

Медицинская помощь для ветеранов СВО: комплексно, адресно, безотлагательно



Гришина Надежда

Генеральный директор ООО «Капитал МС»



Старченко Алексей

Советник генерального директора ООО «Капитал МС»



Устюгов Антон

Заместитель генерального директора ООО «Капитал МС»



Скрябина Инна

директор филиала «Капитал МС» в Волгоградской области



Обеспечение участников СВО доступной и качественной медицинской помощью — одно из флагманских направлений работы страховой медицинской организации «Капитал МС». На XXVIII Петербургском международном экономическом форуме-2025 в рамках пространства «Здоровое общество» компания представила проекты по индивидуальному сопровождению ветеранов.

ОПЫТ И ДЕЙСТВИЯ

Пилотные проекты «Капитал МС» по комплексному сопровождению участников СВО и членов их семей стартовали еще в 2023 году и получили высокую оценку статс-секретаря — заместителя министра обороны РФ, председателя Госфонда поддержки участников СВО «Защитники Отечества» А.Е. Цивилевой. Апробированные компанией механизмы организации индивидуального информирования и содействия при оказании медицинской помощи участникам СВО легли в основу поручения Министра здравоохранения, а затем — проекта регламента ВСС для последующего внедрения в практику работы страховых компаний.

Более 7,4 тыс. человек обратилось в 2024 году во все СМО страны.

Только за первое полугодие 2025 года число обращений существенно выросло и составило **более 7 тыс. обращений**.

«Наша роль заключается не только в оказании помощи по поступающим обращениям, но и в проактивном привлечении ветеранов к профилактическим мероприятиям, плановому оказанию медицинской помощи, получению реабилитации и, безусловно, в экспертном контроле за качеством», — подчеркивает генеральный директор «Капитал МС» Надежда Гришина.

Сегодня между «Капитал МС» и филиалами фонда «Защитники Отечества» заключены соглашения в 20 субъектах РФ. Благодаря такому тесному сотрудничеству, выстроена система индивидуального сопровождения и поддержки: страховой представитель получает возможность прямого контакта с ветераном на всех этапах медицинской помощи, включая реабилитацию.

ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ

Первый проект компании по комплексному сопровождению участников СВО и членов их семей стартовал в Волгоградской области. Во взаимодействии с Комитетом по здравоохранению, территориальным фондом ОМС Волгоградской области и Волгоградским филиалом фонда «Защитники Отечества» там была реализована проактивная модель прохождения профилактических мероприятий.

Совместно с фондом «Защитники Отечества» формируются ежемесячные планы-графики мероприятий. Медучреждения обеспечивают в течение одного рабочего дня профилактический медосмотр и диспансеризацию с привлечением специалистов и методов обследования, необходимых с учетом полученных травм. СМО информируют ветеранов, контролируют прохождение диспансеризации, выясняют причины отказа, проверяют качество оказания медпомощи, периодичность и качество диспансерного наблюдения.



В муниципальных районах Волгоградской области работают 43 социальных координатора фонда «Защитники Отечества», все они имеют в своем распоряжении мощнейший ресурс в виде страховой медицинской организации. Участники СВО могут обратиться и непосредственно к страховым представителям по различным каналам: в офис компании, на посты в медорганизациях, через электронные каналы связи и кол-центр. Обеспечена максимальная доступность при подаче обращений и их приоритетность — они рассматриваются безотлагательно и в ускоренном режиме.

«При необходимости решение отдельных вопросов выносится на уровень руководства ТФОМС Волгоградской области, СМО и фонда «Защитники Отечества», — отмечает директор филиала «Капитал МС» в Волгоградской области Инна Скрябина. Участник СВО может не только оперативно восстановить свои права в системе ОМС, но и получить всеобъемлющую поддержку: запись к врачам различных профилей, направления на исследования, госпитализацию или реабилитацию. Для маломобильных пациентов осуществляется транспортное сопровождение к месту лечения.

Сейчас в Волгоградской области сформирована единая региональная система реабилитации, которая включает несколько объектов:

— многопрофильный Центр поддержки семьи для участников СВО и членов их семей;

- многофункциональный современный реабилитационный комплекс (на этапе проектирования);
- отделения в областном госпитале ветеранов войн;
- санаторно-реабилитационный комплекс;
- центр протезирования, ортопедии и травматологии.

Логичным методологическим продолжением этой модели стал проект в Ростовской области, в фокусе которого – индивидуальное сопровождение ветеранов при прохождении реабилитационных мероприятий. *«Без реабилитации качество жизни для пострадавших с военной травмой недостижимо. Именно поэтому еще в ноябре 2022 года президент В.В. Путин на встрече с матерями участников СВО говорил о необходимости создания «отдельной программы реабилитации в широком смысле»*, – подчеркивает советник генерального директора «Капитал МС» Алексей Старченко.

Обеспечена максимальная приоритетность участникам СВО при подаче обращений – они рассматриваются безотлагательно и в ускоренном режиме

Проект в Ростовской области стартовал в марте 2025 года. *«Уже сейчас заключены соглашения с медицинскими организациями, оказывающими услуги медицинской реабилитации 2-го этапа в круглосуточном и дневном стационарах, а также 3-го этапа в амбулаторных условиях»*, – рассказывает директор филиала «Капитал МС» в Ростовской области Дмитрий Альперович. Компания разработала клинические протоколы ведения реабилитации и контрольные экспертные карты.

Специалисты «Капитал МС» проводят промежуточное анкетирование удовлетворенности качеством услуг, оперативно разрешают конфликтные ситуации, организуют внешнее медицинское консультирование и т. п. (см.

МНЕНИЕ ИЗ ПЕРВЫХ РУК)

Мнение из первых рук

В I квартале 2025 года «Капитал МС» провела опрос, в котором приняли участие около 2 тыс. ветеранов СВО из 37 регионов.

Средний уровень удовлетворенности медицинской помощью, %

амбулатория	77,9
стационар	83,62
дневной стационар	96,23
реабилитация	82,2

«Отчасти такие высокие показатели можно объяснить непритязательностью участников СВО. Ветераны рады любому вниманию со стороны здравоохранения», — комментирует Алексей Старченко.

Вместе с тем опрос позволил выявить невысокую информированность о праве на внеочередное получение медицинской помощи в амбулаторном звене. Часть опрошенных не удовлетворены сроками ожидания реабилитации, условиями ее проведения, а также ее результатами. Нарекания вызывает обеспечение лекарственными препаратами и расходными материалами в стационарах.

НЕОБХОДИМЫЕ ШАГИ

«Нами накоплен серьезный опыт по развитию и реализации механизмов адресной персональной помощи ветеранам боевых действий. Настало время масштабировать его на все регионы Российской Федерации. Для этого необходимо реализовать ряд мероприятий организационного и нормотворческого характера», — полагает Надежда Гришина.

Так, предлагается нормативное закрепление порядка работы СМО с ветеранами боевых действий в части их информирования, сопровождения и содействия на всех этапах организации и оказания им медицинской помощи по программам ОМС. *«В частности, требуется определить конкретный перечень сведений, получаемых территориальными фондами ОМС от фонда «Защитники Отечества» и позволяющих идентифицировать ветеранов СВО, чтобы СМО могли вести персонализированную работу с каждым ветераном»,* — отмечает заместитель генерального директора «Капитал МС» Антон Устюгов.



Для такой работы каждой СМО потребуется рассчитать необходимое количество страховых представителей 2-го и 3-го уровней. Потребуется координация действий страховых медицинских организаций и медицинских организаций, в том числе допуск СМО к системам дистанционной записи к врачу. Целесообразно обеспечить ведение СМО на своем информационном ресурсе индивидуальной истории страховых случаев ветерана СВО в целях своевременного выявления отклонении от порядков оказания медицинской помощи и незамедлительного реагирования.

Страховые представители в инициативном порядке должны отслеживать случаи непрохождения ветераном СВО диспансеризации, согласовывать новую дату посещения, либо фиксировать отказ. А по итогам прохождения 1-го этапа диспансеризации — анализировать ее результаты и при необходимости разрабатывать маршрутизацию на 2-й этап.

Компания предлагает также комплекс мер, направленный на совершенствование проведения реабилитационных мероприятий. Анализ оказанной пострадавшим медпомощи выявил проблемы в 19 % страховых случаев, несмотря на особый статус этой категории, имеющей право на повышенное внимание со стороны медицинского персонала.

Сейчас в реестрах оказанной медпомощи отсутствуют коды имеющихся последствий боевой травмы. *«Требуется доработка системы учета всей медпомощи пострадавшим с боевой травмой для выявления и направления на 2-*

й и 3-й этапы медицинской реабилитации», — считает Алексей Старченко.

Требует доработки и система оплаты реабилитации по КСГ и комплексным услугам в соответствии с целевыми реабилитационными группами Минтруда РФ (приказ от 28.07.2024 г. № 374н). В связи с тем, что прогнозируется рост выявления хронических заболеваний у пострадавших с ампутациями и минно-взрывными ранениями внутренних органов, необходима тарификация этих услуг.

Важной проблемой остается и отсутствие клинических рекомендаций по медицинской реабилитации пострадавших после протезирования ампутированных конечностей — с целью максимального удлинения периода между репротезированиями».

Страховые представители в инициативном порядке должны отслеживать случаи непрохождения диспансеризации ветераном СВО

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

Отдельным важным направлением должно стать обучение страховых представителей. Взаимодействие с ветераном — это не просто консультации справочного характера, а предоставление поддержки людям, пережившим травматические события. Поэтому отбор кандидатов должен включать в себя оценку не только профессиональных компетенции, но и личностных качеств: способность устанавливать контакт, умение активно слушать и поддерживать диалог, сопереживать и проявлять терпение. Ветераны СВО и их семьи могут испытывать стресс, депрессию и тревожные расстройства. Некомпетентное общение может их усугубить.

«Наша главная задача заключается в том, чтобы ветераны получили возможность вернуться к привычной жизни. Использование ресурсов страховой медицинской организации, активное привлечение страховых представителей к решению проблем в оказании медицинской помощи позволяет успешно решать эту задачу», — убеждена Надежда Гришина.