

С этого года на сайте компании «АльфаСтрахование – ОМС» работает первый на рынке ОМС цифровой сервис для клиентов по обновлению персональных данных полиса, интегрированный с порталом «Госуслуг». Сервис позволяет застрахованным решать ряд вопросов по полису ОМС: дистанционно, без визита в офис страховой. Более 2,5 тыс. россиян в месяц пользуются такой возможностью и актуализируют данные своего полиса ОМС.

По данным компании, есть две похожие ситуации, с которыми сталкиваются клиенты: они не видят свой полис в личном кабинете на портале «Госуслуг» или при обращении в поликлинику за медицинской помощью их не находят в базе. Об этом говорят обращения граждан, которые страховая получает напрямую или через Платформу обратной связи на «Госуслугах».

Решение в таких ситуациях простое – гражданам нужно актуализировать свои личные данные полиса. Это необходимо делать при получении нового паспорта в 14, 20, 45 лет, изменении ФИО, места жительства, замене свидетельства о рождении ребенка. «Именно это теперь можно сделать прямо на сайте, с экрана смартфона, не тратя время на визит в офис», – сообщает пресс-служба страховой компании.

«Сейчас ежедневно 2,5 тыс. клиентов обращаются к нам за сервисом и содействием по ОМС через сайт. Мы видим, что популярность наших простых и быстрых цифровых решений выросла вдвое в сравнении с прошлым годом. Их востребованность будет расти, и мы планируем внедрять новые сервисы, интегрированные с цифровым профилем единого портала государственных услуг, делая помощь по ОМС всё более удобной для наших клиентов», – подчеркнул генеральный директор «АльфаСтрахование – ОМС» Андрей Рыжаков.

Как работает новый цифровой сервис? Клиенты «АльфаСтрахование – ОМС» – первые, кто может актуализировать данные своего полиса, нажав кнопку «заполнить через Госуслуги», без посещения офиса. В соответствии с требованиями законодательства в отдельных ситуациях все же необходимо посетить офис страховой,

например, при изменении ФИО или даты рождения, – для сверки данных и подписания заявления. При этом онлайн-актуализация на сайте компании позволяет сократить время пребывания клиента в офисе, т. к. вся необходимая информация получена специалистами страховой заранее, дистанционно.

Сегодня сервисы страховых компаний по сопровождению клиентов на всех этапах оказания медицинской помощи, включая независимый аудит качества медпомощи, востребованы у населения и повышают их удовлетворенность работой системой ОМС. Новое цифровое решение «АльфаСтрахование – ОМС» дополняет другой востребованный сервис – «Линия помощи». Это онлайн-приёмная для клиентов, которым необходимо содействие страховой, когда есть сомнения в качестве проведенной диагностики и ее результатах, в эффективности проводимого лечения, в случаях долгого ожидания медицинской помощи или госпитализации. В 2023 году количество обращений в этот онлайн-сервис выросло в 1,7 раза по сравнению с предыдущим годом. Клиенты запрашивают проведение экспертизы качества оказанной медпомощи, официальные письменные заключения, просят рекомендации и содействие в решении вопросов с медицинскими организациями.

Википедия страхования