

МЕДИЦИНА ДЛЯ ГРАЖДАН



О новых функциях страховых медицинских компаний и о предстоящем объединении ВТБ Медицина с компанией РОСНО-МС рассказывает генеральный директор ВТБ Медицина (ранее ВТБ Медицинское страхование) Леонид Берестов.

Леонид Алексеевич, на Ваш взгляд, можно ли рынок ОМС назвать сформировавшейся системой?

На сегодняшний день рынок страховых медицинских услуг представляет собой целостную систему, которая эффективно работает в части контроля качества и объема медицинской помощи. Но, как и в любой другой деятельности, всегда есть направления, в которых необходимо совершенствоваться. Сейчас для системы ОМС — это необходимость существенного улучшения качества обслуживания застрахованных, обеспечение поддержки конкретного человека при получении медицинской помощи.

Какие каналы связи ВТБ Медицина использует для информирования граждан?

Для информирования граждан мы используем различные каналы связи, охватываем практически все существующие. В первую очередь, это наш сайт, где застрахованные лица могут найти всю актуальную информацию об ОМС, оставить свое обращение, дать оценку нашей работе. С этого года мы делаем регулярную персональную рассылку

клиентам о рекомендуемых профилактических посещениях поликлиники. Традиционно распространяем индивидуальные информационные материалы, участвуем в публичных отраслевых мероприятиях. Кроме того, мы выступаем в качестве экспертов в средствах массовой информации: на радио, телевидении, в печати и социальных сетях, разъясняем права застрахованных и условия оказания бесплатной медицинской помощи.

По Вашей оценке, насколько граждане знают о своих правах в рамках ОМС?

Уровень социальной грамотности россиян растет. Люди стали лучше разбираться в своих правах, понимают, как действовать в случае, если в медицинском учреждении им предлагают заплатить за медпомощь, как подать жалобу в свою страховую компанию. За последние два года количество обращений, включая жалобы, выросло более чем в 2,5 раза. Повышения грамотности удалось достичь благодаря планомерной согласованной работе участников рынка ОМС, в том числе, ведущих страховых медицинских компаний.

24 млн граждан

**будет обслуживать
по ОМС объединенная
компания ВТБ Медицина
и РОСНО МС после
крупнейшего слияния
на рынке ОМС России**

По каким критериям люди выбирают страховую медицинскую организацию?

Пока доступность офиса компании — главный критерий выбора. Но по мере развития в компаниях клиентского сервиса все более очевидным критерием становится умение страховой компании оперативно реагировать на поступающие обращения и жалобы, эффективно решать возникающие проблемы и защищать интересы своих клиентов.

На что чаще всего жалуются застрахованные?

Большая часть жалоб приходится на отказ медицинского учреждения предоставлять помощь бесплатно. В этом случае клиенты обращаются к нам в единый контактный центр по бесплатному круглосуточному телефону для приема обращений. Телефон в составе памятки передается застрахованному при оформлении полиса и указан на нашем сайте. Поступившие жалобы и обращения незамедлительно обрабатываются диспетчерской или

контрольной службой компании. Цель — обеспечить застрахованного необходимой медицинской помощью.

Глава компании ВТБ Страхование анонсировал планы по предстоящему объединению компаний ВТБ Медицина (ВТБ Медицинское страхование) и РОСНО-МС, которая с прошлого года также входит в группу ВТБ. Что это означает для застрахованных лиц?

Для застрахованных лиц это означает, что они станут клиентами самой крупной страховой медицинской компании страны, работающей по стандартам финансовой группы ВТБ. После реорганизации общее количество застрахованных лиц новой объединенной компании превысит 24 млн человек. Компания объединит лучшие практики, что будет способствовать повышению качества работы с застрахованными лицами и обеспечению современного клиентского сервиса. Ничего

**Объединение с РОСНО-МС
пройдет для наших клиентов
максимально незаметно
и комфортно**

больше для наших клиентов не изменится. Полисы ОМС менять не придется.

Недавно компания ВТБ Медицинское страхование было переименована в ВТБ Медицина. В связи с чем это связано?

Переименование связано с юридическими процедурами, связанными с предстоящим объединением с РОСНО-МС. Название объединенной компании будет ВТБ Медицинское страхование.

Беседовал Антон Коверов

