



АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ В ОЦЕНКАХ ПАЦИЕНТОВ И ПАЦИЕНТСКИХ НКО

Результаты социологического исследования

XII Всероссийский конгресс пациентов
Москва, 25 -29 ноября 2021



ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование «Актуальные проблемы российского здравоохранения в оценках пациентов и пациентских НКО» проведено в октябре 2021 года Всероссийским союзом пациентов при поддержке Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика».

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения в 2021 году на фоне пандемии COVID-19 в оценках пациентов и руководителей общественных организаций пациентов.

Задачи исследования

1. Оценить изменения в системе здравоохранения в 2020 году в представлениях граждан.
2. Оценить распространенность тех или иных ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи.
3. Оценить пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг.
4. Описать работу пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения в условиях пандемии.



ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Методика проведения

Опрашивались пациенты в возрасте старше 18 лет и руководители пациентских НКО.

Два опроса проведены в онлайн формате: анкеты были размещены на платформе «Google Формы».

Для привлечения респондентов информация об опросах была направлена в 1550 общественных организаций и размещена в открытом доступе в сети интернет на информационных ресурсах Всероссийского союза пациентов.

Охват исследования

Общее число участников исследования составило 1452 пациентов из 76 регионов Российской Федерации и 85 лидеров некоммерческих общественных организаций пациентов – 20 общероссийских и 65 региональных – действующих на территории 44 регионов страны.

Период проведения исследования

Исследование проведено 10 октября - 15 ноября 2021 г.

В исследовании данные сравниваются с результатами аналогичного исследования, проведенного авторами 16 октября - 3 ноября 2020 г., включившего опрос 1320 пациентов из 85 регионов и 119 некоммерческих общественных организаций НКО.

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Структура выборки по полу, возрасту и профилю заболевания участников исследования близка структуре выборки прошлого года. Это лишний раз указывает на высокое качество собранных данных и возможность сопоставления результатов опроса с прошлым годом.

Среди участников исследования из числа пациентов традиционно преобладают женщины (**84%**) и люди среднего возраста (**58,5%** опрошенных).

Таблица 1. Пол пациентов, участников опроса

Наличие льгот по ЛО:	Кол-во, 2021	Доля, 2021	Доля, 2020
Мужской	231 чел.	15,9%	16,9%
Женский	1221 чел.	84,1%	83,1%
Всего	1452 чел.	100%	100%

Таблица 2. Возраст участников опроса

Возраст:	Кол-во, 2021	Доля, 2021	Доля, 2020
18-30 лет	158 чел.	10,9%	11,7%
31-50 лет	849 чел.	58,5%	67,3%
51-65 лет	354 чел.	24,4%	15,0%
Старше 65 лет	91 чел.	6,3%	5,9%
Всего	1452 чел.	100%	100%

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Льготы по лекарственному обеспечению имели **56%** опрошенных.

Родители детей-пациентов составили треть (**32%**) участников опроса.

Таблица 3. Наличие льгот по лекарственному обеспечению у участников опроса

Наличие льгот по ЛО:	Кол-во, 2021	Доля, 2021
Есть льготы	812 чел.	55,9%
Нет льгот	640 чел.	44,1%
Всего	1452 чел.	100%

Таблица 4. От чьего имени заполнена анкета

От чьего имени заполнено:	Кол-во, 2021	Доля, 2021
От своего как пациента	987 чел.	68,0%
Родитель ребенка-пациента	465 чел.	32,0%
Всего	1452 чел.	100%

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 5. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во, 2021	Доля, 2021	Доля, 2020
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	18	1,2%	0,6
Новообразования, онкологические заболевания	77	5,3%	3,3
Болезни крови, кроветворных органов	92	6,3%	3,6
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	257	17,7%	16,4
Психические расстройства и расстройства поведения	11	0,8%	0,2
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	159	11,0%	12,1
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	36	2,5%	4,5
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	9	0,6%	1,1
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	80	5,5%	3,9
Болезни органов дыхания	53	3,7%	4,3
Болезни органов пищеварения	54	3,7%	5,1
Болезни кожи и подкожной клетчатки	21	1,4%	0,5
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	84	5,8%	8,6
Болезни мочеполовой системы	57	3,9%	3,3
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	95	6,5%	3,0
Нарушения речи	5	0,3%	0,2
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	9	0,6%	0,5
Орфанные заболевания	126	8,7%	6,1
Существенных нарушений здоровья не имею	89	6,1%	15,5
Другое	120	8,3%	7,5
Всего	1452 чел.	100%	100%

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Среди пациентских организаций, участвовавших в опросе, в 2021 году выросла доля местных НКО (**43,5%**); удельный вес региональных отделений более крупных НКО стал меньше (**22,4%**); доля общероссийских или межрегиональных НКО почти не изменилась и составила **23,5%**.

Таблица 6. Статус НКО, участвовавших в опросе

№	Каков статус вашей НКО ?	Кол-во, 2021 г.	Доля, 2021 г.	Доля, 2020 г.
1	Общероссийская или межрегиональная НКО	20 НКО	23,5%	20,2%
2	Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юр.лица	19 НКО	22,4%	42,9%
3	Региональная или местная организация - юридическое лицо	37 НКО	43,5%	34,5%
4	Другое	9 НКО	10,6%	1,5%
	Всего	85 НКО	100,0%	100,0%

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 7. Профиль НКО, участвовавших в опросе

№	Каков профиль целевых групп вашей НКО?	Кол-во, 2021 г.	Доля, 2021 г.	Доля, 2020 г.
1	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	1	1,2%	2,5%
2	Новообразования, онкологические заболевания	5	5,9%	8,4%
3	Болезни крови, кроветворных органов	7	8,2%	15,1%
4	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	7	8,2%	15,1%
5	Психические расстройства и расстройства поведения	1	1,2%	0,8%
6	Болезни нервной системы, неврологические забол-я	14	16,5%	12,6%
7	Нарушения зрения, болезни глаз, придаточн. аппарата	0	н/д	1,7%
8	Нарушения слуха, болезни уха, сосцевидного отростка	0	н/д	0,8%
9	Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	0	н/д	н/д
10	Болезни органов дыхания	0	н/д	н/д
11	Болезни органов пищеварения	0	н/д	2,5%
12	Болезни кожи и подкожной клетчатки	1	1,2%	н/д
13	Болезни костно-мышечной системы и соединит. ткани	9	10,6%	10,9%
14	Болезни мочеполовой системы	1	1,2%	2,5%
15	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	1	1,2%	5,0%
16	Нарушения речи	0	н/д	н/д
17	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0	н/д	0,8%
18	Орфанные заболевания	11	12,9%	6,7%
19	У организации нет узкого профиля по заболеванию	17	20,0%	5,9%
20	Другое	10	11,8%	8,7%



ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 8. Территории НКО, участников исследования

Регион опрошенных пациентских НКО:	Кол-во	Доля, в %
Ленинградская область	5	5,9%
Краснодарский край	4	4,7%
Новосибирская область	4	4,7%
Самарская область	4	4,7%
Город Москва	4	4,7%
Алтайский край	3	3,5%
Московская область	3	3,5%
Омская область	3	3,5%
Томская область	3	3,5%
Город Санкт-Петербург	3	3,5%
Республика Марий Эл, Удмуртская Республика, Амурская область, Брянская область, Волгоградская область, Воронежская область, Калининградская область, Калужская область, Кировская область, Липецкая область, Пензенская область, Пермский край, Ростовская область, Челябинская область, Ярославская область	по 2	по 2,4%
Республика Татарстан, Красноярский край, Приморский край, Ставропольский край, Хабаровский край, Архангельская область, Астраханская область, Ивановская область, Иркутская область, Костромская область, Курганская область, Мурманская область, Оренбургская область, Псковская область, Смоленская область, Тульская область, Тюменская область, Ульяновская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.	по 1	по 1,2%
Всего	119	100,0

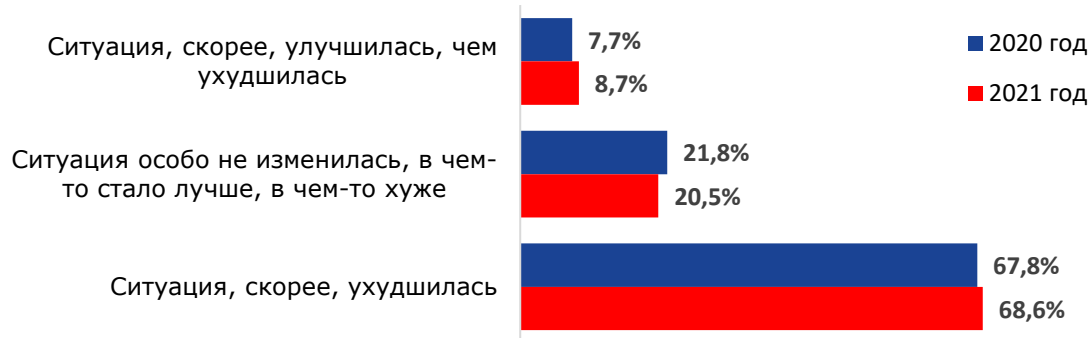


ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

В 2021 году, как и в предыдущем, сохраняется высокий уровень негатива в оценке вектора развития здравоохранения. Большинство пациентов и представителей пациентских НКО критично оценивают изменения в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год.

- Убеждены в ухудшении ситуации в здравоохранении **68,6%**
- Указали на отсутствие каких-либо изменений **20,5%**
- Оценили перемены положительно **8,7%**

Рисунок 1. Как, Вы считаете, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?





ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

Самой проблемной сферой, как и в прошлом году, пациенты считают *низкое качество работы поликлиник (66%)*. Основные нарекания здесь вызывает *невыстроенная маршрутизация пациентов (51,7%* ответивших).

Проблемы здравоохранения, которые продолжают оставаться злободневными, в 2021 году те же, что и в 2020 году. По мнению пациентов, это:

- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи (**41,5%** сейчас и 35,9% в 2020 г.);
- недоступность льготных лекарств (**40,4%** сейчас и 39,3% в 2020 г.);
- низкие доступность и качество стационарного лечения (**38,5%** сейчас и 41,4% в 2020 г.);
- неудовлетворительная работа скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи – в 2021 году на этот аспект указало меньше опрошенных (**36,4%** по сравнению с 47,2% в 2020 г.), но проблема остается в «топе» злободневных для пациентов;
- плохое отношение медицинского персонала к больным (**35,5%** сейчас и 31,5% в 2020 г.);
- недоступность медико-социальной реабилитации (**29,8%** сейчас и 25,4% в 2020 г.);
- ограниченность онлайн-возможностей взаимодействия с поликлиникой: дистанционного консультирования и выписки рецептов (**24%** сейчас и 16% в 2020 г.).

ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

Рисунок 2. Какие проблемы в системе медицинской помощи продолжают оставаться острыми?



■ 2020 год

■ 2021 год



ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

Рисунок 3. Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год?



На вопрос о положительных изменениях **61,2%** еще раз подчеркнули, что «ничего не стало лучше».



ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

Каждый второй опрошенный пациент не удовлетворен медицинской помощью по ОМС, полученной в 2021 году.

Удовлетворены **10%** опрошенных.

Рисунок 4. Удовлетворенность медицинской помощью по полису ОМС в 2021 году

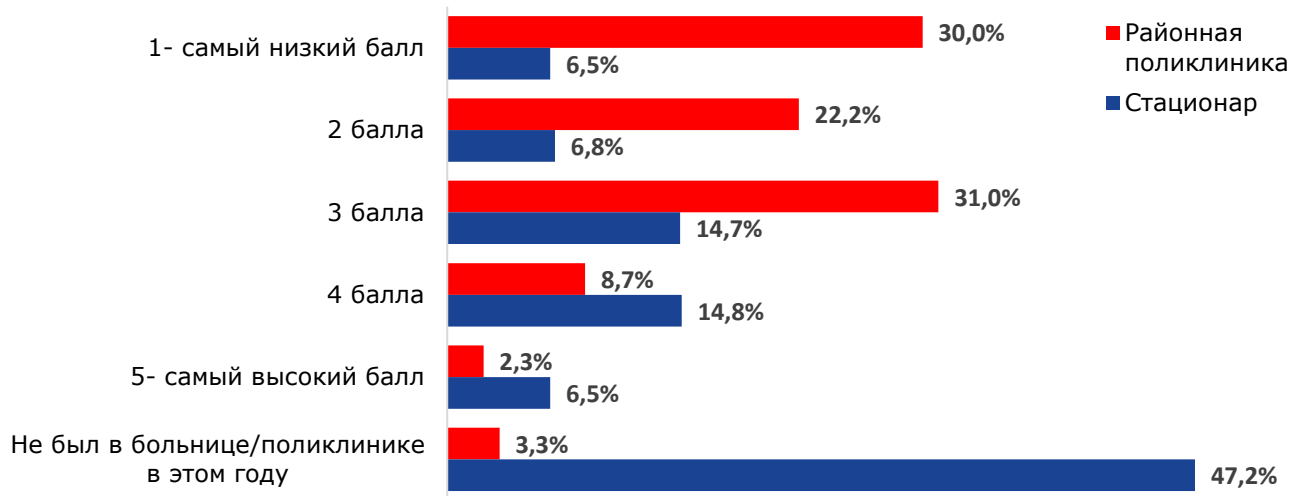


ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

Оценки пациентами поликлиники по месту жительства – самые критичные: **30%** опрошенных оценили ее крайне низко (1 балл), еще **22%** – «на двоечку». «Удовлетворительно» – эта оценка, по факту, оказалась самой высокой (**31%**). Действительно положительные оценки поликлиникам – «4» и «5» – дали всего **11%** опрошенных пациентов.

Оценки стационара теми, кто лежал в нем, чуть более высоки: здесь «3» и «4» – самые распространенные баллы (среди всех опрошенных на «3» оценили стационар **14,7%**, на «1» и «2» – **13,3%**, на «4» и «5» – **21,3%**; оставшиеся **47%** не лежали в стационаре) опрошенных.

Рисунок 5. Бальная оценка стационара и поликлиники по месту жительства

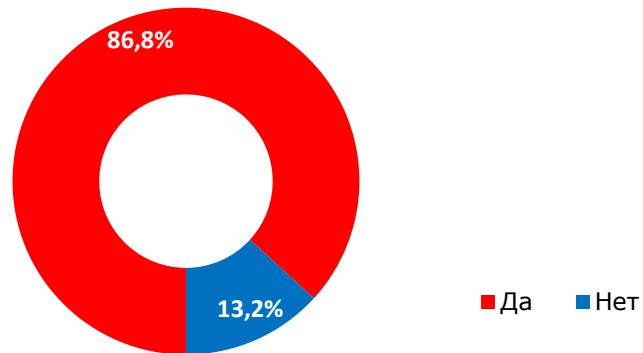




ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2021 ГОДУ

К платным медицинским услугам в 2021 году обращалось абсолютное большинство пациентов – **87%** опрошенных.

Рисунок 6. Обращаемость в платную медицину за последний год





СИТУАЦИИ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Самые частые ситуации нарушения прав пациентов:

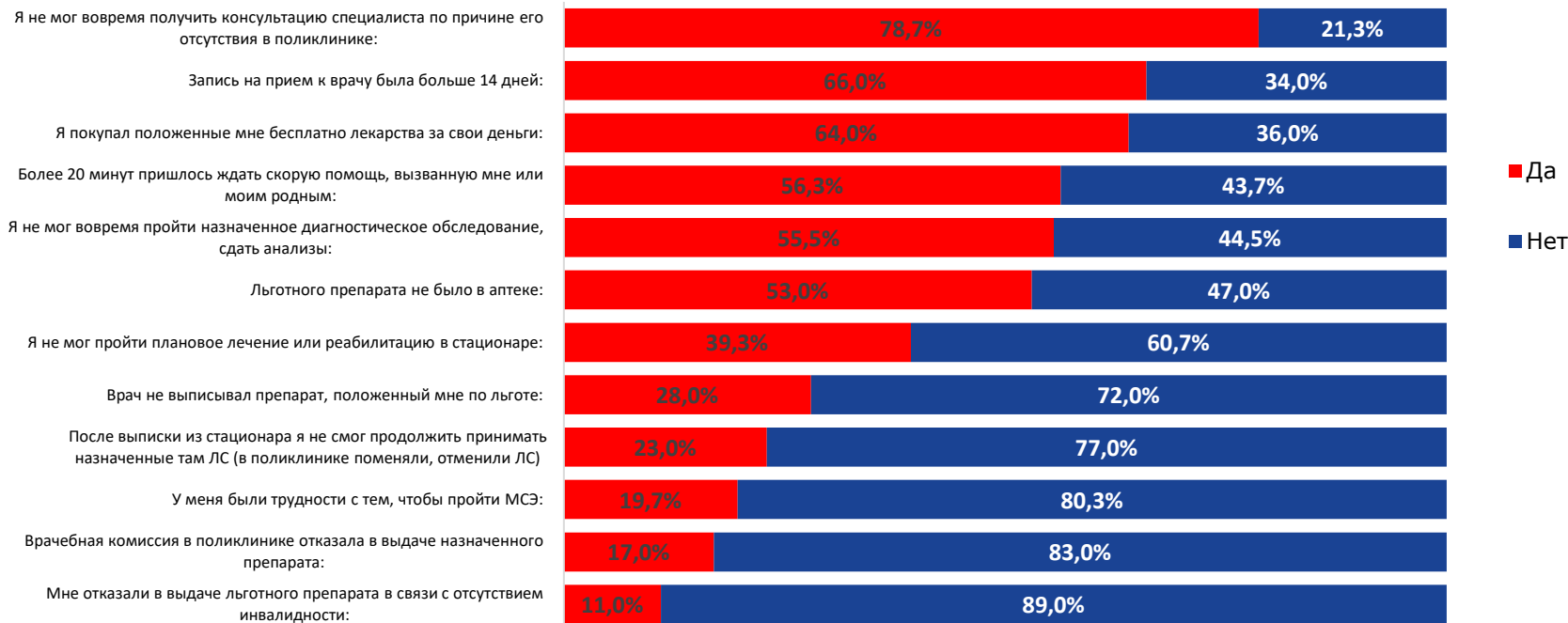
- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация: с ней сталкивались **78,7%** опрошенных пациентов.
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема: ее указали **66%** опрошенных пациентов.
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – третья проблема, составляющая «топ-3 ситуаций нарушения прав пациентов»: **64%** опрошенных назвали ее.
- Ожидание скорой более 20 минут – проблема продолжает входить в число злободневных: **56,3%** опрошенных пациентов столкнулись с ней за прошедший год.
- Очереди на диагностику и анализы, невозможность вовремя пройти диагностику – указали **55,5%** опрошенных.
- Отсутствие льготного препарата в аптеке – указали **53%** опрошенных.

Ситуации нарушения прав отдельных групп пациентов:

- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию – **39,3%**.
- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – **28%**.
- После выписки из стационара не было возможности продолжить принимать назначенный там препарат, и врач в поликлинике выписал другой или отменил назначение – **23%**.
- Трудности с прохождением МСЭ – **19,7%**.
- Врачебная комиссия поликлиники отказала в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **17%**.

СИТУАЦИИ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Рисунок 7. Трудности, с которыми сталкивались пациенты при получении медицинской помощи за последний год



ПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТОМ И ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Ситуация пандемии и введение карантинных мер серьезно стимулировали пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг.

Две трети пациентов (**62%** в исследовании) сегодня пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

В первую очередь, пользуются интернетом при покупке лекарств и медицинских изделий люди допенсионного возраста.

Рисунок 8. Покупка лекарств и медицинских изделий через интернет за последний год

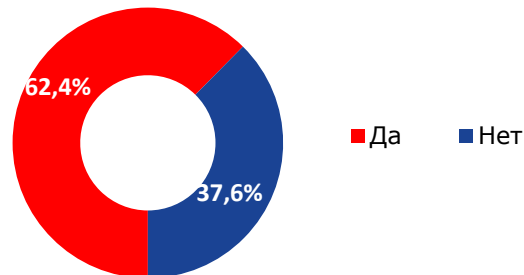
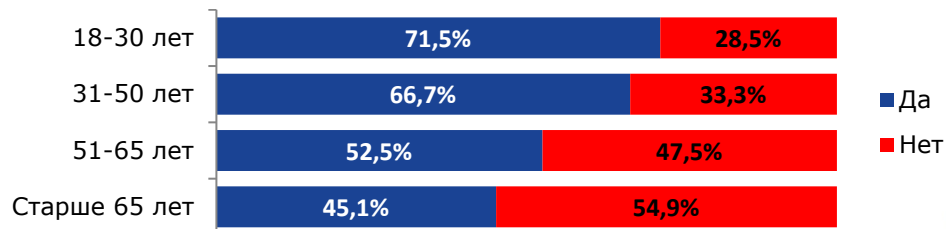


Рисунок 9. Покупка лекарств и медицинских изделий через интернет людьми разного возраста



ПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТОМ И ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Онлайн-запись к врачам – единственная получившая широкое распространение дистанционная услуга, которой пользовались год назад и пользуются сейчас порядка **60%** пациентов.

В 2021 году также набирают обороты такие онлайн-возможности получения медицинской помощи, как:

- доступ к личной медицинской карте – **15%** опрошенных,
- дистанционное направление обращения в органы власти – **13,8%** опрошенных.

Рисунок 10. С какими вопросами обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС



■ 2020 год
■ 2021 год



ПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТОМ И ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать:

- Направление на обследование, дабы не приходить за ним отдельно – **63,7%** ответов (в 2020 году 11%).
- Канал связи с лечащим врачом и возможность задать вопрос дистанционно – **58,4%** ответов (в 2020 году 10,5%).
- Получение рецептов электронно – **56%** ответов (в 2020 году – 21%).
- Консультирование с дежурным врачом (не лечащим) при возникновении острых ситуаций – **44%**.
- Получение информационных материалов о своей болезни, препаратах и проч. – **39%**.
- Повторный прием дистанционно – **39%**.
- Заказ лекарств и медицинских изделий с доставкой на дом – **30,7%**.
- Продление листка нетрудоспособности – **27,5%**.
- Продление рецептов – **27,5%**.
- Мониторинг здоровья и взаимодействие с лечащим врачом – **25%**.
- Групповые реабилитационные занятия – **17,4%**.
- Напоминание приеме лекарств и процедурах – **14,2%**.

ПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТОМ И ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Рисунок 11. Какие медицинские вопросы Вы хотели бы решать дистанционно?



РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

По сравнению с прошлым годом увеличился процент пациентских НКО, указавших на существенный рост своей активности.

- **52%** пациентских НКО отмечают рост собственной активности в 2021 году.
- У **16,5%** опрошенных общественных организаций активность снизилась в 2021 году.

Рост интенсивности обращений пациентов в общественные организации в 2021 году сохраняется.

- Большинство опрошенных НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последний год (**68,3%** опрошенных).
- Снижение числа обращений отметили **7%** опрошенных.

Рисунок 12. НКО. Изменилась ли активность вашей НКО в последние полгода?



Рисунок 13. НКО. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последние полгода?



РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ

НКО постепенно возвращают пациентов в свои мероприятия:

- Вовлеченность пациентов в мероприятия упала в первый год пандемии у **36%** НКО.
- В 2021 году на снижение массовости мероприятий указали **22,4%** опрошенных НКО.
- Мероприятия стали более массовыми в 2021 году у **44,7%** опрошенных НКО.

Пандемия и карантинные меры повлекли за собой серьезную перестройку технологий работы пациентских организаций.

- Первый год пандемии и карантинных мер привел к появлению новых форм работы у **63%** НКО.
- В 2021 году на качественные изменения в своей работе указали **38,8%** опрошенных НКО.

Происходит некая стабилизация: все больше пациентских организаций осваивают новые дистантные методы и технологии деятельности.

Рисунок 14. НКО. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в 2021 году?



Рисунок 15. НКО. Повлияла ли ситуация с пандемией на работу вашей НКО: изменились ли формы работы и как?



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

В 2021 году наметились улучшения во взаимодействии пациентских НКО с властью.

- В 2021 году стало больше пациентских НКО, которые указывают на улучшение взаимодействия с властью: **35,3%** по сравнению с 22,7% в 2020 г.
- Около трети опрошенных руководителей НКО (**30,6%**) отмечают, что их взаимодействие с органами власти не претерпело принципиальных изменений и осталось на прежнем уровне в прошедшие полгода.
- На снижение продуктивности в отношениях с органами власти на фоне пандемии указали **16,5%** опрошенных НКО, на прекращение взаимодействия – 10,6%.

Рисунок 16. НКО. Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

Пациентские НКО, в целом, пока довольно критично оценивают изменения во взаимодействии органов власти с пациентской общественностью в 2020 году.

- Высокие оценки открытости для НКО органов власти в сфере здравоохранения дают **28%** опрошенных организаций (2020 г. - 24,3%).
- Положительно оценивают скорость реакции органов власти в сфере здравоохранения на обращения **22%** опрошенных НКО (2020 г. - 28,6%).
- Положительные оценки открытости органов власти в сфере здравоохранения для пациентов дали **20%** НКО (2020 г. - 16%).

Рисунок 17. НКО. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по отдельным параметрам

Открытость для НКО

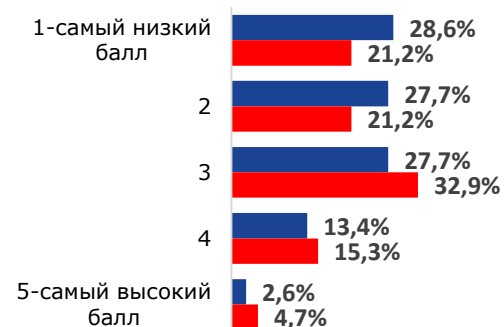
Скорость реакции на обращения граждан

Открытость для пациентов



■ 2020 год

■ 2021 год



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

В 2021 году снижение заинтересованности власти в работе общественных структур пациентские организации отмечают реже: **34%** опрошенных НКО.

Об увеличении заинтересованности власти в работе общественных советов в 2021 году сообщили **20%** НКО (в 2020 году – всего 10%).

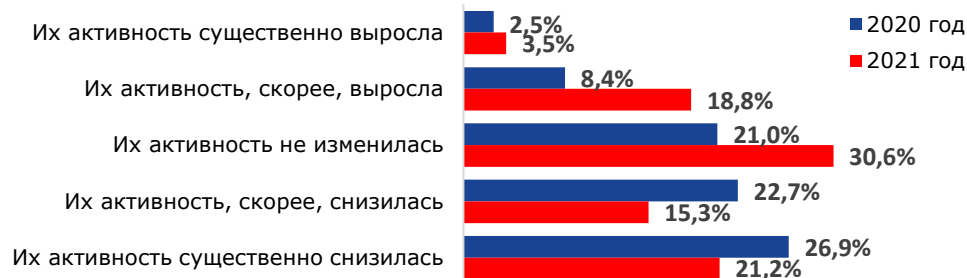
В 2021 году пациентские НКО чаще говорят о росте активности общественных советов и комиссий в здравоохранении: **22,3%** по сравнению 11% в 2020 году.

О снижении активности общественных структур в здравоохранении в 2021 году сообщили **36,5%** опрошенных НКО (в 2020 году - 49,6%).

Рисунок 18. НКО. Произошли ли изменения в заинтересованности власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?



Рисунок 19. НКО. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

Пандемия COVID-19 в первый год приостановила развернувшийся до этого процесс расширения общественного участия в здравоохранении. В 2021 году общественные советы и комиссии постепенно начинают возвращать себе достигнутые позиции и статус в здравоохранении.

- Уменьшение возможностей общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в 2021 году отмечают **27%** опрошенных НКО (в 2020 году 40%).
- На отсутствие изменений здесь указали **46%** (2020 год – 30%).
- Тенденцию роста возможностей общественных советов в 2021 году отметили **12%** опрошенных НКО, в то время как в 2020 году – лишь 6,7%.

Рисунок 20. НКО. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последний год?





ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В 2021 году, как и в предыдущем, сохраняется высокий уровень негатива в оценке вектора развития здравоохранения. Большинство пациентов и представителей пациентских НКО критично оценивают изменения в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год.

Доля опрошенных, убежденных в ухудшении ситуации в здравоохранении, в 3 раза больше доли тех, кто указал на отсутствие каких-либо изменений, и в 9 раз выше удельного веса оценивших перемены положительно (**68,6%**, **20,5%** и **8,7%** соответственно). В прошлом году оценки были схожие.

Негативно оценивают пациенты качество работы поликлиник (**66%**). Основные нарекания здесь вызывает невыстроенная маршрутизация пациентов (**51,7%**).

Плохо, по мнению опрошенных, обстоят дела с доступностью высокотехнологичной медицинской помощи (**41,5%**), доступностью льготных лекарств (**40,4%**), доступностью и качеством стационарного лечения (**38,5%**), оперативностью и качеством работы скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи (**36,4%**), отношением медицинского персонала к больным (**35,5%**), доступностью медико-социальной реабилитации (**29,8%**), ограниченностью онлайн-возможностей взаимодействия с поликлиникой: дистанционного консультирования и выписки рецептов (**24%**).

На вопрос о положительных изменениях в сфере оказания медицинской помощи в этом году, как и в прошлом, большинство опрошенных (**61,2%**) еще раз подчеркнули, что «ничего не стало лучше».

В отдельных случаях среди положительных аспектов изменений были названы доступность льготных лекарств, доступность дистанционной медицинской консультации, доступность высокотехнологичной медицинской помощи, отношение медицинского персонала к больным, доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике (**5-8%** ответов).



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В целом, **каждый второй** опрошенный пациент не удовлетворен медицинской помощью по ОМС, полученной в 2021 году. Удовлетворены **10%** опрошенных.

Оценки пациентами поликлиники по месту жительства – самые критичные: **30%** опрошенных оценили ее крайне низко (1 балл), еще **22%** - «на два», **31%** - «на троечку». Действительно положительные оценки поликлиникам – «4» и «5» – дали всего **11%** опрошенных пациентов.

Оценки стационара теми, кто лежал в нем, чуть более высоки: среди всех опрошенных на «3» оценили стационар **14,7%**, на «1» и «2» - **13,3%**, на «4» и «5» - **21,3%**; оставшиеся **47%** не лежали в стационаре.

К платным медицинским услугам в 2021 году обращалось абсолютное большинство пациентов – **86%** опрошенных.

ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Самые частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация: с ней сталкивались 78,7% опрошенных пациентов.
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема: ее указали 66% опрошенных пациентов.
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – третья проблема, составляющая «топ-3 ситуаций нарушения прав пациентов»: 64% опрошенных назвали ее.
- Ожидание скорой более 20 минут – проблема продолжает входить в число злободневных: 56,3% опрошенных пациентов столкнулись с ней за прошедший год.
- Очереди на диагностику и анализы, невозможность вовремя пройти диагностику – указали 55,5% опрошенных.
- Отсутствие льготного препарата в аптеке – указали 53% опрошенных.

Ситуации нарушения прав отдельных групп пациентов:

- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию – 39,3%.
- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – 28%.
- После выписки из стационара не было возможности продолжить принимать назначенный там препарат, и врач в поликлинике выписал другой или отменил назначение – 23%.
- Трудности с прохождением МСЭ – 19,7%.
- Врачебная комиссия поликлиники отказала в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – 17%.



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Ситуация пандемии и введение карантинных мер серьезно стимулировали пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг.

62% опрошенных пациентов сегодня пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

Онлайн-запись к врачам – единственная получившая широкое распространение дистанционная услуга, которой пользовались год назад и пользуются сейчас порядка **60%** пациентов.

В 2021 году набирают обороты такие онлайн-возможности получения медицинской помощи, как доступ к личной медицинской карте (**15%** опрошенных) и дистанционное направление обращения в органы власти (**13,8%** опрошенных).

Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать:

- Направление на обследование – **63,7%** ответов (в 2020 году 11%).
- Канал связи с лечащим врачом и возможность задать вопрос дистанционно – **58,4%** ответов (в 2020 году 10,5%).
- Получение рецептов электронно – **56%** ответов (в 2020 году – 21%).
- Консультирование с дежурным врачом (не лечащим) при возникновении острых ситуаций – **44%**.
- Получение информационных материалов о своей болезни, препаратах и проч. – **39%**.
- Повторный прием дистанционно – **39%**.
- Заказ лекарств и медицинских изделий с доставкой на дом – **30,7%**.
- Продление листка нетрудоспособности – **27,5%**.
- Продление рецептов – **27,5%**.
- Мониторинг здоровья и взаимодействие с лечащим врачом – **25%**.



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Пандемия и карантинные меры по-разному отразились на деятельности общественных организаций. Однако общая тенденция второго года в пациентской активности – это стабилизация и возвращение к жизни общественного движения.

По сравнению с прошлым годом увеличился процент пациентских НКО, указавших на существенный рост своей активности: 24,7% в 2021 году и 16,8% в 2020 г. Удельный вес организаций, отмечающих снижение своей активности, стал меньше по сравнению с первым годом пандемии и карантинных мер (16,5% по сравнению с 27,7% в 2020 г.).

Половина пациентских НКО (52% в исследовании) отмечают рост собственной активности в 2021 году. Активность снизилась в 2021 году у 16,5% опрошенных общественных организаций.

Рост интенсивности обращений пациентов в общественные организации в 2021 году сохраняется. Большинство опрошенных НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последний год (68,3% опрошенных). Снижение числа обращений отметили 7% опрошенных.

Вовлеченность пациентов в мероприятия пациентских организаций упала в первый год пандемии у 36% НКО. В 2021 году на снижение массовости мероприятий указали 22,4% опрошенных НКО. Мероприятия стали более массовыми в 2021 году у 44,7% опрошенных НКО. Можно предположить, что НКО постепенно возвращают пациентов в свои мероприятия.



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Пандемия и карантинные меры повлекли за собой серьезную перестройку технологий работы пациентских организаций.

Если первый год пандемии и карантинных мер привел к появлению новых форм работы у большинства пациентских НКО (**63%** указали на это), то в 2021 году на качественные изменения в своей работе указали **38,8%** опрошенных НКО. Можно предположить, что здесь также происходит некая стабилизация: все больше пациентских организаций осваивают новые дистантные методы и технологии деятельности.

В 2021 году наметились некоторые (небольшие) улучшения во взаимодействии общественности с властью. Во-первых, больше пациентских НКО указывают на улучшение взаимодействия с властью: **35,3%** по сравнению с 22,7% в 2020 г. Во-вторых, об увеличении заинтересованности власти в работе общественных советов в 2021 году сообщили **20%** НКО (в 2020 году – всего 10%). Также в 2021 году пациентские НКО чаще говорят о росте активности общественных советов и комиссий в здравоохранении: **22,3%** по сравнению 11% в 2020 году.

Тенденцию роста возможностей общественных советов в здравоохранении в 2021 году отметили 12% опрошенных НКО, в то время как в 2020 году – лишь 6,7%.

В целом, пандемия COVID-19 в первый год приостановила развернувшийся до этого процесс расширения общественного участия в здравоохранении. В 2021 году общественные советы и комиссии постепенно начинают возвращать себе достигнутые позиции и статус в здравоохранении.



Спасибо за внимание!