

Страховые представители всегда на связи: контакт-центр «СОГАЗ-Мед» работает 24 часа 7 дней в неделю

Каждый из нас, посещая поликлинику, сталкивался с вопросами в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС), в которых сложно сориентироваться самостоятельно. Кто же может помочь разобраться во всех нюансах системы ОМС? Такие специалисты есть – страховые представители. Чтобы получить их помощь или консультацию, застрахованным в «СОГАЗ-Мед» достаточно позвонить по номеру круглосуточного контакт-центра компании 8-800-100-07-02 (звонок по России бесплатный), обратиться в ближайший офис «СОГАЗ-Мед» или направить письменное обращение через сайт www.sogaz-med.ru.

Ваш звонок важен для нас

Организация непрерывной связи с застрахованными для оказания помощи в решении вопросов ОМС - одна из важнейших задач, стоящих перед специалистами страховой компании «СОГАЗ-Мед».

Основной поток входящих обращений принимает на себя круглосуточный контакт-центр «СОГАЗ-Мед», сотрудники которого являются страховыми представителями 1-ого уровня. Они оказывают консультативную помощь, осуществляют маршрутизацию застрахованных при получении ими медпомощи по ОМС, а также решают все спорные и проблемные ситуации, возникающие у застрахованных в компании граждан. Около 1 000 страховых представителей контакт-центра «СОГАЗ-Мед» от Калининграда до Чукотки ежедневно принимают обращения застрахованных, отвечая на вопросы об оказании медицинской помощи, о выборе медицинской организации, о выборе врача, о получении полиса ОМС, об организации работы медицинского учреждения и другие. Доля обращений в контакт-центр страховой компании «СОГАЗ-Мед» составляет более 30% от показателя по всей России.

При поступлении в контакт-центр более сложных обращений, выходящих за рамки компетенции страховых представителей 1 уровня, вопрос застрахованного решается страховыми представителями 2-го или 3-го уровней. Деятельность страховых представителей 2-го уровня направлена на организацию информирования и сопровождения застрахованных граждан при оказании им медицинской помощи. Страховые представители 3-го уровня – это врачи-эксперты, способные оказать помощь в самых сложных ситуациях.

Обращаясь в компанию «СОГАЗ-Мед», застрахованные могут быть уверены в компетентности специалистов, отвечающих на звонок. Наши страховые представители регулярно повышают свою квалификацию. Прохождение учебной программы «Страховой представитель первого уровня (специалист контакт-центра)» организуется на основе специального курса Корпоративного учебного центра «СОГАЗ-Мед». Программа рассчитана на 42 академических часа и состоит из этапов освоения учебно-методических материалов, в том числе представленных в формате видеоуроков и видеолекций, и прохождения стажировки с наставником на рабочем месте. По окончании курса специалисты проходят итоговую аттестацию. Только успешно прошедшим испытания работникам выдается свидетельство о профессиональной подготовке.

Новиков Андрей Владимирович, директор Ивановского филиала «СОГАЗ-Мед»:

«В компании «СОГАЗ-Мед» большое внимание уделяется работе с устными обращениями наших застрахованных граждан, чтобы застрахованные оперативно могли получить самую актуальную информацию об ОМС и ответы на свои вопросы».

Страховые представители «СОГАЗ-Мед» готовы помочь

Каждому застрахованному по ОМС необходимо знать, по каким вопросам можно обращаться к представителям своей страховой медицинской организации, выдавшей полис ОМС:

- если у пациента требуют денежные средства за оказание медицинской помощи, в рамках программы ОМС;
- пациенту предлагают приобрести лекарственные препараты, назначенные врачом во время лечения в круглосуточном стационаре или дневном стационаре;
- нарушаются условия оказания медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке;
- пациенту отказывают в оказании медицинской помощи в рамках ОМС.

Не стесняйтесь обратиться за помощью или консультацией к страховым представителям! Запишите телефон контакт-центра вашей страховой компании в свой справочник.

Если вы застрахованы в компании «СОГАЗ-Мед» и у вас возникли вопросы, связанные с получением медицинской помощи в системе ОМС или качеством оказания медицинских услуг, обращайтесь в СОГАЗ-Мед по круглосуточному телефону контакт-центра 8-800-100-07-02 (звонок по России бесплатный).
Подробная информация на сайте www.sogaz-med.ru.

Справка о компании:

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» — лидер системы ОМС. 44 млн человек, проживающих в 56 регионах РФ и г. Байконур, являются нашими застрахованными. 25 лет успешной работы позволяют на высоком уровне контролировать качество медицинского обслуживания и восстанавливать нарушенные права граждан.