

Дискуссия по поводу законопроекта о поправках в Федеральный закон № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании», наделяющего главу субъекта РФ правом передавать полномочия страховых медицинских организаций территориальным фондам обязательного медицинского страхования сроком не менее чем на три года, не утихает. Пациентские сообщества и застрахованные уверены: после закрытия СМО население останется без поддержки и защиты при получении медицинской помощи по ОМС. ТФОМС не смогут эффективно выполнять функционал, который страховщики нарабатывали и оттачивали в течение 30 лет.

Однозначное отношение к происходящему подтверждает опрос ВЦИОМ о возможных изменениях в системе ОМС. Россияне знают и доверяют страховым компаниям и все чаще обращаются к ним за помощью. За последние два года 74% респондентов столкнулись с проблемами при получении бесплатных медуслуг, 59% – с долгим ожиданием записи. При этом 63% опрошенных подчеркнули: сами они не смогут отстоять свои права в спорных ситуациях по ОМС, вся надежда на СМО. Защиту своих прав страховым доверяют 67% пациентов; более трети опрошенных уверены: после ликвидации СМО и замены их территориальными фондами медпомощь по ОМС будет получить еще сложнее, нарушение прав граждан останется безнаказанным.

Тревога общественности обоснована. В связи с устранением страховщиков из системы ОМС разрушится и трехуровневый институт страховых представителей – сотрудников СМО, которые занимаются информированием застрахованных, работают с обращениями и жалобами, бесплатно содействуют в получении медицинской помощи, защищают права пациентов и проводят контрольно-экспертные мероприятия в отношении медорганизаций.

«У страховых компаний широкий функционал, они располагают реальными инструментами для помощи застрахованным. Люди об этом знают и все чаще обращаются к нам, что подтверждается не только нашей статистикой, но и данными ВЦИОМ. Число обоснованных жалоб за 1-е полугодие 2025 г. в наш адрес увеличилось на 94% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. По всем случаям мы провели независимые экспертизы и помогли застрахованным получить медицинскую помощь в срок. Рост обращаемости объясняется как повышением информированности

населения, так и профессионализмом страховых представителей, которых сами пациенты называют “помощниками и защитниками”. Большую роль играет и наличие удобных способов связи со СМО. Можно обратиться в круглосуточный контакт-центр, через сайт, онлайн-чат, с помощью мобильного приложения. Всеми этими ресурсами, которые создавались и оттачивались десятилетиями, располагают исключительно страховые компании – не территориальные фонды», – говорит С.В. Плехов, заместитель Генерального директора страховой компании «СОГАЗ-Мед».

Почему застрахованные предпочитают обращаться за помощью именно в СМО, а не в иные профильные инстанции? Потому что знают – страховые представители СМО не только помогут, но и сделают это быстро. Последнее чрезвычайно важно, ведь в случае болезни фактор времени имеет решающее значение. Особенно при тяжелых диагнозах, социально значимых заболеваниях. В списке – сахарный диабет, состояния, характеризующиеся повышенным артериальным давлением, злокачественные новообразования и др.

Вот лишь некоторые примеры благодарностей, поступивших в адрес СМО за последние несколько месяцев.

По назначению врача застрахованная Мурманского филиала Екатерина К. должна была пройти УЗИ брюшной полости и сосудов шеи, но в течение года так и не смогла самостоятельно записаться на прием. Помог страховой представитель «СОГАЗ-Мед». «Позавчера оставила обращение на сайте, уже сегодня позвонили из поликлиники и назначили даты исследований. Огромное спасибо за Вашу работу!» – так Екатерина К. выразила благодарность за внимательное отношение к решению ее вопроса.

Ольга К. благодарит специалистов Краснодарского филиала компании за то, что помогли ее 70-летней матери, ранее прооперированной по поводу метастазов в легких, получить направление и обследоваться в Центре грудной хирургии (ЦГХ) ГБУЗ «НИИ ККБ №1 им. проф. С. В. Очаповского». «Хочу сообщить, что проблема бездействия сотрудников Поликлиники №13 г. Краснодара в отношении моей мамы решена благодаря действиям персонала отдела защиты прав застрахованных вашей страховой компании, за что огромное им спасибо и пожелания крепкого здоровья от меня, моей мамы и всей нашей семьи!» – пишет Ольга К.

Еще одна берущая за душу история. Лариса К. – дочь застрахованной Ирины К. –

обратилась с вопросом о прикреплении матери к амбулаторной онкологической службе Санкт-Петербурга для оказания ей экстренной хирургической помощи. Все результаты исследований были на руках. Понимая, что промедление может быть фатальным, а очередность и маршрутизация – длительными, Ю.А. Зернюк, заместитель директора Санкт-Петербургского филиала по экспертизе и защите прав застрахованных, взял ситуацию на личный контроль, обеспечив сопровождение каждого этапа лечения Ирины Сергеевны в течение всего последующего года. Это подразумевало проведение нескольких операций, прохождение курсов химиотерапии и иммунотерапии, а также предоставление необходимых льготных лекарств. «Благодаря его поддержке, помощи и участию мама получила дополнительные месяцы жизни. Трудно найти нужные слова, чтобы передать всю ценность вклада Вашей компании и лично Юрия Алексеевича в жизнь нашей семьи», – говорит Лариса К.

М.А. Горин, 79-летний ветеран труда федерального значения, инвалид 3-й группы, направил благодарность в адрес Нижегородского филиала «СОГАЗ-Мед». Застрахованного направили на операцию по стентированию сосудов. До этого предстояло пройти обследования в поликлинике №1 больницы №12 Сормовского района. Увы, в медучреждении не было нужного оборудования, заслуженному пенсионеру предложили обследоваться в платной клинике за свой счет. Мужчина решил посоветоваться со своей страховой компанией и не пожалел. За два дня вопрос был решен. При содействии СМО застрахованному выдали направления на обследования и записали на прием.

И таких историй застрахованных – тысячи. Каждая – не просто слова благодарности, искреннее «спасибо», а спасенная жизнь.

«Информирование по вопросам ОМС, содействие в получении медпомощи, защита прав – для нас не просто работа, а профессиональный и человеческий долг. Каждое обращение и жалобу рассматриваем индивидуально и радуемся, когда застрахованные искренне нас благодарят за честный труд. Мы знаем, как нужно работать, и делаем это хорошо», – резюмирует Дмитрий Толстов, Генеральный директор страховой медицинской компании «СОГАЗ-Мед».