их звездочками».

При рейтинговании врачей на платформе «Мой\_Сервис Мед» обязательно учитывается их образование и различные этапы повышения квалификации. Внимательность к пациентам и качество проведенного приема оцениваются как по откликам, так и по результатам исследований методом «тайного покупателя». При оценке сервиса, оказываемого клиникой, учитываются доступность записи на прием, комфорт помещений, транспортная доступность, качество организации медицинских услуг и цены на них, обслуживание в регистратуре. Выводы о качестве лечения делаются на основе данных о возможностях клиники в лечении по каждой отдельной

специализации, информации об оснащённости, квалификации врачей, возможности диагностики, реабилитации.

«Наш рейтинг — это интегральная оценка, данная совместно специалистами «Росгосстраха», пациентами и авторитетными представителями медицинского сообщества. А главное, что его цель — не составить список медиков, в котором основным критерием выбора является сортировка по отзывам от лучших к худшим, а действительно подобрать наиболее подходящего врача и клинику под конкретную задачу клиента», — подчеркивает Светлана Бери.

Рейтингование проводится постепенно, методология постоянно обновляется. Первый пул рейтингования прошел проверку пользователями платформы, и, согласно опросу, проводимому «Мой\_Сервис Мед», почти 96% клиентов довольны тем, как при помощи экспертизы и рейтинга им было подобрано решение их медицинской проблемы.