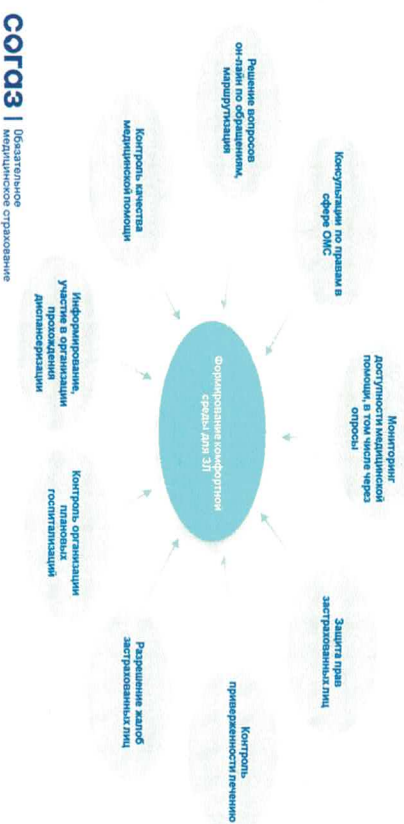


# Информационное сопровождение застрахованных лиц

Удлина Л.А.  
Исполнительный директор по ОМС, маркетингу и развитию  
11.08.2023 г.

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

## Персонифицированный подход к каждому застрахованному (пациентоцентричность)



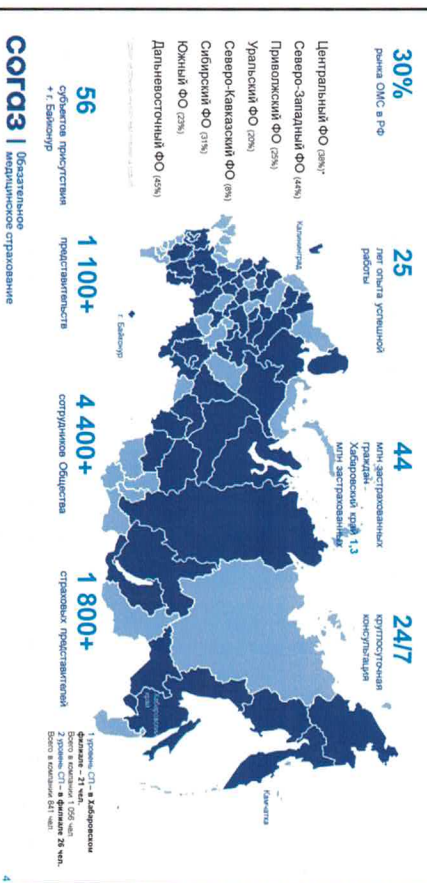
**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

## История развития АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

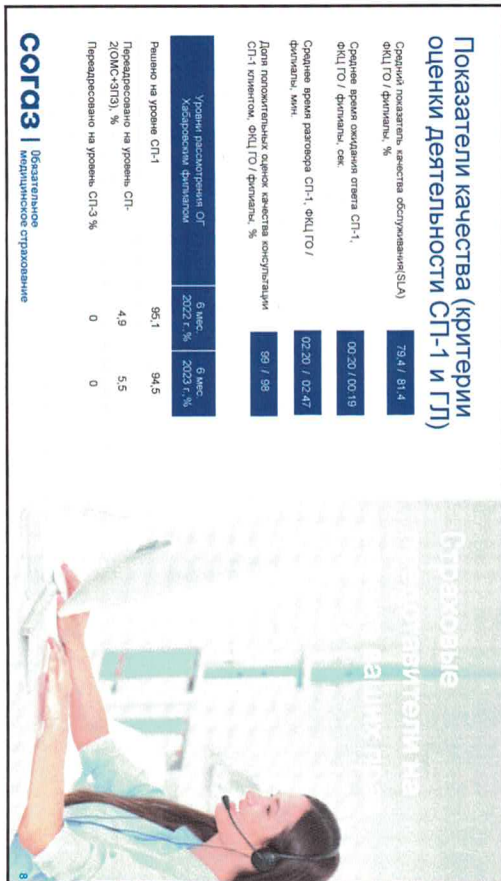
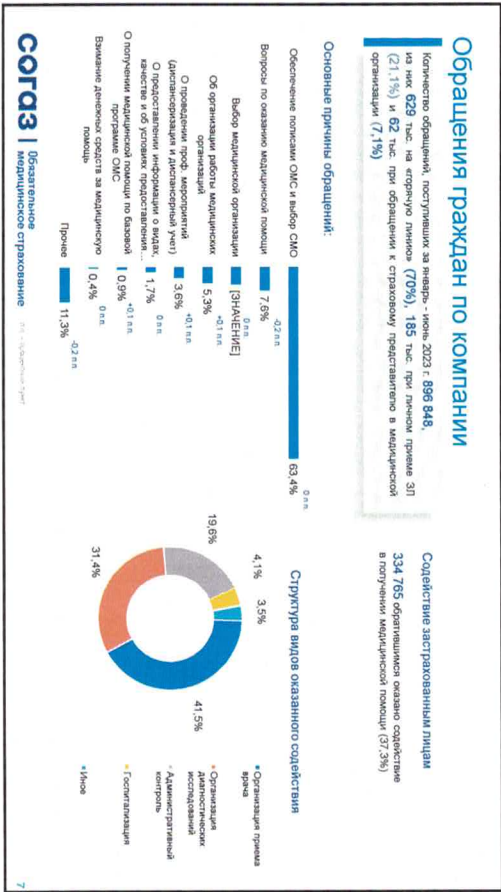
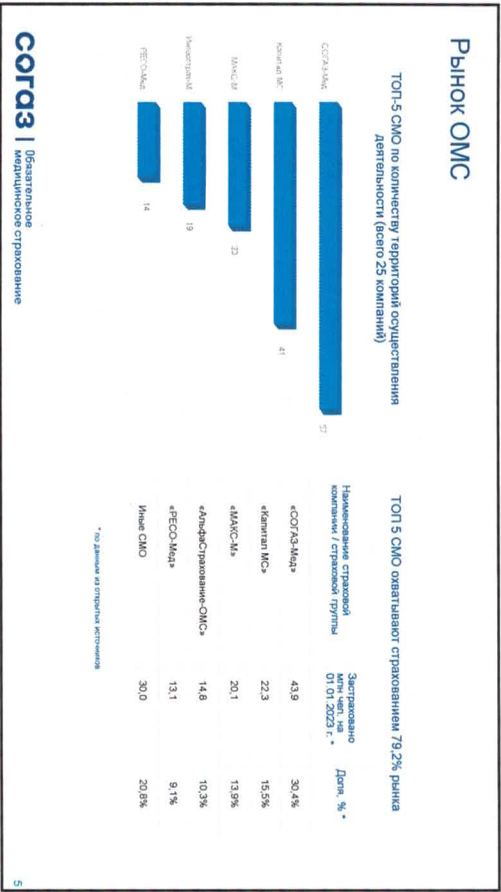


**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

## АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

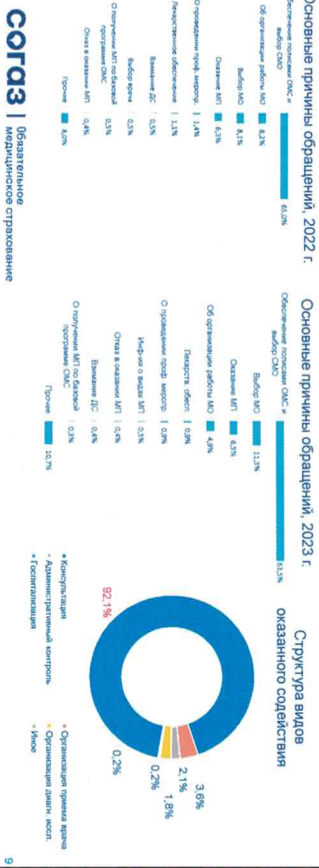


**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование



## Обращения граждан. Хабаровский филиал

Количество обращений, поступивших за 2022 г. – 63 293, из них на территории филиала – 80,3%, при этом в течение 31-1% и при обращении к страховому представителю в медицинскую организацию 8,5%, письменных – 1,7%.  
 За январь – июль 2023 г. – 39 008, из них на территории филиала – 84,7%, при этом в течение 31-0,6%, при обращении к страховому представителю в медицинскую организацию – 0,3%, письменных – 1,8%



Содействие застрахованным лицам 2023 г.  
 12801 обращение оказано содействие в получении медицинской помощи (38,5%)

## Индивидуальное сопровождение застрахованных лиц (2022-2023). Хабаровский филиал

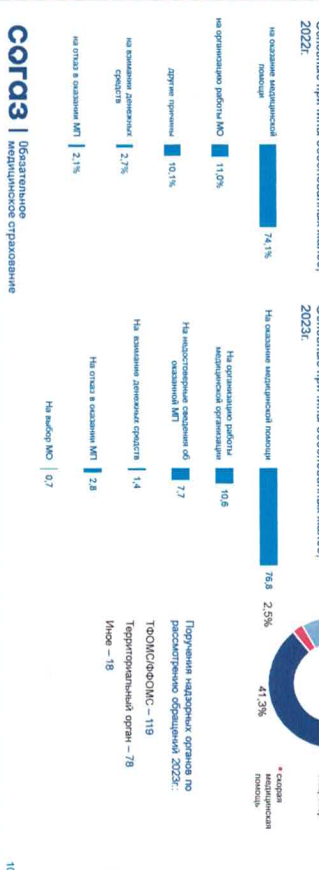
Оказание практического содействия в получении своевременной медицинской помощи застрахованными лицами – приоритетное направление деятельности СОГАЗ-Мед.

**Принцип работы:**  
 Про-активная позиция СОГАЗ-Мед по коммуникациям с застрахованными лицами не дожидаясь обращений граждан в СМО за помощью



## Жалобы граждан. Хабаровский филиал

За 2022 г. – 587, в том числе обоснованных – 69,3%.  
 Дети обоснованных жалоб, предпринятых в доступном порядке – 100%.  
 Рассмотрено 148 поступивших из других регионов.  
 За январь – июль 2023 г. – 227, в т.ч. обоснованных – 62,6%.  
 Дети обоснованных жалоб, предпринятых в доступном порядке – 100%.  
 Рассмотрено 170 поступивших из других регионов



## Защита прав застрахованных вне территории страхования

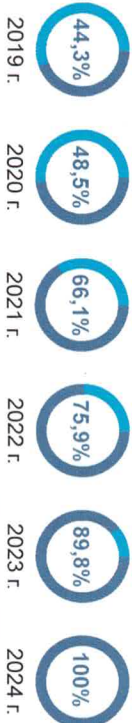
«СОГАЗ-Мед» обеспечивает защиту прав застрахованных лиц на всей территории РФ, как в регионах присутствия, так и экстерриториально.

Для маршрутизации застрахованных лиц с целью получения медицинской помощи в других субъектах РФ с 2020 г. была создана информационная система «Гортел маршрутизации».



## Целевой показатель Национального проекта «Здравоохранения»

Задача федерального проекта «Обеспечение охвата застрахованных лиц информированием страховыми медицинскими организациями о праве на получение профилактического медицинского осмотра в зависимости от численности застрахованных СМО»



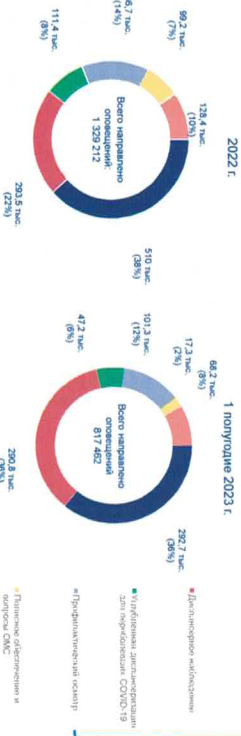
Уровень охвата информированием граждан - 29 млн. ЭП  
2022 год - 29 млн. ЭП  
2023 год (прогноз) - 37 млн. ЭП

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

13

## Направления индивидуального информирования ЭЛ. Хабаровский филиал

Количество направленных сообщений



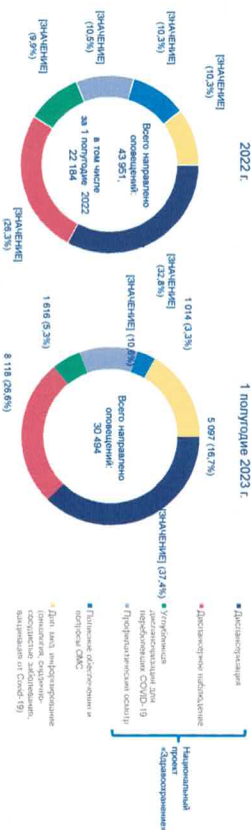
За 2022 год показатели Национального проекта «Здравоохранение» по охвату застрахованных лиц информированием о профилактических мероприятиях исполнен на 100%. За 6 мес. 2023 года исполнение показателя Национального проекта «Здравоохранение» по охвату застрахованных лиц информированием о профилактических мероприятиях составляет 51,8% от численности ЭП старше 18 лет.

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

15

## Направления индивидуального информирования ЭЛ по Компании

Количество направленных сообщений (тыс.)



За 2022 год показатели Национального проекта «Здравоохранение» по охвату застрахованных лиц информированием о профилактических мероприятиях исполнен на 100%. За 1 полугодие 2023 года исполнение показателя составляет 58% от численности ЭП старше 18 лет в соответствии с целевыми планами - 49,8%.

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

14

## Методы индивидуального информирования ЭЛ. Хабаровский филиал

Здоровье под контролем

Предупреждение распространения COVID-19



Национальный проект «Здравоохранение»

Объемы индивидуального информирования по каналам связи

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

16


### Результаты публичного информирования на федеральном уровне

В соответствии с законодательством СМО обязаны информировать граждан об их правах и возможностях в системе ОМС, предоставлять необходимую информацию, порядок и сроки оказания медицинской помощи (Приказ Мин РФ 108Н, одоб. утверждениями Правит. ОМС, п. 231).

За 6 мес. 2023 г. сотрудниками «СОГАЗ-Мед» проведено более 1 000 информаций по 25 значимым темам системы ОМС.

Рейтинг по тематике и застрахованным темам (публикации «СОГАЗ-Мед»)	Количество информаций
1. Здоровье каждого третьего россиянина защитит «СОГАЗ-Мед»	2 400 тыс.
2. Конкретный член «СОГАЗ-Мед» работает 24 часа 7 дней в неделю	1 800 тыс.
3. По данным «СОГАЗ-Мед», мужчины следуют больше заботиться о своем здоровье	1 800 тыс.
4. «СОГАЗ-Мед» цифровой полис ОМС можно оформить через IT-сервисы	1 300 тыс.
5. Государственный трюк, как и законные пролонгаты в части формы полиса ОМС	1 000 тыс.

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование



Здоровье каждого третьего россиянина защитит «СОГАЗ-Мед»

88% участников считают необходимым информировать граждан об их правах и возможностях в системе ОМС, предоставлять необходимую информацию, порядок и сроки оказания медицинской помощи (Приказ Мин РФ 108Н, одоб. утверждениями Правит. ОМС, п. 231).

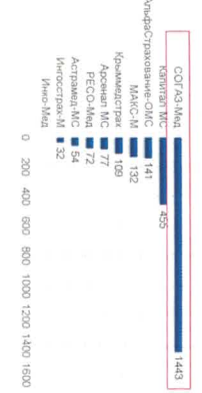
68% участников считают необходимым информировать граждан об их правах и возможностях в системе ОМС, предоставлять необходимую информацию, порядок и сроки оказания медицинской помощи (Приказ Мин РФ 108Н, одоб. утверждениями Правит. ОМС, п. 231).

### Позиции «СОГАЗ-Мед» в рейтинге ВСС


ВСС проводит анализ информационного поля СМИ по теме ОМС, в который включена деятельность СМО.

Рейтинг активности в медиа среди СМО за 2 кв. 2023 г. по освещению темы «Страховые представители»

Рейтинг среди СМО по теме ОМС за 2 кв. 2023 г.



СМО	Рейтинг
СОГАЗ-Мед	1443
Телитус-МС	955
Альфастрахование-ОМС	861
Индустри-МС	822
Корпус-МС	813
Аростел-МС	777
РЕСО-Мед	777
Астрамед-МС	54
Индустрах-М	32
Инес-Мед	22



СМО	Рейтинг
СОГАЗ-Мед	2219
Калугин-МС	738
МАКС-М	494
Альфастрахование-ОМС	433
Арест-МС	423
РЕСО-Мед	173
Индустрах-М	172
Крымкстрах	108
Астрамед-МС	46
Восточно-страховой альнас	17

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

### «СОГАЗ-Мед» принимает участие в социально-значимых мероприятиях по защите прав застрахованных






**Очные встречи**

- 20.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область
- 23.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область
- 27.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область
- 27.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область

**Участие в мероприятиях**

- 20.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область
- 23.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область
- 27.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область
- 27.02.2023 г. Конференция в г. Ленинградская область

**SOGAZ** | Обязательное медицинское страхование

19

### Позитивный опыт взаимодействия с медицинскими организациями

1 360 участников

26 регионов

395 медицинских организаций

65 тренингов и семинаров

Тренинги для медицинских работников, операторов колл-центра, руководителей отделов, руководителей филиалов и страховых компаний

Семинары для руководителей МО по обучению работников стандартам палатной организации предоставления услуг (скачать материалы)

21 и 27 апреля 2023 г. в Ярославской области и в Республике Коми проведены обучающие семинары о профессиональном патентировании в области защиты прав пациентов для работников колл-центра и регистратуры медицинских организаций

- актуальные правовые вопросы обеспечения прав пациентов
- развитие навыков стрессоустойчивости
- этика взаимоотношений с пациентами и формирование ориентации на потребности и мнение пациентов

Семинары позволили повысить уровень знаний и навыков в применении конфликтных ситуаций и взаимодействия с медицинскими организациями, поднять важные вопросы и наметить пути их решения для повышения доступности и качества медицинской помощи клиентам регионов.

**СОГАЗ** | Обязательное медицинское страхование

20

### Мероприятия с партнерами




- Всемирный день борьбы с туберкулезом, Хабаровское краевое отделение Общероссийской общественной организации «Хабаровская гражданская палата» при поддержке администрации Хабаровского и Вилюйского районов администрации Хабаровского края
- Участие в уроках самозащиты «Школа хорошей мамы» в рамках проекта Управления здравоохранения администрации г. Хабаровска
- Участие в Зам Краевом фестивале здорового образа жизни «Европейский Арена»
- День здоровья и спорта, городская акция, направленная на пропаганду ЗОЖ, совместно с ЖО ОМС
- День защиты детей в рамках недели сохранения здоровья детей

**СОГАЗ | Обязательное медицинское страхование**

21

### Сопровождение участников СВО и членов их семей

Федеральный фонд ОМС и Всероссийский фонд страхования в ходе рабочего совещания обсудили возможности системы ОМС для реализации участником специальной военной операции. <https://www.bmf.ru/dlya/press/press-releases/2023-08-04/oms-i-vserossiyskiy-fond-strahovaniya-razrabotali-mehanizmy-soprotivleniya-uchastnikam-svo>



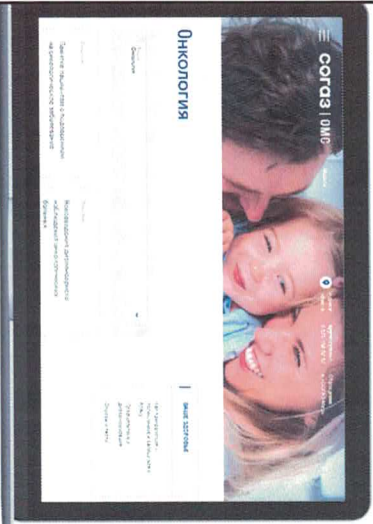
Информированы и сопровождены застрахованные граждане, принимающие участие в СВО, и члены их семей, а также маршрутизируют таких пациентов – предоставит для системы ДМС это СМО взаимодействие в регионах с филиалами фонда «Защитники Отечества»

Государственный фонд «Защитники Отечества» оказывает услуги фонда в сфере медицинского страхования застрахованных в СВО и члены их семей. Фонд обеспечивает взаимодействие с филиалами фонда «Защитники Отечества»

**СОГАЗ | Обязательное медицинское страхование**

23

### Публичное информирование граждан



**Онкология**

Компания «СОГАЗ-Мед» ведет группы в социальных сетях «Instagram», «Facebook», «Одноклассники», «ВКонтакте», «Ютуб», «Телеграм-бот»

В марте 2023 г. запустили Telegram-канал и Телеграм-бот

**СОГАЗ | Обязательное медицинское страхование**

22

### Работа страховых представителей 2023 г.

Финанс конгресс «Лучший страховой представитель системы ОМС» среди страховых компаний в составе Приволжского, Сибирского и Уральского федеральных округов, прошел в рамках выставки «Здравоохранение Урала-2023»

Приняли участие:

- 12 субъектов: Камаровская, Курганская, Омская, Оренбургская, Свердловская, Тюменская, Челябинская области; Республика Башкортостан; Красноярский и Пермский края; Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа
- 8 страховых медицинских организаций: «СОГАЗ-Мед», Капитал МС, АрдыксСтрахование-ОМС, РЕСО-Мед, Инвосстрах-М, Грант-Финанс М, Новая Уренгой, Запсибурь


**Победители:**

1 место - Тюменский филиал с проектом «Применение к профпатристическим мероприятиям мерчендайзинговых товаров»

2 место - Челябинский филиал в составе команды от республик Башкортостан с проектом «Профилактика пневмококковой болезни»

3 место - Челябинский филиал в составе команды от республик Башкортостан и Урал-Редити М с проектом «Создание и реализация индивидуального информационного сопровождения застрахованных лиц по вчерашней профилактике ОНМК в рамках диспансерного наблюдения»

Триумфальный край был представлен вне конкурсной программы сотрудниками ТСО ОМС

**СОГАЗ | Обязательное медицинское страхование**

23

