

По прогнозам экспертов, рост цен на медицинские услуги может достичь 20-25% в текущем году. Такое ускорение медицинской инфляции связывают прежде всего с происходящими в отдельных сегментах нарушениями логистики поставок медицинских материалов, в результате чего создается их дефицит и увеличивается стоимость. Первоначальный толчок для цен дали колебания валютного курса, и, несмотря на его стабилизацию, существенного снижения цен не произошло. Многие иностранные поставщики при продаже медицинских материалов и изделий даже ориентируются на свой собственный валютный «курс».

При этом, несмотря на всю сложность ситуации в экономике, спрос на услуги ДМС не падает. «Ингосстрах» фиксирует растущее количество запросов от клиентов, в связи с этим большинство программ добровольного медицинского страхования адаптированы так, чтобы каждый клиент смог приобрести актуальные услуги под любой бюджет.

Более востребованными становятся дистанционные консультации врачей. Чаще всего за онлайн-консультациями обращаются к гастроэнтерологу, дежурному педиатру, терапевту, акушер-гинекологу и неврологу.

Клиенты «Ингосстраха» высоко оценивают сервис по организации медицинской помощи: так, клиентская оценка качества работы составила 4,8 из 5. Благодаря запущенным инициативам, качество клиентского сервиса поддерживается на очень высоком уровне.

Среди сервисных нововведений 2022 г. в ДМС «Ингосстраха» можно отметить, например, что все услуги ДМС теперь можно согласовать в мессенджерах Telegram и WhatsApp, а также получать смс-уведомления на каждом этапе взаимодействия с медучреждением. Наши специалисты готовы оказать поддержку в любой сложной ситуации и помочь с организацией медицинских услуг. Ежемесячно мы обрабатываем свыше 150 тысяч обращений, включая экстренную помощь и сложные госпитализации. На текущий момент на медицинском пульте Ингосстраха работают свыше 150 опытных врачей 45 специализаций.

В приложении «IngoMobile» можно вызвать скорую помощь и врача на дом, записаться в наиболее удобную клинику по геолокации, направить запрос на согласование услуг с прикреплением необходимых документов и получить ответ меньше, чем через час.

Для жителей Москвы и Санкт-Петербурга доступна технология поиска машины скорой медицинской помощи на основании местонахождения клиента. При этом, есть возможность онлайн-переписки с врачом скорой помощи и диспетчером. В результате внедрения этой технологии время прибытия бригады скорой медицинской помощи сократилось почти на 30 %.

Успехи компании в развитии сервисной составляющей ДМС регулярно отмечаются и на международном уровне. Так, в апреле 2022 года контакт-центр ДМС «Ингосстраха» одержал победу в номинации «Лучшая антикризисная стратегия и управление» в международной премии за лучший клиентский опыт CX World Awards 2022 с проектом «Всегда на связи, чтобы вы были здоровы».

Клиентоцентричность является основополагающим принципом работы компании. Со своей стороны, «Ингосстрах» делает все, чтобы качественные услуги ДМС были доступны для застрахованных.

Википедия страхования