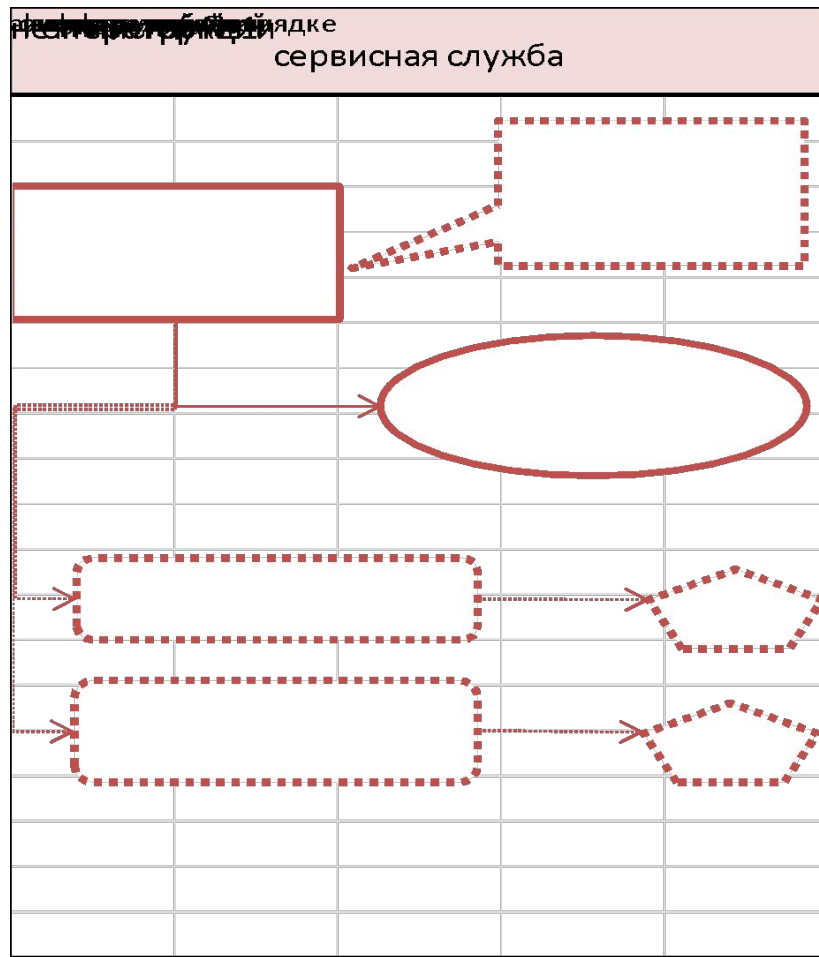
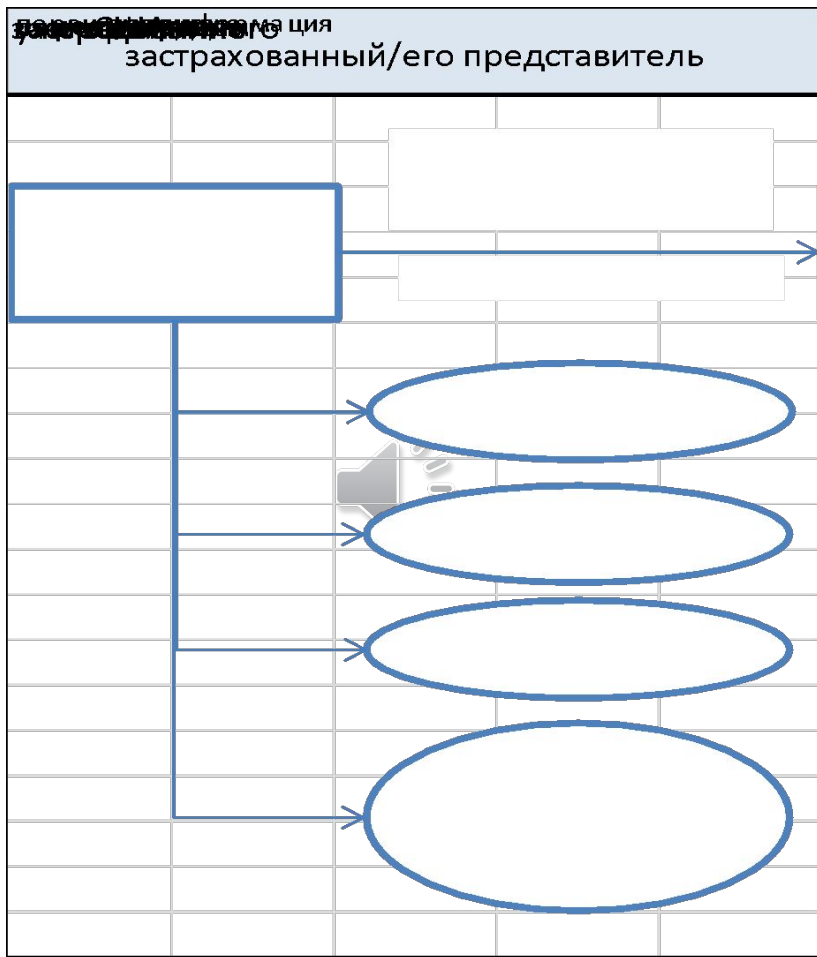




CASE STUDY

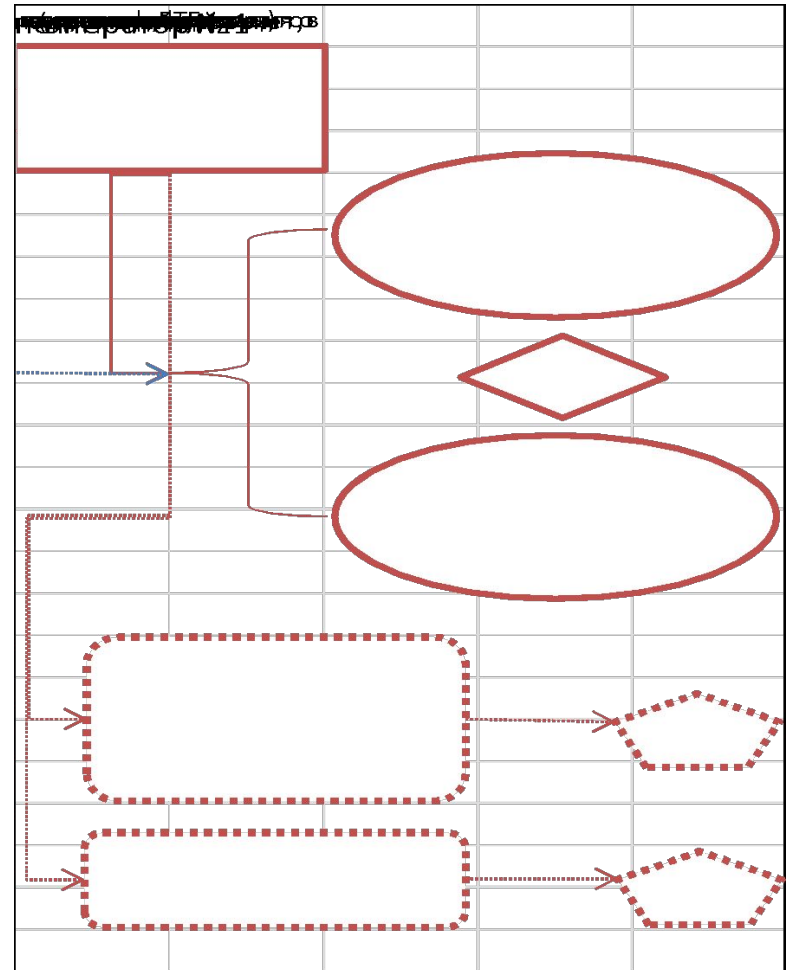
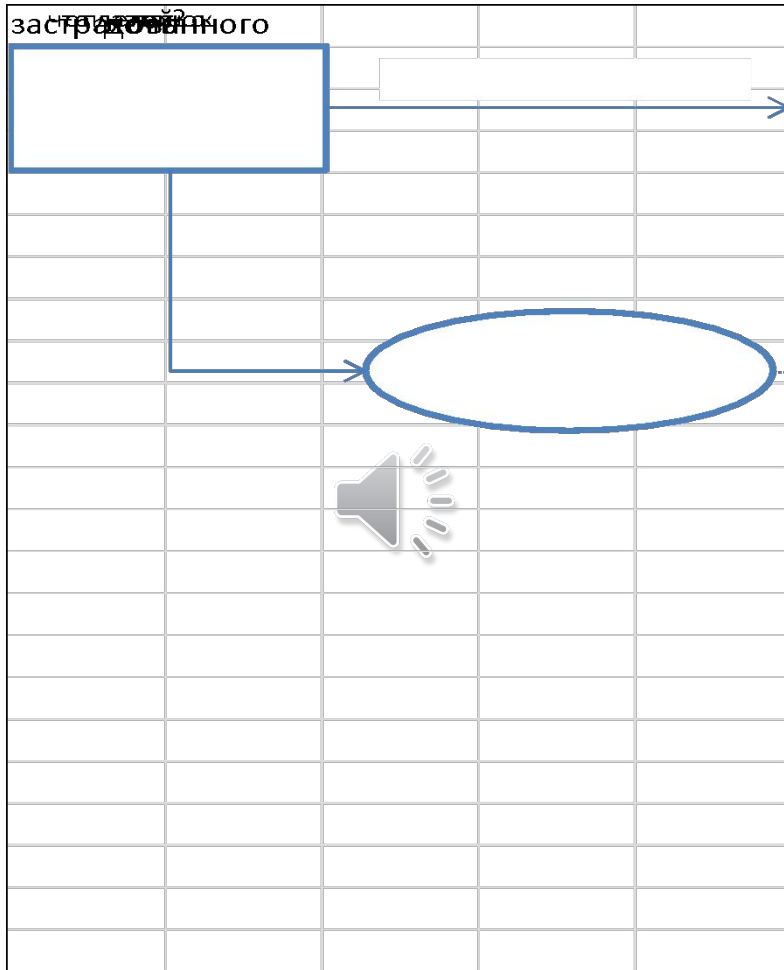
День первый, обращение №1



Что не так?

- координатор не сообщает время обратной связи
- координатор не сообщает, какие действия должна предпринять дочь
- координатор не сообщает, как будет урегулирован случай: госпитализация, транспортировка

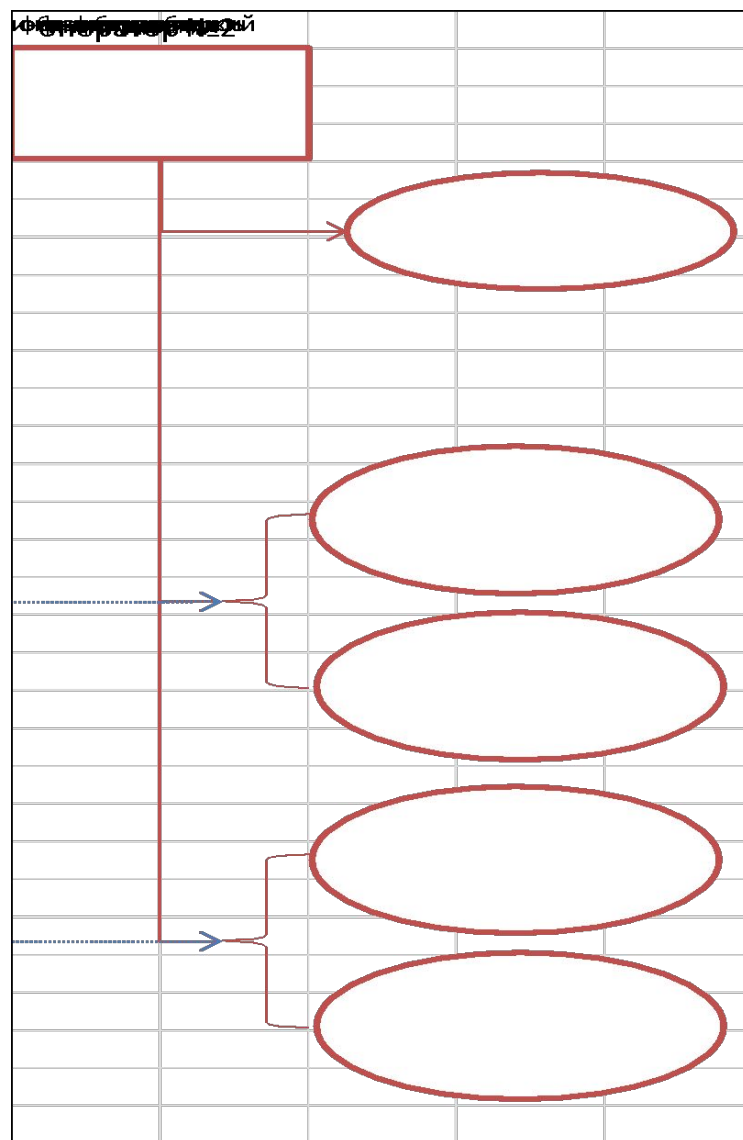
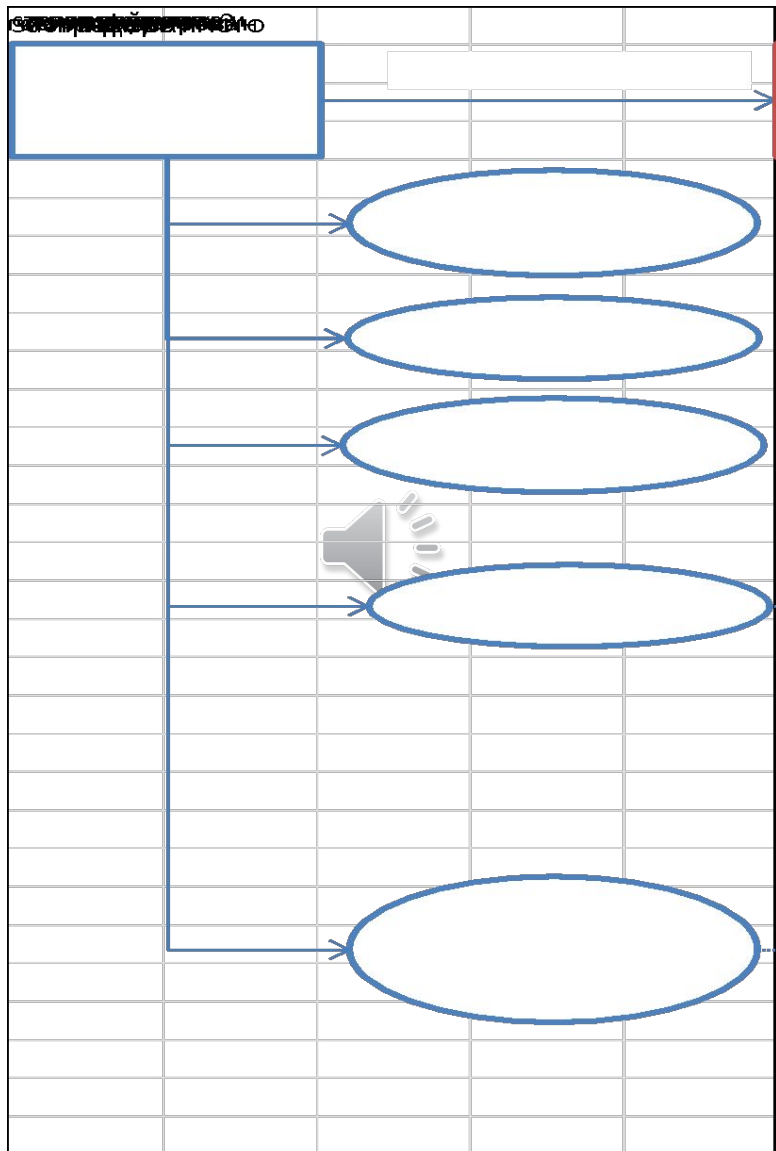
День первый, обращение №2



Что не так?

- координатор не сообщает время обратной связи
- координатор не сообщает об особенностях урегулирования случаев в США:
необходимость заполнения формы ROMIF,
сложности взаимодействия с клиниками
при оплате счетов и пр.
- не дает четких инструкций по дальнейшему урегулированию случая: госпитализация, транспортировка

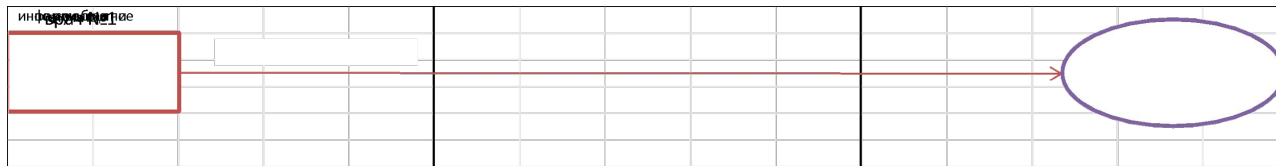
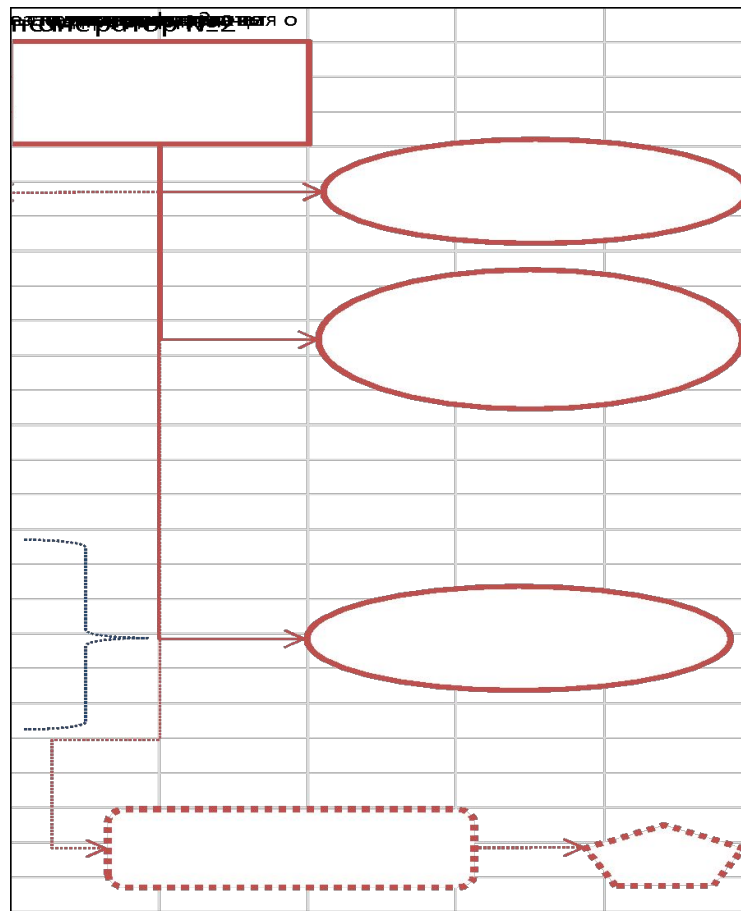
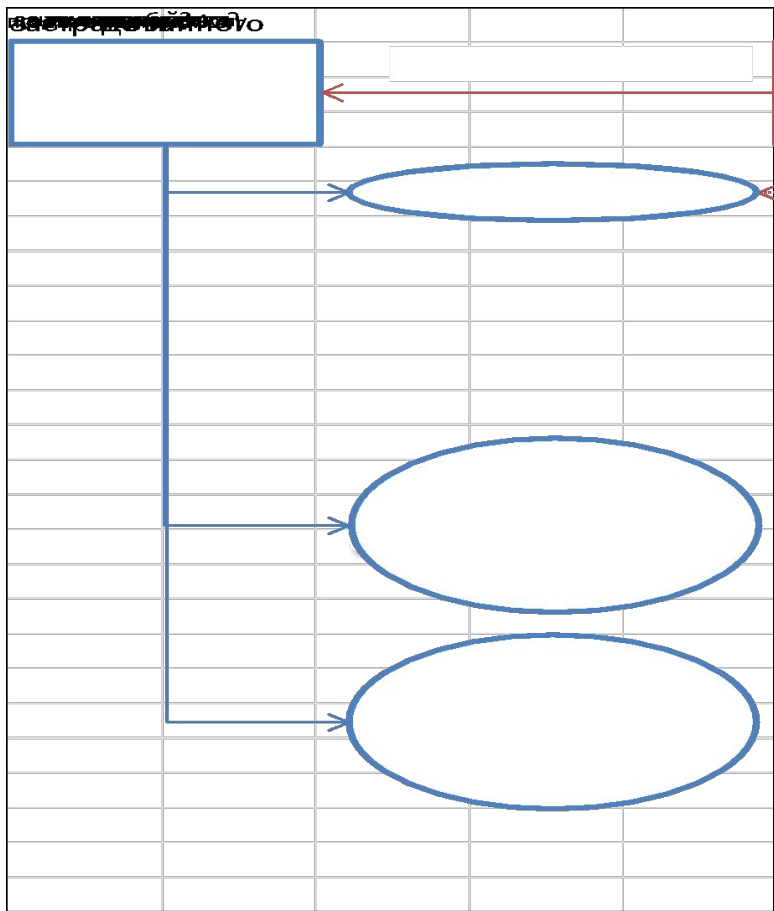
День первый, обращение №3



Что не так?

- координатор не может ответить на вопросы дочери
- координатор не владеет информацией по случаю и не может дать конкретных и четких инструкций
- координатор не сообщает время обратной связи

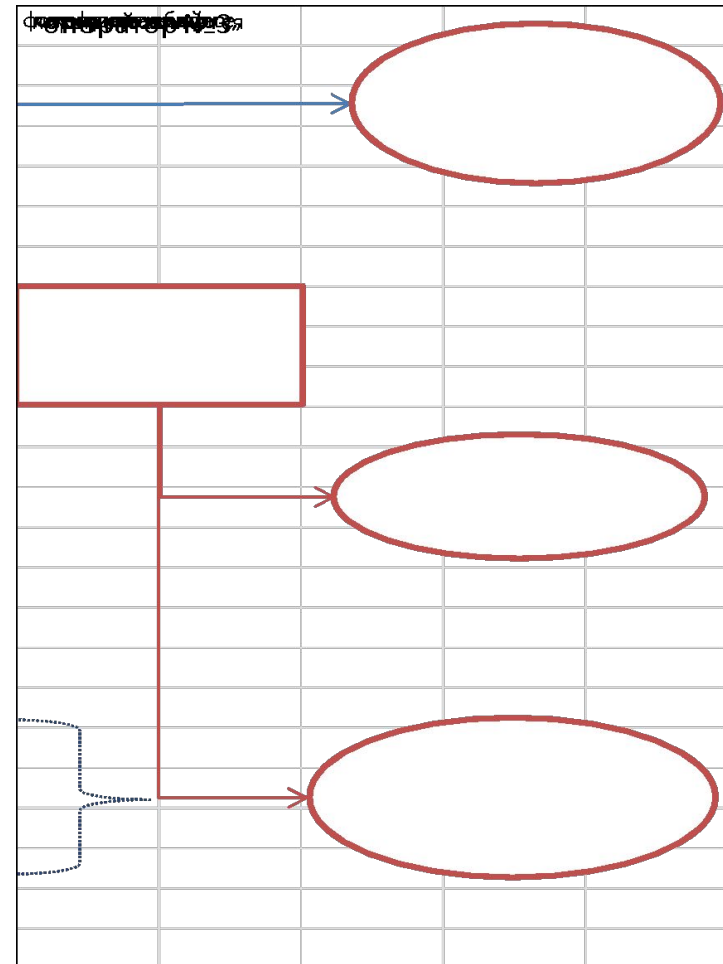
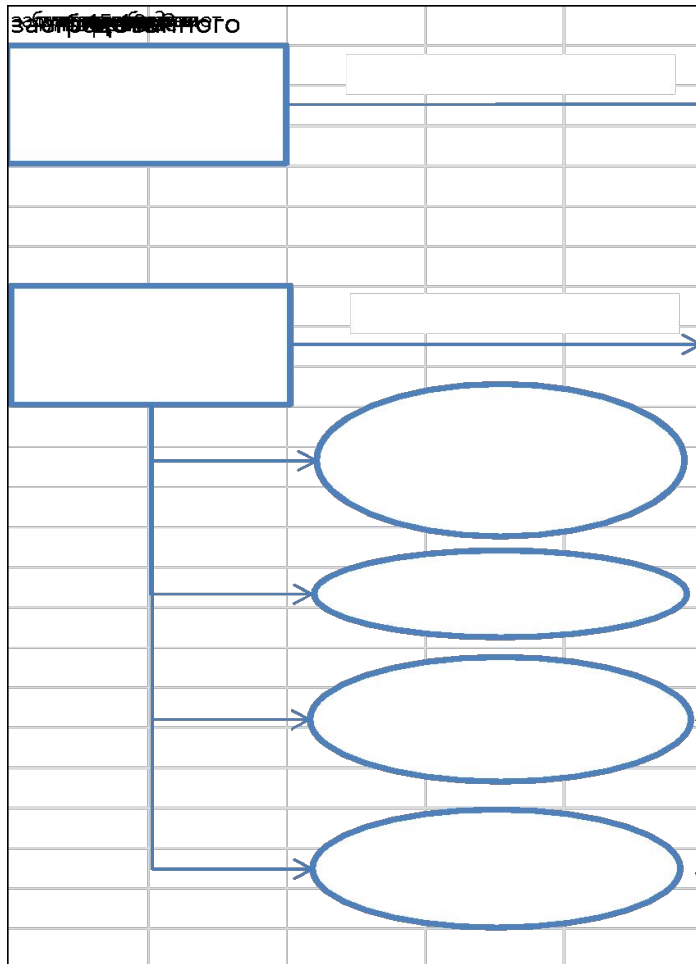
День первый, обращение №4



Что не так?

- координатор не дал исчерпывающей информации о порядке оплаты
- координатор не сообщает об особенностях урегулирования случаев в США:
необходимость заполнения формы ROMIF, сложности взаимодействия с клиниками при оплате счетов и пр. координатор не сообщает время обратной связи
- координатор не уточняет информацию о проведенных манипуляциях, продолжительности лечения, рекомендациях к перелету, учитывая дату обратного вылета

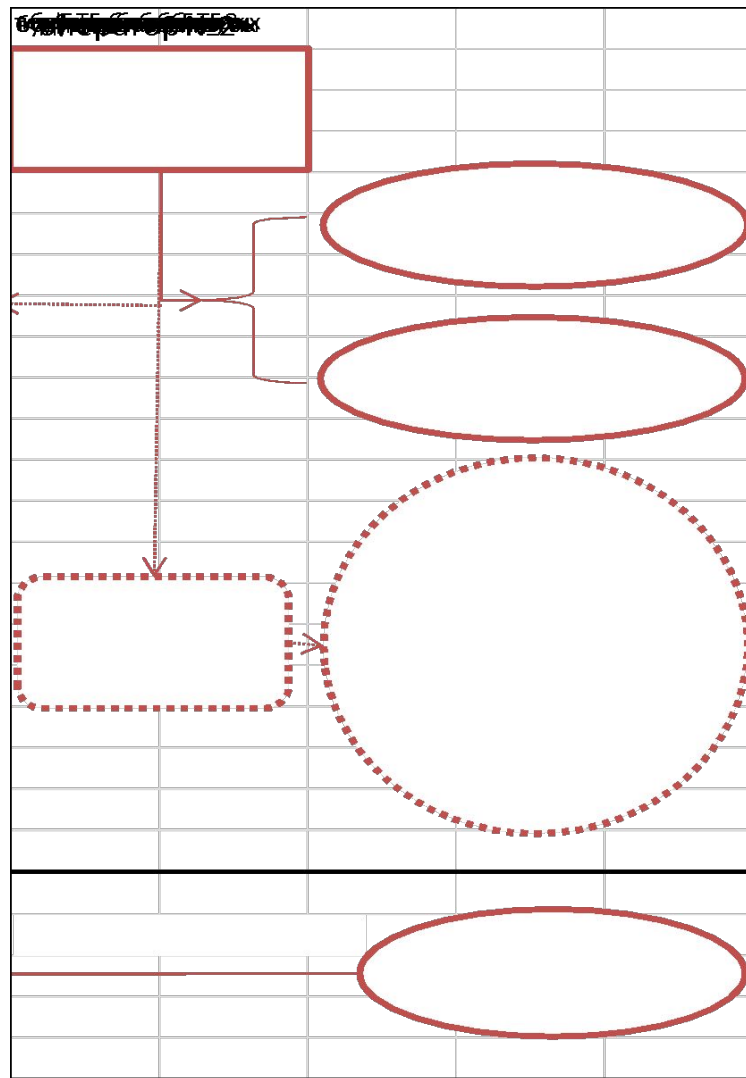
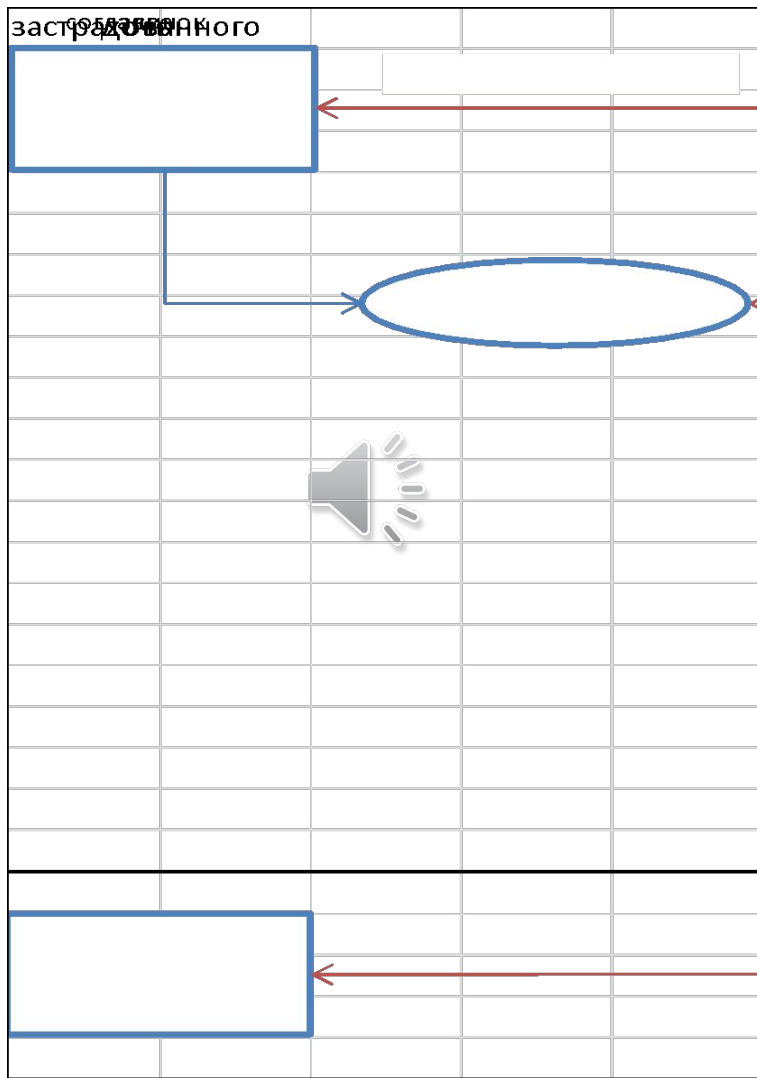
День первый, обращение №5



Что не так?

- координатор не уточняет информацию о проведенных манипуляциях, продолжительности лечения, рекомендациях к перелету, учитывая дату обратного вылета
- координатор не может ответить на вопросы дочери (даже дать общую информацию)

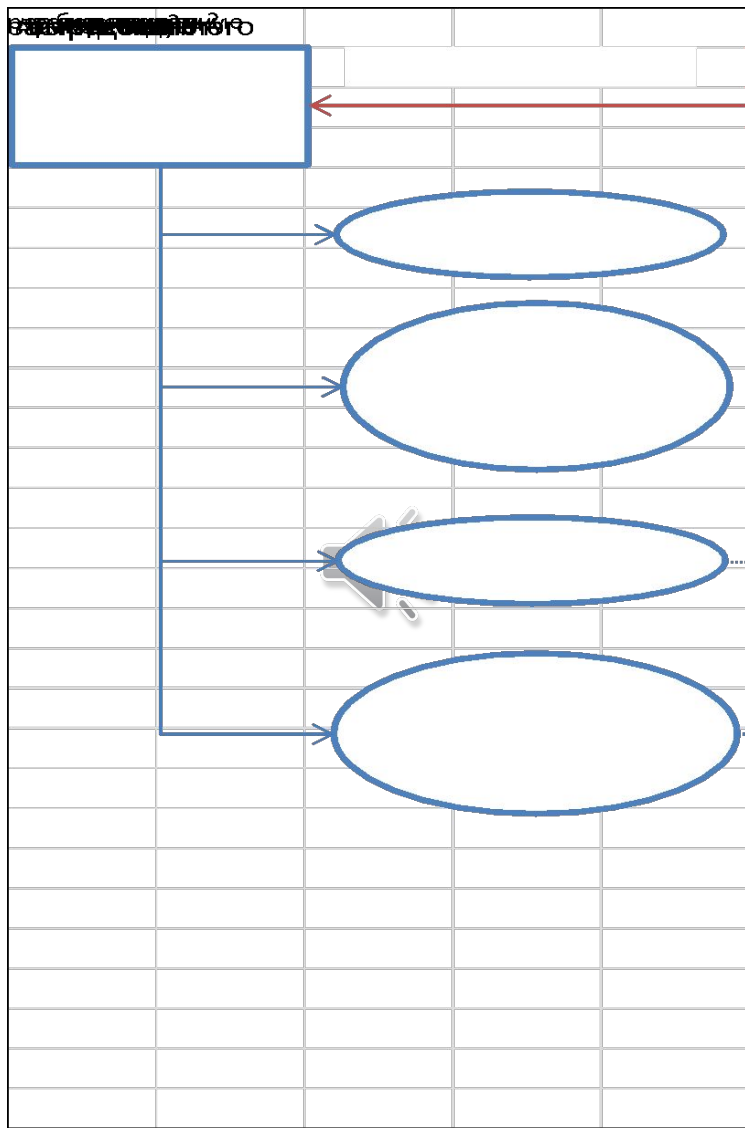
День первый, обращение №6



Что не так?

- не комментирует присланный документ
- не объясняет, что такое разрешение на перелет, для чего необходимо оформление этого документа
- не объясняет, как происходит процесс обратной транспортировки: покупка билета, выписка и пр.
- не сообщает о сложностях оплаты счетов в США, необходимости заполнения ROMIF и пр.

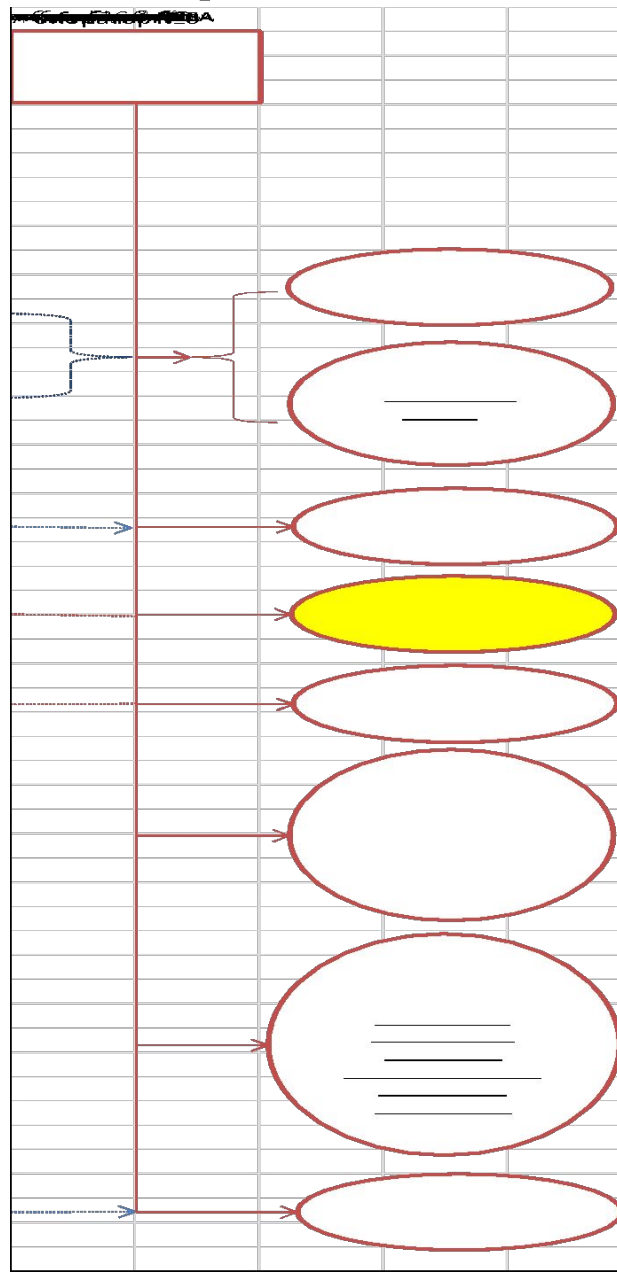
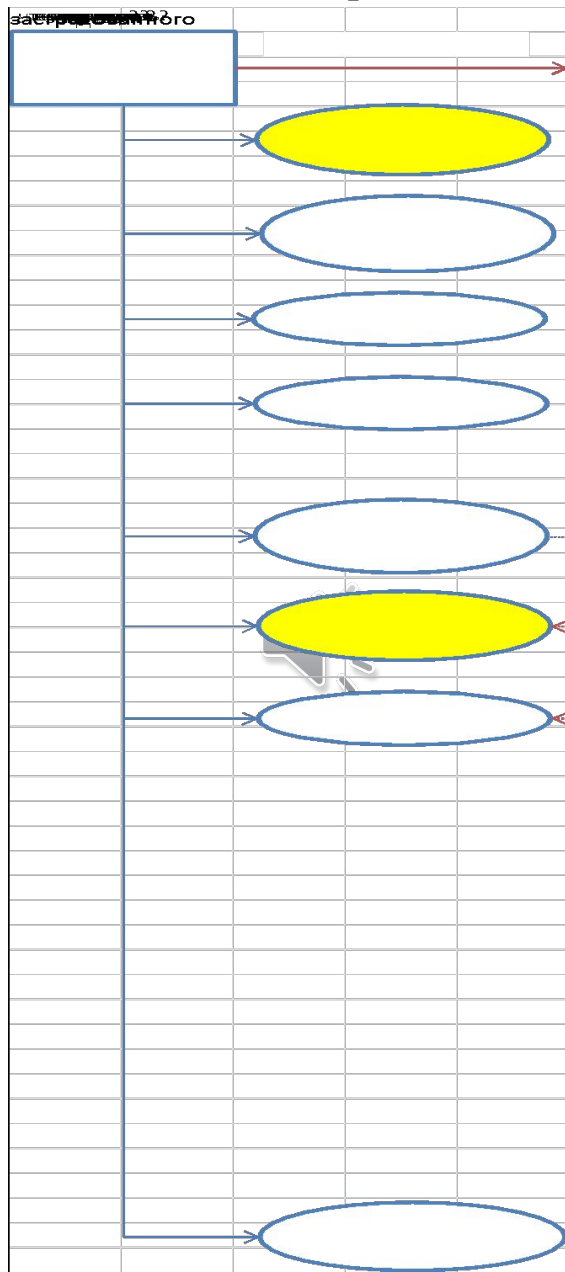
День второй, обращение №1



Что не так?

- координатор не сообщил дочери информацию по условиям и покрытию: реабилитация, информация о действиях застрахованного после выписки
- Координатор не сформулировал дочери четких требований к медицинским документам и не дал оценки уже ранее предоставленного документа
- координаторы заняли пассивную позицию, не занимались ведением случая, не совершали контрольных звонков, не владели информацией по случаю, не могли четко ответить на вопросы дочери

День третий, обращение №1



Что не так?

- координатор задает вопросы, ответы на которые уже ранее предоставлялись
- координатор ведет разговор с дочерью так, как будто он слышит о случае впервые и именно в процессе разговора знакомится с обстоятельствами. Он не знает, какие документы и когда направлялись, подходят они или нет, когда должен был быть вылет.
- координаторы просят пересылать счета в сервис, но при этом говорят, что сами будут решать вопросы с оплатой с клиникой. При этом не сообщают дочери, что для этого необходимо будет заполнение определенных документов, что будут объективные сложности, о которых вы каждый раз сообщаете в АС, но с которыми, видимо, не знакомы операторы. И каждый раз дочь сообщает, что предоставила клинике контакты сервисной службы для решения финансовых вопросов. При этом никто не предупреждает дочь, что расходы могут превысить установленный лимит
- координаторы не уточняют информацию по состоянию здоровья застрахованного, проведенных манипуляциях, рекомендациях лечащего врача и пр.

Выводы СК

- координатор не сообщил дочери информацию по условиям и покрытию: реабилитация, информация о действиях застрахованного после выписки
- координатор не сформулировал дочери четких требований к медицинским документам и не дал оценки уже ранее предоставленного документа
- координаторы заняли пассивную позицию, не занимались ведением случая, не совершали контрольных звонков, не владели информацией по случаю, не могли четко ответить на вопросы дочери
- обратить внимание на информацию по продлению страховки и ее сроку действия

Выводы СК

- за весь день не предоставили дочери подробной информации о порядке урегулирования случая (не сформировали целостной картины): оплата счетов за госпитализацию, организация транспортировки
- сообщали противоречивую информацию по процедуре оплаты счетов: счета будут выставлены на застрахованного/счета придут в сервис
- не контролировали ход организации случая: перезванивали только, когда не могли дать ответ на вопросы застрахованной, не запрашивали сами информацию по случаю (всегда отталкивались только от слов дочери), не действовали на "опережение", не занимались вопросом возвращения