СПАО «Ингосстрах» совместно с командой «MAINS Lab» объявляют о внедрении искусственного интеллекта в процесс согласования услуг по добровольному медицинскому страхованию для клиентов компании.

Таким образом, «Ингосстрах» одним из первых на российском рынке ДМС решил ускорить процесс согласования медицинских услуг, поставив цель повысить быстроту и объективность процесса согласования процедур для застрахованных.

«Ингосстрах» постоянно развивает уровень заботы о клиентах и разрабатывает новые сервисы, чтобы каждый при сотрудничестве с компанией чувствовал себя уверенно и защищенно.

Для этого компания использовала программное обеспечение на базе продукта «MAINS Lab», которое позволило отрабатывать запросы на согласование услуг на совершенно другом уровне как с точки зрения скорости, так и контроля корректности решений. Данное программное обеспечение включает в себя два модуля: первый унифицирует текст запроса клиники, приводит название услуг к стандартному виду и распознает коды диагнозов, а второй анализирует запрошенные услуги с точки зрения действующих нормативных актов (медико-экономические стандарты МЗ РФ и клинических рекомендаций) и наполнения программы страхования пациента.

«Ингосстрах» всегда уделял особое внимание качеству и инновационности клиентского сервиса, которые мы предоставляем нашим застрахованным по ДМС, и согласование медицинских услуг по гарантийным письмам всегда было очень важным объектом в клиентском пути между клиентами и страховой компанией. Уверен, что инициатива по внедрению искусственного интеллекта в процесс согласования услуг позволит укрепить лидерские позиции нашей компании по качеству сервиса на рынке ДМС России» — отметил заместитель генерального директора по ДМС «Ингосстраха» Дмитрий Попов.

«Сложность программ страхования, их вариативность и количество запросов от клиник, а также рост их объёмов с ростом портфеля ДМС выдвигает очень высокие требования к специалистам страховых компаний, которые работают в этой сфере. Очевидно, что без автоматизации процесса по согласованию услуг клиенты, страховые компании и клиники будут нести высокие издержки. Именно поэтому «Ингосстрах» принял решение ускорить этот процесс для удобства наших клиентов», — комментирует руководитель клиентского сервиса по ДМС «Ингосстраха» Анастасия Скурихина.

«Ускоренный процесс согласования медицинских услуг страховыми компаниями уже давно ждал своего часа для настройки автоматизации. Все накопленные технологии в части обработки естественных языков в медицине, библиотека правил и алгоритмов, проверяющих медицинские услуги на соответствие клиническим рекомендациям, программ страхования и договорных условий – все это позволило внедрить решение для клиентов «Ингосстраха» в максимально сжатые сроки», — рассказал генеральный директор «MAINS Lab» Юрий Кувшинов.

По данным «Ингосстраха», согласования медицинских услуг страховыми компаниями требует в среднем 30-35% от всех оказываемых в рамках программ ДМС услуг. Процесс согласования в среднем занимает до 30 минут, а решения по услугам не всегда достаточно прозрачны и синхронизированы, что вызывает недовольство со стороны врачей и клиентов.

Википедия страхования