

## На защите жизни: как СМО помогают пациентам

*Страховые медицинские организации (СМО) – важные участники российской системы обязательного медицинского страхования (ОМС), полноценный институт поддержки и помощи застрахованным, защиты их прав при получении медпомощи. За 30 лет своего существования СМО непрерывно совершенствовались на благо пациентов, поэтому вполне закономерно, что все больше людей обращаются в свою страховую, когда нужна помощь по ОМС.*

Согласно опросу ВЦИОМ, 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.

С застрахованными взаимодействуют страховые представители трех уровней. Это сотрудники СМО, которые занимаются информированием, работают с обращениями и жалобами, бесплатно содействуют в получении медицинской помощи, защищают права пациентов и проводят контрольно-экспертные мероприятия в отношении медицинских организаций.

«У страховых компаний широкий функционал, они располагают реальными инструментами для помощи застрахованным. Люди об этом знают и все чаще обращаются к нам, что подтверждается и нашей статистикой, и данными ВЦИОМ. За 9 месяцев 2025 года основную долю в структуре практического содействия составила организация приема врача составила – 56,9%. На втором месте – организация диагностических исследований (36,4%). В целом за указанный период рост практического содействия застрахованным составил 20,3%. Объем помощи в организации приема врача увеличился на 33,6%, диагностики – на 14,4%. С ростом обоснованных жалоб увеличилось и число контрольно-экспертных мероприятий со стороны СМО в отношении медорганизаций. За 9 месяцев текущего мы провели на 19,2% контрольно-экспертных мероприятий больше, чем в аналогичном периоде 2024 года», – говорит С.В. Плехов, заместитель Генерального директора страховой компании «СОГАЗ-Мед».

Рост обращаемости в СМО 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. Все эти ресурсы, которые создавались и оттачивались десятилетиями, страховые компании продолжают развивать, подчеркивая, что в центре системы – застрахованный пациент, а значит – все, что делается, делается на его благо.

Возможно, есть и еще причины, по которым застрахованные предпочитают обращаться за помощью именно в СМО, а не в иные инстанции? Просто люди знают, что 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.

Амурчанка, Наталья С., обратилась в страховую медицинскую компанию за содействием в вопросе прохождения необходимого в кратчайшие сроки обследования. Благодаря помощи страховых представителей, период проведения исследований сократился до минимума: биопсия была назначена на текущий месяц, ноябрь, а не февраль будущего года; кровь на онкомаркеры щитовидной железы взята сразу же, по месту обращения, в поликлинике по полису ОМС, вместо платной сдачи в частном медицинском центре. «Хочу выразить огромную благодарность за оперативное содействие в решении моего вопроса», – пишет застрахованная.

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 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.

Михаил Александрович Г., 81-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 Елена Леонидовна Дьячкова, полномочный представитель Всероссийского союза страховщиков по медицинскому страхованию в Амурской области, директор Амурского филиала страховой компании «СОГАЗ-Мед».