

Цифровая экосистема
здоровья.
Опыт СОГАЗа



СОГАЗ

СОГАЗ в цифрах

30 лет — история надежности

№ 1

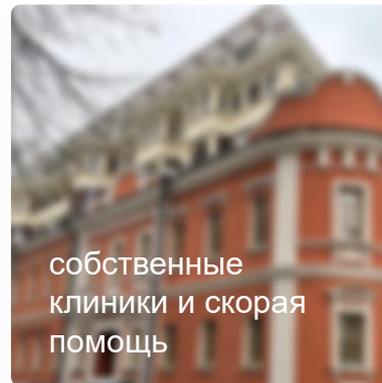
на страховом рынке
РФ по объему сборов

45 млн

застрахованных
по ОМС

5,6 млн

застрахованных
по ДМС



собственные
клиники и скорая
помощь

Каждый день

>20 тыс.

клиентов
обращаются
за медицинской
помощью по ДМС

Каждый день

~1,5 млн

клиентов пользуются
мобильным
приложением
СОГАЗа и личным
кабинетом на сайте

Каждый день

25+ тыс.

обращений
обрабатывают
специалисты
контакт-центра

Треть населения страны доверила
свое здоровье Страховой Группе
«СОГАЗ» — лидеру на рынке
медицинского страхования в России

Хронология развития цифровых сервисов СОГАЗа

2018 2019 2020-21 2022 2023 2024

Идея формирования собственных цифровых сервисов для ДМС

Централизация урегулирования убытков

Онлайн-запись на прием к врачу

Телемедицина

Робот AI в медэкспертизе

Централизация медэкспертизы

ЭДО с ЛПУ

Рост востребованности телемедицины во время первых пиков пандемии COVID-19

Запуск робота AI в андеррайтинге

B2B-портал со страхователем

Франшиза

Доктор Лайк

Интеграция с лабораториями и региональное масштабирование онлайн-записи

Открытие СОГАЗ-Поликлиники

Развитие робота AI в андеррайтинге

Централизация договорной работы с ЛПУ

Обновление внутренней системы рейтингования ЛПУ

Внедрение системы выявления приписок в ЛПУ на основании обратной связи от застрахованных

Внедрение медицинского помощника в рамках телемедицины

Интеллектуальный чат-бот с алгоритмом диагностики

Обновление робота AI в медэкспертизе

Внедрение народного рейтинга ЛПУ в МП

Внедрение интерактивной BI-системы управленческих дашбордов

Запросы на ОМП через HR-портал со страхователем

Старт централизации организации медпомощи

Развитие медпомощника

Запуск первого digital first продукта – Цифровой ДМС

Участие в программе «персональные медицинские помощники» (дистанционный мониторинг пациентов с АГ)

Статус участника ЭПР

Онлайн-запись на чекапы

Цифровая терапия

Запуск цифровой клиники

Консультации немедицинских специалистов в телемедицине

Единый центр управления здоровьем



Классический страховой функционал
и современные медицинские сервисы

Единая медкарта

Подключение
фитнес-трекеров

Быстрый доступ:

- Вызов скорой
- Телемедицина
- Запись в клинику
- Гарантийные письма от страховой компании

Телемедицина

Выбор типа консультации
(аудио / видео /чат),
специалиста, даты

Перед консультацией можно
**прикрепить анализы
и/или заключение** другого
врача. Врач телемедицины
ознакомится с ними заранее

Таймлайн

Лента запланированных
и завершенных событий
(записи к врачу, анализы
и пр.)

СОГАЗ непрерывно улучшает клиентский опыт застрахованных по ДМС и ОМС за счет использования цифровых медицинских помощников

15%

отказываются от очного приема в пользу телемедицины

90%

используют интерактивный сбор анамнеза

до 10%

снижение стоимости полиса для корпоративных клиентов

Обращаемость по специалистам

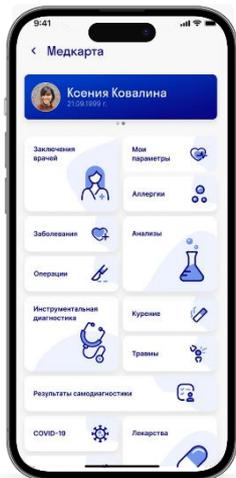
Терапевты	52%
Педиатры	12%
Психологическая поддержка	7%
Гастроэнтерологи	5%
Гинекологи	5%
Неврологи	4%
Дерматологи	3%
Другие специальности	11%



От заболевания до выздоровления (настоящее)

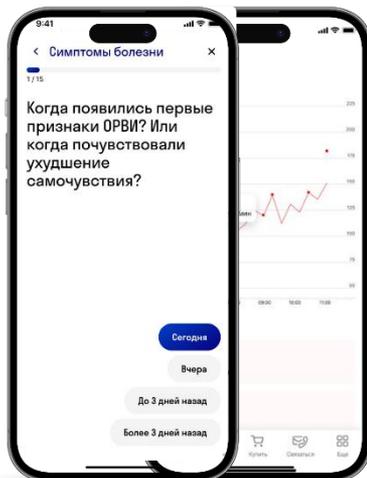
Симптомы

- ✓ Сбор анамнеза / навигация к специалисту в МП
- ✓ Сбор показателей здоровья с популярных носимых устройств



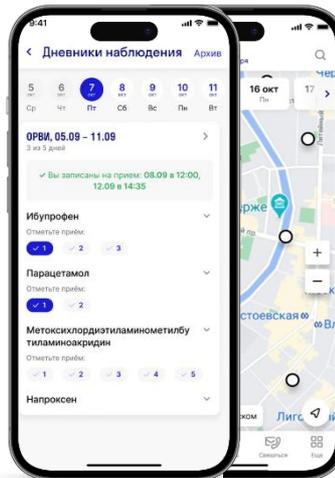
Диагностика

- ✓ Чекапы
- ✓ ИИ-медпомощник (симптом-чекер)
- ✓ Анализы – интеграция с лабораториями



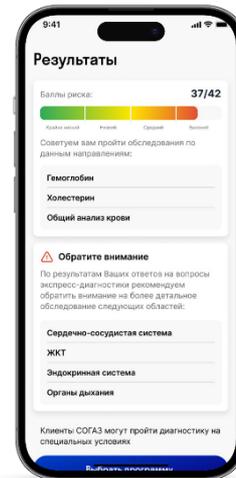
Лечение

- ✓ Телемедицина
- ✓ Дневник наблюдения
- ✓ Онлайн-запись в клинику
- ✓ Медицинский помощник



После лечения

- ✓ Контроль показателей
- ✓ Чекапы



От заболевания до выздоровления (будущее)



Этап 2

Массовое внедрение медицинских устройств

Этап 3

Качественный скачок в уровне автоматизации на всех этапах клиентского пути

Что дает телемедицина для врача



Прозрачность клиентского пути пациента



Шире возможности помочь пациенту



Просмотр программы застрахованного — консультация по использованию ресурсов и избежание излишних диагностических исследований



Более прямой и простой контакт с пациентом

Телемедицина с точки зрения страхователя



Повышение доступности медицинской помощи (в любом месте в любое время, в удобном формате)



Расширение возможностей консультаций (доступ к лучшим специалистам без привязки к локации, поддержка на всех этапах лечения). Базовая медицинская поддержка во время командировок



Экономия времени (навигация напрямую к профильному специалисту, онлайн-доступ к медицинским документам)



Портрет врача и пациента телемедицинского сервиса



Пациент

- Записывается за 1-2 дня до консультации
- Чаще выбирает аудио- или видео-формат
- В будние дни чаще выбирает чат
- Начав пользоваться телемедициной, продолжает обращаться снова из-за экономии времени и расширения возможностей телемедицины



Врач

- Женщина, 27-35 лет
- Терапевт, педиатр
- Высокий уровень цифровой грамотности

У клиента, страховой компании и системы ОМС единая цель — снижение затрат

Профилактика заболеваний

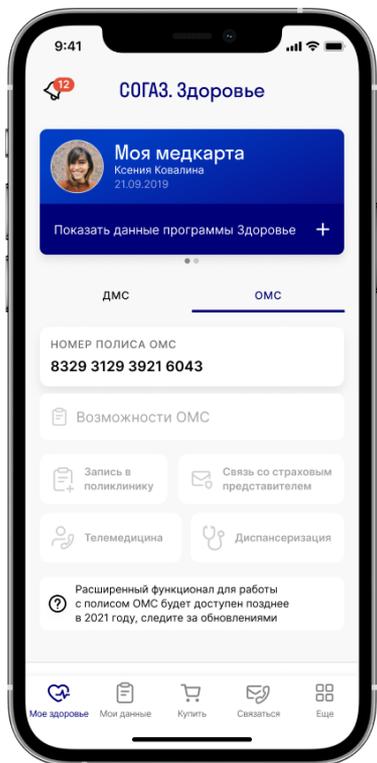
- Check-up обследования
- Носимые устройства
- Единая медицинская карта и рекомендации по образу жизни

Повышение эффективности лечения

- Телемедицина
- Интеграция с лабораториями и клиниками
- Обогащение медкарты в ОМС системе данными ДМС
- Автоматизация коммуникаций на базе страховой компании

Эти задачи мы успешно решаем с помощью наших цифровых медицинских сервисов

Возможности для развития сервисов ОМС в действующем цифровом контуре



Клиентский опыт ДМС может быть перенесен на ОМС

Запись в клинику

- Онлайн-запись в клиники ОМС и ДМС в одном окне

Плановая диспансеризация

- Информирование о том, какие возможности дает полис ОМС
- Удобная запись, отслеживание онлайн

Маршрутизация клиента для сложных случаев

- Цифровая навигация для критических заболеваний

Телемедицина

- Снижение нагрузки из-за сокращения количества очных приемов

Единая медицинская карта

- Заключение, анализы из клиник ОМС и ДМС а также частных лабораторий в одном окне

Централизация процессов

90%

процессов
централизовано



Принцип хабов
позволяет достичь
баланса между
жестким контролем
и гибкостью

Централизация работы
региональной сети

Единый путь внутреннего
клиента, отлаженные
бизнес-процессы, ИТ

Прозрачность
и контроль

Единые стандарты

Концентрация
ресурсов и снижение
издержек



4 хаба
МедКЦ



7 хабов
по мед.
экспертизе



1 центр
урегулирования
убытков



7 хабов
по Договорной
работе с ЛПУ



Хабы по организации медпомощи

Цифровизация внутреннего взаимодействия

Охват 70% ЛПУ

ЭДО с ЛПУ

**Улучшение показателей
в 2 раза**

Искусственный интеллект при
проведении медэкспертизы
и в андеррайтинге

**Повышение
точности данных
и контроля**

Алгоритмы анализа
и унификации
прейскурантов

**Повышение точности
и эффективности медэкспертизы**

Алгоритмы проверки счета на базе библиотеки
клинических рекомендаций и стандартов
медицинской помощи

**Оперативный
управленческий
онлайн-контроль**

Система
интерактивных
BI-дашбордов

Искусственный интеллект в андеррайтинге ДМС

в **1,5-2** раза
более точный прогноз



Оперативный анализ статистики
в различных разрезах и оценка влияния
отдельных факторов



Прогнозирование «желаний» клиента
в выборе клиник и услуг на основе
предиктивной модели



Учет **постоянно меняющейся среды**
за счет интеграции с внешними данными
и регулярного дообучения



Корректность оценки рисков и **принятие
верного решения** при заключении
договоров страхования

90 факторов, влияющих на выплаты в ЛПУ

- Уровень ЛПУ
- Расстояние офис-дом (пешком)
- Расстояние офис-дом (автомобиль)
- Наличие онлайн-расписания
- Расстояние до ближайшего ЛПУ
- # ЛПУ в программе
- Часы работы в воскресенье
- Расстояние офис-центра города
- Яндекс-рейтинг ЛПУ
- Расстояние ЛПУ-центр города
- Средний возраст
- # застрах.
- # застрах. по программе
- % мужчин
- **Другие 75 факторов**

Развитие B2B (HR-портала для страхователей)

Обмен информацией по заключению и сопровождению Договора ДМС

- Согласование и подписание документов
- Смена перс. данных по застрахованному
- Прикрепление, открепление застрахованных, изменение программы страхования
- Информация по Договору, полисам, графику платежей, программам страхования, спискам ЛПУ
- Вопрос менеджеру

Запросы на организацию медицинской помощи

- 1 Страхователь заполняет форму
Запрос на ОМП
- 2 Автоматическое формируется обращение в ИС как задача для врача-куратора
- 3 Организуется медицинская помощь
- 4 Страхователь информируется об исполнении

Приложения



СОГАЗ-Поликлиника

- Более 30 медицинских направлений
- Дневной и круглосуточный стационар
- Сильнейшая команда врачей
- Инновационные методики и качественные материалы
- Современное оборудование

УЗИ

Проводятся на аппаратах экспертного класса Mindray DC-80.

Эндоскопия

Видеопроцессор высокой четкости Pentax EPK-i7010 OPTIVISTA

КТ в стоматологии

Представлена дентальным томографом Paraуа 3D.

ЛОР-комбайн Otopront

Собственная аптека

с большим выбором лекарственных средств

Быстрая онлайн-запись

через сайт или мобильное приложение

Доступ к электронной медицинской карте **24/7**



Запись на анализы в сети Invitro

1

Уведомление о назначении анализов

появится в вашем личном кабинете после онлайн-консультации

2

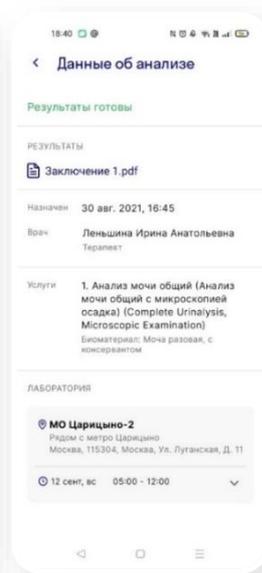
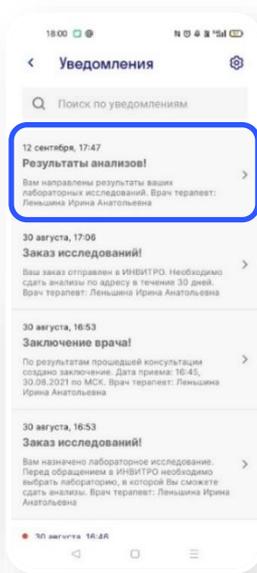
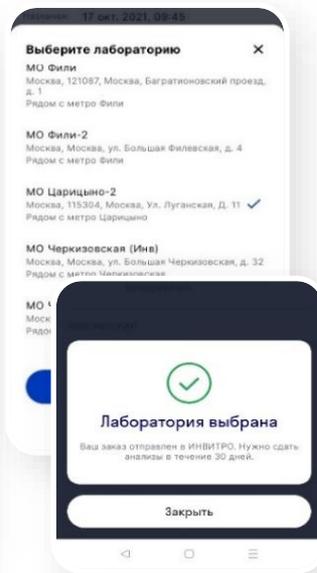
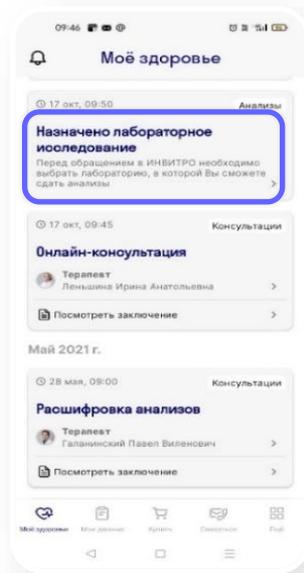
Выберите лабораторию

сети Invitro*, удобную вам. Приложение само отправит ваши данные в лабораторию, анализы вы сможете сдать в течение месяца

3

Результаты анализов

появятся в вашей медкарте



Расшифровка анализов

1

Выберите из списка специалиста, который назначил вам анализы

2

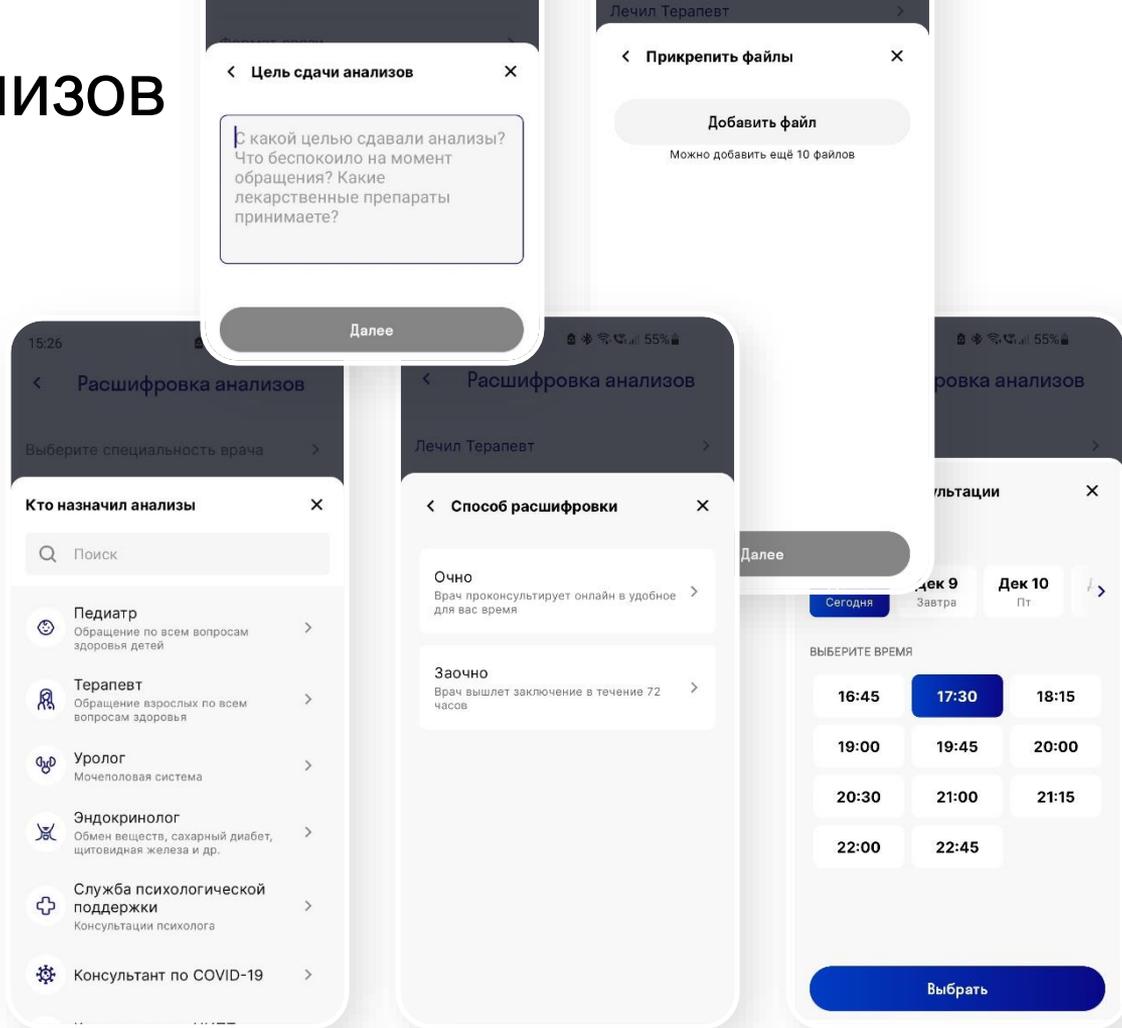
Укажите жалобы, с которыми вы обращались ранее, и с какой целью вы сдавали анализы

3

Прикрепите файлы с результатами анализов или исследований

4

Выберите формат консультации очный или заочный



Мнение другого врача

1

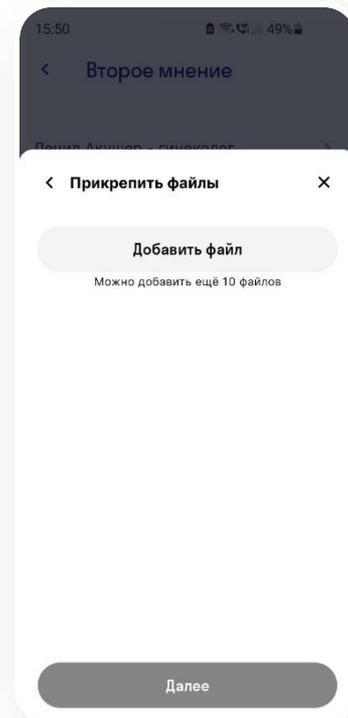
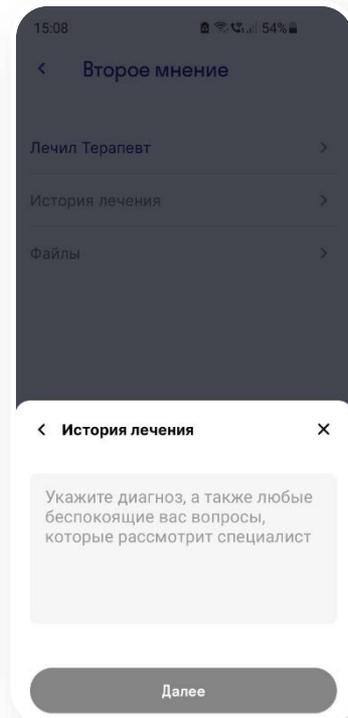
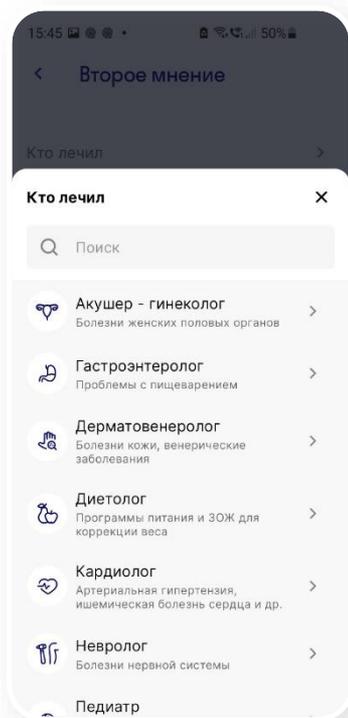
Выберите из списка специалиста,
который лечил вас ранее
и чье заключение вы хотели бы
проверить

2

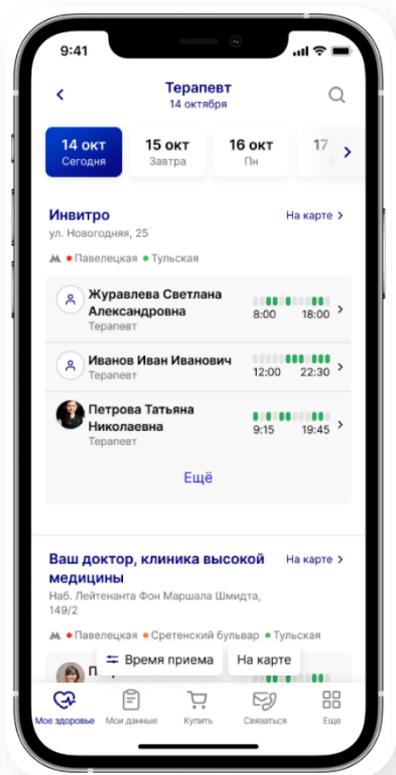
Укажите жалобы,
с которыми вы обращались ранее,
диагноз и назначения

3

**Прикрепите заключение
специалиста,**
результаты анализов
или исследований



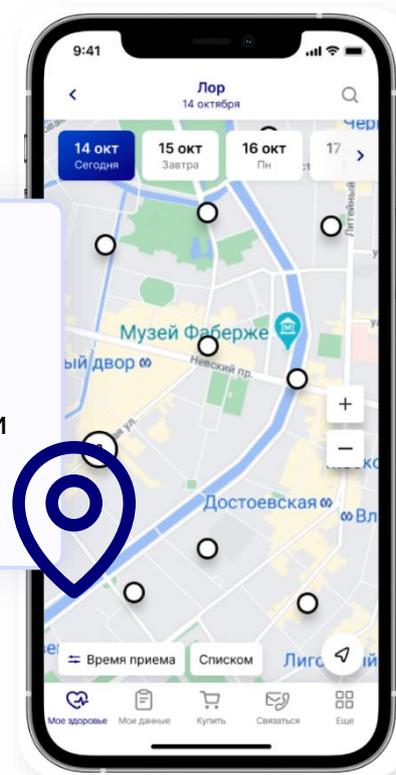
Онлайн–запись к врачу



Поиск доступных врачей по специальности, выбор времени визита

Наглядное отображение доступных для записи слотов, адрес клиники, переход на карту, ближайшее метро

Дополнительные фильтры, если в выдаче много клиник



Клиники на карте с возможностью фильтрации по специальностям врачей, доступности онлайн-записи и времени приема

Спасибо
за внимание!

Единый контактный центр:

8 800 333 0 888

sogaz.ru

