

Объявленный по всей стране режим повышенной готовности из-за пандемии коронавируса, призыв к самоизоляции и перевод на дистанционную работу сказались на динамике обращений клиентов в медицинский контактный центр «Росгосстраха». Так, в последнюю неделю марта количество обращений застрахованных по добровольному медицинскому страхованию граждан снизилось на 17% по сравнению с началом месяца. В то же время число обращений по вопросам организации экстренной медицинской помощи за этот период увеличилось на 20%.

Как отметила член Правления «Росгосстраха» Галина Таланова, на количество обращений повлияли введенные лечебными учреждениями ограничения на оказание медицинской помощи. В частности, стоматологическая помощь теперь оказывается только по экстренным и неотложным показаниям. Стационары и поликлиники значительно сокращают назначения плановых видов медицинской помощи с целью минимизации контактов застрахованных лиц в медицинских учреждениях. Да и сами застрахованные проявляют гражданскую сознательность и реже обращаются в медицинские организации по вопросам предоставления плановой медицинской помощи. Структура обращений застрахованных в «Росгосстрахе», по словам Галины Талановой, в марте несколько изменилась. Выросла доля обращений от региональных клиентов, а звонков от застрахованных из Москвы и Московской области стало меньше. «В столице предпринимаются активные меры по предотвращению распространения заболевания и, несмотря на то, что в условиях карантина поликлиники продолжают работать, граждане более ответственно относятся к своим посещениям медицинских учреждений в это время», — уточняет Галина Таланова, напомнив, что клиенты «Росгосстраха» могут воспользоваться услугами телемедицины как в рамках корпоративных договоров ДМС, так и в рамках отдельных продуктов с возможностью получения дистанционных консультаций по широкому спектру заболеваний.

Источник: Википедия страхования, 06.04.2020