

Как выстроить коммуникации с пациентами – участниками боевых действий

Предлагаем руководство для медорганизаций по работе с участниками СВО. Разъяснили, какие издать локальные документы, кого назначить ответственным, а также как выстроить общение и наладить первичный контакт с такими пациентами и их родственниками. Памятки с алгоритмами действий и речевыми модулями для общения прилагаются.

Как оказывать медпомощь участникам СВО

Согласно программе госгарантий на 2025 год и плановый период 2026–2027 годов медпомощь участникам СВО можно оказывать по ОМС в любой клинике (постановление Правительства от 27.12.2024 № 1940). Однако если они находятся в отпуске, в том числе по болезни, они должны

Авторы



Андрей Севостьянов, ведущий юрисконсульт ФГБУ «ЦКБ с поликлиникой» Управления делами Президента РФ



Игорь Спивак, руководитель группы «Управление эффективностью и выгоранием специалистов», доцент кафедры организации профессионального образования и образовательных технологий ИНОПР Пироговского университета, к. психол. н.

обращаться только в МСЧ, так как Правительство отказало клиникам в возмещении затрат на лечение таких пациентов (постановление Правительства от 24.10.2024 № 1423).

Далее разъясним, какие локальные документы необходимо подготовить поликлинике, чтобы обслуживать участников СВО, и кого назначить ответственным, а также как организовать разные форматы медпомощи.

Поликлиника, которую выбрал участник СВО, должна утвердить порядок организации такой медпомощи во внеочередном порядке.

Для поликлиник

ФФОМС ведет отдельный учет случаев оказания медпомощи участникам СВО в разрезе условий и форм ее оказания. Также ведет учет таких пациентов, получивших медицинскую реабилитацию с учетом ее этапности.

Чтобы соблюдать все правила, поликлиника должна выделить отдельного медработника, который будет координировать внеочередную медпомощь участникам СВО. Это может быть как врач или медсестра, так и администратор. Его главная задача в данном контексте – маршрутизация пациента. Главный врач утверждает такого ответственного своим приказом. Соответствующие изменения нужно внести в его должностные инструкции и трудовой договор.

Диспансеризация. После того как медорганизация получит информацию о прибытии участника СВО в регион, ему в течение месяца нужно организовать диспансеризацию. Эту информацию медорганизация получает, например,

Важно

Медпомощь участникам СВО по ОМС нужно оказывать во внеочередном порядке. Это касается первичной медико-санитарной помощи, специализированной,

в том числе высокотехнологичной медпомощи, медицинской реабилитации, паллиативной помощи, санаторно-курортного лечения.

Кадровая работа

Важно

Если участник СВО не может приехать в медорганизацию, поликлиника должна организовать выезд к нему на дом. Направить к участнику СВО медицинскую бригаду, оснащенную необходимыми медизделиями, чтобы провести соответствующие обследования

от Госфонда поддержки участников СВО «Защитники Отечества» (Указ Президента от 03.04.2023 № 232) или от органа соцзащиты.

Необходимо проинструктировать сотрудников, которые проводят диспансеризацию: на первом этапе они должны оценить, нужно ли направить участника СВО на дополнительные обследования и консультации врачей-специалистов.

Если нужно, то доповедования и консультации «рекомендуется» обеспечить в день проведения первого этапа диспансеризации. Если такой возможности нет, то их нужно провести в период, не превышающий трех рабочих дней после первого этапа диспансеризации - если участник СВО проживает в городе, и десяти рабочих дней - если участник СВО проживает в сельской местности или в отдаленном населенном пункте.

Телемедицина. Если участнику СВО требуется постоянное динамическое наблюдение медработниками определенного профиля и он проживает в отдаленном населенном пункте, то такое динамическое наблюдение можно организовать с помощью телемедицинских технологий.

Соцуслуги. Если медработники поликлиники определяют, что участнику СВО требуется предоставить соцуслуги,

К. сВекиша

Не оформляйте листки нетрудоспособности участникам СВО. Военнослужащим не оформляют этот документ. Вместо них по просьбе пациента необходимо выдавать справку. Официальной формы справки (заключения) для военнослужащих нет, ее оформляют по нормам приказа Минздрава от 14.09.2020 № 972н.

Еще один вариант - оформить военнотружашему листок освобождения по временной нетрудоспособности. Форма - в приложении № 1 к приказу МВД, Минздрава от 17.01.2025 № 6/11н. Такой листок действует в определенные дни: когда проводят процедуры при лечении в амбулаторных условиях по прерывистому методу.