

Цифровая экосистема  
здоровья.  
Опыт СОГАЗа



**СОГАЗ**

# СОГАЗ в цифрах

30 лет — история надежности

№ 1

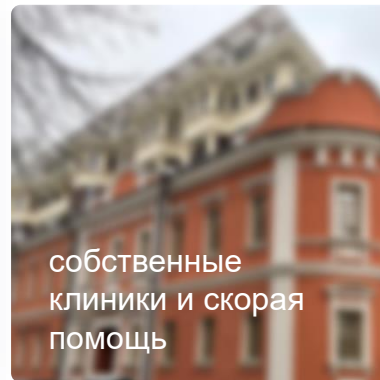
на страховом рынке  
РФ по объему сборов

45 млн

застрахованных  
по ОМС

5,6 млн

застрахованных  
по ДМС



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

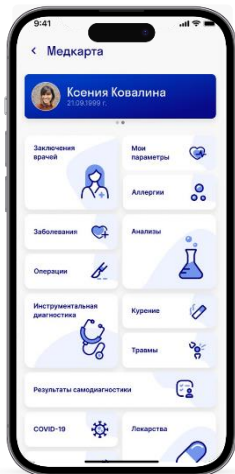
Терапевты	52%
Педиатры	12%
Психологическая поддержка	7%
Гастроэнтерологи	5%
Гинекологи	5%
Неврологи	4%
Дерматологи	3%
Другие специальности	11%



# От заболевания до выздоровления (настоящее)

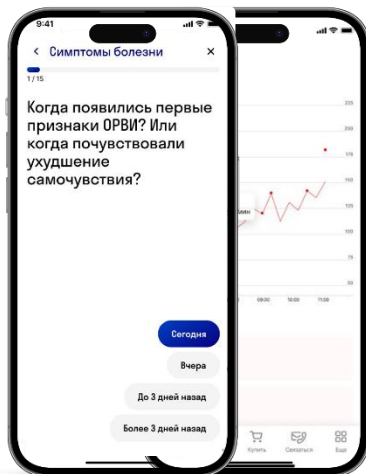
## Симптомы

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



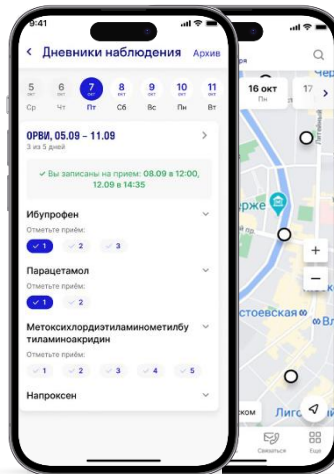
## Диагностика

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



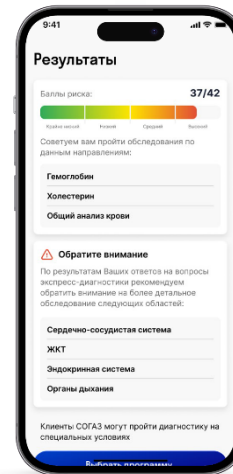
## Лечение

- ✓ 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

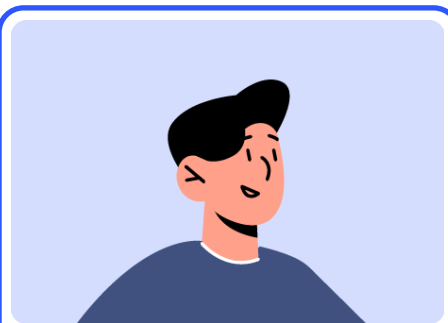


Экономия времени (навигация напрямую к профильному специалисту, онлайн-доступ к медицинским документам)





# 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

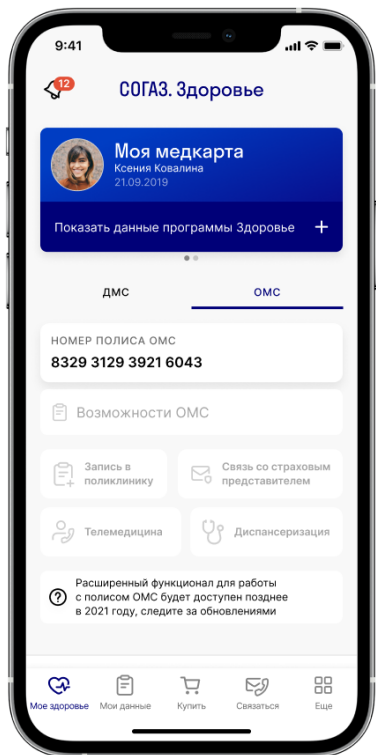
- Check-up обследования
- Носимые устройства
- Единая медицинская карта и рекомендации по образу жизни

## 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

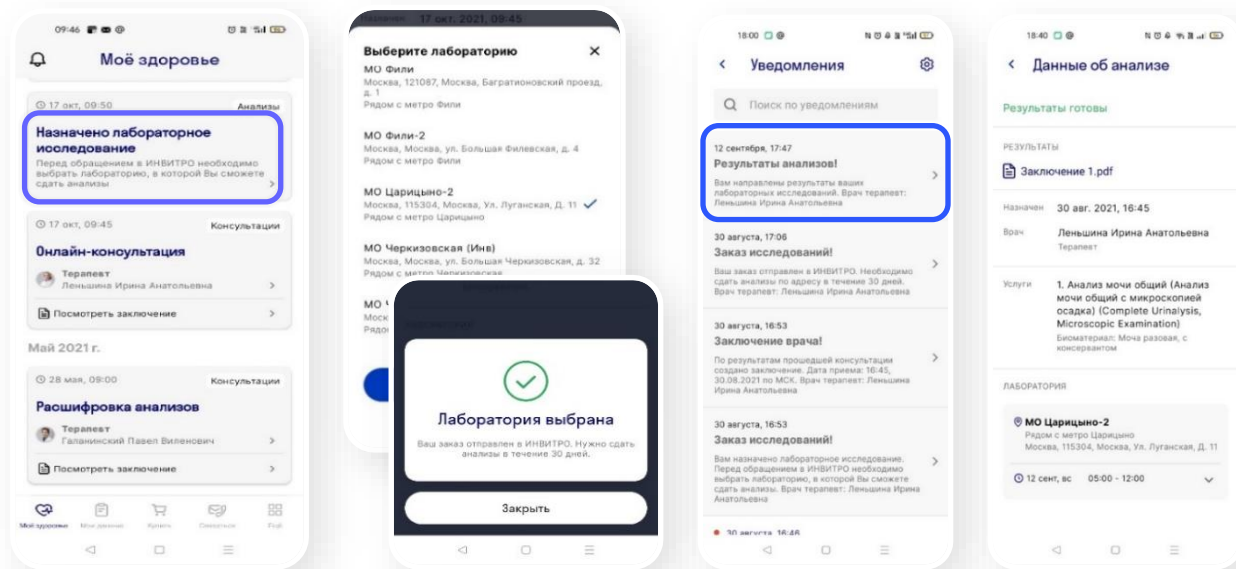
## Выберите лабораторию

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

3

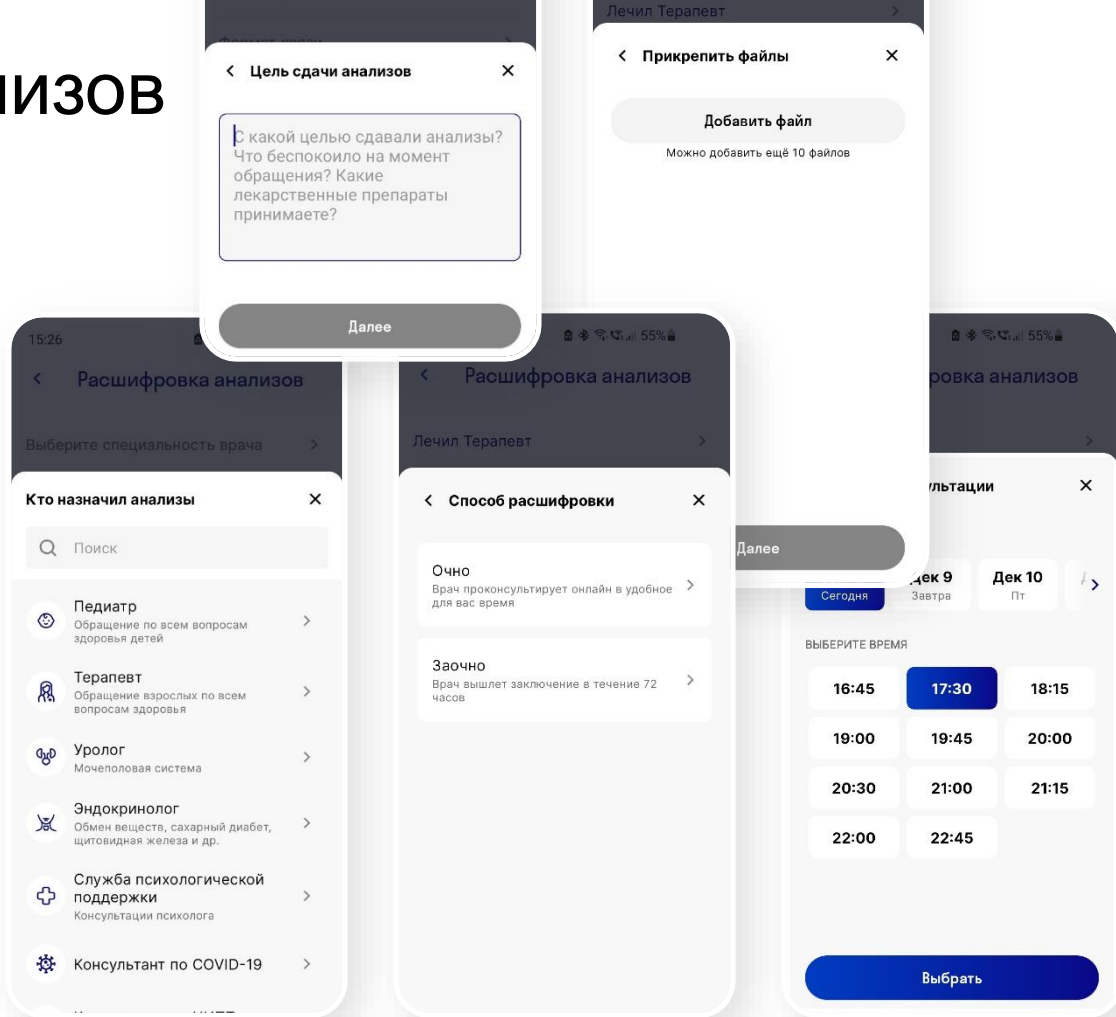
## Результаты анализов

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

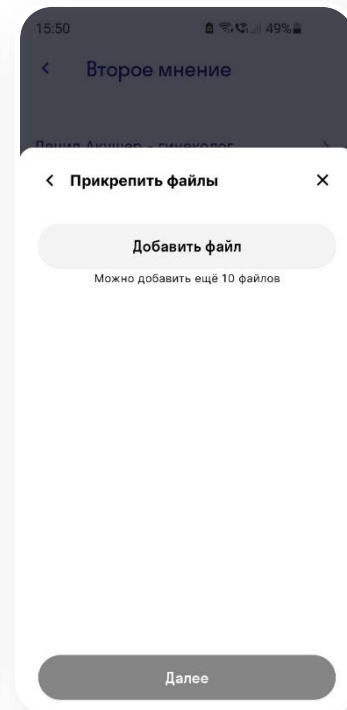
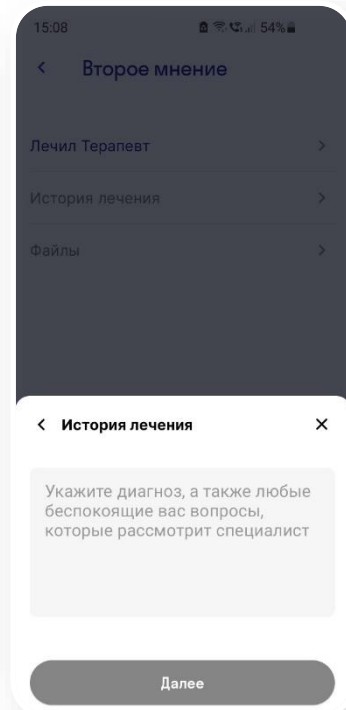
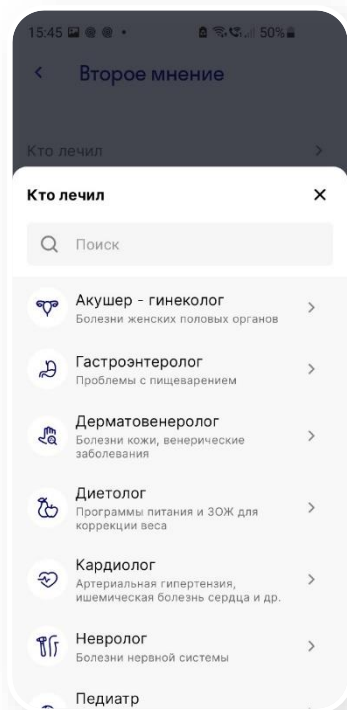
**Выберите из списка специалиста,**  
который лечил вас ранее  
и чье заключение вы хотели бы  
проверить

2

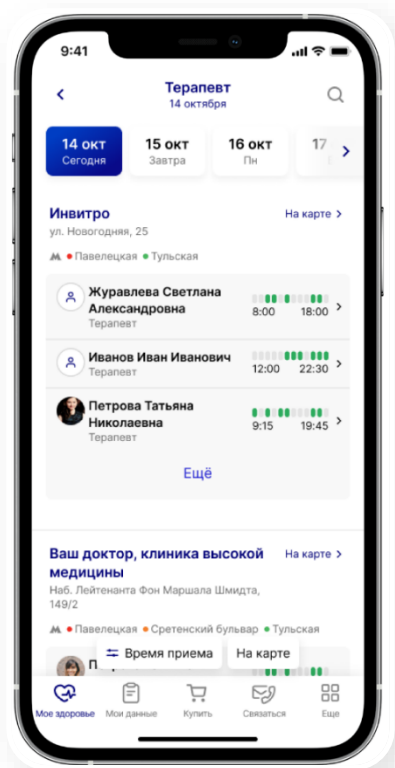
**Укажите жалобы,**  
с которыми вы обращались ранее,  
диагноз и назначения

3

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



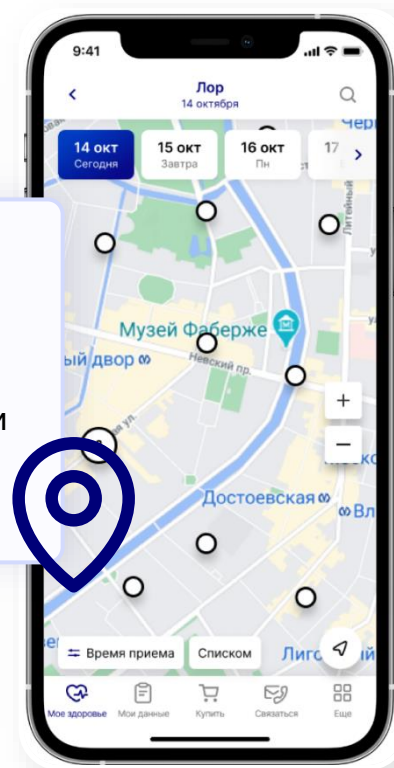
# Онлайн–запись к врачу



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](http://sogaz.ru)

