

УДК 614.2

## ОТ СТРАТЕГИИ К ДЕЙСТВИЮ: ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ УЧАСТНИКОВ СПЕЦИАЛЬНОЙ ВОЕННОЙ ОПЕРАЦИИ И ИХ СЕМЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ. ПРАКТИКА ООО «КАПИТАЛ МС» В АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Н.И. Гришина<sup>1</sup>, Н.Н. Ясько<sup>2</sup>, Ю.Ю. Моногарова<sup>3</sup>,  
М.А. Будейкина<sup>4</sup>, И.Б. Недорезова<sup>4</sup>, А.В. Устюгов<sup>1</sup>



<sup>1</sup> ООО «Капитал Медицинское Страхование»

<sup>2</sup> Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Архангельской области

<sup>3</sup> Филиал Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Архангельской области

<sup>4</sup> АСП – Филиал ООО «Капитал МС» в Архангельской области

### Реферат

Страховые медицинские организации играют важную роль в сопровождении участников специальной военной операции при оказании медицинской помощи в рамках программ обязательного медицинского страхования. «Капитал МС» заключены соглашения о сотрудничестве с филиалами Государственного фонда «Защитники Отечества» в 20 субъектах Российской Федерации, первое из них было заключено в 2023 году в Архангельской области. Филиал «Капитал МС» в Архангельской области, осуществляя защиту прав застрахованных лиц и контроль качества медицинской помощи, организует персональное сопровождение участников специальной военной операции и членов их семей, решая их проблемы при оказании медицинской помощи.

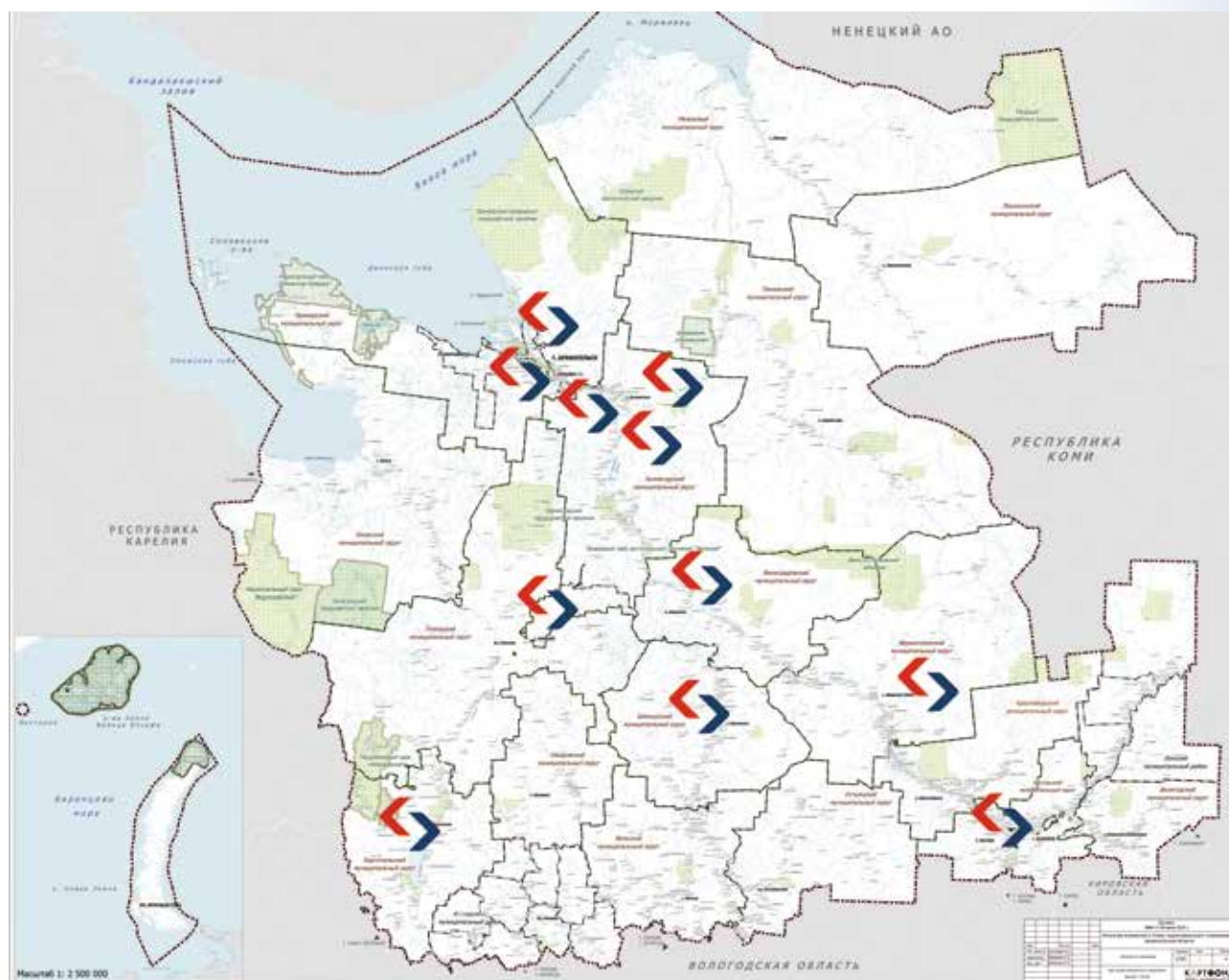
### Ключевые слова:

*поддержка ветеранов боевых действий и членов их семей, информирование, информационное сопровождение, содействие в оказании медицинской помощи, персонализированный поход, функции страховых медицинских организаций, защита прав застрахованных лиц.*

В Архангельской области «Капитал МС» защищает интересы более 1 300 участников СВО и членов их семей. Для этого в Филиале работают 17 страховых представителей трех уровней, а также 5 врачей – экспертов качества медицинской помощи. Офисы страховых представителей открыты в городах Архангельске, Северодвинске, Новодвинске, Мирном, Котласе, Шенкурске, Каргополе, а также в сельских населенных пунктах области: п. Двинской Березник, с. Верхняя Тойма, с. Холмогоры.

Для повышения доступности качественной медицинской помощи участникам СВО и защиты их прав в сфере ОМС филиалом «Капитал МС» выстроена работа по нескольким направлениям:

- информирование, сопровождение на всех этапах оказания медицинской помощи;
- работа с обращениями;
- проведение контрольно-экспертных мероприятий;
- первичное формирование или переоформление полиса ОМС, оформление



Карта пунктов выдачи полисов Филиала «Капитал МС» в Архангельской области

и выдача выписок из единого регистра застрахованных лиц,

- организация госпитализаций в федеральные медицинские организации (в том числе для проведения медицинской реабилитации), включая транспортное сопровождение;
- проведение опросов для изучения удовлетворенности медицинской помощью и получения обратной связи о работе страховых представителей;
- участие в социальных проектах.

В целях решения задач сопровождения участников СВО и членов их семей Архангельским филиалом «Капитал МС» организованы взаимодействие и информационный обмен между страховыми

представителями филиала и социальными координаторами Государственного фонда «Защитники Отечества».

После увольнения с военной службы у бывших военнослужащих возобновляется право на получение медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию. В 2024 году в пункты выдачи полисов Архангельского филиала обратилось более 70 участников СВО, а в 2025 году – уже более 125. При необходимости представители «Капитал МС» обеспечивают выдачу полисов маломобильным участникам СВО, а также членам их семей на дому.

Система здравоохранения в Архангельской области обеспечивает оказание медицинской помощи этой категории лиц в медицинских организациях, осуществля-

#### **Государство гарантирует участникам СВО:**

- внеочередное оказание медицинской, в том числе специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи;
- закрепление отдельного медицинского работника, координирующего предоставление участнику СВО первичной медико-санитарной помощи во внеочередном порядке;
- в стационаре – преимущественное право на пребывание в одно-двухместных палатах (при наличии);
- право супруга(и) участника СВО, в том числе пропавшего без вести, на консультирование медицинским психологом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- организация паллиативной медицинской помощи на дому;
- выезд к участнику СВО медицинской бригады для проведения соответствующих обследований в случае невозможности прибытия в медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи;
- выделение фиксированного времени и даты приема участников СВО в целях прохождения ими диспансеризации и диспансерного наблюдения;
- организация динамического наблюдения с использованием телемедицинских технологий;
- получение санаторно-курортного лечения в приоритетном порядке вне зависимости от наличия инвалидности;
- зубное протезирование (за счет бюджетных ассигнований бюджета субъекта Российской Федерации).



Филиал № 8 ФГБУ «НМИЦ ВМТ им. А.А. Вишневого» Минобороны России в г. Мирный Архангельской области

ющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, во внеочередном порядке. Дополнительной гарантией (не в рамках ОМС) в Архангельской области является обеспечение участников СВО зубным протезированием за счет бюджетных ассигнований областного бюджета.

В декабре 2025 года в г. Мирный Архангельской области открылся современный шестиэтажный военный клинический госпиталь им. А.А. Вишневого на 300 койко-мест. Госпиталь оснащен всем необходимым и оказывает специализированную медицинскую помощь по профилям: хирургия, травматология, гинекология, офтальмология, урология, оториноларингология, терапия, кардиология, гастроэнтерология, дерматовенерология, пульмонология, инфекционные болезни. Проводятся эндоскопические, лабораторные, включая общеклинические, биологические, биохимические, иммуноферментные исследова-

ния, ПЦР-диагностика, а также рентгенологические исследования, КТ- и МРТ-диагностика. Реализуются программы реабилитации. Размещение организовано в 1-, 2- и 3-местных палатах, которые соответствуют современным стандартам, оснащены душевой кабиной и санузлом.

Результаты анкетирования, проводимого «Капитал МС», показывают высокую удовлетворенность среди участников СВО качеством оказываемой им

в Архангельской области медицинской помощи. Абсолютное большинство опрошенных в 2025–2026 годах в целом удовлетворены медицинской помощью и сроками ее ожидания.

Вместе с этим опросы показали недостаточную информированность респондентов о медицинском работнике в поликлинике, который должен помогать получать первичную медицинскую помощь во внеочередном порядке. Для решения этой задачи важным является регулярный информационный обмен, актуализация и предоставление сведений об ответственных лицах между медицинскими организациями и страховыми медицинскими организациями.

Полный охват диспансеризацией участников СВО – одна из приоритетных задач Архангельской области. Своевременное привлечение граждан на профилактические



Анкета изучения удовлетворенности оказанием медицинской помощи

мероприятия способствует формированию осознанного отношения к своему здоровью и достижению целей нацпроекта «Продолжительная и активная жизнь».

Диспансеризация организована в 34 медицинских организациях региона. Для маломобильных пациентов из числа ветеранов СВО предусмотрена диспансеризация на базе круглосуточных стационаров. Медицинские организации Архангельской области обеспечивают возможность прохождения профилактических мероприятий в вечернее время и в выходные дни. Кроме того, во многих медицинских организациях выделен отдельный кабинет для приема данной категории лиц без ожидания в очередях.

В рамках профилактических мероприятий Архангельский филиал активно применяет наиболее эффективные алгоритмы сопровождения застрахованных лиц. В их числе проактивное информационное

сопровождение участников СВО на всех этапах от профилактических мероприятий, лечения, до медицинской реабилитации.

В этой работе на первый план выходят знания системы ОМС, активная позиция и непосредственное взаимодействие страхового представителя с медицинской организацией.

Архангельский филиал «Капитал МС» следит за изменениями федерального и регионального законодательства

в системе здравоохранения и ОМС и оперативно доводит их до своих представителей, непосредственно работающих с застрахованными.

При решении вопросов сопровождения представители «Капитал МС» взаимодействуют с ответственными специалистами медицинских организаций. Например, при обращении застрахованного за помощью в записи на прием к врачу или при приглашении участников СВО на профилактические мероприятия путем обзвонов, закрепленный для этих целей в медицинской организации сотрудник осуществляет запись на удобное для участника СВО дату и время.

Особенностью работы с данной категорией лиц при информировании о диспансеризации является умение представителя страховой компании подобрать речевую модель так, чтобы у ветерана, вернувшегося из зоны боевых действий к обычной

## Комментарий директора Территориального фонда обязательного медицинского страхования Архангельской области Натальи Ясько

Вопросы повышения качества медицинского сопровождения участников СВО и социальной поддержки военнослужащих и членов их семей в Архангельской области находятся на особом контроле губернатора Александра Цыбульского и регулярно рассматриваются в правительстве региона на заседаниях межведомственной комиссии.

С целью индивидуального сопровождения участников СВО Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Архангельской области в рамках соглашения взаимодействует с Архангельским филиалом Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества». При согласии участника СВО коллеги из регионального филиала госфонда «Защитники Отечества» ежемесячно предоставляют в территориальный фонд сведения о месте нахождения человека, его контактные данные, информацию о возможных ограничениях в состоянии здоровья, затрудняющих самостоятельное обращение в медицинскую организацию, иную информацию о состоянии его здоровья.

Территориальный фонд ОМС осуществляет идентификацию участников СВО на основании данных федерального единого регистра застрахованных лиц, определяет страховую принадлежность и медицинскую организацию, выбранную участником СВО для получения первичной медицинской помощи, направляет в нее полученную от фонда «Защитники Отечества» информацию, а медицинская организация в свою очередь выделяет отдельного медицинского работника, координирующего предоставление пациенту первичной медицинской помощи во внеочередном порядке.

С целью максимально эффективного медицинского сопровождения участников СВО областной минздрав медицинские организации работают в тесном взаимодействии с региональным отделением Государственного фонда «Защитники Отечества», территориальным фондом обязательного медицинского страхования и страховыми медицинскими организациями.

В течение трех рабочих дней после получения информации из территориального фонда медицинская организация обеспечивает проактивное приглашение участника СВО для прохождения диспансеризации посредством телефонного звонка. При приглашении с участником СВО согласовываются дата и время прохождения диспансеризации, условия проведения диспансеризации (амбулаторно в условиях поликлиники, амбулаторно на дому, в условиях круглосуточного стационара), а также необходимость транспортировки.

В медицинской организации выделяется фиксированное время и дата для прохождения диспансеризации участников СВО, назначается ответственное лицо – куратор. Предоставлена возможность записи через службу 122, а также при прямом взаимодействии с ветеранами СВО социальных координаторов фонда «Защитники Отечества» и страховых представителей.

Региональный филиал госфонда «Защитники Отечества» ежемесячно получает информацию от медицинских учреждений о результатах проведения профилактических мероприятий.

В регионе созданы условия, чтобы вернувшиеся участники СВО по программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в течение месяца с момента возвращения

могли пройти диспансеризацию. Диспансеризация организована в 32 медицинских организациях, в том числе 28 государственных, а для маломобильных пациентов из числа ветеранов СВО предусмотрена диспансеризация на базе круглосуточных стационаров. Сто процентов ветеранов боевых действий направляются на второй этап диспансеризации, который включает осмотры кардиолога, невролога, хирурга, травматолога и других врачей-специалистов, а также дополнительные обследования по направлениям врачей. На втором этапе диспансеризации проводится консультация клинического психолога. При отсутствии того или иного специалиста на месте организуется телемедицинское консультирование.

За 2025 год в Архангельской области из 962 участников СВО, обратившихся в филиал фонда «Защитники Отечества», прошли первый этап диспансеризации 311 человек, второй этап – 45 человек, пролечены в стационаре по полису ОМС 146 человек, медицинская реабилитация в рамках территориальной программы ОМС проведена 46 ветеранам боевых действий.

К сожалению, пока в регионе фиксируем недостаточный охват участников СВО диспансеризацией, так как не всегда вернувшиеся после выполнения боевых задач в мирную жизнь участники СВО готовы заниматься своим здоровьем.

*– Основные задачи, которые стоят в текущем году перед командой специалистов региона, – охватить комплексной психолого-медико-социальной помощью как можно большее число участников СВО, создать условия для комфортного бесшовного пути при получении медицинской и социальной помощи на всех этапах ее оказания. Мотивировать ветеранов боевых действий построить жизнь заново, озаботиться своим состоянием и здоровьем, обратиться за медицинской и психологической помощью, настроиться на достижение положительной динамики в состоянии здоровья, как известно: лучшие результаты для пациента можно достичь в случае партнерства с врачом. Главное – искреннее желание, – отметила Наталья Ясько, директор Территориального фонда ОМС Архангельской области.*

жизни, возникло желание посетить медицинскую организацию и проверить свое здоровье.

Для этого «Капитал МС» регулярно проводит обучение своих представителей психологическим методам коммуникаций, выстраивания доверительных отношений, поддержки членов семьи.

Обучение предполагает не только теоретические знания, но и практическую отработку навыков активного слушания и эмпатичного общения, невербальной коммуникации, разбор типовых сценариев, техник снижения напряжения и умения выявлять маркеры срочной помощи.

Основу психологической подготовки представителей «Капитал МС» составляют Методические рекомендации по совершенствованию коммуникативной компетентности врачей и средних медицинских работников при общении и оказании медицинской помощи участникам специальной военной операции и членам их семей, направленные письмом Минздрава России от 19.05.2025 № 17-6/И/2-9788.

Другим важным моментом сопровождения участника СВО является беспрепятственное получение медицинской помощи в приоритетном порядке и ускоренном режиме. Право на получение участниками



Работа страхового представителя Архангельского филиала «Капитал МС»  
И. Некоз в офисе филиала Государственного фонда «Защитники Отечества»

СВО медицинской помощи вне очереди нормативно закреплено. В медицинских организациях оно реализуется путем распределения потоков пациентов, выделения кабинетов оказания медицинской помощи участникам СВО, закрепления за каждым участником медицинского работника.

«Капитал МС» организует взаимодействие с медицинскими организациями для записи на внеочередное получение консультации врачей специалистов, на профилактические мероприятия, лабораторные и инструментальные исследования.

В 2025 году предоставлены консультации и оказано содействие более 100 участникам СВО, обратившимся в Архангельский филиал «Капитал МС».

Консультирование осуществляется в круглосуточном режиме по телефонам контакт-центра Архангельского филиала и федерального контакт-центра всем гражданам, независимо от страховой принадлежности.

При поступлении обращений или выявлении потребности в получении медицинской помощи в ходе проведения опросов или консультирования представители страховой медицинской организации безотлагательно связываются с медицинской организацией и обеспечивают запись к специалисту или прохождение исследований в кратчайшие сроки.

В случаях возникновения проблем с качеством медицинской помощи, Архангельский филиал «Капитал МС» задействует все доступные инструменты защиты прав таких пациентов, включая проведение экспертных мероприятий. При выявлении нарушений – оказывает содействие в направлении досудебной претензии к медицинской организации, а также в подготовке обращения в суд.

В целях оценки качества оказанной застрахованным лицам медицинской помощи Филиалом заключены договоры с 72 квалифицированными внештатными врачами-экспертами, состоящими в реестре экспертов качества медицинской помощи, среди которых доктора и кандидаты медицинских наук.

Следует отметить, что в Архангельский филиал поступает незначительное количество жалоб от этой категории застрахованных, а результаты контрольно-экспертных мероприятий, проводимых в плановом порядке, показывают более низкое количество выявляемых нарушений.

Из проведенных по 106 случаям в 2025 году экспертиз качества медицинской помощи было установлено 32% случаев (34 случая) оказания медицинской помощи с нарушениями, что ниже среднего показателя выявляемости нарушений по застрахованным вне референт-

### **Комментарий руководителя Филиала Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Архангельской области Юлии Моногаровой**

Свою деятельность фонд «Защитники Отечества», созданный в поддержку участников специальной военной операции и их семей, ведет с 1 июня 2023 года (внесен в ЕГРЮЛ 22 мая 2023 года).

Одним из приоритетных направлений работы фонда является обеспечение качественной медицинской помощи и реабилитации, а также оказание психологической поддержки семьям погибших участников СВО.

Для реализации поставленных задач фонд «Защитники Отечества» выстраивает взаимодействие с государственными органами и общественными организациями.

В целях сопровождения и защиты прав участников СВО и их семей при получении медицинской помощи в июле 2023 года, вскоре после начала работы фонда, было заключено соглашение о сотрудничестве с ООО «Капитал МС».

За период взаимодействия ООО «Капитал МС» оказало существенную поддержку в организации медицинской помощи участникам СВО с ограниченной подвижностью в федеральных медицинских организациях Москвы и Санкт-Петербурга.

Для их направления в федеральные клиники необходимо одновременно решить несколько задач, в том числе подобрать расписание поездов с наличием специализированного купе, согласовать сроки приема в медицинской организации, организовать трансфер от дома до вокзала и далее - до федерального медицинского центра, в том числе в выходные и ночное время.

ООО «Капитал МС» берет на себя комплексное решение этих вопросов. В течение короткого времени компания организует сопровождение с использованием специализированного транспорта и подготовленных сопровождающих. Также ООО «Капитал МС» оказывает содействие в согласовании сроков госпитализации, прохождении диагностических исследований для подготовки к лечению, в решении вопросов, возникающих в ходе лечения в федеральном медицинском центре.

Выражаем отдельную благодарность ООО «Капитал МС» за безвозмездную передачу в конце 2025 года Архангельской области специализированного автомобиля LADA Largus для транспортировки маломобильных ветеранов СВО.

ной группы, который в 2025 году составил 46%.

В два раза ниже оказался в 2025 году и процент выявленных нарушений при проведении медико-экономических экспертиз, которым было подвергнуто 152 случая медицинской помощи, оказанной участникам СВО. Из них только в 4,6% были выявлены нарушения (7 случаев).

Большинство выявленных нарушений обусловлены несоответствием данных медицинской документации реестрам счетов и дефектами оформления медицинской документации. Отмечается, что дефектных случаев, повлиявших на состояние здоровья, не зафиксировано.

Одним из направлений, реализуемых в рамках соглашения, является проект «Семейная психотерапия», цель которого – оказание психолого-психотерапевтической помощи. Роль представителей Архангельского филиала в том, чтобы оказать информационную поддержку участникам, а также семьям участников СВО и направить их в фонд «Защитники Отечества» при выявлении такой потребности.

Особенно значимой задачей является помощь участникам СВО с ограниченными возможностями (на коляске) при направлении их для получения медицинской помощи в федеральных медицинских организациях.

Маломобильным участникам СВО Архангельский филиал оказывает содействие в подготовке к госпитализации, прохождении необходимых исследований, разрешении



Организация транспортного сопровождения ветерана боевых действий в ФГБУ «Национальный медико-хирургический центр им. Н.И. Пирогова» Минздрава России

вопросов с федеральными медицинскими центрами, а в отдельных случаях – обеспечивает сопровождение специализированным транспортом по городам Архангельск, Москва и Санкт-Петербург, в том числе в выходные дни и в вечерние часы.

Активную позицию сотрудники Архангельского филиала занимают в социальных проектах, направленных на поддержку участников СВО, принимая участие в общественных площадках, организованных



Сотрудники Архангельского филиала принимают участие в благотворительной акции «Защитнику от всего сердца», организованной Губернаторским центром

на региональном уровне, форумах ветеранов и волонтеров СВО Архангельской области, неделях приема граждан, участвуя в акциях по сбору и отправке гуманитарной помощи военнослужащим на фронт и жителям пострадавших регионов.

Таким образом, деятельность СМО в сфере сопровождения участников СВО включает комплексное сопровождение, межведомственное взаимодействие, защиту прав и проактивную работу по обеспечению доступности медицинской помощи.

## Для корреспонденции

### Гришина Надежда Ивановна

Генеральный директор ООО «Капитал МС»

Адрес: 115035, Москва, Кадашевская набережная, д. 30

Тел.: +7 (495) 287-81-25

E-mail: oms@kapmed.ru

### Ясько Наталья Николаевна

Директор Территориального фонда обязательного медицинского страхования Архангельской области

Адрес: 163061, Архангельская область, Архангельск, пр. Чумбарова-Лучинского, д. 39, корп. 1

Тел.: +7 (8182) 28-58-62

E-mail: common@arhofoms.ru

### Моногарова Юлия Юрьевна

Руководитель филиала Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Архангельской области, к.м.н.

Адрес: 163046, Архангельская область, Архангельск, ул. Воскресенская, д. 12

Тел.: +7 (8182) 60-81-45

E-mail: rf29@fzo.gov.ru

### Будейкина Мария Алексеевна

Директор АСП ООО «Капитал МС» - Филиала в Архангельской области

Адрес: 163000, Архангельская область, Архангельск, пл. Ленина, д. 4, офис 8

Тел.: +7 (8182) 20-02-71

E-mail: oms.arhangelsk@kapmed.ru

### Недорезова Инна Борисовна

Заместитель директора АСП ООО «Капитал МС» - Филиала в Архангельской области

Адрес: 163000, Архангельская область, Архангельск, пл. Ленина, д. 4, офис 8

Тел.: +7 (8182) 20-02-71

E-mail: oms.arhangelsk@kapmed.ru

### Устюгов Антон Владимирович

Заместитель генерального директора ООО «Капитал МС», к.м.н.

Адрес: 115035, Москва, Кадашевская набережная, д. 30

Тел.: +7 (495) 287-81-25

E-mail: oms@kapmed.ru