



Дальнейшее развитие проектов ВСП по защите прав пациентов

КИЧИГИНА НАТАЛЬЯ ФЕДОРОВНА
координатор проектов «Горячая линия ВСП» и «Навигатор пациентов»,
первый вице-президент Общероссийской общественной организации
инвалидов- больных рассеянным склерозом

XII Всероссийский конгресс пациентов
Москва, 25-29 ноября 2021



ФИНАНСИРОВАНИЕ

Стартовая поддержка проекту была оказана грантом Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов в 2017 г.



ФИНАНСОВАЯ ПОДДЕРЖКА

- «СЕЛДЖЕН ИНТЕРНЭШНЛ ХОЛДИНГЗ КОРПОРЕЙШН»
- постоянный партнер проекта
- АО «Санофи-Россия»
- Ассоциация международных фармацевтических производителей
- ООО «Джонсон & Джонсон»



ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА

- Почта России
- Google Ads

ЦЕЛЬ ПРОЕКТОВ

**- оказание оперативной помощи гражданам РФ
в реализации ими прав на получение
бесплатной медицинской помощи
на территории РФ**

**ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ** 8-800-500-82-66
ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 12.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни

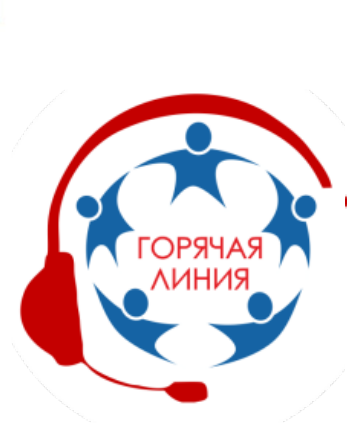
**НАВИГАТОР
ПАЦИЕНТОВ**

<http://навигатор-пациентов.рф/>
<http://навигаторпациентов.рф/>
<https://help-vsp.ru/>



ЧТО ПОЛУЧАЮТ ПАЦИЕНТЫ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С СЕРВИСАМИ





Горячая линия ВСП

<https://hotline-vsp.ru/>

анализ данных



**ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ**

8-800-500-82-66

ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 12.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни

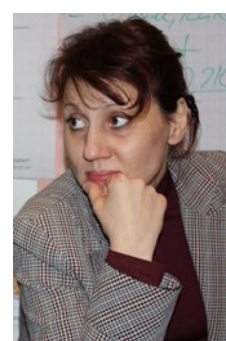




Горячая линия ВСП

Наши эксперты

<https://hotline-vsp.ru/>





ГЕОГРАФИЯ ЗВОНКОВ В 2021





СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ в 2021 г.

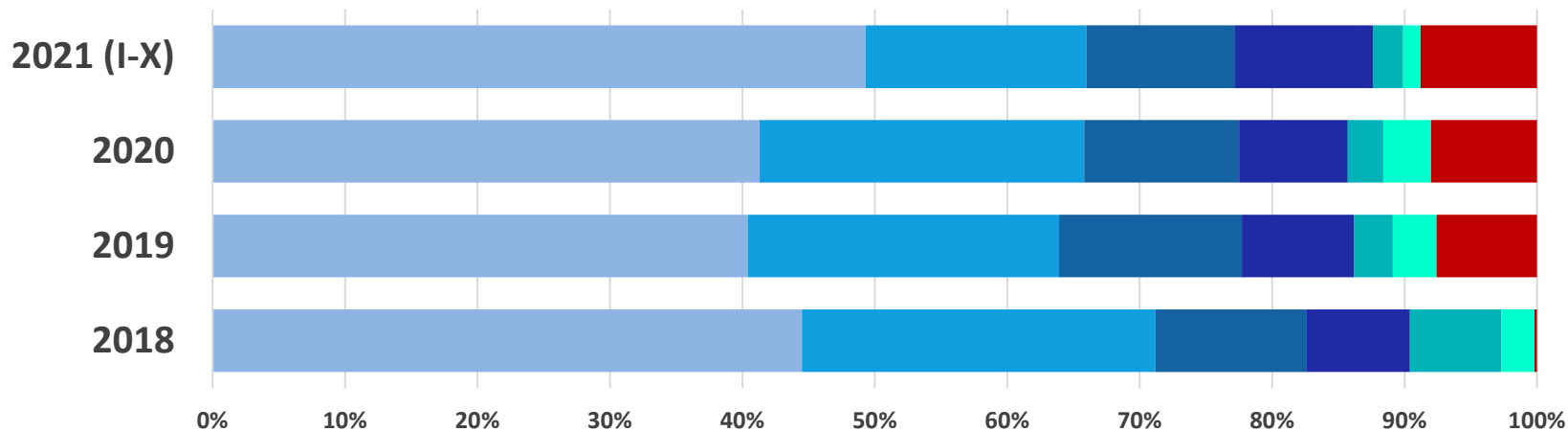


ДРУГОЕ

- проблемы с QR-кодами;
- требования работодателей о вакцинации;
- адресная помощь;
- все вопросы по платным услугам и ДМС;
- системные вопросы.



СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ОБРАЩЕНИЙ В 2018-2021



■ организация медицинской помощи
■ качество медицинской помощи
■ ФСС
■ другое

■ лекарственное обеспечение
■ МСЭ
■ контакты

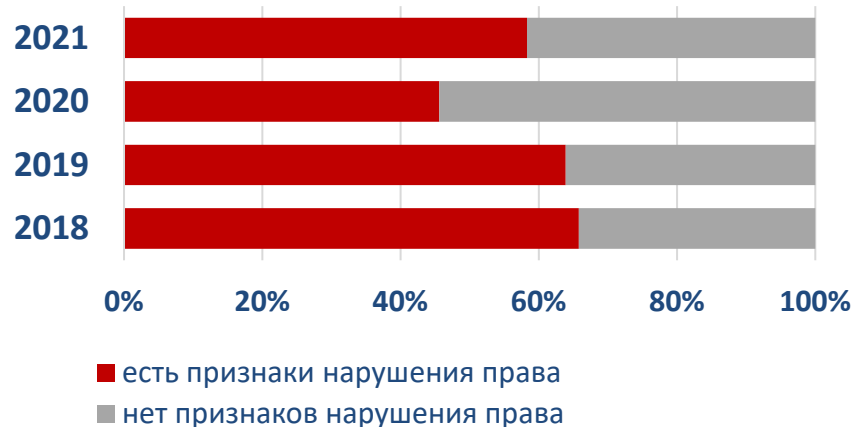
СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПРИЗНАКОВ НАРУШЕНИЯ ПРАВ 2018-2021

Организация медицинской помощи



НАЛИЧИЕ ПРИЗНАКОВ НАРУШЕНИЯ ПРАВА В ОБРАЩЕНИЯХ ПАЦИЕНТОВ

Льготное лекарственное обеспечение





ДАННЫЕ 2021

Большая часть вопросов и проблем, связанных с ОРГАНИЗАЦИЕЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, касается плановой помощи

84,8%

В августе и октябре 2021 г. ВЫРОСЛА ДОЛЯ ЖАЛОБ на организацию медицинской помощи –

60,6 % и 57,1%

соответственно при среднем значении **49,3%**



Более **80%** жалоб на КАЧЕСТВО медицинской помощи касается плановой помощи

25% вопросов или жалоб по организации медицинской помощи абоненты связывают с **ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОЙ ОБСТАНОВКОЙ**

В августе 2021 г. ПРИЗНАКИ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ присутствовали

в **70,5%** обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения при среднем значении **58,3%**



ЖАЛОБЫ НА ОРГАНИЗАЦИЮ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

48%

жалоб связаны

с доступностью медицинской помощи
на уровне РЕГИСТРАТУРЫ, из них:

27,4% не могут дозвониться
в регистратуру

26% столкнулись с отказом
в вызове врача на дом

11% не могут записаться на прием
к врачу-специалисту через очное
обращение в регистратуру
(предлагают прийти
когда-нибудь позже)

21,7%

жалоб связаны

с доступностью медицинской помощи
В КАБИНЕТЕ ВРАЧА, из них:

51,5% абонентов столкнулись с отказом
врача в выдаче направления
на госпитализацию при наличии
показаний (о показаниях говорит
лечащий врач)

30,3 % – с навязыванием платных услуг
при наличии показаний для
получения бесплатных

18,2% не получили направление
на процедуры или диагностику
из-за отсутствия услуги
в поликлинике

ЖАЛОБЫ НА ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

**Нарушения с лекарственным обеспечением
распределяются практически ПОРОВНУ
между аптекой и поликлиникой**

АПТЕКА

$\frac{3}{4}$ нарушений

несоблюдение сроков ожиданий
лекарственного препарата
по льготному рецепту,
принятому на отсроченное обслуживание.

$\frac{1}{4}$ нарушений

отказ в обслуживании рецепта
и в принятии рецепта
на отсроченное обслуживание

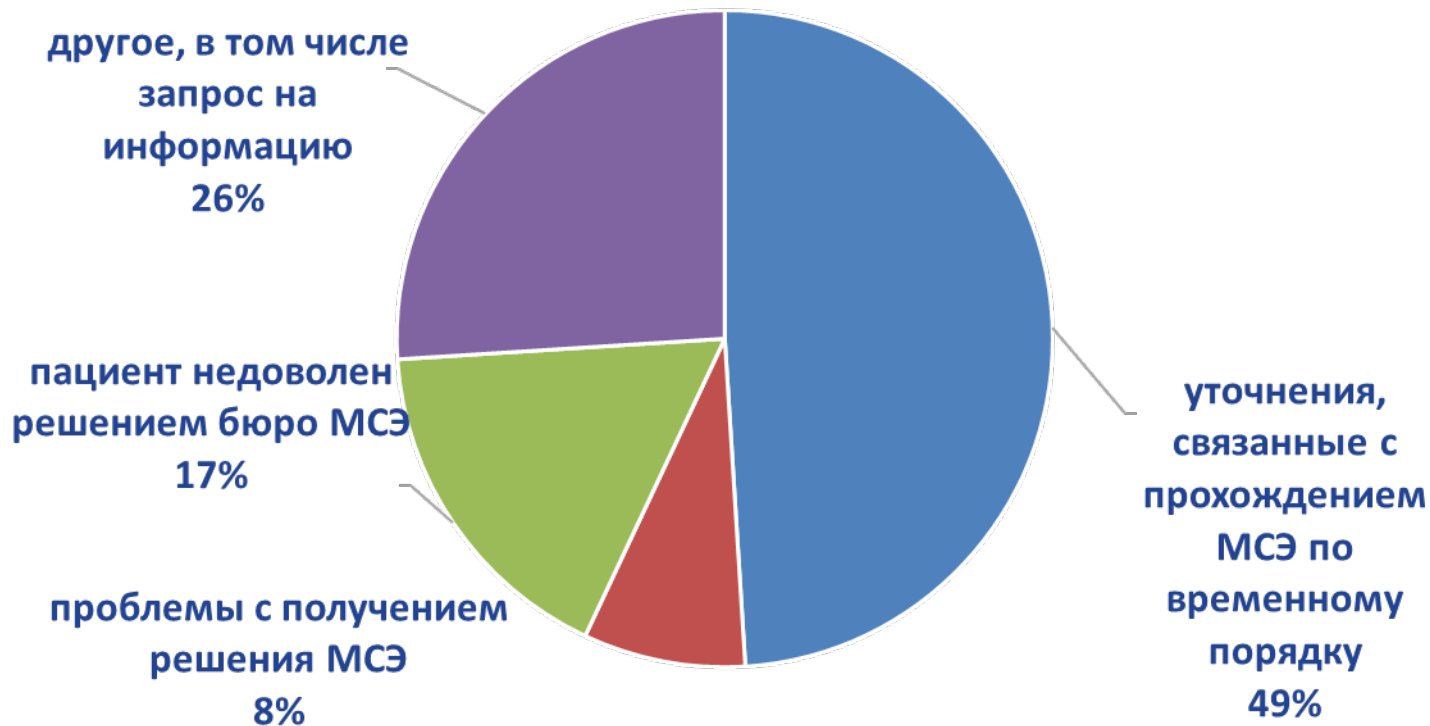


ПОЛИКЛИНИКА

93,8% нарушений

отказ лечащего врача выписать
льготный рецепт
из-за отсутствия
лекарственного препарата в аптеке

ЖАЛОБЫ НА ПРОБЛЕМЫ С МСЭ





ИНФОРМИРОВАННОСТЬ АБОНЕНТОВ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ О ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В СТРАХОВУЮ КОМПАНИЮ В СИСТЕМЕ ОМС

ОПРОС

абонентов Горячей линии ВСП

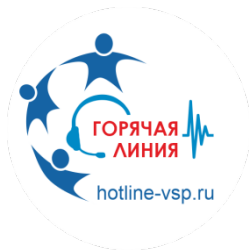
1. Знаете ли вы название страховой компании, которая выдала вам полис ОМС?
2. Обращались ли вы когда-либо в страховую компанию?
3. Если да, было ли это обращение результативным?

**50% абонентов
ЗНАЮТ НАЗВАНИЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ,
которая выдала им полис ОМС**

**75% абонентов
НЕ ИМЕЮТ ОПЫТА ОБРАЩЕНИЯ
в страховую компанию в системе ОМС**

**42,8% абонентов, имеющих опыт
обращения в страховую компанию,
удовлетворены результатами обращения**

ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ ПРОЕКТОВ ВСП ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!