

Сервис онлайн-согласования услуг ДМС



Единый автоматизированный процесс вместо звонков, переписки и ручной фиксации согласований

Мы посчитали стоимость ручного согласования

Вместе с представителями страхового рынка оценили экономику одного согласования для Москвы и Санкт-Петербурга.

~ 240-260 ₽

составит стоимость одного
согласования на стороне страховой
компании

900 – 1 000

согласований в месяц обрабатывает
один сотрудник

~ 240 000 ₽ / мес.

совокупная стоимость сотрудника:
зарплата, налоги, рабочее место и
административные расходы

× 2 стороны процесса

≈ 480-530 ₽

совокупная стоимость одного
ручного согласования услуги

В клинике сотрудники также тратят время на согласование, поэтому фактическая стоимость может быть выше. В регионах стоимость труда и итоговая оценка могут быть ниже.

Проблема шире стоимости одного согласования

Ручные коммуникации

Звонки, переписка и повторный ввод данных создают дополнительную нагрузку.

Рост означает рост штата

Чем больше ДМС-поток, тем больше ручной работы и потребность в дополнительных FTE.

Задержка согласования становится частью клиентского опыта и влияет на

Нет сквозного статуса

Данные разрознены, сложнее контролировать сроки, SLA и видеть полную историю согласования.

Ошибки и потери

Ручной процесс повышает риск пропущенных заявок, неверной фиксации и потерянных назначений.

Задача проекта



убрать ручную передачу данных и сделать согласование частью единого автоматизированного процесса

Как проходило согласование **раньше**



Несколько участников → Несколько каналов коммуникации → Ручной контроль → Ручная фиксация результата

Как согласование работает **теперь**

СИТО

из МИС в страховую с пометкой СИТО и обрабатывается приоритетно

Плановое согласование

Направления, курсы лечения и плановые услуги отправляются после акцепта клиники

1

МИС ►

Формирует
заявку

2

Страховая ►

внутренней системе

3

Обработка ►

Автоматически или
сотрудником

4

МИС ►

Получает решение

5

Пациент

Статус, PUSH или
SMS

Что проект дал клинике: результат

Время согласования

2 → 0,5

Объем на сотрудника

-20% согласований

Ручные звонки

397 → 134 / -66,3%



Меньше ручной работы

Сотруднику не нужно звонить в страховую и вручную переносить результат согласования.



Быстрее для пациента

Решение возвращается в МИС, а статус может быть передан пациенту в цифровых каналах.



Масштабирование ДМС

требовать линейного увеличения административного штата.

Что проект дал страховой компании

Объем заявок

Через сервис проходит **300 протоколов в неделю**, которые включают до 420 услуг

Автоматизация экспертизы

9% выставляемых в счетах услуг требуют согласования с СК. Формат данных, поступающих по API позволяет автоматически проверять согласования в 100% случаев

Скорость

Среднее время согласования 1 протокола **сократилось в 2 раза**

Экономика

50% на этапе согласования и 70% на этапе экспертизы

Как это технически сделали

Страховая компания

- API и бизнес-логика — 10–15 чел.-дн.
- Маппинг данных — 8–12 чел.-дн.
- Обработка заявок и статусов — 7–10 чел.-дн.
- Логирование / мониторинг — 5–7 чел.-дн.
- Тестирование — 10–15 чел.-дн.
- Юридическое сопровождение — 25 чел.-дн.

Итого: ~ 65–85 чел.-дн.

МИС / интеграционный контур

- Сценарии и бизнес-логика — 3–4 чел.-дн.
- Тестовый контур — 2–3 чел.-дн.
- Интеграционное взаимодействие — 7–9 чел.-дн.
- Журнал, статусы, сценарии — 5–7 чел.-дн.
- Тестирование и отладка — 5–7 чел.-дн.
- Юридическое сопровождение — 25 чел.-дн.

Итого: ~ 45–55 чел.-дн.

Медицинская организация

- Инфраструктура / сертификаты — 3–5 чел.-дн.
- Настройка юрлиц — 2–4 чел.-дн.
- Тестовый контур — 3–5 чел.-дн.
- Проверка бизнес-процессов — 5–7 чел.-дн.
- Совместное тестирование — 5–7 чел.-дн.
- Обучение и запуск — 3–5 чел.-дн.
- Юридическое сопровождение — 25 чел.-дн.

Итого: ~ 45–60 чел.-дн.

Первое подключение потребовало пройти весь путь. Для следующих участников — ожидаем сокращение сроков подключения в 2–3 раза.

Следующие шаги

1

Единый стандарт для рынка

Проработать единый стандарт взаимодействия между медицинскими организациями, МИС и страховыми компаниями совместно с АФТ

2

Развитие сценариев

Расширять функциональность сервиса: новые статусы и сценарии — «Не требует согласования», «Передано в другое ЛПУ». Передача ГП в рамках согласования и пр.

3

Гарантийные письма

Развивать отдельный сервис для автоматизированной работы с гарантийными письмами между страховой и клиникой

Следующий шаг

Масштабировать решение вместе с участниками рынка.



Сейчас — возможность участвовать в формировании стандартов, заложить свои бизнес-сценарии и ускорить автоматизацию ДМС.



Алексей Черноусов

Генеральный директор

СДС, МИС «Инфоклиника |
Инфодент»

✉ chernousov.a@sdsys.ru

☎ +7 (495) 775-34-35



Сергей Стародымов

Директор по развитию ИТ

Поликлиника.ру / Зуб.ру

✉ s.starodymov@zub.ru

☎ +7 (903) 581-82-07



Наталия Жарова

Начальник управления
администрирования продуктов
личного страхования

РЕСО-Гарантия

✉ jarnv@reso.ru

☎ +7 (916) 264-19-17

Благодарим за внимание