

УДК 614.2

## РАЗВИТИЕ МЕТОДОЛОГИИ ИНФОРМИРОВАНИЯ, СОПРОВОЖДЕНИЯ И СОДЕЙСТВИЯ ВЕТЕРАНАМ БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ОРГАНИЗАЦИИ И ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ПРОГРАММАМ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

А.В. Устюгов<sup>1,2</sup>, Е.Н. Третьякова<sup>1</sup>



<sup>1</sup> ООО «Капитал  
Медицинское Страхование»  
<sup>2</sup> Национальный  
исследовательский  
университет  
«Высшая школа экономики»

### Реферат

С 2023 года в субъектах Российской Федерации заключаются соглашения между «Капитал МС» и филиалами Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества», в рамках которых решаются вопросы адресной, персональной помощи участникам специальной военной операции при реализации их прав в сфере ОМС и оказании медицинской помощи. С 2025 года Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи предусматривает порядок оказания медицинской помощи отдельным категориям ветеранов боевых действий, что определяет актуальность тиражирования опыта применения страховыми медицинскими организациями персонализированного подхода при организации информирования, сопровождения и обеспечения содействия ветеранам боевых действий на всех этапах оказания медицинской помощи. Предлагается рассмотреть основные методологические подходы к организации этой работы, а также вопросы, требующие нормативного регулирования.

### Ключевые слова:

*Государственный фонд поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества», поддержка ветеранов боевых действий и членов их семей, информирование, информационное сопровождение, содействие в оказании медицинской помощи, персонализированный подход, функции страховых медицинских организаций, защита прав застрахованных лиц.*

В соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании (ОМС) страховые медицинские организации осуществляют информационное сопровождение застрахованных лиц при организации оказания им медицинской помощи. С учетом задач, поставленных Президентом Российской Федерации В.В. Путиным в Послании Федеральному Собранию от 21.02.2023, «Капитал МС» разрабатывает и реализует в регионах механизмы адресной, персональной помощи участникам специальной военной операции (далее – ветераны СВО, ветераны боевых действий) и членам их семей, обеспечивая содействие в реализации их прав в сфере ОМС.

В этих целях с 2023 года в субъектах Российской Федерации заключаются соглашения между «Капитал МС» и филиалами Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» (далее – Фонд «Защитники Отечества»). В рамках соглашений страховые представители «Капитал МС» оперативно решают вопросы включения ветеранов СВО в единый регистр застрахованных лиц, первичного формирования для них полиса ОМС или переоформления полиса при изменении персональных данных. В некоторых регионах непосредственно в филиалах

Фонда «Защитники Отечества» оборудованы рабочие места для страховых представителей «Капитал МС», присутствие которых обеспечивается на постоянной основе либо по вызову социального координатора.

По обращениям ветеранов СВО и членов их семей или по запросам социальных координаторов, в том числе по телефону,



Подписание соглашения о сотрудничестве между филиалом Фонда «Защитники Отечества» по Нижегородской области и ООО «Капитал МС»

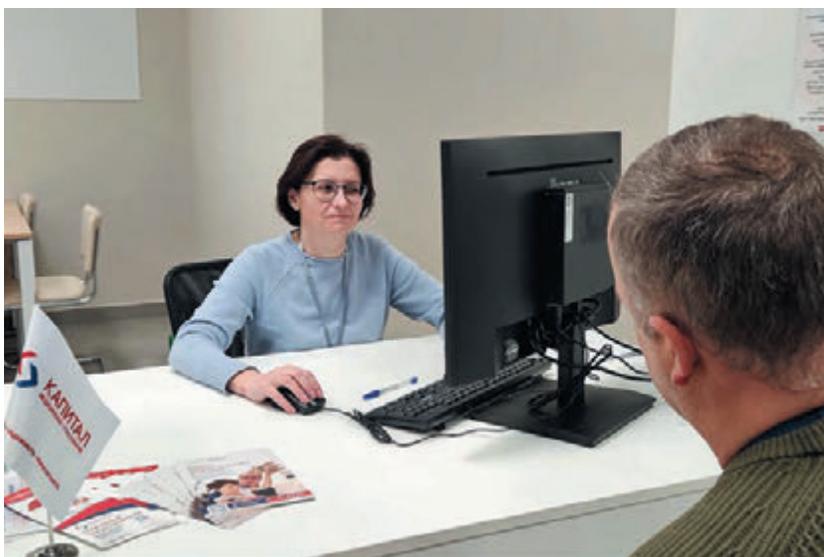


Подписание соглашения о сотрудничестве между филиалом Фонда «Защитники Отечества» по Республике Северная Осетия – Алания и ООО «Капитал МС»

страховые представители принимают обращения и обеспечивают индивидуальное информационное сопровождение на всех этапах оказания медицинской помощи. Компанией «Капитал МС» обеспечена максимальная доступность при подаче обращений: лично в офисе, на постах страховых представителей в медицинских организа-

циях и пунктах выдачи полисов, в филиале Фонда «Защитники Отечества», по почте или по электронной почте, по телефону, через формы обратной связи на сайте, посредством соцсетей. Обеспечен особый контроль за работой с обращениями данной категории граждан, эти обращения рассматриваются безотлагательно, в приоритетном порядке и в ускоренном режиме (рис. 1).

При возникновении проблем в организации оказания медицинской помощи страховые представители оказывают всевозможное содействие гражданам. Основные темы обращений, по которым страховые представители оказывают содействие, – это запись на прием к врачу, на лабораторные и инструментальные исследования, получение направления на реабилитацию, помощь в прикреплении к медицинской организации, вопросы прохождения диспансеризации, содействие в госпитализации участников СВО и членов их семей, в том числе в медицинскую организацию другого региона или федеральную медицинскую организацию. Для обеспечения оперативного содействия в отдельных регионах решаются вопросы подключения страховых представителей к региональным сервисам записи на прием к врачам и управления госпитализациями.



Рабочее место страхового представителя «Капитал МС» в филиале Фонда «Защитники Отечества» по Архангельской области



Рабочее место страхового представителя «Капитал МС» в филиале Фонда «Защитники Отечества» по Ульяновской области

Обществом проводится индивидуальное информирование участников СВО и членов их семей по поводам, предусмотренным в сфере ОМС, в частности, о необходимости прохождения профилактических осмотров

и диспансеризации как при их самостоятельном обращении (в филиале Фонда, в филиале Общества, по телефону), так и в случаях получения списков застрахованных лиц, подлежащих информированию (рис. 2).



Рис. 1. Модель информационного сопровождения участника СВО (члена семьи) в сфере ОМС (начало)



Рис. 2. Модель информационного сопровождения участника СВО (члена семьи) в сфере ОМС (продолжение)

В ряде регионов, например в Волгоградской области, действует модель проактивного информирования и сопровождения участников СВО при прохождении профилактических медицинских осмотров и диспансеризации. Страховые представители информируют о необходимости прохождения профилактических мероприятий, проверяют факт посещения в согласованную дату, изучают удовлетворенность и контролируют качество медицинской помощи. Во взаимодействии с Комитетом по здравоохранению,

сти, для маломобильных пациентов – транспортное сопровождение к месту лечения, в том числе медицинской реабилитации.

С 2025 года в Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи<sup>1</sup> впервые появились положения, определяющие Порядок оказания медицинской помощи отдельным категориям ветеранов боевых действий. В документе нашли отражение такие важные организационные аспекты, как закрепление координирующих ответ-



Рис. 3. Модель проактивного информирования и сопровождения участников СВО при прохождении профилактических медицинских осмотров и диспансеризации в Волгоградской области

Территориальным фондом ОМС Волгоградской области и Волгоградским филиалом Фонда «Защитник Отечества» отработана схема маршрутизации ветеранов при проведении профилактических мероприятий, утверждаются и реализуются ежемесячные планы-графики профмероприятий (рис. 3).

Страховые представители оказывают и другую помощь участникам СВО, в частно-

ственных лиц, выделение фиксированного времени и даты приема при прохождении профмерпориятий, организация доезда до медицинской организации, вопросы обмена информацией с медицинскими организациями и территориальными фондами ОМС.

<sup>1</sup> Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов, утвержденная Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1940.

В этой связи представляется актуальным продолжение развития механизмов адресной, персональной помощи ветеранам боевых действий, выработанных страховыми медицинскими организациями в предыдущие годы, распространив накопленный опыт на все регионы Российской Федерации. Предлагается нормативное закрепление порядка работы страховых медицинских организаций с ветеранами боевых действий в части их информирования, сопровождения и содействия на всех этапах организации и оказания им медицинской помощи по программам ОМС.

С учетом положений Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в целях надлежащего (своевременного и качественного) индивидуального информирования и сопровождения ветеранов боевых действий на всех этапах оказания им медицинской помощи данный порядок должен предусматривать ряд организационных мероприятий, не урегулированных в настоящее время в других документах.

Требуется определить конкретный перечень сведений, получаемых территориальными фондами ОМС от Фонда «Защитники Отечества», позволяющих идентифицировать ветеранов СВО по данным регионального сегмента единого регистра застрахованных лиц. В рамках действующих норм законодательства при отсутствии в региональном сегменте единого регистра застрахованных лиц сведений о ветеранах СВО территориальный фонд ОМС распределит их по страховым медицинским организациям, осуществляющим деятельность на территории субъекта Российской Федерации, пропорционально числу застрахованных лиц в каждой из них (соотношение работающих граждан и неработающих граждан, должно быть равным).

По завершении идентификации ветеранов СВО по страховой принадлежности территориальный фонд ОМС направит эти сведения в страховые медицинские организации.

Информирование ветеранов СВО о правах в сфере ОМС и о праве внеочередного получения медицинской помощи по территориальным программам ОМС и по базовой программе ОМС будет осуществляться страховыми медицинскими организациями в рамках установленного порядка<sup>2</sup>. В случае выбора застрахованным лицом способа информирования по телефонной связи, страховой представитель должен будет обеспечить личный контакт с обязательным подтверждением получения информации застрахованным лицом.

Каждой страховой медицинской организации потребуется рассчитать необходимое количество страховых представителей второго и третьего уровней для индивидуальной работы с ветеранами СВО. Во внимание необходимо принять не только общую численность ветеранов СВО, полученную от территориального фонда ОМС, но и прогнозируемое количество членов семей ветеранов СВО, которые также включаются в приоритетную группу для сопровождения их на всех этапах оказания медицинской помощи.

Процесс отбора страховых представителей для работы с ветеранами СВО и членами их семей требует особого внимания к психологическим аспектам взаимодействия. Это не просто консультации справочного характера; это предоставление поддержки и помощи людям, пережившим сложные травматические события. Поэтому отбор кандидатов должен включать в себя не только проверку профессиональных компетенций, но и оценку личностных качеств. Страховой представитель должен

<sup>2</sup> Правила обязательного медицинского страхования, утвержденные приказом Минздрава России от 28.02.2019 № 108н.

обладать высокой степенью эмпатии, умением проявлять доброту, чуткость и человечность. Ключевыми критериями является эмоциональная адекватность, способность устанавливать контакт, умение активно слушать, поддерживать диалог, сопереживать и проявлять терпение. Страховой представитель должен понимать, что ветераны СВО и их семьи могут испытывать различные эмоциональные состояния: стресс, депрессию и тревожные расстройства. При этом некомпетентное общение может усугубить сложное положение. В программе обучения будущих страховых представителей целесообразно предусмотреть специальные модули, посвященные психологическим особенностям общения с ветеранами боевых действий и их семьями. Закрепление индивидуального страхового представителя за ветераном предполагает долгосрочное сотрудничество, базирующееся на взаимопонимании и доверии. Это не разовая консультация, а систематическая поддержка и помощь в решении всех вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи.

Важно предусмотреть получение страховыми медицинскими организациями списков медицинских работников, выделенных в медицинских организациях для координации предоставления ветеранам СВО первичной медико-санитарной помощи во внеочередном порядке (с указанием контактных данных этих работников, для организации последующего взаимодействия со страховыми представителями), а также сведений о выделении фиксированного времени и даты приема при прохождении профилактических мероприятий, об организации доезда до медицинской организации и прочее.

В целях обеспечения своевременного оказания ветеранам СВО медицинской помощи на территории субъекта Российской Федера-

ции со стороны органа государственной власти в сфере охраны здоровья потребуются координация действий страховых медицинских организаций и медицинских организаций, решение вопросов маршрутизации ветеранов СВО при организации профмероприятий, оказании им медицинской помощи в условиях стационара, в том числе медицинской реабилитации (с заболеваниями центральной нервной системы, опорно-двигательного аппарата и периферической нервной системы, при других соматических заболеваниях, медицинская кардиореабилитация), а также допуска страховых медицинских организаций к системам дистанционной записи к врачу.

Для индивидуального сопровождения ветеранов боевых действий на всех этапах оказания им медицинской помощи страховым представителям страховой медицинской организации необходимо проактивно налаживать контакты с ветеранами СВО (лично по телефону или в рамках первичного выхода на дом по предварительной договоренности по телефону).

Первоочередными целями взаимодействия должны стать: информирование о координаторах от медицинской организации и страховой медицинской организации; уточнение приоритетных для ветерана СВО и членов его семьи каналов связи; информирование о каналах обратной связи со страховой медицинской организацией, функциях страхового представителя страховой медицинской организации и о возможностях содействия при организации медицинской помощи во внеочередном порядке, в том числе при прохождении профилактических мероприятий (профилактические медицинские осмотры, диспансеризация, диспансерное наблюдение), при госпитализации, в том числе в федеральные медицинские организации, при организации консультаций врачей-

специалистов, в том числе телемедицинских консультаций (при необходимости), проведении диагностических исследований, включая дорогостоящие, а также при организации проведения медицинской реабилитации.

При личном контакте страховой представитель может предоставить наглядные материалы (памятки, брошюры) о порядке оказания медицинской помощи ветеранам СВО по программам ОМС, целях и задачах профилактических мероприятий.

Страховой представитель может проверить корректность прикрепления ветерана СВО к медицинской организации и в случае отличия фактического места жительства ветерана СВО от адреса регистрации и необходимости выбора или замены медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, – оказать содействие в замене медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

Целесообразно обеспечить ведение страховой медицинской организацией на своем информационном ресурсе индивидуальной истории страховых случаев ветерана СВО (на основе представленных к оплате счетов и реестров счетов оказанной ему медицинской помощи), в том числе в целях своевременного выявления отклонений от порядков оказания медицинской помощи и незамедлительного реагирования путем оказания содействия застрахованному лицу.

В целях организации прохождения ветераном СВО 1-го этапа диспансеризации следует предусмотреть следующие задачи для страхового представителя:

1) информировать ветерана СВО по выбранному им каналу связи о необходимости прохождения диспансеризации (с учетом установленной маршрутизации для данной категории застрахованных лиц), с последую-

щим напоминанием о необходимости прохождения диспансеризации за день до согласованной даты ее проведения;

2) согласовать даты посещения медицинской организации (или даты выезда врачебной бригады на дом – при наличии ограничений в состоянии здоровья), проинформировать медицинскую организацию;

3) уточнить возможности самостоятельного доезда до медицинской организации и, при необходимости, оказать содействие в этом вопросе.

Текущий оперативный контроль прохождения ветераном СВО диспансеризации страховой представитель будет осуществлять по реестрам счетов за оказанную медицинскую помощь или посредством взаимодействия с координатором медицинской организации.

В случае непрохождения ветераном СВО диспансеризации страховому представителю необходимо инициативно уточнить у ветерана СВО (члена его семьи) причины неявки, а также согласовать новую дату посещения медицинской организации в целях прохождения диспансеризации либо зафиксировать отказ ветерана от прохождения диспансеризации.

По итогам прохождения 1-го этапа диспансеризации страховому представителю предстоит проанализировать ее результаты и при необходимости разработать совместно с координатором медицинской организации маршрутизацию ветерана СВО на 2-й этап диспансеризации.

При направлении ветерана СВО на 2-й этап диспансеризации страховой представитель продолжает оперативный контроль и, в случае непрохождения, информирует ветерана СВО о необходимости 2-го этапа, согласовывает с ним приоритетные даты оказания медицинской помощи, оказывает содействие в записи на консультации и исследования в выбранную

дату. Весьма желательно обеспечить прохождение этапа диспансеризации за один день.

При необходимости плановой госпитализации, в том числе и вне территории места жительства, включая медицинскую реабилитацию, страховой представитель может осуществлять активное содействие в реализации права ветерана СВО на внеочередное оказание медицинской помощи (включая госпитализацию в федеральную медицинскую организацию в рамках базовой программы ОМС – при наличии медицинских показаний).

По завершении медицинской реабилитации ветерана СВО, на основании индивидуального плана медицинской реабилитации страховой представитель во взаимодействии с участковым врачом и координатором медицинской организации может контролировать непрерывность медицинской реабилитации и преемственность в ее оказании в различных условиях в целях обеспечения эффективности медицинской реабилитации (с учетом реабилитационного профиля, условий оказания помощи и ее плановой периодичности), а при оказании медицинской реабилитации на дому – контролировать полноту предоставления ветерану СВО необходимых медицинских изделий, предназначенных для восстановления функций органов и систем.

При нарушении прав ветерана СВО в сфере охраны здоровья страховой представитель должен принимать меры по досудебному урегулированию возникших вопросов, с учетом права на получение медицинской помощи во внеочередном порядке.

Одной из важнейших задач страховых представителей является изучение удовлетворенности ветеранов СВО доступностью и качеством медицинской помощи. Страховым представителям необходимо проводить анкетирование ветеранов СВО, с последующим доведением результатов оценки удовлетворенности до медицинской организации, территориального фонда, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья.

Результаты анкетирования ветеранов СВО, а также проведенных страховой медицинской организацией экспертных мероприятий по случаям оказания медицинской помощи ветеранам СВО в обязательном порядке должны рассматриваться на заседаниях координационного совета по защите прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере ОМС с подготовкой проектов необходимых управленческих решений.

## Для корреспонденции

### Устюгов Антон Владимирович

*Заместитель генерального директора ООО «Капитал МС», магистрант Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», к.м.н.*

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

*Адрес: 101000, Москва, Мясницкая ул., д. 20*

*Тел.: +7 (495) 287-81-25, доб. 110*

*E-mail: oms@kapmed.ru,  
avustiugov@edu.hse.ru*

### Третьякова Елена Николаевна

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

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

*Тел.: +7 (495) 287-81-25, доб. 120*

*E-mail: oms@kapmed.ru*