

doc+

Цифровая

медицинская

экосистема ДМС

Руслан Зайдуллин, соучредитель и генеральный директор

ЭКОСИСТЕМЫ — БУДУЩЕЕ
СТРАХОВАНИЯ

Страховщики предлагают безликие продукты и получают нелояльных пользователей

Низкая вовлеченность

- Страхование в чистом виде имеет очень низкую частоту контактов и низкий индекс потребительской лояльности (см. график). Лояльность напрямую коррелирует с вовлеченностью клиентов
- Экосистемы привлекают больше клиентов и могут плотнее с ними коммуницировать

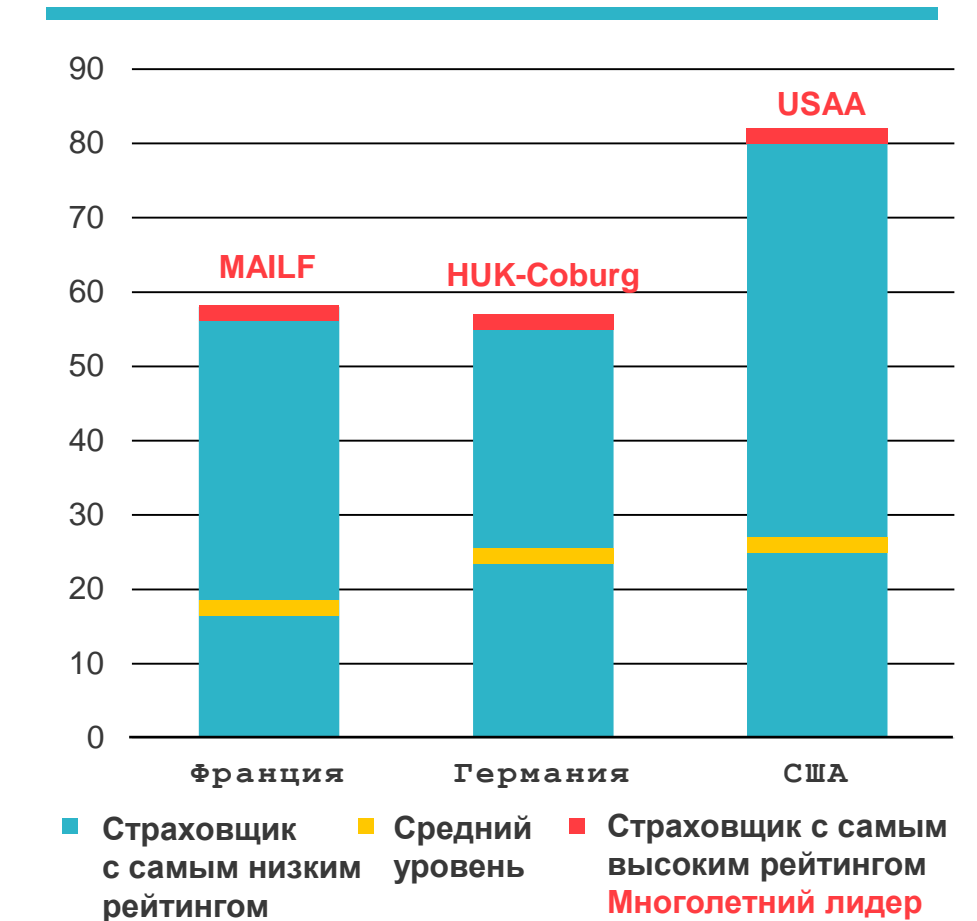
Низкая дифференциация продуктов

- Клиенты не понимают, чем отличаются между собой продукты разных страховых, поэтому имеют низкую лояльность компаниям
- Экосистемы дают возможность изменить это

Низкая интеграция с поставщиками услуг

- Нет контроля качества, затрат и уровня удовлетворенности клиентов
- Обмен медицинскими данными с поставщиками услуг решит эту проблему. Интеграция позволит оптимизировать качество и стоимость страхования, а также управлять циклом взаимодействия с клиентом

Индекс потребительской лояльности страховых компаний



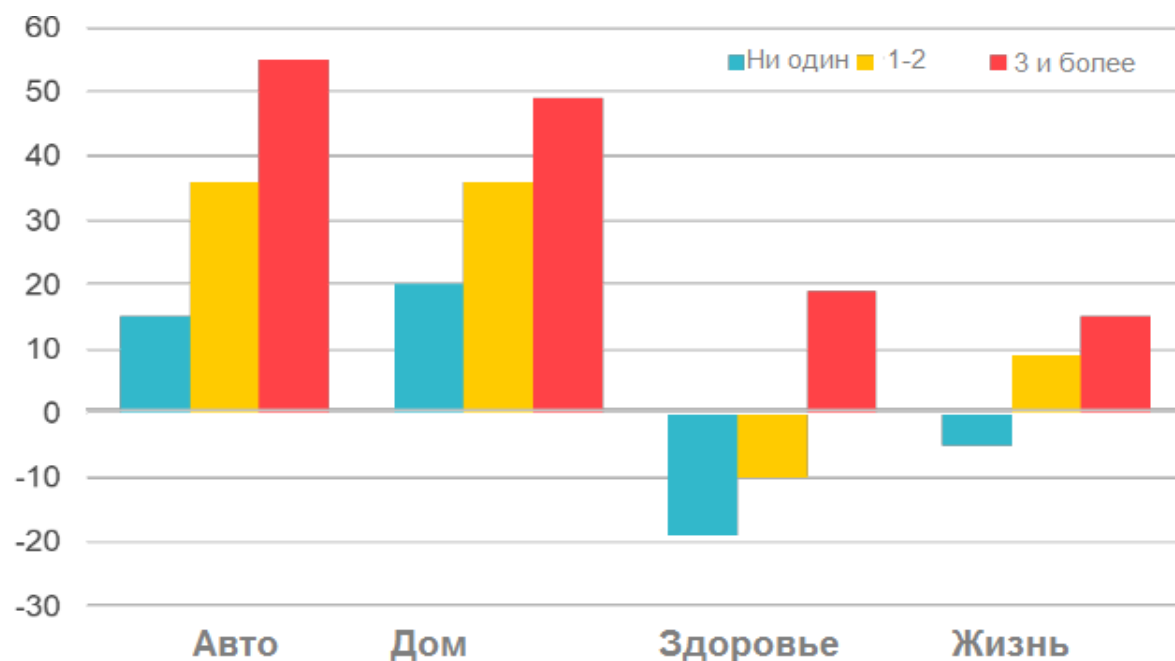
Источник: Обзор Bain / Исследование - Индекс потребительской лояльности, 2017

Экосистема помогает повысить вовлеченность и стать партнером для клиентов

Лояльность клиентов повышается, если предлагать им помимо страховки другие медицинские услуги

Чистый индекс потребительской лояльности для страховщиков США, 2017 (по экосистеме продуктов)

Количество экосистемных услуг, предлагаемых первичным страховщиком



Источник: Обзор Bain / Исследование - Индекс потребительской лояльности, 2017

Какие услуги в сфере здравоохранения ждут клиенты

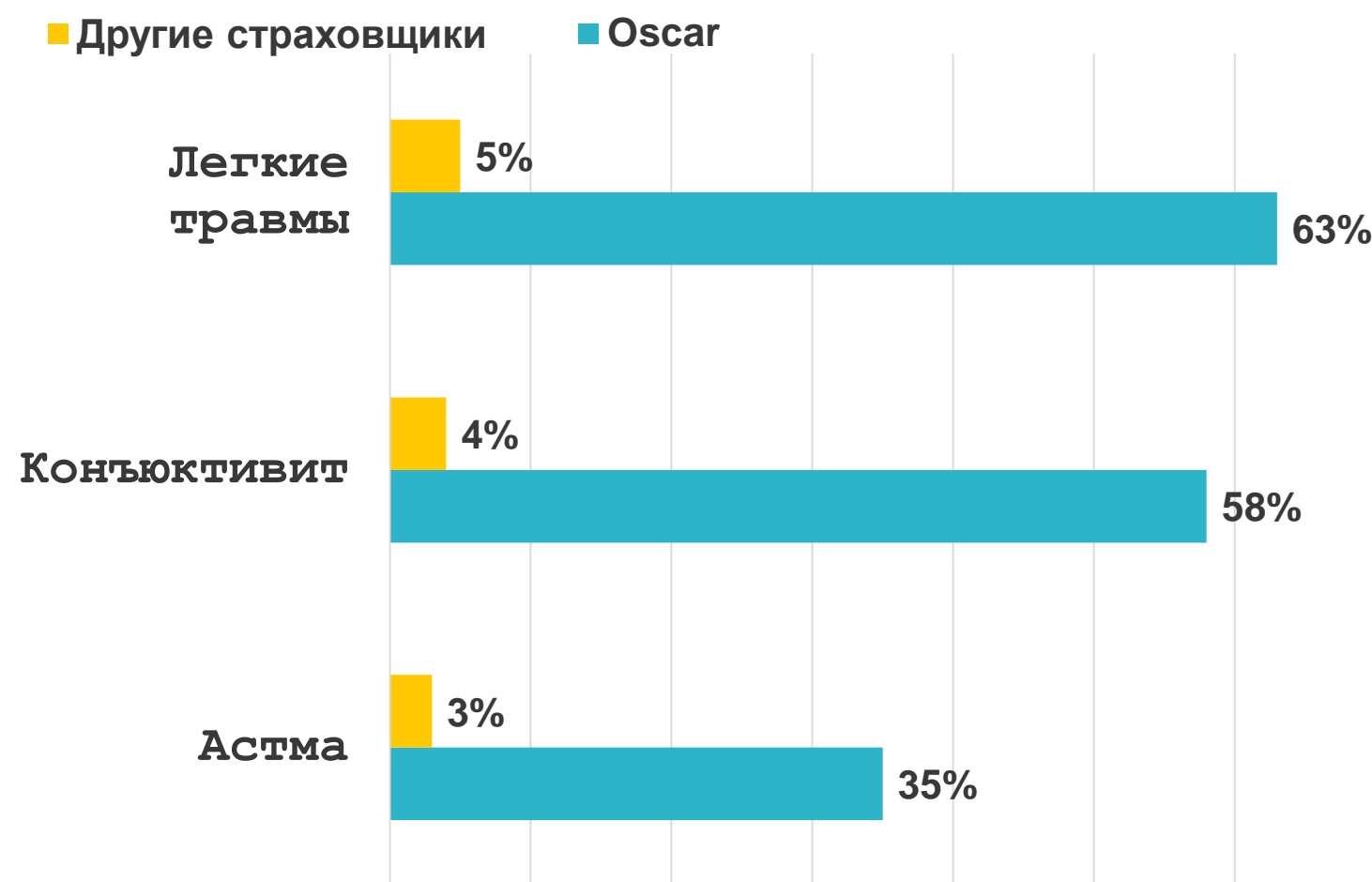
1. Медосмотры, профилактические обследования или личная онлайн-диагностика
2. Экспертное руководство во время лечения и восстановления
3. Цифровой доступ ко всем личным медицинским записям и возможность предоставления общего доступа к ним поставщикам медицинских услуг
4. Помощь в поиске врачей или клиник
5. и составление графика посещения врачей
6. Защита от несанкционированного использования электронных данных

Примечания: Общепризнанный рейтинг услуг, основанный на предпочтениях клиентов в Австралии, Китае, Франции, Германии, Швейцарии, США и Великобритании

Управление циклом взаимодействия с клиентом позволяет продвигать телемедицину, что приводит к снижению затрат

% всех обращений в Oscar, разрешенных с помощью телеконсультации

Общая стоимость затрат на лечение на отдельный случай заболевания



Общая стоимость затрат без телеобращения

Общая стоимость затрат при телеобращении

\$248



\$64

\$307



\$48

\$946



\$263

Источник: статистика по услугам в области здравоохранения Oscar, www.hioscar.com/deepdive/virtual-care-platform

Обмен медицинскими данными снижает затраты, повышает качество услуг и дает клиентам персональный подход



Корреляция между качеством услуг и затратами поставщиков низкая, поэтому в страховании анализ и обработка данных помогают предлагать клиентам наиболее оптимальный вид помощи. При этом клиент может получить второе мнение и не бояться за безопасность клиентских данных

Реальная прогностическая аналитика точнее оценивает риски для здоровья, предотвращает осложнения и помогает формировать персонализированные предложения клиентам

Более совершенное профилактическое или прогностическое медицинское обслуживание привлекает больше новых клиентов и удерживает существующих, а также параллельно уменьшает затраты

Новый подход к медицинскому обслуживанию Oscar: как изменить невозможное

6 штатов

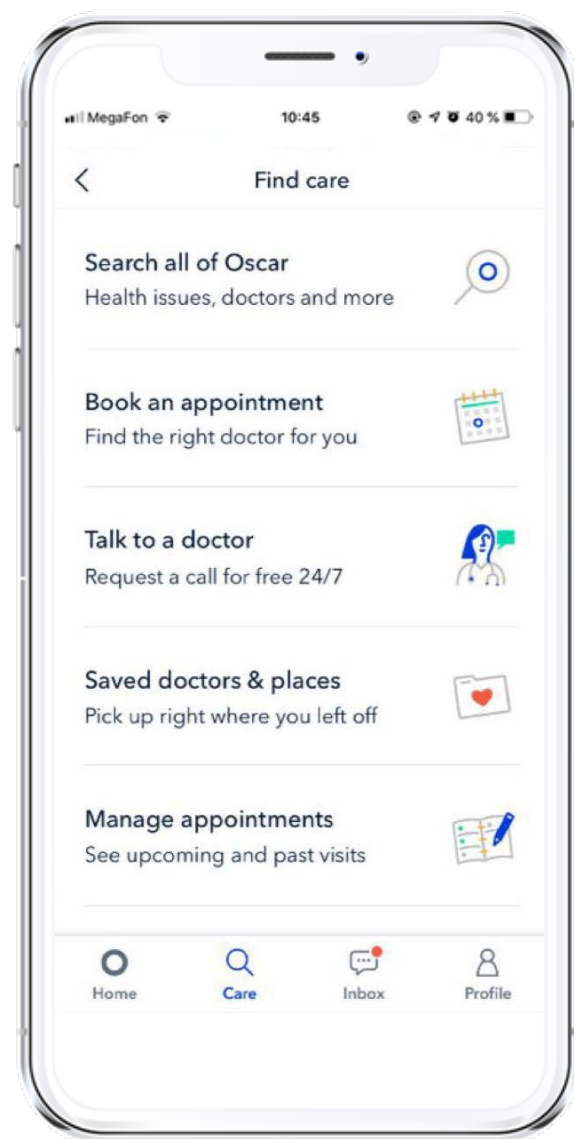
Калифорния, Огайо,
Нью-Джерси, Нью-
Йорк, Техас,
Теннесси

260 000

человек, которым Oscar
предоставит более
доступную, более
качественную медицинскую
помощь

1+ млрд

вознаграждение Oscar
после увеличения
географического
присутствия в два раза



«У Oscar была одна миссия — быть
медицинской страховой компанией,
которая ставит во главу угла
пациента»

41% активных пользователей ежемесячно

63% онлайн-обращений

68% индекс потребительской лояльности

43% первых посещений врачей координирует Oscar

70% участников связались с консьерж-службой
хотя бы один раз

Как повысить лояльность и отстроиться от конкурентов

1 Привлекайте участников программы и помогайте им оставаться здоровыми

2 Создайте интегрированную технологическую платформу

3 Используйте искусственный интеллект, чтобы обеспечить доступ только к самой доступной и высококачественной медицинской помощи

4 Используйте телемедицину и консьерж-службу для уменьшения затрат на страхование

5 Дайте доступ ко всем медицинским услугам в удобном приложении

Платформа DOC+ превращает
любую страховку в продукт
с преимуществами Oscar
Health

DOC+ — это мобильная клиника, оцифровавшая все взаимодействия с клиентом в медицинском страховании

Ключевые продукты

- Первичная медицинская помощь на дому и онлайн
- Доступ ко всем медицинским услугам через приложение
- Заказ лекарств в аптеках
- Данные со всех точек соприкосновения поступают электронный архив медицинских данных
- Автоматическая обработка симптомов с помощью искусственного интеллекта
- Контроль качества медицинского обслуживания с помощью искусственного интеллекта
- Техническая платформа как проект SAAS (программное обеспечение как услуга) для сферы страхования (см. Oscar Health)



Совокупный чистый доход — 7 млн. долларов



100 членов бизнес-команды



Инвестиции в размере 20 млн. долларов в 3 этапа



Средняя оценка пациентов — 4,9/5. Индекс потребительской лояльности — 90%



200 000 консультаций, проведенных на дому и онлайн



300 000 установок приложения



300 врачей



Сотрудничество с топ-20 страховых компаний

Интегрируйте все сервисы на платформу и управляйте в приложении полным циклом взаимодействия с клиентом



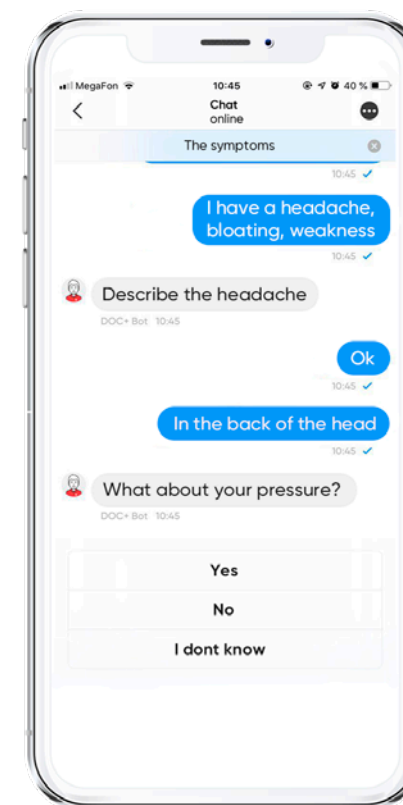
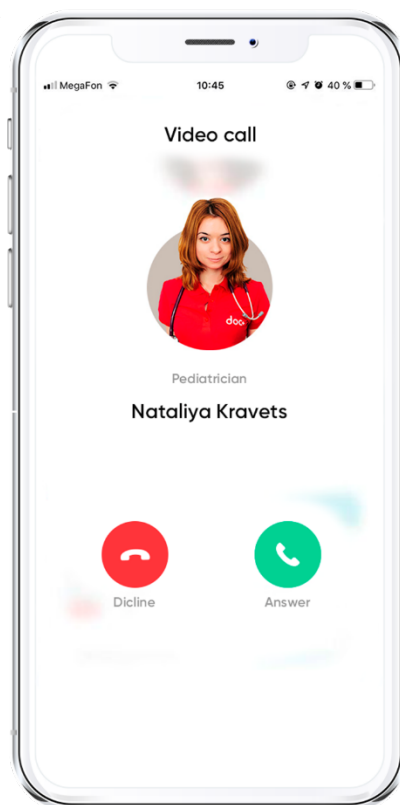
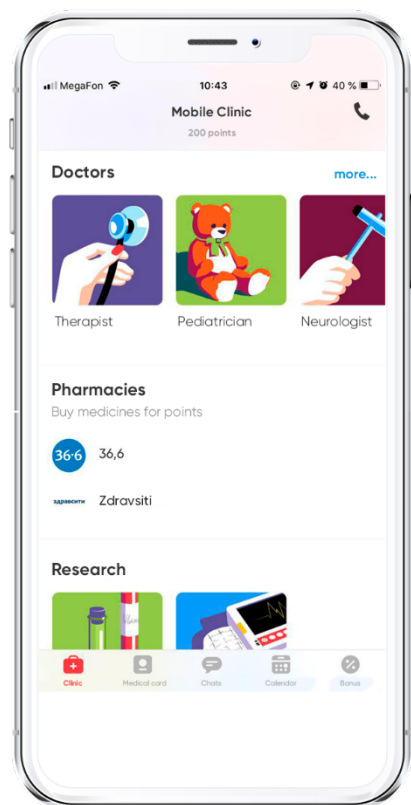
С DOC+ компании, специализирующиеся на медицинском страховании, смогут управлять циклом взаимодействия

С клиентом онлайн

Оцифруйте весь цикл взаимодействия с клиентом в медицинском страховании через нашу комплексную технологическую платформу

Обеспечьте возможность оказания всех услуг через приложение:
телемедицина, запись к врачу, ведение медицинских карт, консьерж-служба, конструктор программ страхования или подписок

Повышайте качество, снижайте расходы, улучшайте анализ рисков с помощью большего объема данных о состоянии здоровья клиентов



На платформе легко создавать подписки и пакеты ДМС



Конструктор страхования: вы можете выбрать клинику, доступную услугу, ежегодные или ежемесячные платежи, с доплатой или без и т. д.



Телемедицина – обязательная первая точкой контакта для клиентов. Врач-консьерж управляет всем циклом взаимодействия с клиентом



Запись в клинику через приложение. Система сама предлагает клиенту самые близкие к нему учреждения



Все клиники предоставляют полный доступ к медицинским данным о посещениях,

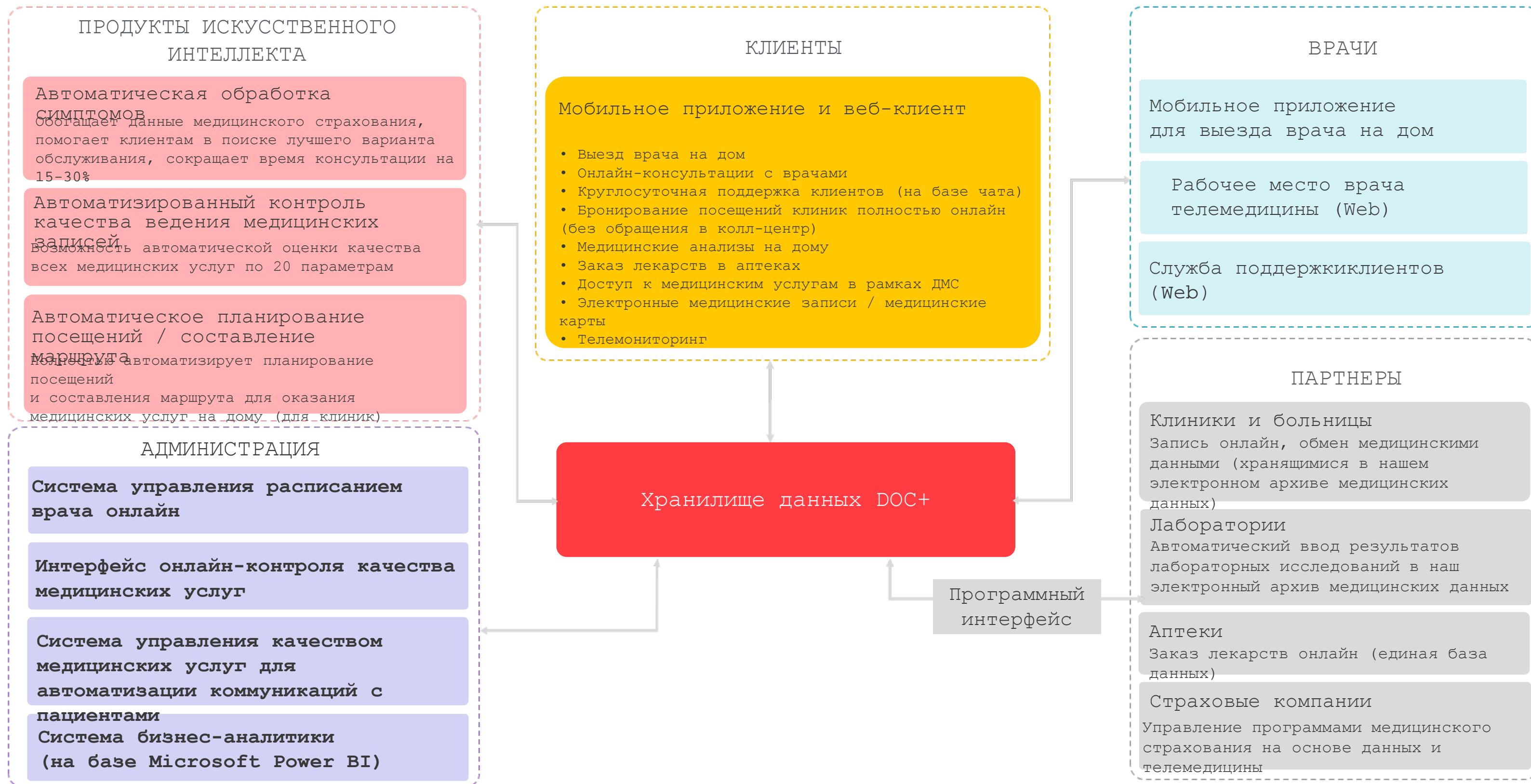
что позволяет контролировать и повышать качество услуг. А также

это сильнее тренирует искусственный интеллект!

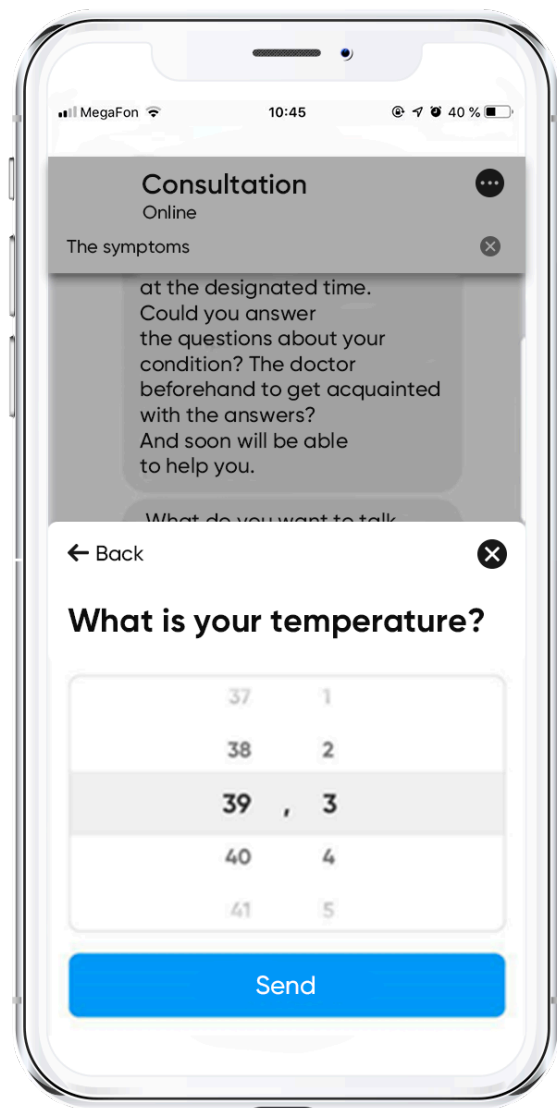
Использование мобильной клиники и платформы дает более высокое качество и более низкую цену для участников программы



Как устроена техническая платформа DOC+



Медицинские данные продолжают улучшать качество и снижать затраты при помощи искусственного интеллекта



Готовые к использованию сервисы:

Чат-бот

- Автоматически собирает симптомы и истории болезни
- Направляет пациентов к узким специалистам
- Сокращает до 30% времени врачей при онлайн-консультациях

Контроль качества

- Анализирует электронные медицинские карты в любом формате и оценивает качество предоставляемой медицинской помощи на основе 20 критериев, от полноты сбора анамнеза до точности назначений
- Снижение затрат на контроль качества в 3 раза при более высоком качестве

Модули и продукты в процессе разработки

Наша команда аналитиков постоянно работает над новыми продуктами:

- Системы поддержки принятия решений
 - Обработка естественного языка и структурирование с упором на медицинскую область
 - Прогноз рисков
 - Оптимизация операционной деятельности, в частности, построение маршрутов выезжающих на дом врачей
- ... и улучшением существующих:
- Бот ставит предварительный диагноз и направляет пациентов на анализы и инструментальные исследования (как самостоятельный продукт)
 - Система контроля качества станет универсальной для ~10 специальностей и будет легко интегрироваться в интерфейсы заполнения электронных медицинских карт

Мы сделали продукт не только для себя, но и для крупнейшей страховой и телекоммуникационной компании в России

Один из крупнейших операторов
связи

> 5 млн. абонентов

Создали платформу, по которой
клиенты оператора получили доступ к
нашей цифровой экосистеме
медицинских услуг

Одна из крупнейших страховых
компаний

> 1 млн. клиентов

Предоставили цифровую платформу
медицинских услуг. Это первое
партнерство на рынке такого рода и
масштаба

doc+

Спасибо

Руслан Зайдуллин, соучредитель и генеральный директор