

Опыт трансформации страховой медицины с помощью цифровизации и применения AI

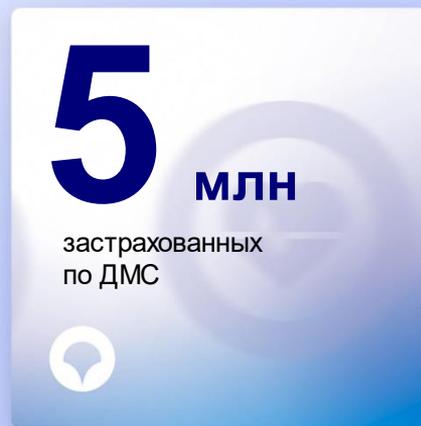
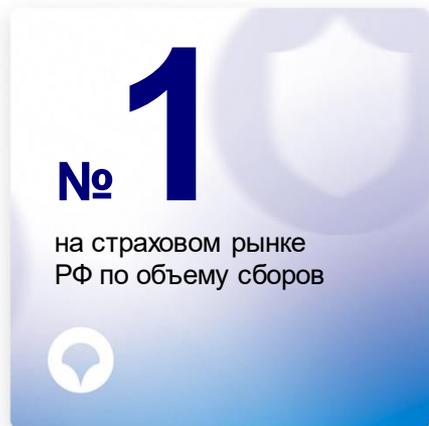
Егор Проскуряков,
Заместитель директора по цифровой трансформации

СОГАЗ



СОГАЗ в цифрах

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



СОГАЗ: медицина, автоматизация и работа с данными

Уже делаем

Запускаем

Доступность данных	Совместное потребление	Автономный транспорт	Рост числа самозанятых	Здоровье	AI и роботы
Индивидуальная тарификация	Страхование по требованию	Другое КАСКО	Доступное медицинское страхование для ФЛ	Многолетние программы	Автоматизация рутинных процессов
Параметрическое страхование	Встроенное страхование	Мгновенное урегулирование	Новые риски – с учетом образа жизни	Телемедицина и удаленные сервисы	Автоматизация продажи и выплат
Умные проверки IoT	Телематика IoT	Телематика	Интерактивные конструкторы продуктов	Носимые устройства	Автоматизация проверок
Рассрочка Страхование по требованию	Страхование по требованию	Кибер-риски Ответственность производителей		Многолетние программы	Кибер-страхование Новый профиль индустриальных рисков
Доступная статистика по новым рискам	Открытые API			Профилактика Страхование ментального здоровья	Носимые устройства и медицинские помощники
Экосистемы и интеграции с сервисными партнерами				Профилактика Долгосрочное страхование для поддержания уровня жизни	

Изменение окружения — адаптация медицинских сервисов

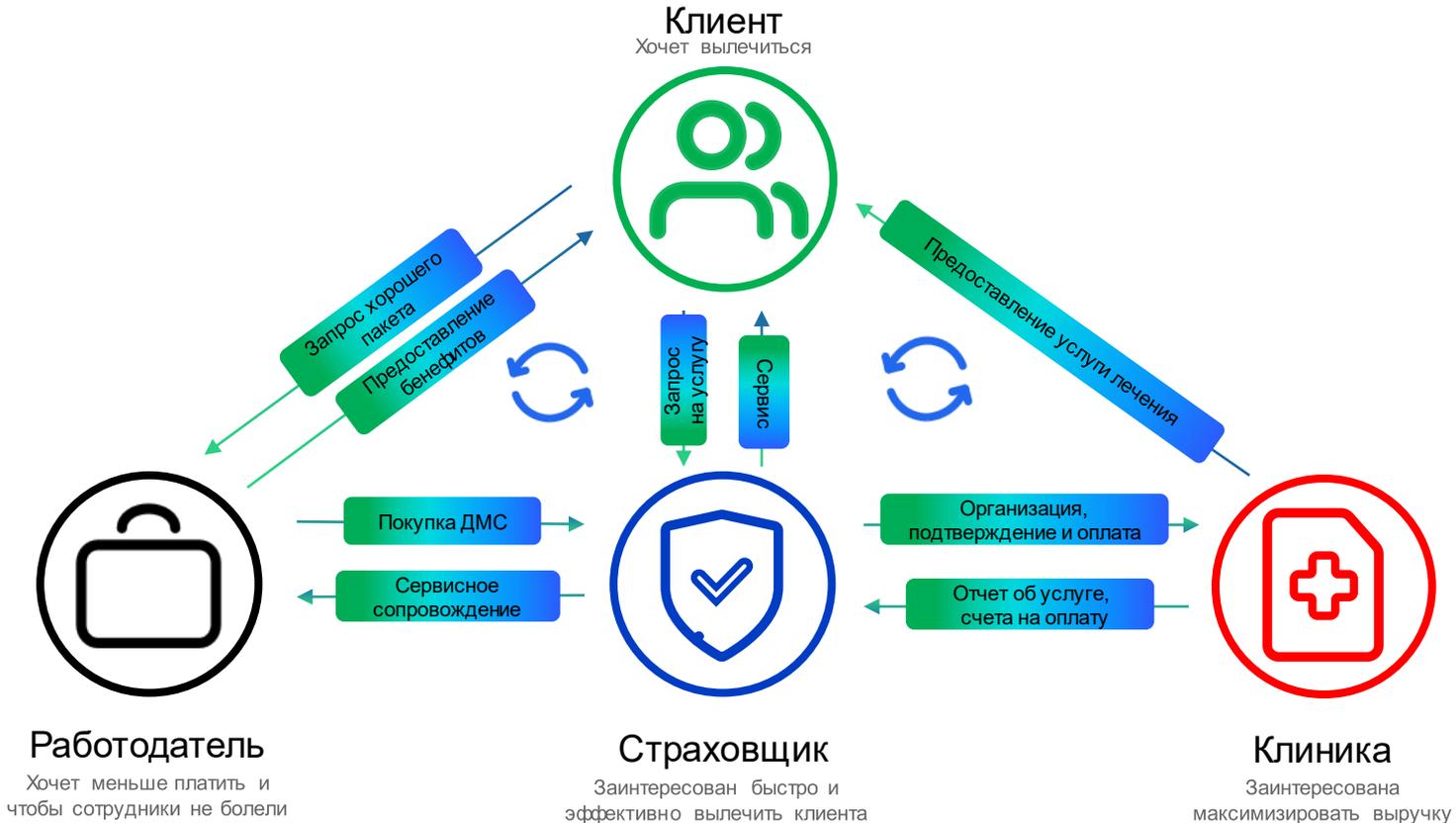
5-10 лет назад ДМС сравнивали только по «медицинской и сервисной составляющей»



Меняется среда и потребители.
ДМС сейчас конкурирует с пользовательским опытом в иных сферах



С помощью цифровизации переходим от продуктовой модели к клиентоцентричной



Цифровизация и IT-трансформация

Создание med-tech офиса

«IT и бизнес живут независимо»

Бизнес и IT знают про друг друга, но нужно улучшить взаимодействие

1

«Техком» – площадка для выработки оптимальных решений (бизнес и IT)

IT-бизнес партнеры

2

Регулярная обратная связь 360° (от бизнеса, внутри цикла разработки)

Разворот IT в сторону бизнеса, первые продуктивные команды

«Бизнес слышит IT, а IT слышит бизнес»

Сближение IT и бизнеса — IT понимает влияние на конкретный этап жизненного цикла продукта в конкретном канале и несет как ответственность, так и бизнес ценность

Детальный целевой IT-ландшафт

Масштабирование продуктивных команд (SAFe)

«IT и бизнес — одно целое»

3

Бизнес и IT неразрывно связаны — бизнес четко понимает что, когда и зачем делает IT

Продуктивные команды для core-систем и продуктов

Владельцы IT-систем (ответственность за этапы цикла продукта), пулы разработчиков, тестировщиков, аналитиков

Безопасная разработка в 2023 – вынужденный отказ от внешних команд и желание стабильности у аутстафферов

80%

задач аутстаффа – операционные

+47%

фактическое удорожание работ по сравнению с штатными сотрудниками

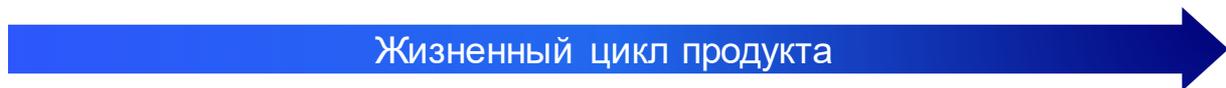
90%

аутстафферов сами захотели присоединиться к СОГАЗу (соц.пакет, бронь, желание стабильной работы)

Пример. Внутренний med-tech офис



Пример. Целевой ландшафт в разрезе жизненного цикла продукта внутри компании и линий бизнеса



Линия бизнеса

Прод. фабрика Андеррайтинг Продажи Управление продажами Сервис Перестраховование Убытки Учёт Потребности бизнеса

Банкострахование и розница



Корпоративные продукты кроме ДМС



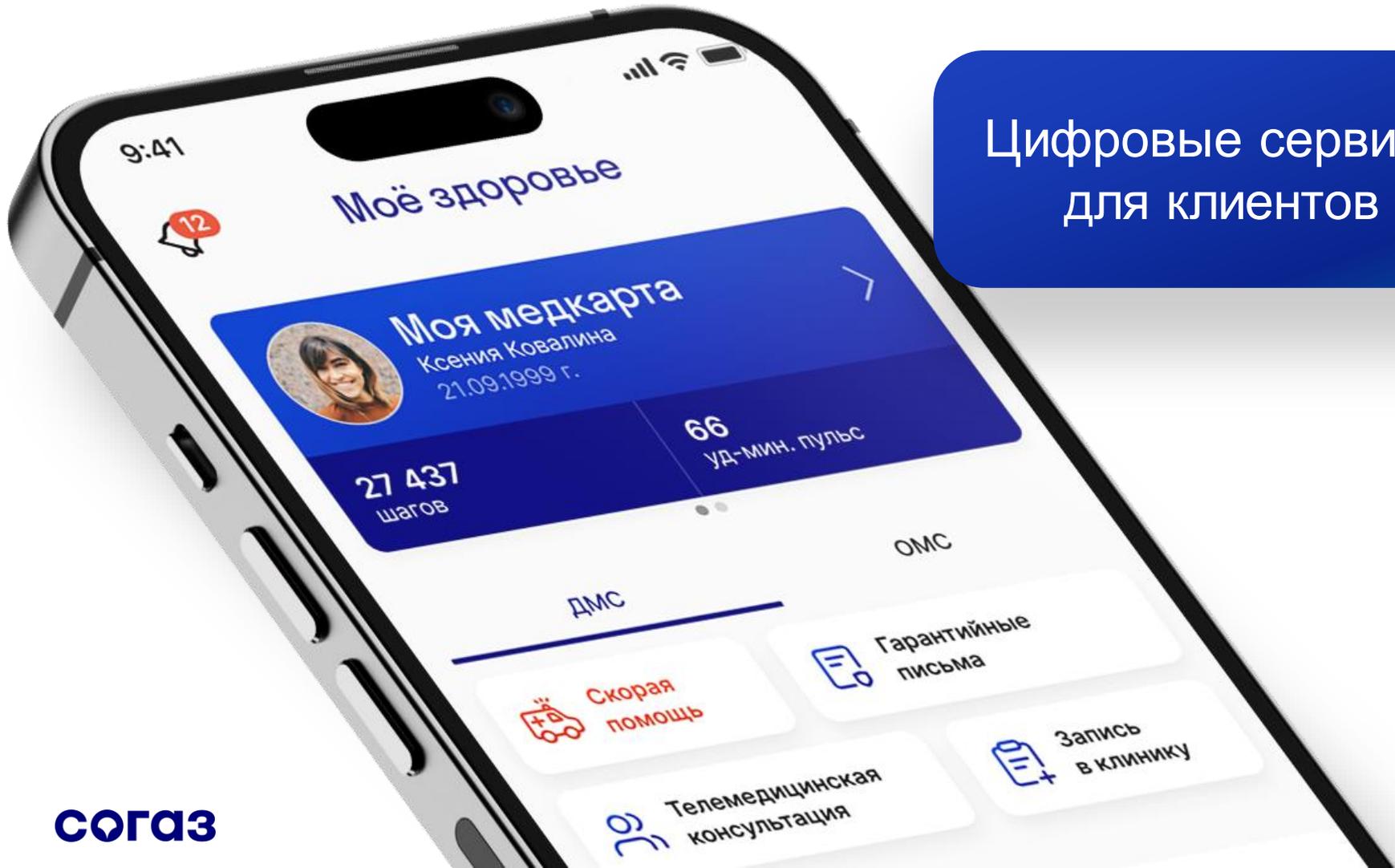
Корпоративный ДМС



- Банкострахование и розница**
- Единый тарифный фонд
 - Высокий уровень продаж
 - Собственный канал продаж
 - Интеграция с партнерами
 - Единая точка ответственности на уровне компании
 - Актинг
- Корпоративные продукты и ДМС**
- Точность и скорость взаимодействия
 - Автоматизация продаж, управление
 - Повышение эффективности
 - Единая точка ответственности на уровне компании

1. Сделали так для Продаж, Сервиса и Бэкофиса.
2. Декомпозировали и начали запускать по графику.

Цифровые сервисы для клиентов



Медицинская карта

10:30 Мое здоровье [Signal] [Wi-Fi] [Battery]

Моя медкарта
Ксения Ковалина

27 437 шагов 123 уд./мин. пульс

Скорая помощь Гарантийные письма

Онлайн-консультация Запись в клинику

Запланировано Видео

🕒 12 окт, 12:00
Второе мнение
Невролог

Перейти в чат

Мое здоровье Мои данные Купить Семья еще

Онлайн-запись
+ к врачу

Таймлайн

Чат
с врачом

Онлайн-консультация
с врачом

От заболевания до выздоровления / умный медпомощник

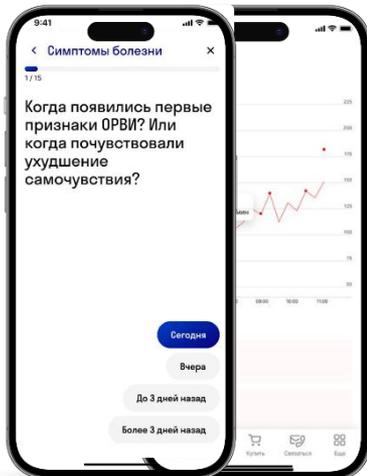
Симптомы

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



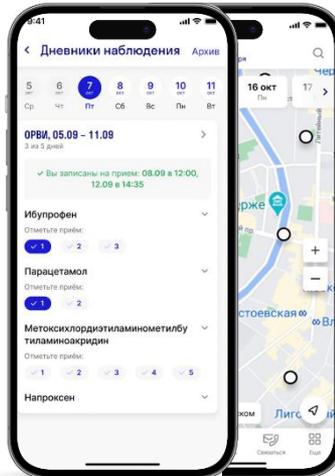
Диагностика

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



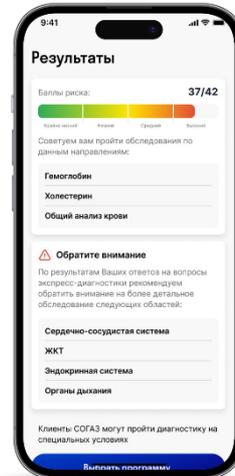
Лечение

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



После лечения

- ✓ Контроль показателей
- ✓ Чекапы



От заболевания до выздоровления / цифровой терапевт



Онлайн-прием: в два раза быстрее и дешевле

Клиентский путь без цифрового помощника на примере ОРВИ



Итог:

12,5 – 25,5 часа

13 700 Р



Клиентский путь с участием цифрового помощника



Итог:

4,1 – 10,1 часа

6 500 Р

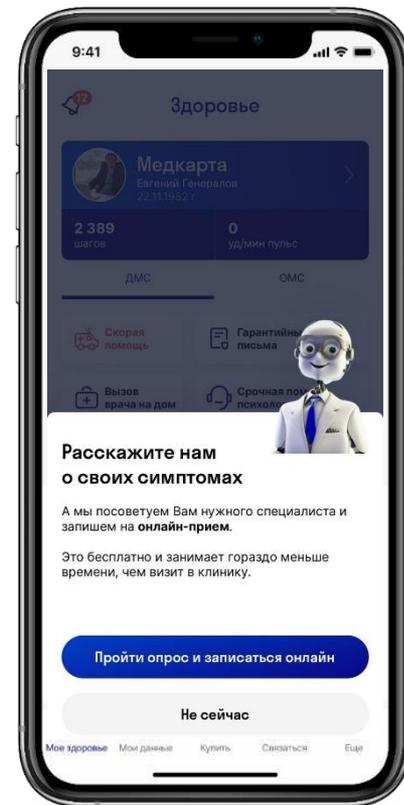
Эффект от цифровизации ДМС

~ **45** часов

на человека в год экономит работодатель при использовании сотрудниками цифровой медицины

~ **100** тыс. ₺

потенциальной экономии от сокращения потерь рабочего времени



Первые результаты использования цифрового медицинского помощника

90%

Пользуются мед. помощником
перед записью к врачу

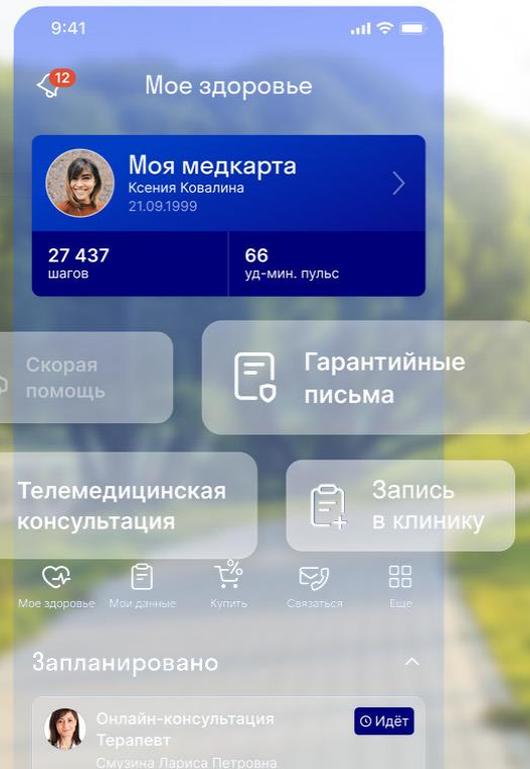
55%

Выбирают врача узкой специализации,
благодаря рекомендации AI

15%

Отказывается от очного визита
в пользу телемедицины

СОГАЗ



Персонализация услуг (Flexible Benefits) для клиентов

⚠ Проблема

Регулярные опросы наших клиентов показывали, что клиенты чаще всего хотят подключение клиник, которые им удобны, и предоставление услуг под их нужды.

37%: хотели расширить перечень ЛПУ

20%: хотели расширить объем программы

На наиболее часто вызывающие негатив причины, компания не имеет возможности прямого воздействия

✓ Решение

Удобная клиника или нужный вид помощи подключается в мобильном приложении самостоятельно



Клиники в любом регионе РФ — просто выберите удобную для вас



Онлайн за 5 минут



Без анкетирования и согласований



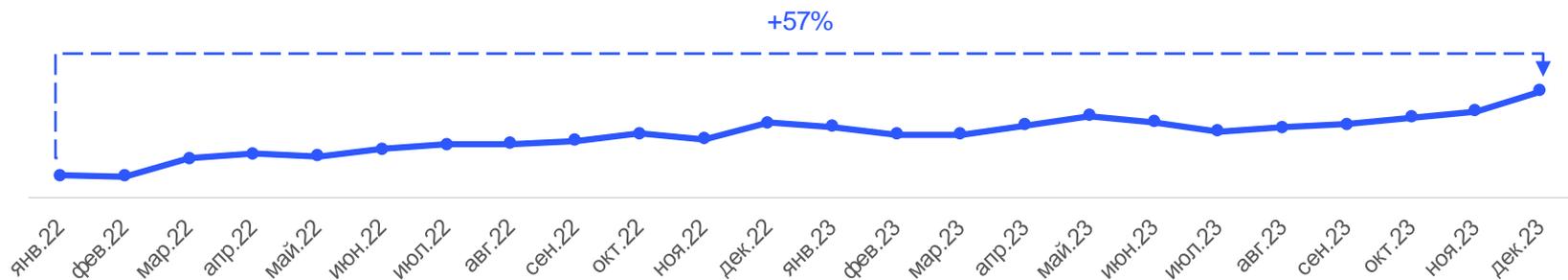
Выгорание, удаленная работа и рост утилизации ДМС

+57% YOY

Число оказанных психологических консультаций в 2023 vs 2022

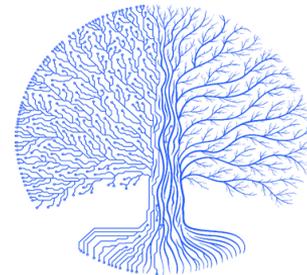
Специалисты в сфере IT и кибербезопасности часто сталкиваются с переработками и постоянным стрессом на работе.

Почти **половина сотрудников** (47%) испытали на работе сильный стресс или столкнулись с эмоциональным выгоранием за последние 12 месяцев (согласно исследованию компании VMware - разработчика программного обеспечения)



СОГАЗ, как провайдер медицинских услуг, прогнозирует **рост медицинских консультаций** через телемедицинскую платформу

AI-система для контроля за расходами ДМС



IT-решение обеспечивающее повышение точности обработки убытков и автоматизации процесса поиска подозрительных страховых случаев



Оценка реестров ЛПУ

Формирование правил для поиска аномальных услуг в реестрах ЛПУ

Выявление аномальных услуги в реестрах ЛПУ

Формирование аналитики по услугам ЛПУ, контроль нагрузки и эффективность работы врачей-экспертов