

## **На защите здоровья**

*Охрана здоровья ветеранов специальной военной операции (СВО), содействие им в получении доступной и качественной медицинской помощи в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС)\* – один из государственных приоритетов и важный блок работы страховых медицинских организаций (СМО).*

### **Объединяя усилия**

Как неотъемлемый участник здравоохранения страховая компания «СОГАЗ-Мед» содействует ветеранам спецоперации в вопросах получения медицинской помощи по ОМС, защищает их права, информирует. Эта работа ведется в тесном сотрудничестве с Государственным фондом поддержки участников СВО «Защитники Отечества», соглашения с которым уже подписаны в 46 субъектах РФ. Рабочие места страховых представителей компании «СОГАЗ-Мед» организованы во многих офисах штабов Фонда.

В рамках соглашения происходит: оформление/восстановление полисов ОМС демобилизованным участникам СВО и членам их семей; индивидуальное сопровождение подопечных Фонда на всех этапах оказания им медицинской помощи; содействие прохождению диспансеризации, профилактических медицинских осмотров и диспансерного наблюдения; проведение экспертизы качества оказанной медпомощи.

### **Индивидуальное сопровождение**

Принцип пациентоцентричности, заложенный в основу работы «СОГАЗ-Мед», в полной мере реализуется при взаимодействии с ветеранами СВО. Демобилизованные участники спецоперации находятся на особом контроле страховых представителей компании.

Индивидуальное сопровождение этой группы застрахованных при получении медицинской помощи – ежедневная практика, внедренная во всех 960 обособленных подразделениях компании.

Что именно делает СМО в этом направлении?

Демобилизованных участников СВО проактивно информируют по выбранному ими каналу связи о возможности пройти профилактические мероприятия, посетить врача в рамках диспансерного наблюдения, сопровождают в процессе, контролируют качество оказанной медпомощи.

В период с 2023 г. по 1 кв. 2025 г. страховые представители «СОГАЗ-Мед» индивидуально проинформировали более 25 тыс. застрахованных.

### **Работа с обращениями**

Обращения застрахованных участников СВО и членов их семей рассматриваются в первоочередном порядке.

В 2024 г. страховые представители «СОГАЗ-Мед» рассмотрели свыше 5,6 тыс. обращений, а в 1 кв. 2025 г. – более 1,8 тыс. По каждому обращению была оказана необходимая помощь.

От ветеранов спецоперации поступило 62% обращений, от членов их семей – 38%. Что касается тематик обращений за разъяснениями, в топе списка: различные вопросы по теме ОМС (74%), полисное обеспечение (11%), качество оказания медицинской помощи (7%).

Регионы-лидеры по количеству обращений: Москва – 2,5 тыс., Санкт-Петербург – 630, Ростов-на-Дону – 530, Иркутск – 430, Краснодар – 420.

Страховых представителей не зря называют помощниками и защитниками застрахованных. Для реализации прав граждан на доступную и качественную медицинскую помощь специалисты «СОГАЗ-Мед» используют все ресурсы системы ОМС и тесно взаимодействуют с другими участниками системы здравоохранения.

Структура содействия ветеранам СВО и членам их семей в 2023-2024 гг. распределилась следующим образом: организация приема врача (45%), запись на диагностику (22%), госпитализация (12%), вызов врача на дом (4%), консультация в иной медицинской организации (4%).

Разумеется, при нарушении прав демобилизованных участников СВО на получение медицинской помощи по ОМС, страховая компания оперативно принимает меры по досудебному урегулированию возникших ситуаций. Из года в год этот показатель составляет более 99%.

### **Всегда на связи**

Связаться с компанией «СОГАЗ-Мед» можно разными способами. Например, лично обратиться в ближайший офис, на пост страхового представителя в медорганизации, в штаб Фонда «Защитники Отечества». Доступны и цифровые форматы коммуникации: форма обратной связи и онлайн-чат на сайте компании, в мобильном приложении «СОГАЗ ОМС». Задать интересующие вопросы можно и по телефону. Контакт-центр «СОГАЗ-Мед» работает круглосуточно, звонки по России бесплатны.

На сайте «СОГАЗ-Мед» и в мобильном приложении компании реализована возможность скачивания выписки о полисе ОМС. Выписку, сохраненную на мобильном устройстве, можно использовать по мере необходимости.

### **Публичное информирование**

В целях просвещения населения по теме обязательного медицинского страхования «СОГАЗ-Мед» осуществляет публичное информирование с использованием разных каналов коммуникации на территориях своего присутствия. Офисы компании работают в 56 регионах, в том числе и в городе Байконуре.

Следуя курсу на цифровизацию, «СОГАЗ-Мед» реализует новые форматы подачи информации и взаимодействия с застрахованными. В их числе лендинги – тематические проекты на сайте компании, подготовленные ее экспертами. Лендинг [«Медицинская помощь ветеранам СВО по полису ОМС»](#) содержит информацию о том, что именно положено демобилизованным участникам СВО в соответствии с Программой государственных гарантий. А лендинг [«Медицинская реабилитация по ОМС»](#) рассказывает об этапах реабилитации, условиях ее получения разными группами граждан. Есть и другие информационные проекты: «PRO.Рождение», «PRO.Диабет», «Профилактика иммунных заболеваний» – все на сайте [sogaz-med.ru](http://sogaz-med.ru).