

РЕСО-Гарантия одна из первых на страховом рынке предложила своим клиентам медицинскую помощь онлайн – 10 лет назад в компании появилась «Телемедицина РЕСО». Подводим итоги первого десятилетия и рассказываем о самых популярных запросах пациентов.

В 2016 году РЕСО-Гарантия совместно с испанскими партнерами запустила программу телемедицины – клиентам стала доступна помощь врачей дистанционно. В 2018 году компания полностью перешла на свое программное обеспечение, а в 2019-м программа была дополнена услугой психологической поддержки. К 2026 году онлайн-консультации с психологом стали настолько популярны, что было решено выделить опцию «РЕСО-Психолог» и сделать ее дополнительной услугой.

«За время существования программы клиенты РЕСО-Гарантия получили свыше 300 тыс. медицинских онлайн-консультаций. Скачок популярности телемедицины произошел в 2020 году, во время пандемии, и с тех пор потребность в ней только растет: в 2025 году к нам поступило около 100 тыс. запросов», – говорит заместитель начальника Управления продуктов медицинского страхования РЕСО-Гарантия Борис Болдырев.

Сейчас компания обрабатывает в среднем около 9 тыс. телемедицинских запросов в месяц. До 2025 года пик заявок приходился на декабрь, однако в последние годы ситуация изменилась – теперь пациенты чаще всего обращаются за помощью в марте-апреле. В это время спрос растет на услуги лоров (оториноларингологов), аллергологов, терапевтов и психологов. Видимо, такая популярность связана с сезонными особенностями: весной обостряются аллергии, из-за перемены погоды люди чаще простужаются.

В целом, наибольшей популярностью пользуются консультации терапевтов, психологов, педиатров и гинекологов. Интересно, что психологи даже популярнее терапевтов – с ними чаще всего обсуждают личные и семейные проблемы. К терапевтам идут пациенты, заметившие ранние признаки заболеваний, как правило, простуды. К узким специалистам обращаются дистанционно, чтобы получить повторную консультацию или расшифровать результаты анализов, УЗИ. К педиатрам – по вопросам грудного вскармливания, заболеваний и диет.

Популярные запросы отличаются по сезонам. Весной пациенты чаще обращаются к аллергологам и лорам – в это время компания увеличивает штат дежурных врачей этих

специальностей. Летом обращаемость снижается, это связано с отпусками и пониженным риском заболеть, также в теплое время года ментальное состояние людей, как правило, стабильнее. Осенью – и вплоть до конца января – возрастает потребность в психологической помощи. С ноября по март самые популярные специалисты – травматологи.

Услугами «Телемедицины РЕСО» пользуются, как правило, клиенты от 28 до 50 лет. Большую часть составляют женщины – по всем направлениям.

«Телемедицина РЕСО» – это возможность быстро получить качественную консультацию высококлассных специалистов из сети клиник MedSwiss, находясь в любой точке России.

Википедия страхования, 21.07.20726 г.