ИИ-ассистент «Ингосстраха» вдвое сократил время поиска медицинской информации при согласовании услуг по ДМС

«Ингосстрах», один из лидеров рынка страхования в России, внедрил ИИ-ассистента, который помогает специалистам медицинского блока при согласовании услуг по добровольному медицинскому страхованию (ДМС). Система анализирует информацию о пациенте и назначенных медицинских услугах, находит соответствующие положения в клинических рекомендациях Минздрава России и формирует обоснование для принятия решения врачом.

При согласовании медицинской услуги специалисту необходимо учитывать несколько факторов: соответствие назначения клиническим рекомендациям по конкретной нозологии, необходимость услуги для пациента, а также то, не дублирует ли она уже оказанную медицинскую помощь.

Одна из особенностей этого процесса — большой объем медицинской информации. В Рубрикаторе клинических рекомендаций Минздрава России опубликовано более 700 документов, которые регулярно актуализируются. При ручной работе специалисту необходимо найти в этом массиве нужную информацию и сопоставить ее с конкретным случаем. Скорость такого поиска в том числе зависит от опыта специалиста в соответствующей области медицины.

Для автоматизации этой части работы «Ингосстрах» сформировал базу знаний на основе клинических рекомендаций с использованием технологии RAG (Retrieval-Augmented Generation) и разработал на собственной платформе IMAN ИИ-ассистента для специалистов медицинского блока.

Система получает информацию о жалобах пациента, диагнозе и возрасте, а также перечень назначенных медицинских услуг. На основе этих данных ассистент определяет релевантные положения клинических рекомендаций и формирует заключение с обоснованием возможности согласования услуги.

Таким образом, ИИ берет на себя значительную часть работы по поиску и анализу информации в больших массивах медицинской документации. При этом окончательное

решение остается за врачом. Специалист получает от системы релевантные положения клинических рекомендаций и подготовленное обоснование, после чего самостоятельно оценивает возможность согласования медицинской услуги.

«Мы не ставили перед собой задачу заменить врача искусственным интеллектом. Ценность решения в другом — убрать из процесса механический поиск информации и дать специалисту возможность быстрее принимать обоснованные решения. Врач сохраняет контроль над результатом, а ИИ берет на себя работу с большим объемом информации, которую специалисту не нужно вручную искать и сопоставлять», — подчеркнул Глеб Костюрин, директор по цифровому развитию медицинского бизнеса «Ингосстраха».

По данным «Ингосстраха», использование ИИ-ассистента позволяет в два раза сократить время, необходимое для поиска информации. Единая база знаний также помогает стандартизировать этот этап работы и обеспечивает единый подход к поиску медицинской информации.

Проект стал частью программы ИИ-трансформации департамента медицинского страхования «Ингосстраха». Один из ее принципов — использование искусственного интеллекта как инструмента поддержки специалистов в процессах, где необходимо одновременно работать с большим объемом информации и сохранять экспертный контроль человека.

«Мы последовательно пересматриваем процессы медицинского страхования и определяем, где искусственный интеллект может дать измеримый эффект. В данном случае мы уже видим значительное сокращение времени на поиск необходимой информации. Следующая задача — масштабировать этот подход на другие процессы, сохраняя качество работы и контроль со стороны специалистов», — резюмировала Анастасия Скурихина, директор департамента медицинского страхования «Ингосстраха».

Википедия страхования, 19.10.2026 г.