

Памятка

# Важная информация для клиентов

## Уважаемые клиенты!

Несмотря на сложную ситуацию, связанную с распространением коронавирусной инфекции, АО «СОГАЗ»\* продолжает ответственно выполнять все свои обязательства.

В целях вашей безопасности компания ограничила доступ в **головной офис**, переведя его на частично удаленный режим работы, чтобы минимизировать контакты между людьми и не подвергать угрозе заражения ни вас, ни наших сотрудников.

Мы не только сохраняем для вас все услуги и сервисы АО «СОГАЗ» в максимально возможном объеме, но и делаем их удобными и безопасными. Наши сотрудники по-прежнему доступны по электронной почте, контактными телефонам и посредством онлайн-ресурсов.

**Вся контактная информация указана на нашем сайте: <https://www.sogaz.ru/contacts/>**

В условиях увеличенной нагрузки обработка поступающих обращений может занять больше времени, чем обычно. Надеемся на понимание и заранее приносим извинения за возможные неудобства.

**Помните, что в условиях пандемии крайне важно:**

- по возможности оставаться дома;
- избегать контактов с другими людьми;
- не посещать клиники без особой необходимости.

Избегайте посещения клиник, если вам не требуется срочная медицинская помощь. В медицинских учреждениях велика вероятность контактов с инфицированными среди пациентов или медперсонала.

## С плановыми вопросами по медицинской помощи рекомендуем:



- пользоваться **личным кабинетом** на сайте Компании или **мобильным приложением «СОГАЗ – здоровье и страхование»**;
- звонить в наш **медицинский контакт-центр**, где мы снова открыли горячую линию по теме коронавируса:
  - для звонков по России: **8 800 333 44 19**
  - для звонков из Москвы: **8 495 956 44 19**
- в случае проблем со связью обращаться на электронный адрес **[dmsonline@sogaz.ru](mailto:dmsonline@sogaz.ru)**;
- связываться с врачами через мобильное приложение «СОГАЗ – здоровье и страхование»\*\*.

С самого начала пандемии врачи телемедицинского сервиса СОГАЗа успешно консультируют застрахованных по вопросам, связанным с COVID-19, и к настоящему времени они имеют большой опыт работы с пациентами с коронавирусной инфекцией.

## **Находясь в России, при появлении симптомов респираторно-вирусной инфекции (повышение температуры тела, кашель, озноб и пр.) необходимо:**



- остаться дома, не заниматься самолечением;
- вызвать врача на дом из лечебного учреждения по месту жительства по телефону поликлиники или по номеру **103/112**.

**Важно не посещать поликлинику самостоятельно.**

Весь объем медицинской помощи при постановке диагноза ОРВИ может быть организован только по Государственной программе в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС). Рекомендуем вам проверить наличие действующего полиса ОМС:

- по Москве: на сайте Московского городского фонда ОМС:  
<https://www.mgfoms.ru/chastnye-lica/proverka-polisa>;
- по Московской области: на сайте Территориального фонда ОМС Московской области:  
<http://www.mofoms.ru/polis/>.

В случае отсутствия полиса ОМС вы можете обратиться в офис / пункт выдачи полисов страховой компании «СОГАЗ-Мед»\*\*\*, либо в иную страховую медицинскую компанию, работающую в вашем регионе.

## **Застрахованным, находящимся за рубежом, при симптомах респираторно-вирусной инфекции необходимо:**

- обратиться в сервисную компанию (ее контакты указаны в полисе);
- оставаться по месту пребывания и дожидаться осмотра врача.

По базовой программе при наличии симптомов и по назначению врача оплачивается диагностика до установления диагноза COVID-19. Если диагноз подтвержден, расходы по дальнейшему лечению оплачивает сам застрахованный.

Если полис предусматривает покрытие Epidemic, оплачивается лечение после установления диагноза.

## **Если вы вернулись в Россию из-за рубежа, вам необходимо сдать ПЦР-тест на COVID-19 и передать результат в Роспотребнадзор через сайт «Госуслуги» (это не касается тех, кто привился от коронавируса не ранее 12 месяцев назад или переболел инфекцией в последние шесть месяцев).**

Для этого:

1. Заполните анкету либо онлайн — на сайте «Госуслуги» до прибытия на территорию РФ, либо в бумажном виде на пункте пропуска при пересечении границы.
2. Сделайте ПЦР-тест в течение трех календарных дней с даты прибытия (включая эту дату) и загрузите результат на сайт «Госуслуги». Соблюдайте режим изоляции до тех пор, пока не получите отрицательный результат теста

Тест необходимо сделать после прибытия в Россию.

**Если в течение 14 дней после возвращения из-за рубежа у вас проявились признаки ОРВИ (лихорадка, кашель и др.), незамедлительно обращайтесь к врачу без посещения медицинской организации (по телефону).**

Иностранцам гражданам для въезда в РФ необходимо предъявить документ с отрицательным результатом ПЦР-теста, сделанного не ранее, чем за 3 дня до прибытия (на русском или английском языках).

## **Если у Вас есть признаки простуды и ОРВИ, квалифицированная медицинская помощь по ОМС должна быть оказана Вам на дому.**

Она включает тестирование на COVID-19\*\*\*\*, которое позволяет вовремя обнаружить вирус и вовремя начать лечение.

**Отказ от тестирования угрожает не только вашему здоровью, но и может стать причиной заражения окружающих.**

В случае заболевания COVID-19 важно помнить, что клиника, в которой осуществляется прием и стационарное лечение зараженных, должна быть аккредитована Росздравнадзором\*\*\*\*\*. Только в таких клиниках имеются необходимые протоколы лечения, направленные на эффективную борьбу с COVID-19.

**Лечение в неспециализированных клиниках несет в себе серьезные риски.** Задумайтесь о последствиях такого лечения прежде всего для вашего собственного здоровья.

## **Оформляйте и продлевайте полисы не выходя из дома**

Вы можете пользоваться нашими услугами там, где вам удобно. Это быстро и, главное, безопасно.

В дополнение к продуктам, которые доступны на сайте и в мобильном приложении «СОГАЗ – Личный кабинет», мы ввели **дистанционное оформление и пролонгацию полисов** и для ряда других страховых программ, а именно:

- страхование автомобиля по каско;
- страхование от несчастных случаев и болезней;
- страхование на случай укуса клеща;
- страхование на случай онкологических заболеваний;
- страхование квартиры и дома.

Теперь достаточно позвонить в офис АО «СОГАЗ»: менеджер компании по телефону или электронной почте проконсультирует о порядке приобретения, продления и оплате вами необходимого полиса.

## **Случилось ДТП? Урегулируйте страховой случай по ОСАГО дистанционно!**

Для отправки обращения и документов по ДТП используйте удобный вам способ коммуникации:

- личный кабинет;
- личный помощник в WhatsApp и Telegram.

С помощью наших онлайн-ресурсов **при причинении вреда транспортному средству** вы можете:

- проинформировать компанию о случившемся;
- отправить документы и фотографии;
- зафиксировать полученные повреждения автомобиля\*\*\*\*\*
- получить подтверждение, что информации достаточно и обращение принято в работу.

Хотите узнать статус своего заявления? Теперь он всегда под рукой в вашем личном кабинете.

**Здоровье и спокойствие застрахованных — наш приоритет. Мы следим за развитием ситуации и стремимся оказать вам максимальную поддержку, чтобы вы могли чувствовать наше внимание, заботу и защиту.**

С важной и полезной информацией о коронавирусе, порядке действий в тех или иных ситуациях и возможностях дистанционных сервисов АО «СОГАЗ» вы можете ознакомиться в нашем специальном разделе: <https://coronavirus.sogaz.ru>.

Мы понимаем, что эта ситуация носит временный характер, и надеемся на скорейшее прекращение пандемии. Желаем здоровья вам и вашим близким!

\* АО «СОГАЗ». Лицензии Банка России СЛ № 1208, СИ № 1208, ОС № 1208-02, ОС № 1208-03, ОС № 1208-04, ОС № 1208-05, ПС № 1208

\*\* Для застрахованных, у кого данная опция предусмотрена программой ДМС. Предупреждаем о наличии противопоказаний к применению и использованию медицинских услуг, необходимости ознакомления с инструкцией по применению или получения консультации специалистов.

\*\*\* АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед». Лицензия ОС № 3230-01

\*\*\*\* Перечень лабораторий, допущенных к проведению исследований на COVID-19, представлен на сайте Роспотребнадзора: [https://www.rosпотребнадзор.ru/region/korono\\_virus/perechen\\_lab.php](https://www.rosпотребнадзор.ru/region/korono_virus/perechen_lab.php).

\*\*\*\*\* Перечень медицинских организаций для оказания помощи пациентам с COVID-19 представлен на сайте Росздравнадзора: <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/organization-covid-19>.

\*\*\*\*\* Данный функционал доступен клиентам в Москве и Санкт-Петербурге и в дальнейшем будет реализован и в других регионах России.