

Оценка российского здравоохранения в 2025 году пациентами и пациентскими НКО

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Москва, ноябрь 2025
<https://congress-vsp.ru/xvi/>

СТРУКТУРА ОТЧЕТА

	Стр.
1. Общая характеристика исследования	3
2. Выводы исследования	12
3. Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2025 году	19
4. Ситуации нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи	26
5. Пользование электронными сервисами для получения медицинских услуг	34
6. Работа пациентских НКО, их участие в общественном контроле в здравоохранении	36
7. Приложения	
Приложение 1. Распределение ответов пациентов	47
Приложение 2. Распределение ответов НКО	54
Приложение 3. Анкета пациента	61
Приложение 4. Анкета НКО	66

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование «Оценка российского здравоохранения в 2025 году пациентами и пациентскими НКО» проведено в сентябре-ноябре 2025 года Всероссийским союзом пациентов и Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» специально для XVI Всероссийского конгресса пациентов.

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения в 2025 году с точки зрения пациентов и руководителей общественных организаций пациентов.

Задачи исследования

1. Дать оценку системы российского здравоохранения в 2025 году, в представлениях граждан и пациентских НКО (удовлетворенность полученной помощью, оценка вектора изменений последнего года, содержательный анализ изменений). Показать динамику оценок за последние 6 лет.
2. Оценить распространенность ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи.
3. Выявить распространенность и причины покупки положенных бесплатно лекарств льготными категориями пациентов.
4. Оценить пользование электронными сервисами для получения медицинских услуг, выявить наличие и масштабы нереализованного запроса граждан.
5. Выявить распространенность и причины обращения к платным медицинским услугам.
6. Описать изменения в работе пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения.

Объекты исследования:

- Пациенты в возрасте старше 18 лет (или представители пациентов), имеющие и не имеющие хронические заболевания и обращавшиеся за медицинской помощью в государственную систему здравоохранения в 2025 году.
- Руководители некоммерческих общественных организаций (НКО) пациентов.

Порядок реализации исследования

Опрос проводился в онлайн-формате: анкеты были размещены на специализированной онлайн-платформе.

Информация об опросе целевым образом направлялась в общественные организации, представляющие интересы пациентов в Российской Федерации, была размещена в открытом доступе в сети интернет на информационных ресурсах Всероссийского союза пациентов, в аккаунтах и социальных сетях пациентских НКО.

Анкеты НКО пациентов верифицировались индивидуально. От одной НКО (общероссийской, межрегиональной, региональной, иной территориальной) принималось по одной анкете.

Исследование проведено с 10 сентября по 05 ноября 2025 г.

Обработка результатов осуществлялась при помощи специализированного пакета обработки социологических данных IBM SPSS Statistics 26.

Полученные данные сравниваются с результатами предыдущих волн мониторинга, ежегодно, с 2020 года по единой методике, проводимых Всероссийским союзом пациентов и Центром «Социальная Механика» осенью, перед Всероссийским конгрессом пациентов.

Выборка исследования

Общее число участников исследования в 2025 году и в предыдущие годы составило:

- 2025 год - 1880 пациентов из 78 регионов Российской Федерации.
 - 2024 год – 3465 пациентов из 82 регионов,
 - 2023 год – 2585 пациентов из 83 регионов,
 - 2022 год – 2559 пациентов из 80 регионов,
 - 2021 год – 1452 пациента из 76 регионов,
 - 2020 год – 1320 пациентов из 85 регионов,
- 2025 год - 134 некоммерческих общественных организаций пациентов – 33 общероссийских и 75 региональных – действующих на территории 58 регионов страны.
 - 2024 год – 154 НКО (30 общероссийских и 117 региональных из 70 регионов),
 - 2023 год – 154 НКО (33 общероссийских и 121 региональная из 62 регионов),
 - 2022 год – 125 НКО (33 общероссийских и 92 региональных из 56 регионов),
 - 2021 год – 85 НКО (20 общероссийских и 65 региональных из 44 регионов),
 - 2020 год – 119 НКО (24 общероссийских и 95 региональных).

Социально-демографическая структура выборки в 2025 году близка структуре выборок прошлых волн исследований. Это подтверждает валидность собранных данных и дает возможность сопоставления результатов мониторинга.

Среди участников исследования традиционно преобладают женщины (87%) и люди среднего возраста (72,5% опрошенных).

В 2025 году, как и в предыдущем 2024 году, среди опрошенных преобладают имеющие льготы на лекарства – 84% (в 2024 году – 79%, в предыдущие годы – до 65%) и много родителей детей-пациентов – 54% (в 2024 году – 51,4%, в предыдущие годы – 32-38%).

Таблица 1. Социально-демографические характеристики участников опроса

Ваш пол:	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Мужской	16,9%	15,9%	18,5%	16,7%	10,4%	13,0%
Женский	83,1%	84,1%	81,5%	83,3%	89,6%	87,0%
Ваш возраст:	2020	2021	2022	2023	2024	2025
18-30 лет	11,7%	10,9%	12,2%	10,4%	7,2%	7,7%
31-50 лет	67,3%	58,5%	64%	62,1%	68,2%	72,5%
51-65 лет	15,0%	24,4%	19,9%	22,4%	20,4%	16,5%
Старше 65 лет	5,9%	6,3%	3,9%	5,1%	4,3%	3,2%
Льготы по лекарственному обеспечению:	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Есть льготы	Нет данных	55,9%	64,8%	63,5%	78,9%	84%
Нет льгот		44,1%	35,2%	36,5%	16,2%	14,6%
От чьего имени заполнено:	2020	2021	2022	2023	2024	2025
От своего как пациента	Нет данных	68,0%	69,7%	73,7%	66,0%	64,4%
Родитель ребенка-пациента		32,0%	38,6%	34,9%	51,4%	53,9%

По заболеваниям опрошенных пациентов и их детей особенности выборки в 2025 году следующие:

- Как и в прошлые годы лидируют болезни эндокринной системы – 46,7% - их больше с каждым годом (16,4% в 2021 году, 34% в 2024 году).
- Сравнительно представлены неврологические заболевания (16,7% - чуть больше, чем в 2024 году), болезни крови и кроветворных органов (13,4% - чуть больше, чем в 2024 году), орфанные заболевания (11,8% - почти в 2 раза больше, по сравнению с 2024 годом).
- Среди опрошенных пациентов в 2025 году меньше онкологических больных (4,6% - в 3 раза меньше, чем в 2024 году).

Таблица 2. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

№	Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдается у врача (возможно, имеете инвалидность)?	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1.	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	16,4%	17,7%	21,9%	26,6%	33,9%	46,7%
2.	Болезни нервной системы, неврологические заболевания	12,1%	11,0%	28,3%	20,2%	13,8%	16,7%
3.	Болезни крови, кроветворных органов	3,6%	6,3%	14,3%	11,9%	8,0%	13,4%
4.	Орфанные заболевания	6,1%	8,7%	16,1%	10,8%	6,8%	11,8%
5.	Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	8,6%	5,8%	14,7%	4,8%	9,4%	7,7%
6.	Болезни органов пищеварения	5,1%	3,7%	11,6%	6,5%	5,3%	7,7%
7.	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	3,0%	6,5%	15,2%	7,9%	8,2%	7,3%
8.	Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	4,5%	2,5%	11,3%	5,0%	4,0%	7,3%
9.	Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	3,9%	5,5%	11,8%	9,9%	5,4%	6,7%
10.	Болезни мочеполовой системы	3,3%	3,9%	8,8%	7,3%	3,9%	5,7%
11.	Болезни органов дыхания	4,3%	3,7%	8,8%	4,5%	3,8%	5,0%
12.	Новообразования, онкологические заболевания	3,3%	5,3%	10,0%	12,0%	14,9%	4,6%
13.	Существенных нарушений здоровья не имею	15,5%	6,1%	2,5%	4,1%	2,4%	3,1%
14.	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	0,6%	1,2%	2,2%	1,3%	1,3%	3,0%
15.	Психические расстройства и расстройства поведения	0,2%	0,8%	3,6%	2,1%	1,8%	2,1%
16.	Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1,1%	0,6%	2,8%	1,0%	0,7%	1,8%
17.	Болезни кожи и подкожной клетчатки	0,5%	1,4%	2,0%	0,6%	1,0%	1,6%
18.	Нарушения речи	0,2%	0,3%	4,8%	1,3%	0,9%	1,5%
19.	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,5%	0,6%	3,7%	1,1%	1,4%	1,4%
20.	Другое	7,5%	8,3%	7,2%	7,6%	9,1%	7,2%

В 2025 году исследование охватило пациентов из 78 субъектов Российской Федерации.

Наиболее активное участие в опросе приняли пациенты из Вологодской области (162 чел.), г. Москвы (155 чел.), Краснодарского края (125 чел.), областей Волгоградской (99 чел.), Московской (79 чел.), Самарской (74 чел.), Иркутской (70 чел.) Новосибирской (69 чел.), Ярославской (61 чел.) и Саратовской (60 чел.).

Таблица 3. Регионы, где пациенты приняли участие в исследовании

№	Регион, где Вы живете:	Кол-во пациентов	Доля
1.	Вологодская область	162	8,6
2.	Москва	155	8,2
3.	Краснодарский край	125	6,6
4.	Волгоградская область	99	5,3
5.	Московская область	79	4,2
6.	Самарская область	74	3,9
7.	Иркутская область	70	3,7
8.	Новосибирская область	69	3,7
9.	Ярославская область	61	3,2
10.	Саратовская область	60	3,2
11.	Алтайский край	55	2,9
12.	Свердловская область	53	2,8
13.	Санкт-Петербург	46	2,4
14.	Нижегородская область	44	2,3
15.	Челябинская область	44	2,3
16.	Республика Татарстан	38	2,0
17.	Оренбургская область	34	1,8
18.	Новгородская область	33	1,8
19.	Республика Башкортостан	33	1,8
20.	Ростовская область	29	1,5
21.	Ставропольский край	29	1,5
22.	Орловская область	27	1,4
23.	Воронежская область	24	1,3
24.	Владимирская область	23	1,2
25.	Калининградская область	23	1,2
26.	Пензенская область	23	1,2
27.	Курганская область	22	1,2
28.	Калужская область	18	1,0
29.	Кемеровская область	18	1,0
30.	Ульяновская область	18	1,0
31.	Кировская область	17	0,9
32.	Томская область	17	0,9
33.	Архангельская область	14	0,7
34.	Белгородская область	13	0,7
35.	Омская область	13	0,7
36.	Тульская область	12	0,6
37.	Республика Крым	11	0,6

38.	Республика Карелия	10	0,5
39.	Тверская область	10	0,5
40.	Донецкая Народная Республика	9	0,5
41.	Красноярский край	9	0,5
42.	Ленинградская область	9	0,5
43.	Республика Марий Эл	9	0,5
44.	Пермский край	8	0,4
45.	Приморский край	8	0,4
46.	Республика Бурятия	8	0,4
47.	Удмуртская Республика	8	0,4
48.	Липецкая область	7	0,4
49.	Республика Коми	7	0,4
50.	Ивановская область	6	0,3
51.	Курская область	6	0,3
52.	Смоленская область	6	0,3
53.	Хабаровский край	6	0,3
54.	Амурская область	5	0,3
55.	Луганская Народная Республика	5	0,3
56.	Республика Алтай	5	0,3
57.	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	5	0,3
58.	Брянская область	4	0,2
59.	Мурманская область	4	0,2
60.	Республика Дагестан	4	0,2
61.	Республика Северная Осетия - Алания	4	0,2
62.	Тамбовская область	4	0,2
63.	Тюменская область	4	0,2
64.	Чувашская Республика - Чувашия	4	0,2
65.	Республика Саха (Якутия)	3	0,2
66.	Рязанская область	3	0,2
67.	Республика Мордовия	2	0,1
68.	Сахалинская область	2	0,1
69.	Севастополь	2	0,1
70.	Запорожская область	1	0,1
71.	Кабардино-Балкарская Республика	1	0,1
72.	Костромская область	1	0,1
73.	Псковская область	1	0,1
74.	Республика Адыгея	1	0,1
75.	Республика Тыва	1	0,1
76.	Республика Хакасия	1	0,1
77.	Чеченская Республика	1	0,1
78.	Ямало-Ненецкий автономный округ	1	0,1
	Всего	1880	100,0%

Доля общероссийских или межрегиональных НКО, участвовавших в опросе в 2025 году, составляет около 20%, как и в предыдущие годы.

Другие участники опроса из числа местных пациентских организаций:

- 53,2% – лидеры региональных отделений более крупных организаций: 14,2% с образованием юрлица, 20% без образования юрлица;
- 21,7% - лидеры самостоятельных региональных или местных организаций: 14,2% с образованием юрлица, 7,5% без образования юрлица.

Таблица 4. Статус НКО, принявших участие в исследовании

Каков статус вашей НКО?	Доля					2025 год	
	2020	2021	2022	2023	2024	Кол-во	Доля
Общероссийская или межрегиональная НКО	20,2%	23,5%	26,4%	21,4%	19,5%	33	24,6%
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО с образованием юр.лица	н/д	н/д	н/д	23,4%	24,0%	19	14,2%
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юр.лица	42,9%	22,4%	25,6%	18,2%	29,2%	27	20,1%
Региональная или местная организация - юридическое лицо	34,5%	43,5%	41,6%	24,0%	16,2%	19	14,2%
Региональная или местная организация без образования юридического лица	н/д	н/д	н/д	9,1%	6,5%	10	7,5%
Другое	1,5%	10,6%	6,4%	3,9%	4,5%	26	19,4%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	134	100,0%

Структура профилей заболевания пациентских НКО, участвовавших в исследовании, близка прошлым годам: лидируют болезни крови, кроветворных органов (21,6%), орфанные заболевания (21,6%), болезни нервной системы, неврологические заболевания (19%), болезни эндокринной системы (17%); сравнительно представлены болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани (15,3%), болезни мочеполовой системы (15,3%), онкологические заболевания (13,5%), болезни органов пищеварения (13,5%).

Таблица 5. Профиль НКО, принявших участие в исследовании

№	Профиль целевых групп вашей НКО?	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1.	Болезни крови, кроветворных органов	15,1%	8,2%	15,2%	15,6%	29,2%	21,6%
2.	Орфанные заболевания	6,7%	12,9%	27,2%	16,9%	19,4%	21,6%
3.	Болезни нервной системы, неврологические забол-я	12,6%	16,5%	26,4%	24,0%	18,8%	18,9%
4.	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	15,1%	8,2%	16,0%	14,3%	16,0%	17,1%
5.	Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	10,9%	10,6%	15,2%	9,7%	11,1%	15,3%
6.	Болезни мочеполовой системы	2,5%	1,2%	7,2%	6,5%	10,4%	15,3%
7.	Новообразования, онкологические заболевания	8,4%	5,9%	13,6%	11,0%	8,3%	13,5%
8.	Болезни органов пищеварения	2,5%	н/д	12,0%	7,8%	4,2%	13,5%
9.	Болезни органов дыхания	н/д	н/д	6,4%	5,2%	2,1%	6,3%
10.	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	5,0%	1,2%	19,2%	10,4%	9,7%	5,4%
11.	Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	н/д	н/д	6,4%	5,8%	0,7%	5,4%
12.	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,8%	н/д	15,2%	1,3%	2,1%	4,5%
13.	Психические расстройства и расстройства поведения	0,8%	1,2%	14,4%	3,9%	1,4%	4,5%
14.	Нарушения зрения, болезни глаз, придаточного аппарата	1,7%	н/д	8,0%	5,8%	н/д	4,5%
15.	Болезни кожи и подкожной клетчатки	н/д	1,2%	4,0%	1,3%	1,4%	3,6%
16.	Нарушения речи	н/д	н/д	10,4%	1,9%	0,7%	3,6%
17.	Нарушения слуха, болезни уха, сосцевидного отростка	0,8%	н/д	11,2%	3,2%	0,7%	3,6%
18.	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	2,5%	1,2%	2,4%	н/д	4,2%	2,7%
19.	У организации нет узкого профиля по заболеванию	5,9%	20,0%	8,8%	13,0%	2,1%	9,0%
20.	Другое	8,7%	11,8%	3,2%	8,4%	9,7%	19,4%

Наиболее активными в опросе в 2025 году оказались всероссийские НКО, а также пациентские организации из Москвы, Иркутской, Калининградской и Нижегородской областей.

Таблица 6. Территории НКО, участников исследования

№	Регион НКО:	Кол-во	Доля
1.	Российская Федерация (всероссийская НКО)	11	8,2%
2.	Москва	7	5,2%
3.	Иркутская область	6	4,5%
4.	Калининградская область	5	3,7%
5.	Нижегородская область	5	3,7%
6.	Кировская область	4	3,0%
7.	Краснодарский край	4	3,0%
8.	Оренбургская область	4	3,0%
9.	Санкт-Петербург	4	3,0%
10.	Ставропольский край	4	3,0%
11.	Ульяновская область	4	3,0%
12.	Владимирская область	3	2,2%
13.	Вологодская область	3	2,2%
14.	Ивановская область	3	2,2%
15.	Калужская область	3	2,2%
16.	Московская область	3	2,2%
17.	Новгородская область	3	2,2%
18.	Республика Татарстан	3	2,2%
19.	Самарская область	3	2,2%
20.	Челябинская область	3	2,2%
21.	Архангельская область	2	1,5%
22.	Брянская область	2	1,5%
23.	Костромская область	2	1,5%
24.	Пермский край	2	1,5%
25.	Приморский край	2	1,5%
26.	Республика Башкортостан	2	1,5%
27.	Ростовская область	2	1,5%
28.	Тверская область	2	1,5%
29.	Томская область	2	1,5%
30.	Удмуртская Республика	2	1,5%
31.	Алтайский край, Амурская, Астраханская, Волгоградская, Воронежская области, Донецкая Народная Республика, Забайкальский край, Курская, Ленинградская, Липецкая, Мурманская, Омская, Орловская, Псковская области, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Крым, Республика Мордовия, Республика Саха (Якутия), Республика Хакасия, Рязанская, Тюменская области, Хабаровский край, Чувашская Республика – Чувашия, Луганская Народная Республика, Самарская, Тамбовская, Челябинская, Ярославская области	1	0,7%

2. ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Если пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в оценках здравоохранения, то с 2022 года тон высказываний пациентов стал мягче. Тем не менее, называть картину благополучной преждевременно – негативные оценки преобладают над положительными.

Пациенты чаще говорят об отсутствии явных изменений в отечественном здравоохранении (44,6% указали «в чем-то стало лучше, в чем-то хуже») либо об ухудшении ситуации в здравоохранении (мнение 40,2%). Улучшения в 2025 году отметили лишь 11,3%.

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в прошедшие три года почти не изменилась: удовлетворенных в 2 раза меньше, чем неудовлетворенных (16% и 30% соответственно, 52,5% «чем-то удовлетворены, чем-то нет»).

Удовлетворенность медицинской помощью «профессиональных пациентов» с инвалидизирующими хроническими заболеваниями гораздо ниже, чем остальных граждан.

Лидеры пациентских НКО предыдущие годы оценивали отечественное здравоохранение выше, чем пациенты, с экспертной позиции чаще замечая положительные моменты. Однако в 2025 году лидеры пациентских НКО также критичны в оценках тенденций в здравоохранении. Представители пациентских НКО реже говорят об улучшениях; выросло число убежденных в ухудшении ситуации в отечественном здравоохранении (с 26% до 37,3%); еще 50,7% указали «в чем-то стало лучше, в чем-то хуже».

Преобладающей и у лидеров пациентских НКО, и у пациентов сегодня является двойственная оценка изменений в системе здравоохранения.

В 2025 году, оценивая изменения в разных областях отечественного здравоохранения, лидеры пациентских НКО повсеместно гораздо чаще указывают на сохранение проблем, нежели на появление улучшений (сохранение проблем отмечают в 3-6 раз чаще, чем улучшения).

Острые проблемы здравоохранения, по мнению лидеров пациентских НКО:

- недоступность льготных лекарств – «лидер проблем» – 61,2% (60% в 2024 г., 49% в 2023 г., 40,8% в 2022 г., 55,3% в 2021 г.);
- невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике – острота проблемы выросла – 59,7% (52,7% в 2024 г., 46,4% в 2023 г., 47,2% в 2022 г., 49,4% в 2021 г.);
- низкое качество амбулаторной помощи в поликлинике – проблема остается в «топе» – 58,2% (57,3% в 2024 г., 59% в 2023 г., 60,8% в 2022 г., 73% в 2021 г.);
- низкая доступность и качество медико-социальной реабилитации – проблема остается в «топе» – 41,8% (43% в 2024 г., 36% в 2023 г., 49,6% в 2022 г., 50,6% в 2021 г.).

Проблемы, актуальные по мнению определенной части пациентских НКО:

- низкие доступность и качество стационарного лечения – 38,8% – проблема указана чаще, чем в 2024 году (24,7% в 2024 году, 34-36,6% в 2022-2023 годах, 57,6% в 2021 году);
- ограниченность телемедицины – 35% – проблема указана чаще, чем в 2024 году (28,3% в 2024 году, 36-36,6% в 2022-2023 годах, 41,2% в 2021 году);
- невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение – 35% – проблема указана почти в 2 раза чаще, чем в 2024 году (16,7% в 2024 году, 19,6% в 2023 году, 25,6% в 2022 году, 40% в 2021 году);
- низкая доступность лечебного питания – 34,3% – проблема указана чаще, чем в 2024 году (22% в 2024 году, 33% в 2023 году, 24% в 2022 году, 36,5% в 2021 году);
- плохое отношение медицинского персонала к больным – 33,6% – проблема указана чаще, чем в 2024 году (26-27% в 2022-2024 годах, 36,5% в 2021 году);
- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи – 33,6% – проблема указана чаще, чем в 2024 году (20% в 2024 году, 29,4% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы – 32% – проблема указана чаще, чем в 2024 году (19,7% в 2024 году, 15-17% в 2022-2023 годах, 23,5% в 2021 году).
- невозможность получать электронные рецепты – 26% – распространенность проблемы снижается (32,7% в 2024 году, 38% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- недоступность технических средств реабилитации – 23% – острота проблемы на том же уровне, что и предыдущие три года (25-26% в 2022-2024 годах, 30,6% в 2021 году);
- неудовлетворительная работа скорой медицинской помощи – 21,6% – острота проблемы на том же уровне, что и предыдущие три года, но существенно ниже, чем в 2021 году (18% в 2024 году, 20-21% в 2022-2023 годах, 51,8% в 2021 году).

Ситуации нарушения прав пациентов повторяются в исследовании из года в год. Их распространенность с 2022 года почти не меняется.

Частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация: с ней сталкивались 69,5% опрошенных пациентов.
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема: ее указали 67,6% опрошенных пациентов.
- Отсутствие льготного препарата в аптеке (57,6%) и покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов (53,6%) – третья проблема, составляющая «топ-3 ситуаций нарушения прав пациентов».
- Невозможность вовремя пройти назначенную диагностику – 51,8%.
- Ожидание «скорой» более 20 минут – 43,2% опрошенных пациентов столкнулись с проблемой в прошедший год.

Ситуации нарушения прав пациентов, встречающиеся не так повсеместно:

- Отказ врача в выписке препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе – 33%.
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата (как следствие, изменение либо отмена назначения) – 27,7%.
- Трудности с прохождением МСЭ – 25%.
- Отказ врачебной комиссии поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – 24,3%.
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре – 23%, в стационаре – 20,5%.

Редко встречается ситуация отказа в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – 10,7%.

Пациенты несколько чаще указывали в 2025 году на:

- задержку сроков диагностики – 51,8% (рост с 45,3% в 2022 году),
- отсутствие возможности продолжить прием назначенного в стационаре препарата и изменение либо отмена назначения после выписки из стационара – 27,7% (рост за последние 3 года с 19,2% в 2022 году),
- трудности с прохождением МСЭ – 25% (постепенный рост с 18-19% в первые годы мониторинга),
- отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – 24,3% (постепенный рост с 13,8% в 2022 году).

Обращения к платной медицине «профессиональных пациентов» гораздо выше, чем остальных граждан стали повсеместны. К платным медицинским услугам в 2025 году прибегало 93% опрошенных.

Частота обращения пациентов в отдельные сферы платной медицины – на том же уровне, что и год назад. За диагностику в 2025 году платили 89,4%, за консультацию врача – 83,2%. Платными услугами в стационаре воспользовались 18,3%, в дневном стационаре – 13,2%.

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам – те же, что и в прошлом году; они отражают издержки государственной системы здравоохранения:

- Недоступность бесплатной услуги (отсутствие в поликлинике специалиста или обследования и др.) – 61,3%.
- Долгие сроки ожидания бесплатной услуги, часто превышающие установленные нормативы, – 60,3%.
- Невысокое качество бесплатной медицинской услуги, по мнению пациентов – 31,2%.
- Невнимательное отношение медицинского персонала государственных учреждений – 24,4%.
- Недостаточный уровень комфорта в бесплатной медицине – 14,4%.

63,8% опрошенных «льготников» покупали положенные бесплатно лекарства за свои деньги.

Причины, по которым пациенты покупают положенные бесплатно лекарства за свои деньги – это:

- отсутствие препарата в аптеке (сталкивались 68,5% льготников) и
- недоверие «аналогу»: каждый второй «льготник» покупает положенные бесплатно лекарства по этой причине (указали 47,5% опрошенных «льготников»).

Требуется много усилий для повышения доверия пациентов к отечественным препаратам и дженерикам.

Обращение к электронным сервисам для получения медицинских услуг продолжает получать все большее распространение:

- Онлайн-запись к врачу – в последние два года записывались к врачу онлайн около 60% опрошенных пациентов.
- Доступ к личным медицинским документам – число обращений постепенно растет: с 15% в 2021 году до 32% в 2025 году.
- Направление обращения в органы власти – число обращений постепенно растет: с 10% до 24,6%.
- Телемедицинская консультация – пользование этим электронным сервисом выросло, но остается малораспространенным (1,7% в 2021 году, 7% в 2024 и 2025 годах).

Не пользовались электронными сервисами для получения медицинских услуг в 2025 году 10,6% опрошенных пациентов (в 2021 году 23%).

Не смогли воспользоваться электронными сервисами для получения медицинских услуг, хотя была такая необходимость:

- онлайн-запись к врачу – каждый четвертый опрошенный (26,6%, как и годом ранее),
- доступ к личным медицинским документам – 22,8% (как и в 2024 году),
- направление обращения в органы власти – 7,3% (как и в 2024 году).
- телемедицинская консультация – 7% (как и в 2024 году).

Актуальным остается вопрос недостаточно высокой пользовательской компетентности получателей услуг, которые не всегда осведомлены и часто неграмотно пользуются электронными ресурсами.

У общественных пациентских организаций сохраняются тенденции расширения деятельности.

В 2020 году, на фоне пандемии, пациентские НКО сравнительно чаще указывали на снижение своей активности.

Последующие годы пациентские НКО чаще говорят о росте собственной активности. В 2025 году:

- на рост своей активности указали 52,3% опрошенных НКО,
- на рост числа обращений пациентов указали 46,3% опрошенных НКО,
- вовлеченность пациентов выросла в 2025 году у 38% НКО,
- новые формы работы появились в 2025 году у 41,8% опрошенных НКО (в предыдущие 3 года на это указывали 20-28%)

Среди новых форм работы опрошенные НКО отмечают расширение спектра как дистанционных, так и офлайн мероприятий и расширение круга задействованных в них лиц.

Взаимодействие органов власти с пациентской общественностью в 2025 году оценивается, как и в прошлые годы, невысоко:

- Наиболее распространенной в оценках открытости власти для НКО и для пациентов, скорости реакции на обращения остается оценка «на троечку» (28-34%) и низкие оценки (30-38%).
- Заинтересованность власти в работе пациентских советов и их активность оценивается невысоко, многие лидеры НКО затруднились здесь с ответом.
- В 2025 году в оценках динамики взаимоотношений НКО с властью меньше положительных коннотаций и больше неопределенных:
 - На улучшения во взаимоотношениях с властью указали 23,8% опрошенных НКО (в 2024 и 2022 годах так считали около 37%).
 - Еще 37,3% отметили сохранение статус кво в отношениях с властью.
 - Ухудшение взаимодействия с органами власти или прекращение этого взаимодействия отметили 18% опрошенных НКО, еще 21% затруднились с ответом.

Входят в советы при органах власти в сфере здравоохранения 25-27% опрошенных пациентских НКО: 27% - в советы при ТО Росздравнадзора, 24% - в советы при «минздравах», 24,6% - в комиссии при ГБ МСЭ.

36,6% опрошенных лидеров НКО вообще не знают, существует ли при местном органе управления здравоохранением совет пациентских организаций, 11,2% опрошенных лидеров НКО указали, что этих советов у них в регионе никогда не было, 9,7% - что такой совет был прежде, но упразднен.

В ГБ МСЭ заинтересованность профильной власти и активность общественных комиссий оценивается выше, чем в двух других ведомствах: 21,6% положительных и 18% отрицательных оценок активности, 49% затруднились с ответом.

ТО Росздравнадзора – в 2025 году меньше положительных оценок заинтересованности этого ведомства и активности его общественных советов: 16,4% положительных и 27% отрицательных оценок активности, 44,8% затруднились с ответом.

Заинтересованность «минздравов» в общественных советах и активность последних, как и в прошлые годы, оцениваются низко: 16,4% положительных и 12,7% отрицательных оценок активности, 57,5% затруднились с ответом.

Большинство пациентских НКО сегодня, как и год назад, признают ограниченность возможностей советов и комиссий влиять на решения в здравоохранении – 41,8% ответов. Еще 27% опрошенных НКО считают формальными существующие советы.

Наличие у пациентских советов реальной силы и возможности влиять на принятие решений в здравоохранении и признают лишь 16,4% участвовавших в опросе лидеров НКО.

3. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В РОССИЙСКОМ ЗДРАВООХРАНЕНИИ В 2025 ГОДУ

Общая оценка системы здравоохранения пациентами в исследовании представлена двумя показателями, один из которых позволяет оценить эмоциональное отношение к происходящему, другой носит более рациональный характер.

Ответ на вопрос о векторе изменений последнего года, который стоит первым в анкете, больше раскрывает эмоции и настроения пациентов, их представления о том, «в какую сторону все меняется»: к лучшему или к худшему.

Ответ на вопрос о личной удовлетворенности полученной в этом году медицинской помощью завершает анкету. Он уже более рационален, поскольку ему предшествуют вопросы, с какими трудностями приходилось сталкиваться при получении конкретных медицинских услуг в прошедший год.

Результаты мониторинга наглядно показывают, что пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в оценках системы здравоохранения.

Начиная с 2022 года тон высказываний пациентов стал мягче. За последние 4 года оценки пациентов не менялись. В целом, считать картину благополучной преждевременно.

По сравнению с 2020-2021 годами сегодня среди пациентов гораздо меньше убежденных в ухудшении ситуации в отечественном здравоохранении (40,2%) и больше указывающих на отсутствие изменений (44,6%).

Улучшения в здравоохранении пациенты отмечают довольно редко – мнение 11,3% опрошенных в 2025 году.

Диаграмма 1. «Как Вы считаете, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?» Оценки пациентов

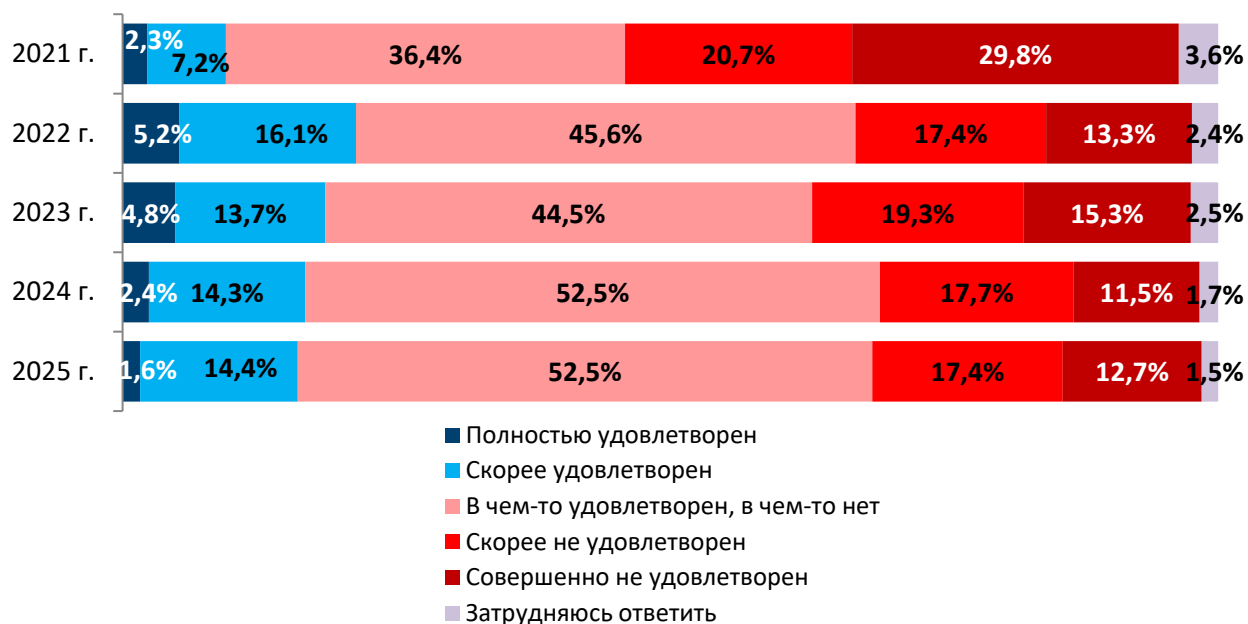


Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в прошедшие три года почти не изменилась и существенно выше по сравнению с 2021 годом.

В 2025 году удовлетворены медицинской помощью 16% опрошенных, не удовлетворены – 30% (в 2021 году удовлетворены 9,5%, не удовлетворены 50,5%).

Каждый второй опрошенный пациент (52,5%) сегодня занимает нейтральную позицию в оценке полученной медицинской помощи: чем-то удовлетворен, чем-то нет.

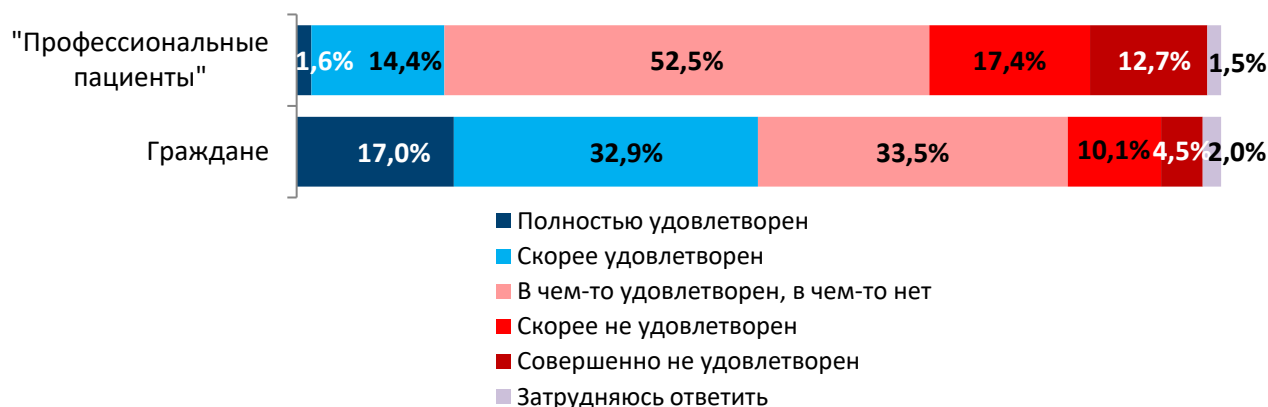
Диаграмма 2. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью



Удовлетворенность медицинской помощью «профессиональных пациентов» много ниже, чем остальных граждан. Об этом говорит сравнение данных настоящего исследования с опросом, примерно в то же время проведенным Всероссийским союзом пациентов совместно со Всероссийским союзом страховщиков¹.

Столь существенные различия в оценках здравоохранения объяснимы, поскольку это мнения принципиально различающихся социальных групп с разной интенсивностью контактов с системой. В одном случае здравоохранение оценивают лица, редко посещающие поликлинику преимущественно по больничному листу. В другом случае оценки дают пациенты с тяжелыми хроническими заболеваниями (84% опрошенных имеют льготы по лекарствам, каждый второй опрошенный – родитель ребенка с инвалидностью). Очевидно, что «профессиональные пациенты» имеют более плотное взаимодействие с медицинскими учреждениями, их потребность в медицинских услугах и лекарствах много выше и чаще касается высокотехнологичных, дорогостоящих и труднодоступных процедур и лекарств.

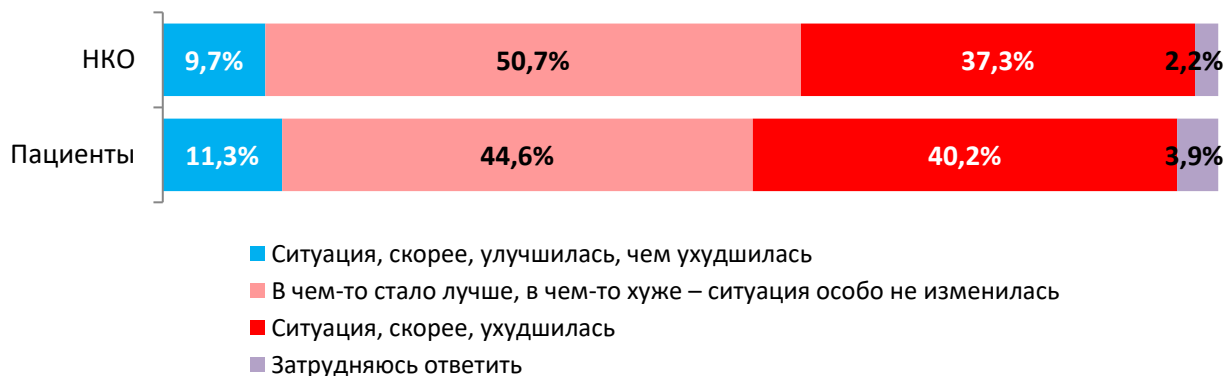
Диаграмма 2.1. Удовлетворенность медицинской помощью «профессиональных пациентов» и рядовых граждан



¹ Исследование «Проблемы получения медицинской помощи в системе ОМС в Российской Федерации в 2025 году в оценках граждан и медицинских работников» проведено в октябре-ноябре 2025 года. В анкетном опросе участвовали 1497 граждан старше 18 лет, получавших медицинские услуги по полису ОМС в последние три года.

Лидеры пациентских НКО в 2025 году оценивают отечественное здравоохранение примерно так же, как и пациенты: на улучшения указывают около 10%, преобладающей и у лидеров пациентских НКО, и у пациентов является двойственная или негативная оценка изменений в системе здравоохранения.

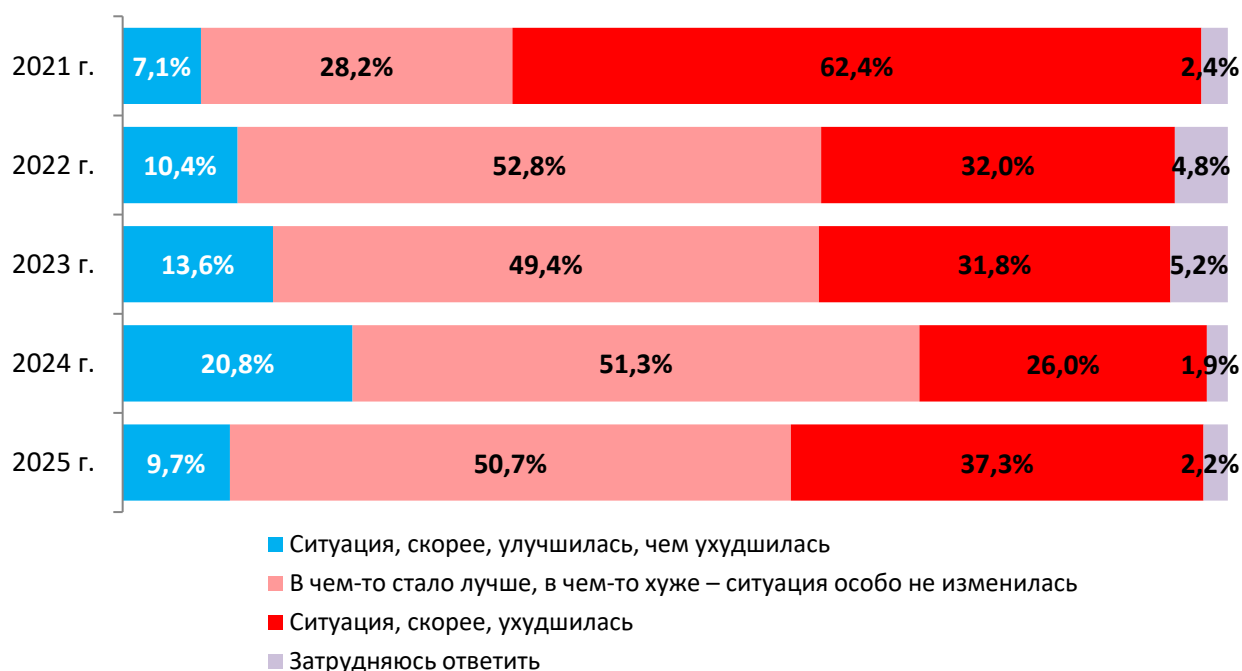
Диаграмма 3. Представления об изменениях ситуации в здравоохранении пациентов и лидеров пациентских НКО



До 2025 года в оценках системы здравоохранения пациентскими НКО росло признание достижений – доля тех, кто указывал на улучшения, становилась больше, а число отмечающих исключительно ухудшения снизилось к 2024 году по сравнению с 2021 годом более чем в 2 раза (с 62,4% до 26%).

В 2025 году лидеры пациентских НКО более критичны в оценках изменений в здравоохранении. Число указывающих на улучшение ситуации стало в 2 раза меньше (9,7% по сравнению с 20,8% в 2024 году), выросло число убежденных в ухудшении ситуации в отечественном здравоохранении (с 26% до 37,3%).

Диаграмма 4. «Как Вы считаете, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?» Оценки лидеров НКО



Ежегодно в рамках мониторинга лидеры пациентских НКО оценивают изменения в 14 областях отечественного здравоохранения. Положительные изменения в сфере оказания медицинской помощи отмечаются реже, чем проблемы, что объяснимо. Тем не менее, в 2024 году по трем позициям из оцениваемых 14ти наметилась определенная положительная динамика, когда оценок «стало лучше» оказалось больше или примерно столько же, что и признания «проблема остается». В 2024 году, по мнению лидеров пациентских НКО, наметились улучшения в таких сферах здравоохранения, как:

- возможность попасть в федеральное медицинское учреждение (28,3% ответов «стало лучше» и 16,7% – «проблема остается»),
- доступность телемедицины (24,3% ответов «стало лучше» и 29% – «проблема остается»),
- доступность высокотехнологичной медицинской помощи (21,7% ответов про улучшения и 20% – «проблема остается»).

В 2025 году абсолютно по всем оцениваемым позициям в сфере здравоохранения лидеры пациентских НКО указывают на сохранение ситуации проблемной. Причем указывающих на сохранение проблем в 3-6 раз больше, чем отмечающих улучшения.

Диаграмма 5. Улучшения и проблемы в сфере здравоохранения: изменения последнего года. Ответы лидеров пациентских НКО



Самые острые проблемы здравоохранения, по мнению пациентских НКО:

- недоступность льготных лекарств – мнение 61,2% опрошенных НКО – как и в 2024 году; «лидер проблем» (60% в 2024 году, 49% в 2023 году, 40,8% в 2022 году, 55,3% в 2021 году);
- невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике – 59,7% опрошенных НКО; острота проблемы выросла (52,7% в 2024 году, 46,4% в 2023 году, 47,2% в 2022 году, 49,4% в 2021 году);
- низкое качество амбулаторной помощи в поликлинике – 58,2% опрошенных НКО; проблема остается в «топе» (57,3% в 2024 году, 59% в 2023 году, 60,8% в 2022 году, 73% в 2021 году);
- низкие доступность и качество медико-социальной реабилитации – 41,8% опрошенных НКО; проблема остается в «топе» (43% в 2024 году, 36% в 2023 году, 49,6% в 2022 году, 50,6% в 2021 г.).

Проблемы, актуальные по мнению определенной части пациентских НКО:

- низкие доступность и качество стационарного лечения – 38,8% опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (24,7% в 2024 году, 34-36,6% в 2022-2023 годах, 57,6% в 2021 году);
- ограниченность телемедицины – 35% опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (29,3% в 2024 году, 36-36,6% в 2022-2023 годах, 41,2% в 2021 году);
- невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение – 35%, проблема указана почти в 2 раза чаще, чем в 2024 году (16,7% в 2024 году, 19,6% в 2023 году, 25,6% в 2022 году, 40% в 2021 году);
- низкая доступность лечебного питания – 34,3% опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (22% в 2024 году, 33% в 2023 году, 24% в 2022 году, 36,5% в 2021 году);
- плохое отношение медицинского персонала к больным – 33,6% опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (26-27% в 2022-2024 годах, 36,5% в 2021 году);
- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи – 33,6% опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (20% в 2024 году, 29,4% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы – 32% опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (19,7% в 2024 году, 15-17% в 2022-2023 годах, 23,5% в 2021 году).
- невозможность получать электронные рецепты – 26% опрошенных НКО; распространенность проблемы снижается (32,7% в 2024 году, 38% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- недоступность технических средств реабилитации – 23% опрошенных НКО (25-26% в 2022-2024 годах, 30,6% в 2021 году);
- неудовлетворительная работа скорой медицинской помощи – 21,6% НКО (18% в 2024 году, 20-21% в 2022-2023 годах, 51,8% в 2021 году).

Диаграмма 6. Актуальные проблемы в системе медицинской помощи, в представлениях лидеров пациентских НКО

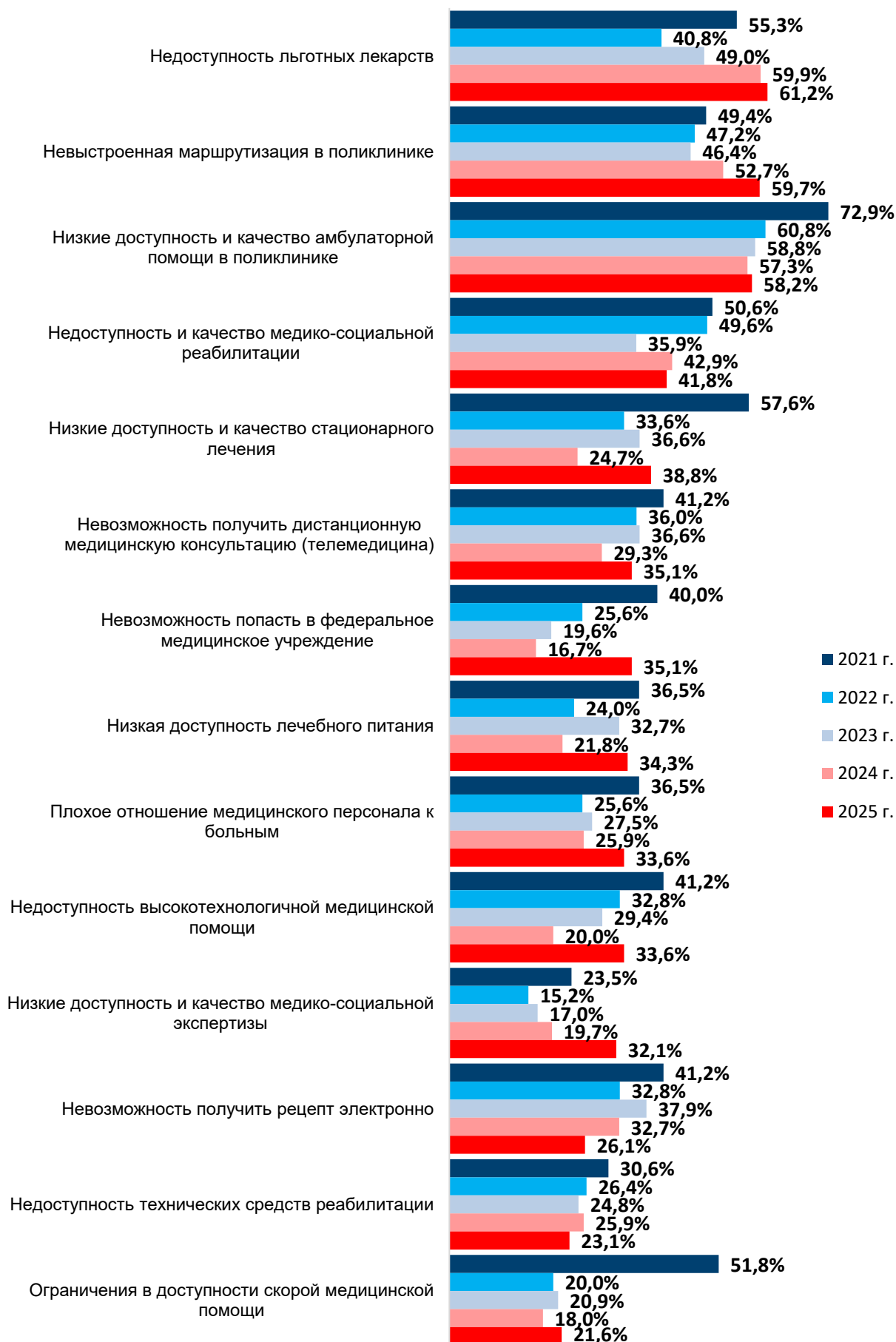


Диаграмма 7. Улучшения последнего года в системе медицинской помощи, в представлениях лидеров пациентских НКО



4. СИТУАЦИИ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Оценка распространенности тех или иных ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи раскрывает детали проблем в сфере здравоохранения.

Ситуации нарушения прав пациентов повторяются из года в год. Их распространенность почти не меняется.

Частые ситуации нарушения прав пациентов:

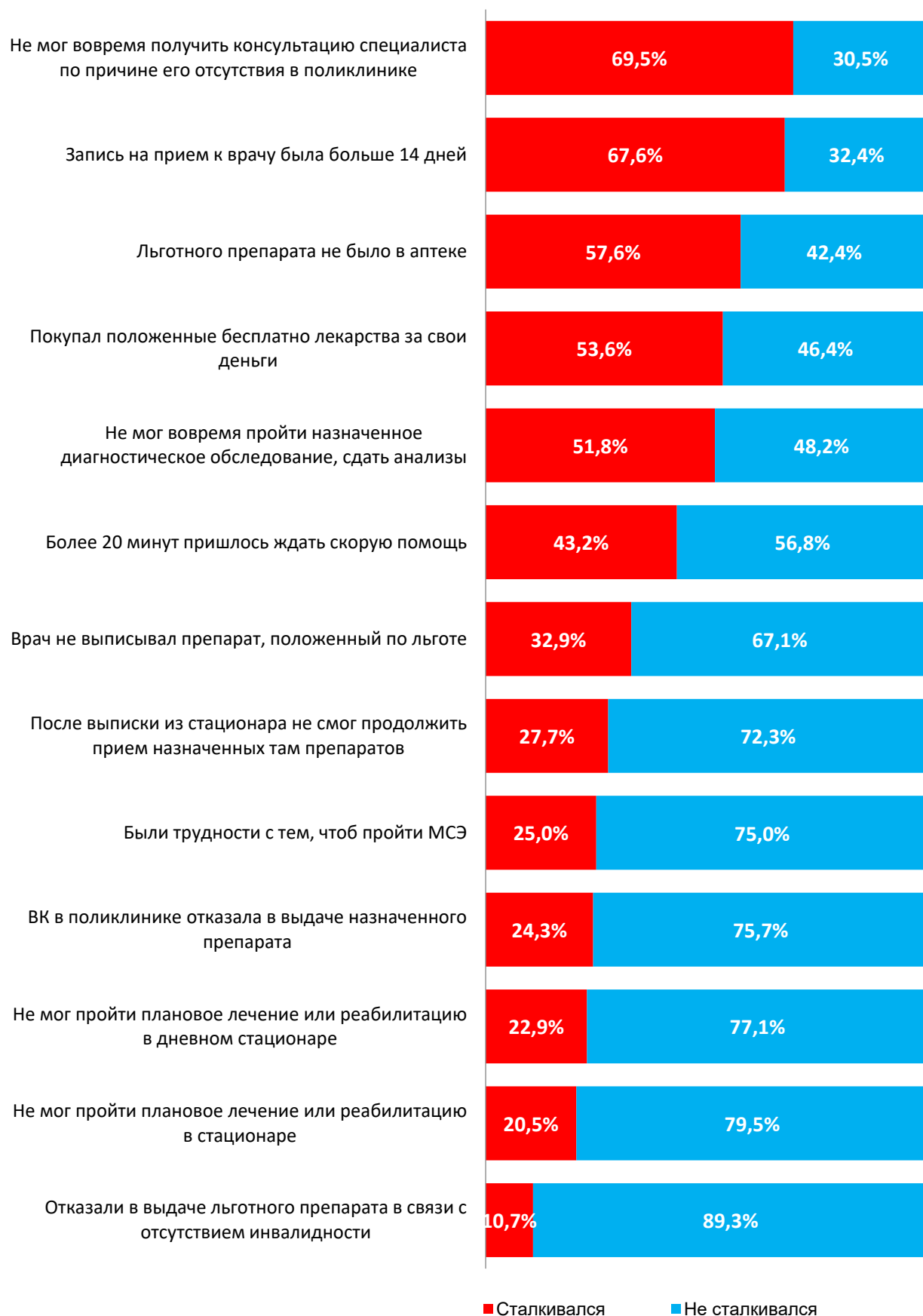
- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – 69,5% (как в предыдущие 3 года).
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – 67,6% (как в предыдущие годы мониторинга).
- Отсутствие льготного препарата в аптеке (57,6%) – небольшой рост с 2022 года (51% в 2022 году).
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – 53,6% (как и в предыдущие 3 года).
- Задержка сроков диагностики – 51,8% – рост по сравнению с 2022 годом (45,3% в 2022 году).
- Ожидание «скорой» более 20 минут – 43,2% (как и в предыдущие 3 года).

Ситуации нарушения прав, встречающиеся не так повсеместно:

- Отказ врача в выписке препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе, – 33% (28% в предыдущие годы).
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – 27,7% (рост за последние 3 года с 19,2% в 2022 году).
- Трудности с прохождением МСЭ – 25% (постепенный рост с 18-19% в первые годы мониторинга).
- Отказ врачебной комиссии поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – 24,3% (постепенный рост с 2022 года (13,8% в 2023 году).
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре – 23%, в стационаре – 20,5% (как в предыдущие 3 года).

Редко встречающаяся ситуация – отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – 10,7% (как и в предыдущие годы мониторинга, на уровне 10%).

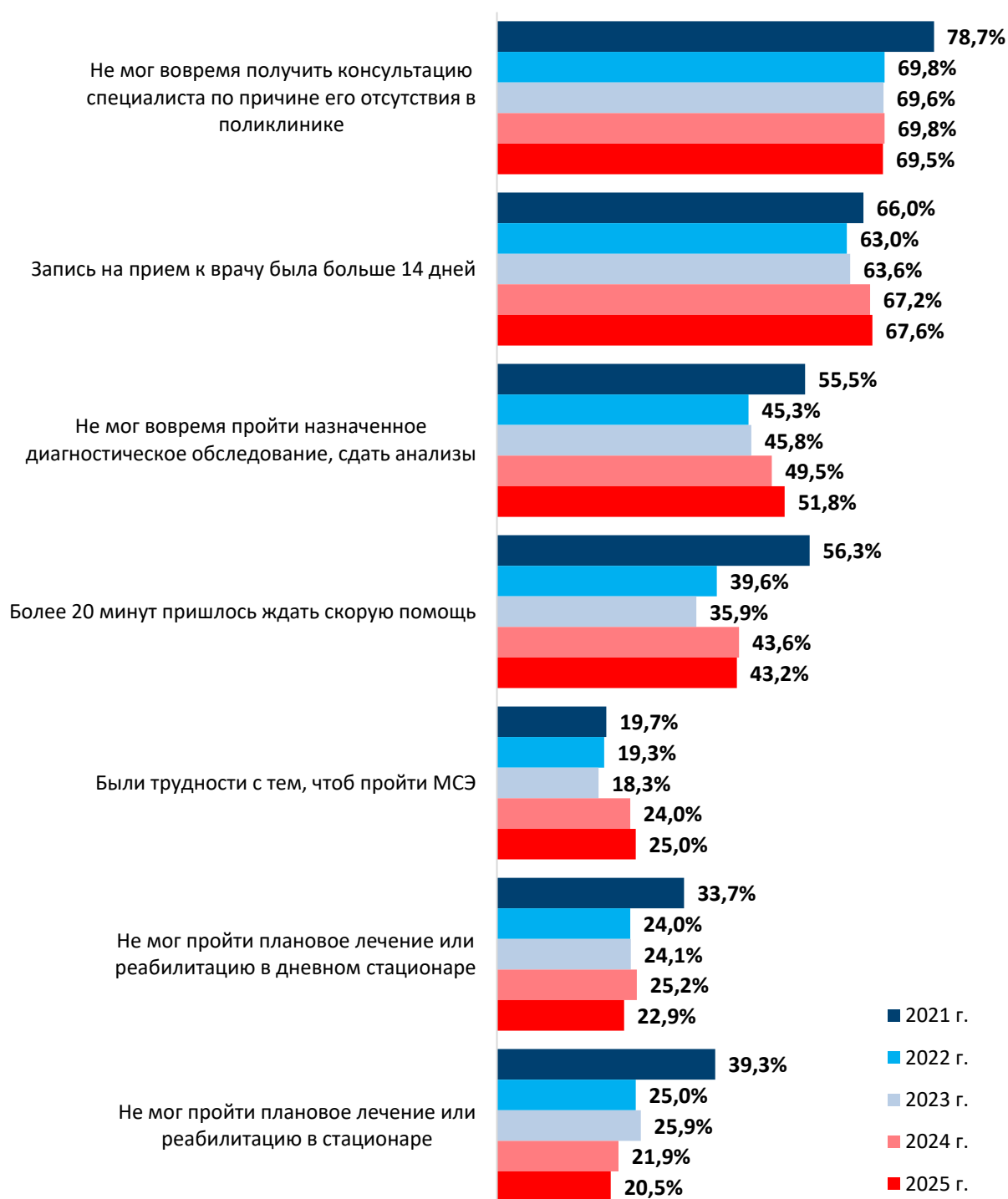
Диаграмма 8. Трудности, с которыми сталкивались пациенты при получении медицинской помощи за последний год



За годы мониторинга немного чаще пациенты стали указывать на:

- задержку сроков диагностики – 51,8% (постепенный рост с 45,3% в 2022 году),
- трудности с прохождением МСЭ – 25% (постепенный рост с 18-19% в первые годы мониторинга).

Диаграмма 9. Динамика частоты ситуаций нарушения прав при получении медицинской помощи



В обеспечении льготными лекарствами за годы мониторинга пациенты несколько чаще стали указывать на:

- отсутствие льготного препарата – 57,6% (52% в 2024 году),
- отсутствие возможности продолжить прием назначенного в стационаре препарата и изменение либо отмена назначения после выписки из стационара – 27,7% (постепенный рост с 19,2% в 2022 году),
- отказ врачебной комиссии поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – 24,3% (постепенный рост с 13,8% в 2022 году),
- отказ врача в выписке льготного рецепта – 33% (28% в предыдущие годы).

Диаграмма 10. Динамика частоты ситуаций нарушения прав на лекарственное обеспечение

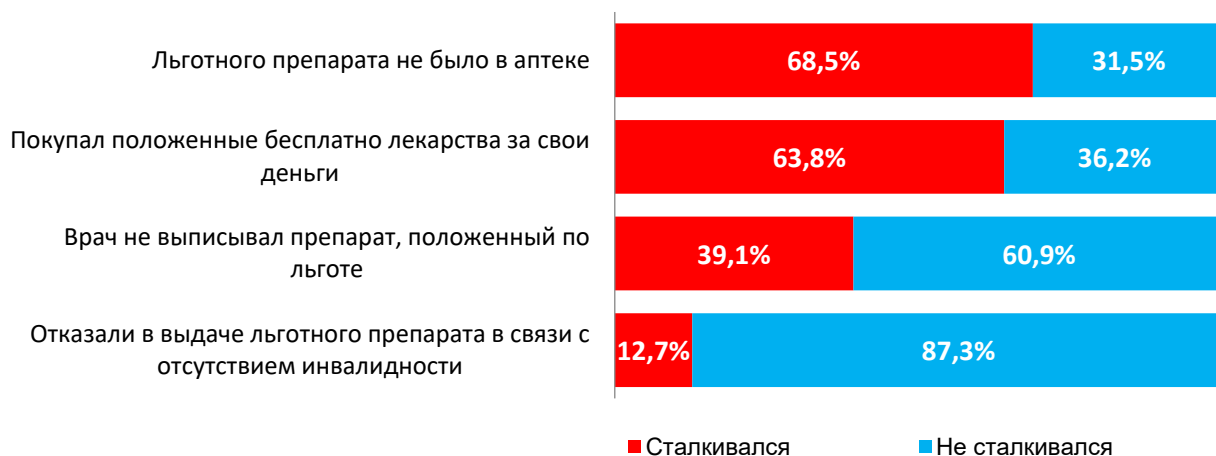


Имеющих льготы на лекарственное обеспечение среди опрошенных пациентов в исследовании 2025 года было 84% (1580 чел. из 1880 опрошенных).

Около 70% «льготников» сталкивались с нарушением прав на лекарственное обеспечение:

- Льготного препарата не было в аптеке – сталкивались 68,5% «льготников».
- Покупали положенные бесплатно лекарства за свои деньги 63,8% «льготников».
- Врач не выписывал льготный препарат – ситуация была у 39% «льготников».
- Отказали в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности 12,7% «льготникам».

Диаграмма 11. Частота ситуаций нарушения прав на льготное лекарственное обеспечение у «льготников» (ответы 1580 чел.)



Причины, по которым «льготники» покупают положенные бесплатно лекарства за свои деньги, в 2025 году те же, что и в 2024 году:

- не устраивает выдаваемый бесплатно аналог – основная причина (указали 47,5% опрошенных «льготников»),
- отсутствие лекарства в аптеке вынудило покупать льготные лекарства 30%,
- отказ врача выписать препарат, который, по мнению опрошенных, положен им бесплатно, привел в аптеку 9,5%,
- отсутствие возможности или времени идти за рецептом или в специализированную аптеку (и как следствие – покупка за деньги) – указали 8,4%.

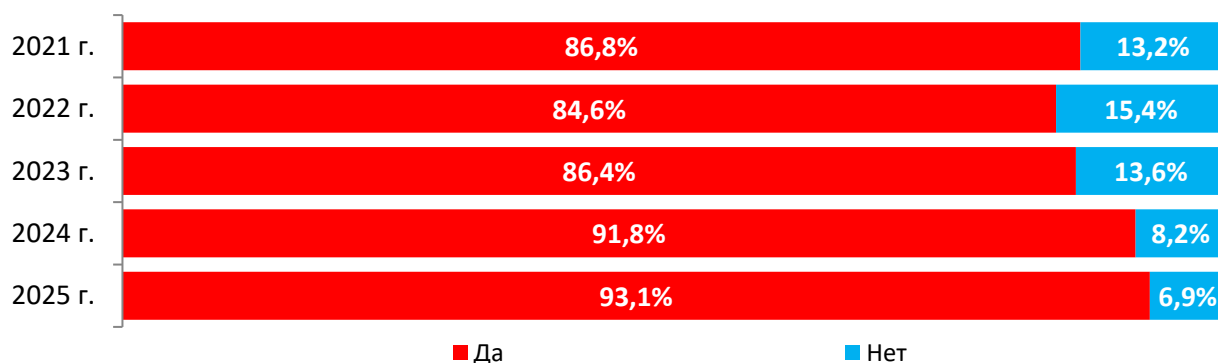
Диаграмма 12. Причины покупки за свои деньги положенных бесплатно лекарств, ответы «льготников»



Обращения граждан к платной медицине стали повсеместны.

К платным медицинским услугам в 2025 году прибегало 93% опрошенных.

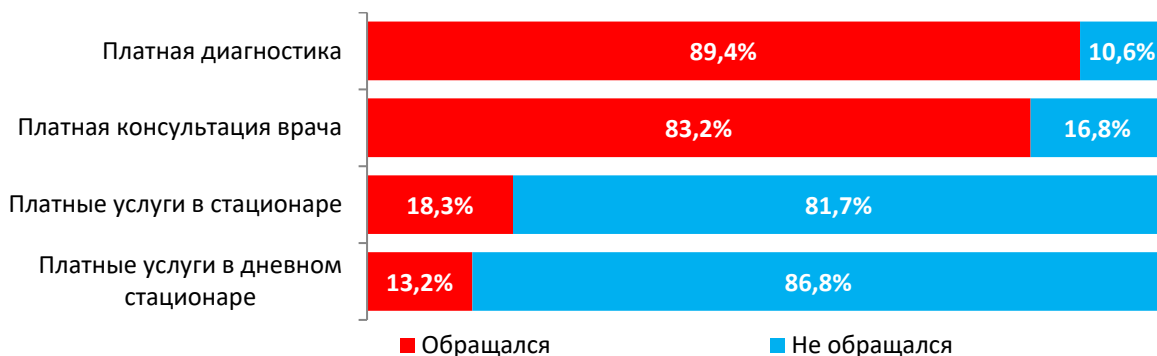
Диаграмма 13. Обращаемость в платную медицину



За диагностику в 2025 году платили 89,4% опрошенных пациентов, за консультацию врача – 83,2%.

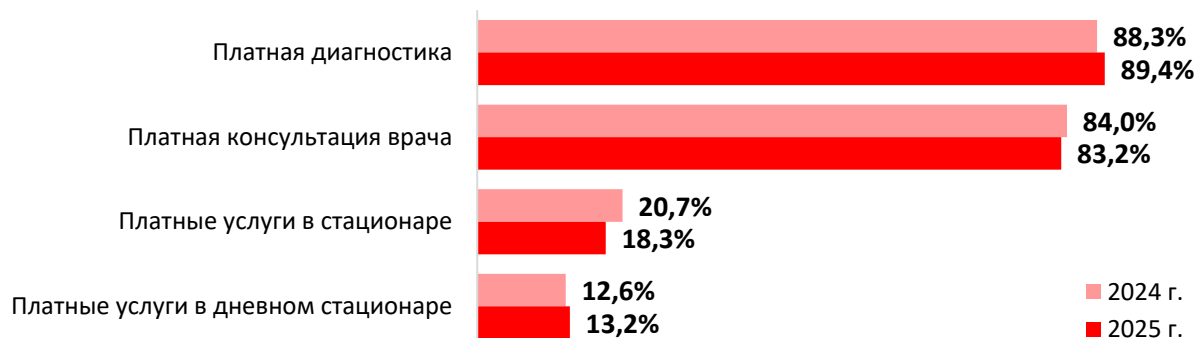
Платными услугами в стационаре воспользовались 18,3% опрошенных, в дневном стационаре – 13,2%.

Диаграмма 14. Обращаемость в платную медицину за последний год



Частота обращения пациентов в отдельные сферы платной медицины – на том же уровне, что и год назад.

Диаграмма 15. Обращаемость в платную медицину за последний год



«Профессиональные пациенты», среди которых больше имеющих инвалидизирующие хронические заболевания и кто чаще взаимодействует с системой здравоохранения, обращаются в платную медицину также чаще, чем рядовые граждане (сравнение с результатами общероссийского опроса получавших помощь по ОМС в последние 3 года²).

Диаграмма 13.1. Обращаемость в платную медицину «профессиональных пациентов» и рядовых граждан

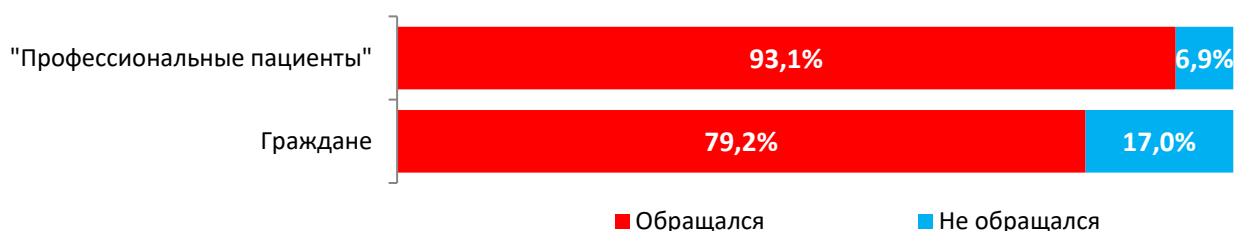
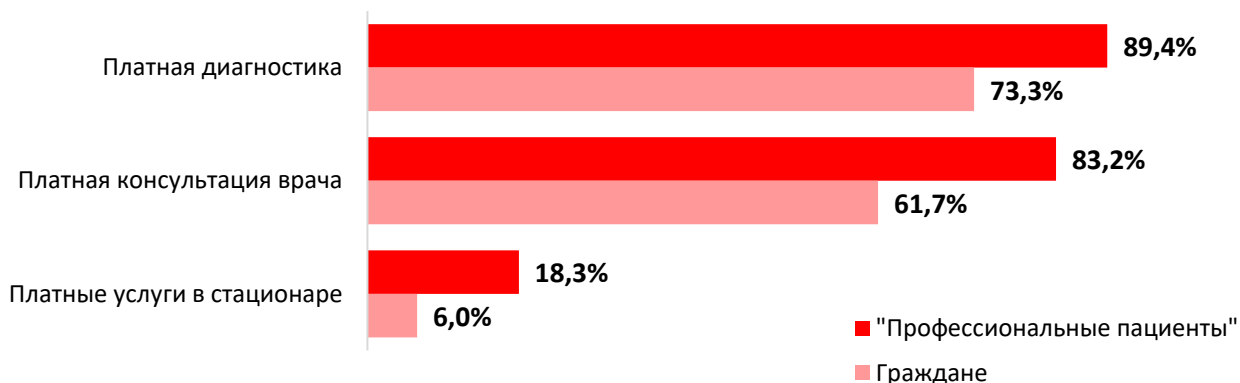


Диаграмма 15.1. Обращаемость в платную медицину «профессиональных пациентов» и рядовых граждан



² Еще раз сравнение с результатами исследования Всероссийского союза пациентов совместно со Всероссийским союзом страховщиков, проведенного в октябре-ноябре 2025 года. Тема исследования «Проблемы получения медицинской помощи в системе ОМС в Российской Федерации в 2025 году в оценках граждан и медицинских работников». В анкетном опросе участвовали 1497 граждан старше 18 лет, получавших медицинские услуги по полису ОМС в последние три года.

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам – те же, что и в прошлом году; они отражают издержки государственной системы здравоохранения:

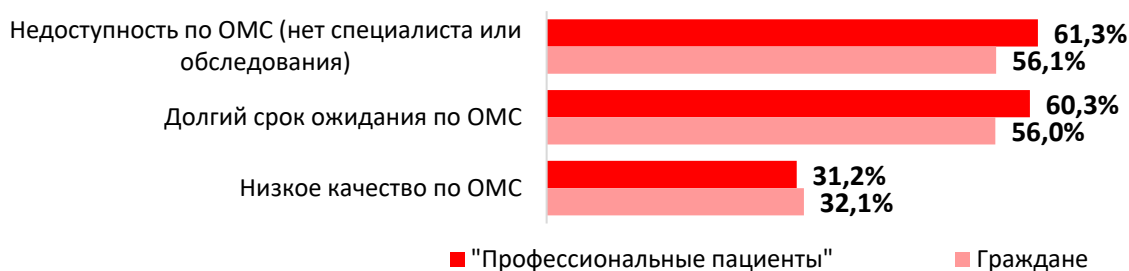
- Недоступность бесплатной услуги (отсутствие в поликлинике специалиста или обследования и др.) – 61,3% ответов.
- Долгие сроки ожидания бесплатной услуги, часто превышающие уставленные нормативы, – 60,3% ответов.
- Недостаточное качество бесплатной медицинской услуги, по мнению пациентов – 31,2% опрошенных указали, что им нужно более высокое качество.
- Недостаточно внимательное отношение медицинского персонала государственных учреждений – 24,4% ответов.
- Недостаточный уровень комфорта в бесплатной медицине – 14,4%.

Диаграмма 16. Причины обращения к платным медицинским услугам



Причины обращения к платной медицине «профессиональных пациентов» и прочих граждан³ схожи – это ограничения бесплатной медицины.

Диаграмма 16.1. Причины обращения к платной медицине «профессиональных пациентов» и рядовых граждан



³ Еще раз сравнение с результатами исследования Всероссийского союза пациентов совместно со Всероссийским союзом страховщиков, проведенного в осенью 2025 года. В анкетном опросе участвовали 1497 граждан старше 18 лет, получавших медицинские услуги по полису ОМС в последние три года.

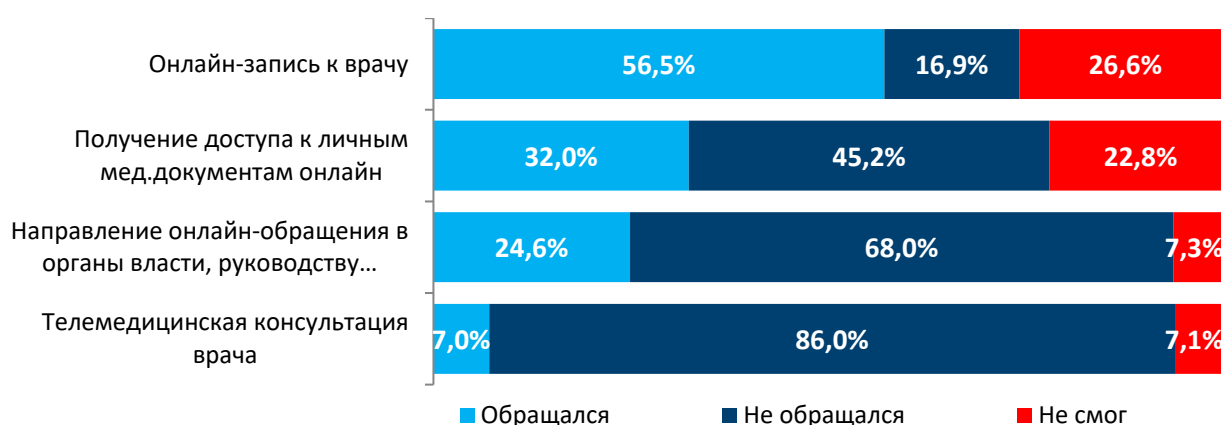
5. ПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

В 2025 году пациенты пользовались следующими онлайн-возможностями получения медицинской помощи:

- онлайн-запись к врачу – 56,5% опрошенных – самая распространенная на сегодня дистанционная услуга (58% в 2024 году),
- доступ к личным медицинским документам – 32% (27% в 2024 году),
- направление обращения в органы власти – 24,6% (20,7% в 2023 году).
- телемедицинская консультация – 7% (как и в 2024 году).

Диаграмма 17. «С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС за последний год?»



Не смогли воспользоваться электронными сервисами для получения медицинских услуг, хотя была такая необходимость:

- онлайн-запись к врачу – каждый четвертый опрошенный (26,6%),
- доступ к личным медицинским документам – 22,8%,
- направление обращения в органы власти – 7,3%.
- телемедицинская консультация – 7%.

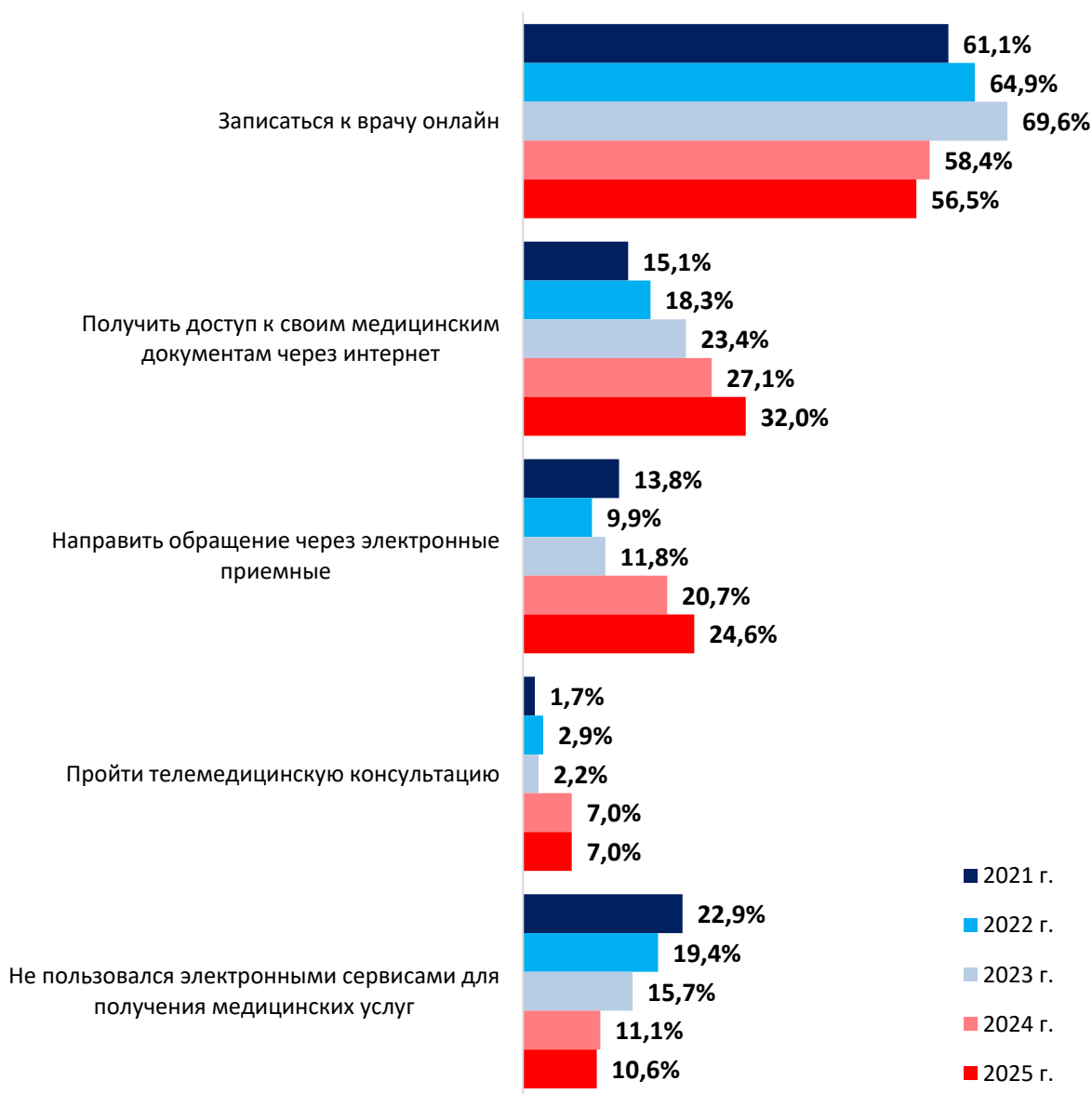
Актуальным остается вопрос недостаточно высокой пользовательской компетентности получателей услуг, которые не всегда осведомлены и часто неграмотно пользуются электронными ресурсами.

Обращение к электронным сервисам для получения медицинских услуг продолжает получать все большее распространение:

- доступ к личным медицинским документам – число обращений постепенно растет: с 15% в 2021 году до 32% в 2025 году,
- направление обращения в органы власти – число обращений постепенно растет: с 10% до 24,6%,
- телемедицинская консультация – пользование этим электронным сервисом выросло, но остается малораспространенным.

Не пользовались электронными сервисами для получения медицинских услуг в 2021 году 23%, в 2025 году – 10,6% опрошенных пациентов.

Диаграмма 18. «С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС за последний год?»



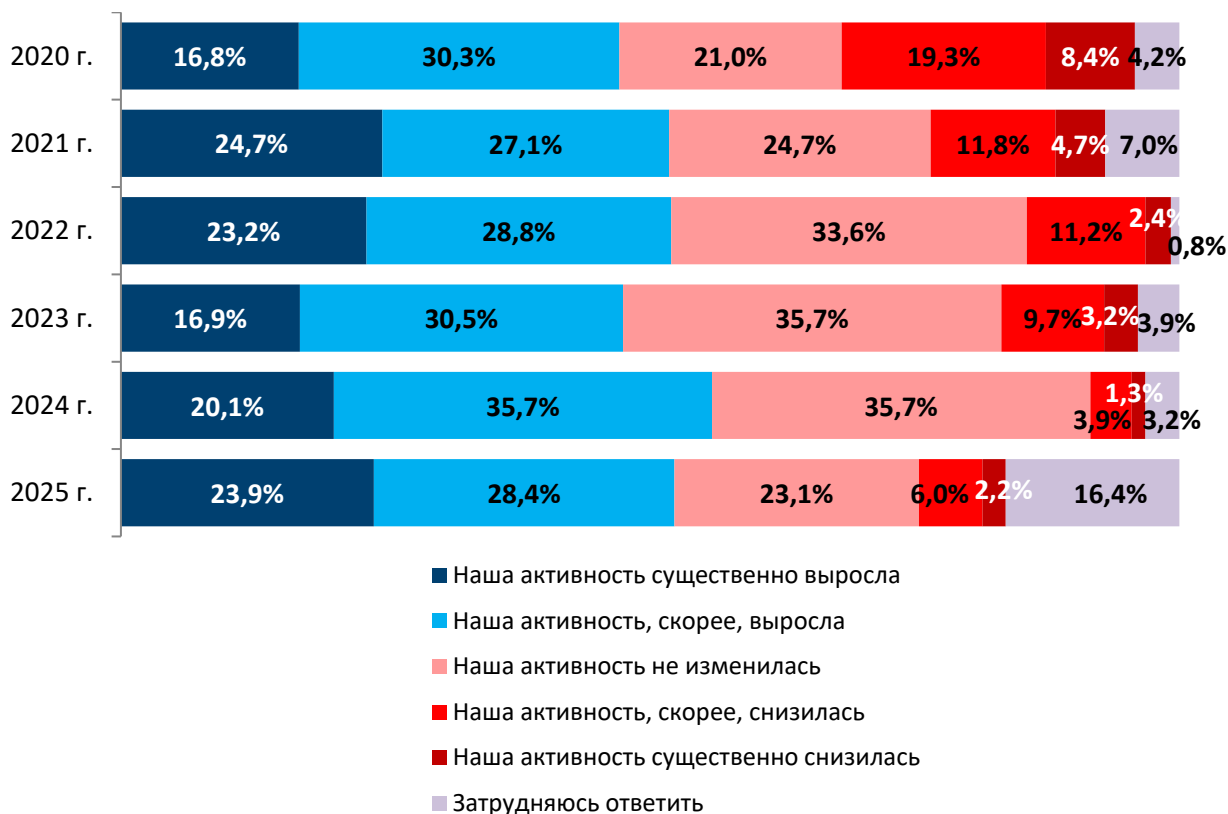
6. РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО, ИХ УЧАСТИЕ В ОБЩЕСТВЕННОМ КОНТРОЛЕ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Оценка ситуации в сфере здравоохранения пациентскими НКО представляет особый интерес, так как их деятельность имеет важнейшее социальное значение. Это организованный «совокупный голос» активной части пациентов, находящихся в тесной связи с органами власти и участвующих в общественном контроле и системном улучшении этой сферы здравоохранения.

В 2020 году, на фоне пандемии, пациентские НКО сравнительно чаще указывали на снижение своей активности. В последующие годы пациентские НКО чаще говорят о росте собственной активности.

- На рост своей активности указали в 2025 году 52,3% опрошенных НКО (в предыдущие годы 47-56%).
- На снижение активности указали 8,2% опрошенных НКО (в 2024 году 5,2%, в 2023 году 13%, в 2020 году 28%).
- Отсутствие изменений в своей активности отметили 23% опрошенных НКО (35,7% в 2023-2024 годах, 21% в 2020 году).

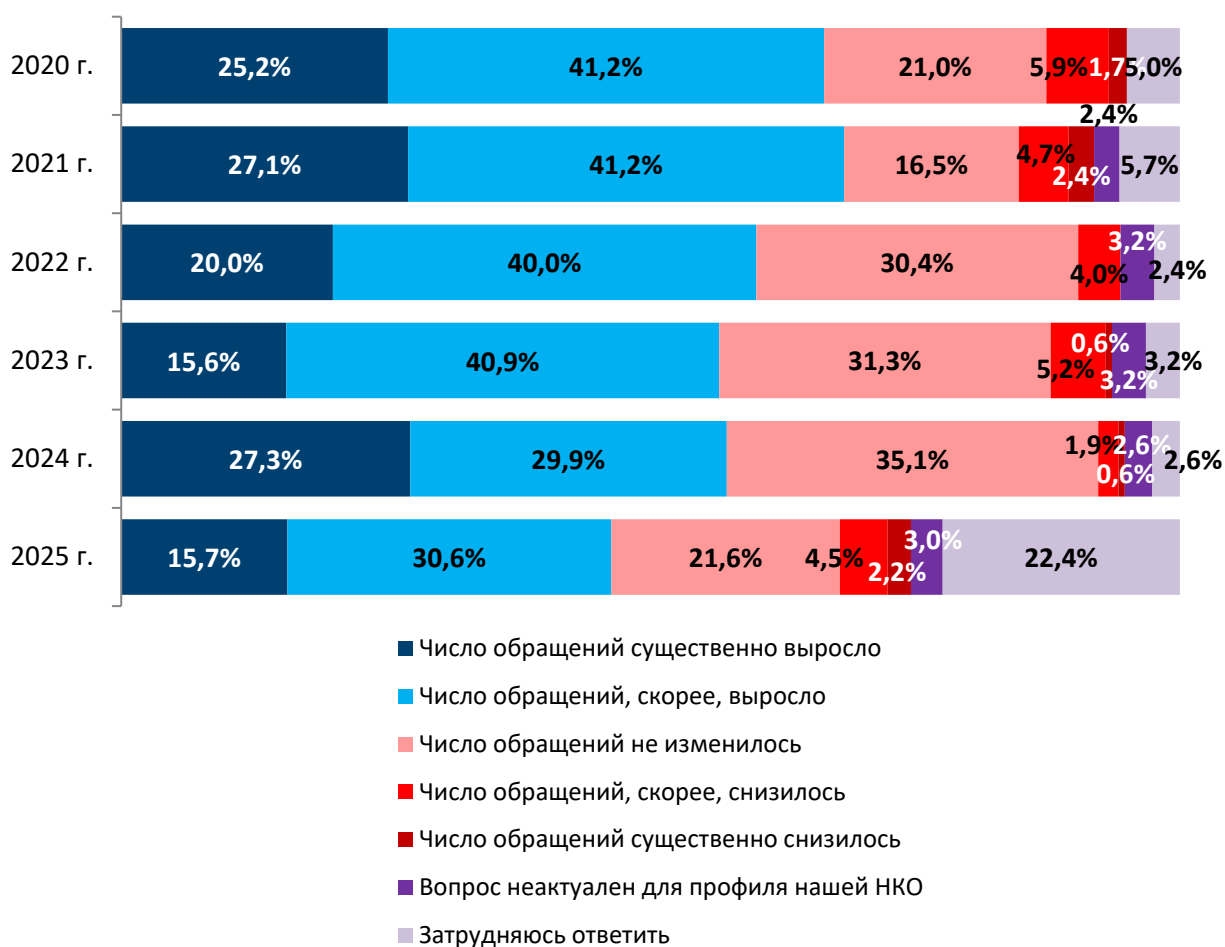
Диаграмма 19. «Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?»



Рост числа обращений пациентов в НКО в 2025 году сохраняется.

- На увеличение числа обращений граждан в последний год указали 46,3% опрошенных НКО (предыдущие годы на рост числа обращений указывали 57-68% НКО).
- Сохранение числа обращений пациентов на прежнем уровне отметили 21,6% опрошенных НКО (предыдущие три года – 30-35%).
- Снижение числа обращений – у 6,7% опрошенных НКО.

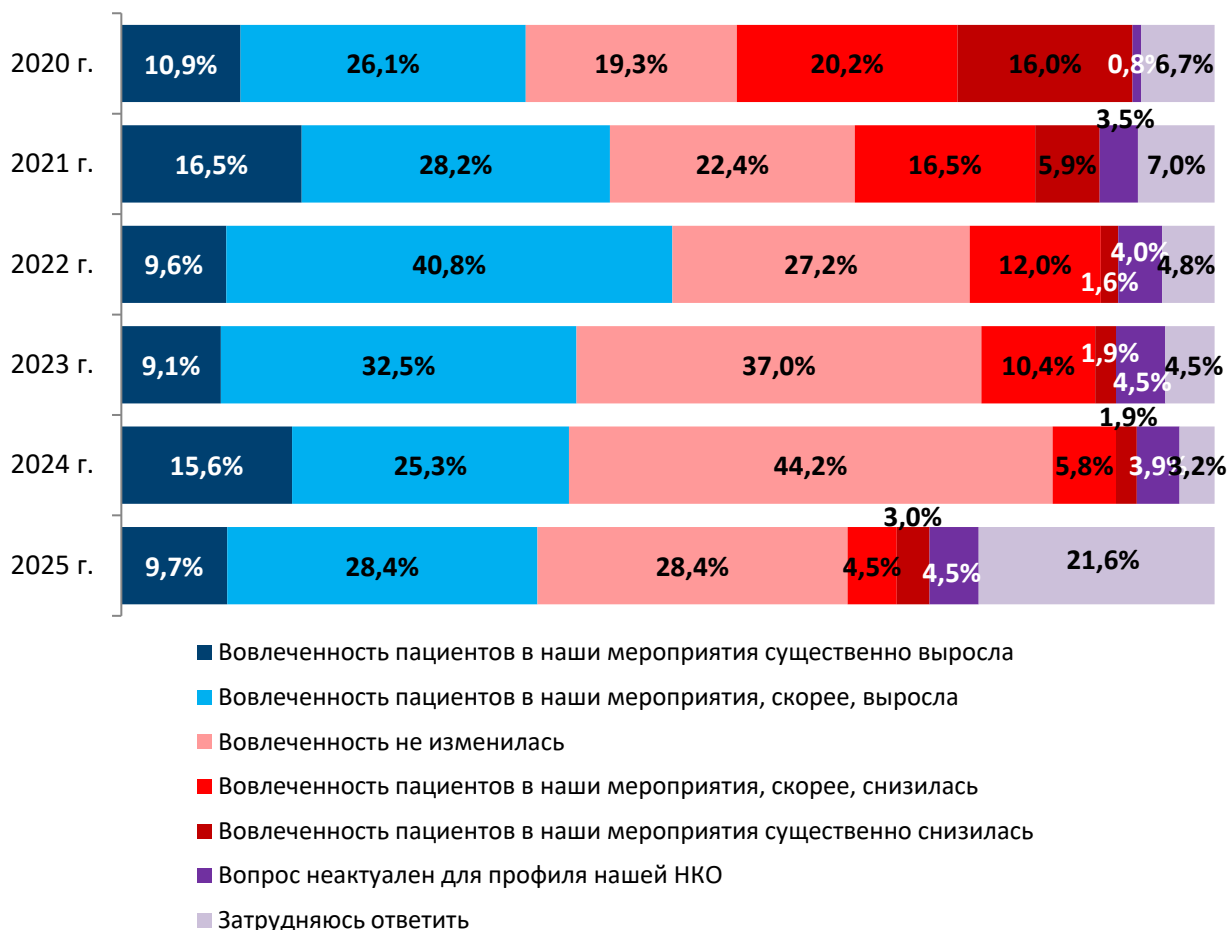
Диаграмма 20. «Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?»



Вовлеченность пациентов в мероприятия НКО, в целом, продолжает расти:

- Вовлеченность пациентов выросла в 2025 году у 38% НКО.
- Вовлеченность пациентов не изменилась в 2025 году у 28,4% НКО.
- Вовлеченность пациентов снизилась в 2025 году у 7,5% НКО.

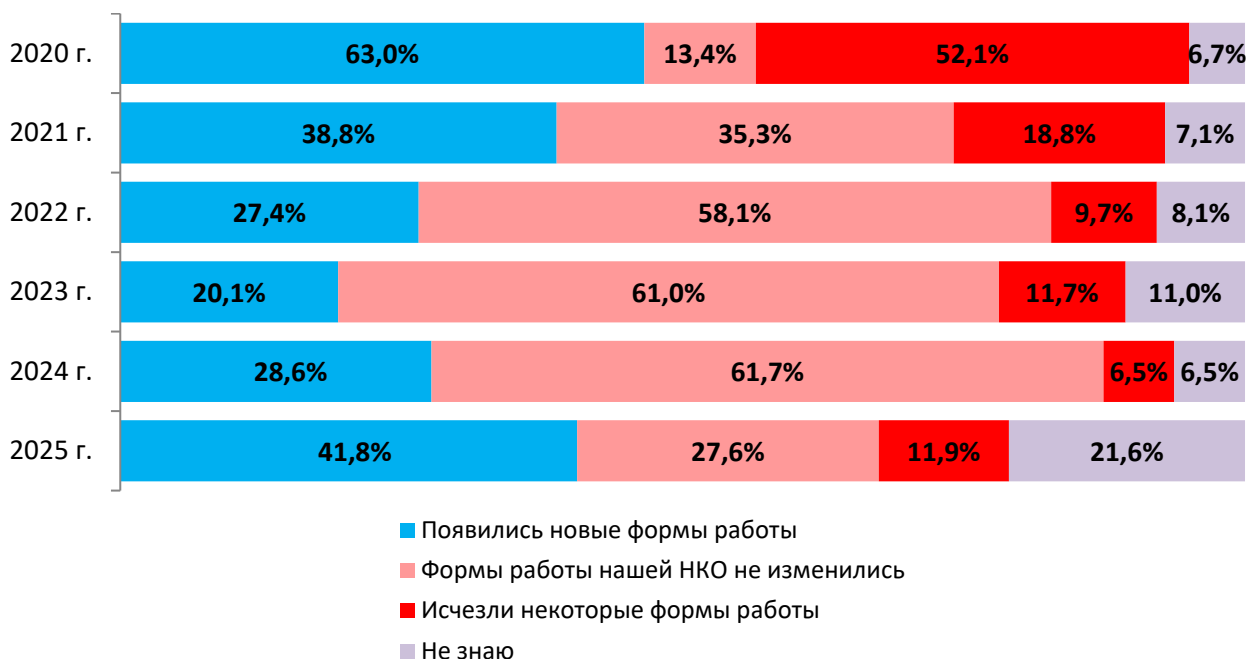
Диаграмма 21. «Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО?»



Новые технологии работы активно осваивались общественными организациями в первый год пандемии и карантинных мер. В 2025 году отмечается второй всплеск во внедрении новых технологий работы в деятельности пациентских НКО.

Новые формы работы появились в 2025 году у 41,8% опрошенных НКО.

Диаграмма 22. «Изменились ли формы работы вашей НКО за последний год?»



Среди новых форм работы опрошенные НКО отмечают расширение спектра как дистанционных, так и офлайн мероприятий и расширение круга задействованных в них лиц:

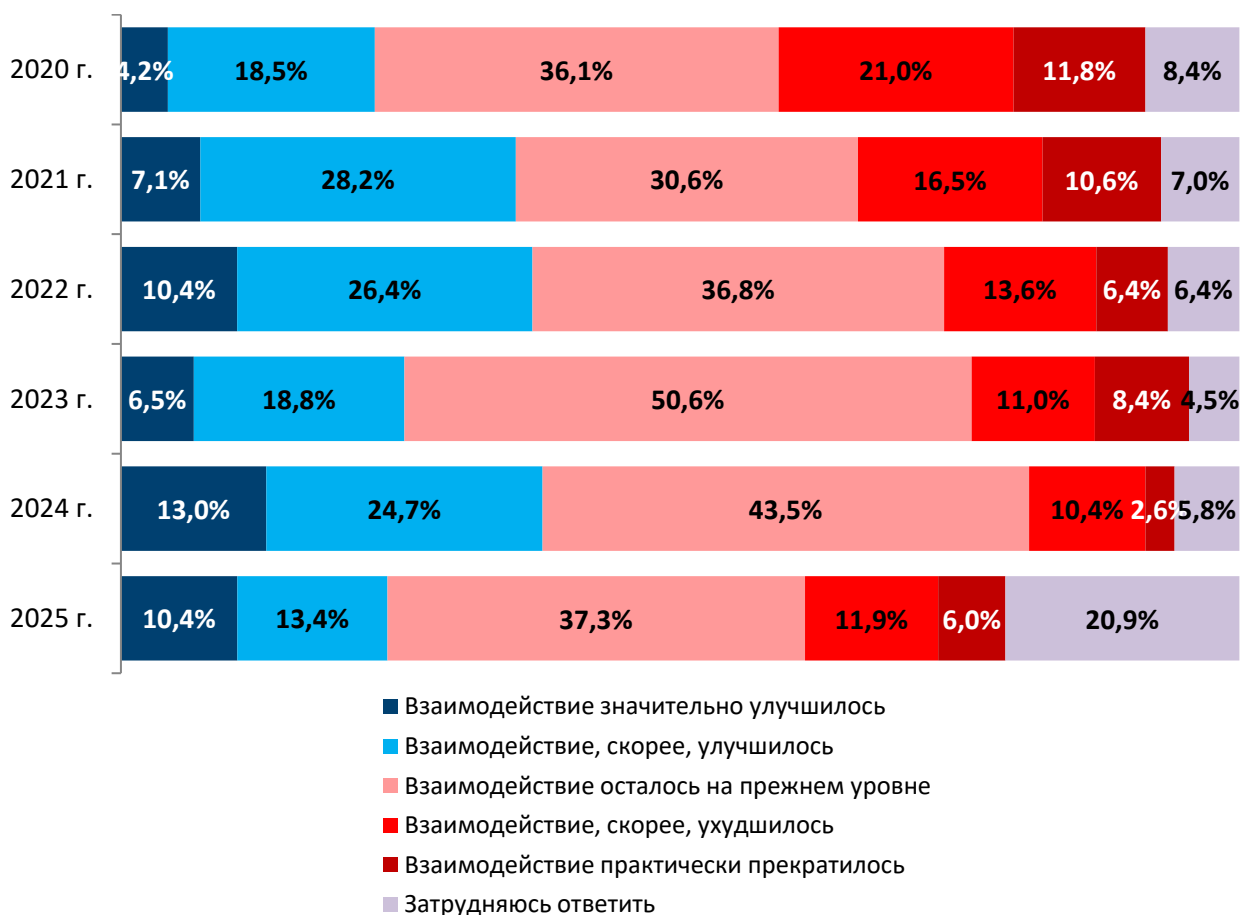
- *Расширение взаимодействия с регионами, обучение региональных представителей НКО*
- *Ведение и обучение пациентов в режиме 24/7 и в индивидуальном порядке, до полной реабилитации*
- *Маршрутизация пациентов*
- *Новые проекты реабилитации (бассейн, скандинавская ходьба, занятия с психологом, спортивно-оздоровительные мероприятия)*
- *Различные формы психологической поддержки онлайн и офлайн*
- *Новые проекты по созданию экологичной среды для пациентов*
- *Прямые эфиры с пациентами, врачами, общественными деятелями («Разговоры и важно» и др.)*

Исчезновение важных форм работы отметили 12% опрошенных пациентских НКО. В некоторых НКО продолжается уменьшение массовых мероприятий. В конкретных примерах упомянуто давнее закрытие адаптивных лагерей дневного пребывания для детей с сахарным диабетом, которые были хороши системным подходом к внедрению новых пищевых привычек и навыка управления своим заболеванием в реальных жизненных ситуациях без инклюзии.

Важным аспектом деятельности пациентских организаций является взаимодействие с органами власти и участие в общественном контроле в сфере здравоохранения.

В 2025 году в оценках динамики взаимоотношений НКО с властью меньше положительных коннотаций и больше неопределенных. На улучшения во взаимоотношениях с органами власти указали 23,8% опрошенных лидеров НКО (в 2024 и 2022 годах так считали около 37%). Еще 37,3% отметили сохранение статус-кво в отношениях с властью. Ухудшение взаимодействия с органами власти или прекращение этого взаимодействия отметили 18% опрошенных НКО, еще 21% затруднились с ответом.

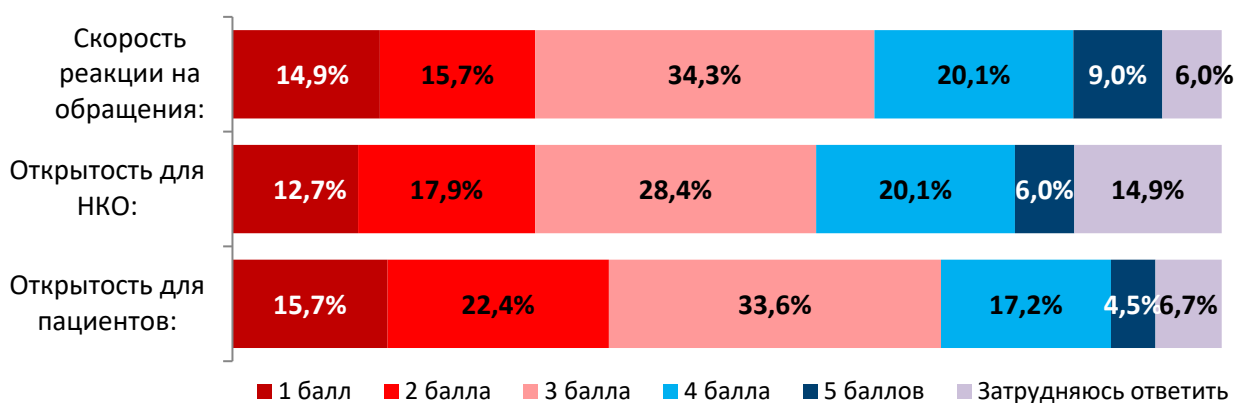
Диаграмма 23. «Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?»



Взаимодействие органов власти с пациентской общественностью в 2025 году оценивается, как и в прошлые годы, невысоко. Распространенными остаются оценка «на троечку» (28-34%) и низкие оценки (30-38%). Представленность положительных оценок «4» и «5» следующая:

- Скорость реакции органов власти на обращения оценивается сравнительно выше: 29% опрошенных НКО поставили баллы «4» и «5» (2024 г. – 32,5%, 2023 г. – 31,8%, 2022 г. – 32,8%, 2021 г. – 22,3%, 2020 г. – 28,6%).
- Открытость для НКО органов власти положительно оценили 26% опрошенных НКО (2024 г. – 37,6%, 2023 г. – 31%, 2022 г. – 40%, 2021 г. – 28,2%, 2020 г. – 24,3%).
- Открытость для пациентов органов власти оценивается сравнительно ниже, оценки примерно такие же, что и в предыдущие годы: 21,7% опрошенных НКО поставили баллы «4» и «5» (2024 г. – 24%, 2023 г. – 23,3%, 2022 г. – 26,4%, 2021 г. – 20%, 2020 г. – 16%).

Диаграмма 24. Оценка работы органов власти в сфере здравоохранения



Партнерское взаимодействие пациентских НКО с органами власти в значительной степени реализуется через участие общественных организаций в работе советов и комиссий.

Пациентские НКО, участвовавшие в опросе, априори представляют собой авангард пациентского движения (это те, кто охвачен деятельностью Всероссийского союза пациентов и получает рассылку о проводимых ВСП мероприятиях, в том числе опросах).

Из этой активной части пациентских организаций менее трети входят в состав советов при местных органах власти в сфере здравоохранения:

- 27% опрошенных НКО входят в пациентские советы при ТО Росздравнадзора⁴ (46,8% в 2024 ГОДУ, 33% в 2023 году),
- 24% – в советы при региональных органах управления здравоохранением (37,7% в 2024 году, 28,6% в 2023 году),
- 24,6% – в общественные комиссии при ГБ МСЭ⁵ (30% в 2024 году, 27,3% в 2023 году).

Снижение числа НКО, участвующих в деятельности общественных советов в 2025 году произошло по причине появления среди опрошенных новых пациентских НКО и оргкомитетов региональных пациентских союзов, которые на момент опроса находились на этапе подачи заявлений о регистрации.

Определенная ротация сохраняется в советах при ТО Росздравнадзора: около 10% опрошенных НКО входили в эти советы прежде, но не входят сейчас (в советах при «минздравах» 4,4%, в комиссиях при ГБ МСЭ 5,2%).

Особая ситуация сложилась вокруг советов пациентских организаций при «минздравах». Об их существовании известно далеко не всем местным общественным организациям: 36,6% опрошенных лидеров пациентских НКО вообще не знают, существует ли совет пациентских организаций при местном управлении здравоохранением. Еще 11,2% указали, что пациентских советов при «минздраве» у них в регионе никогда не было, а 9,7% опрошенных ответили, что такой совет был прежде, но прекратил свое существование.

Указали, что совета пациентских организаций при местном «минздраве» никогда не было в регионах: Забайкальский край, Иркутская, Московская, Оренбургская области, Пермский край, Республика Карелия, Ростовская область, г. Санкт-Петербург, Ульяновская область, Хабаровский край.

Указали, что совет пациентских НКО был прежде, но сейчас его нет, в областях, Алтайском крае, Амурской, Владимирской, Вологодской областях, Донецкой Народной Республике, Нижегородской области, Приморском крае, Республике Хакасии, Томской области.

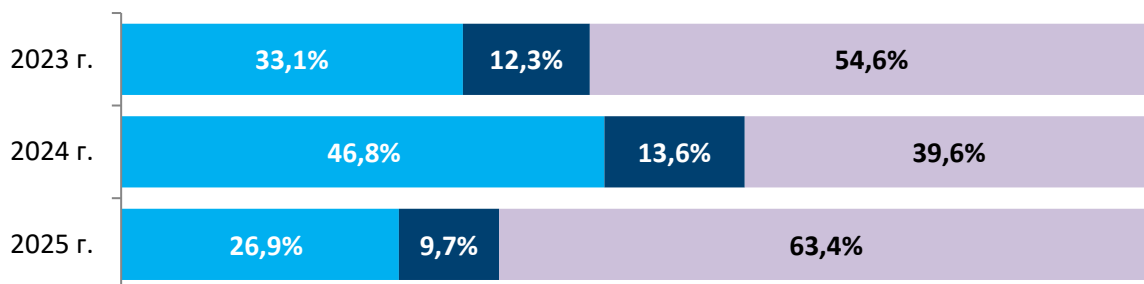
НКО из Астраханской, Калининградской и Кировской областей не имеют единого представления о пациентских советах при местном «минздраве»: одни НКО указали, что такой совет прекратил свое существование, другие убеждены, что его никогда не было.

⁴ Здесь и далее имеются в виду Советы общественных организаций по защите прав пациентов при ТО Росздравнадзора.

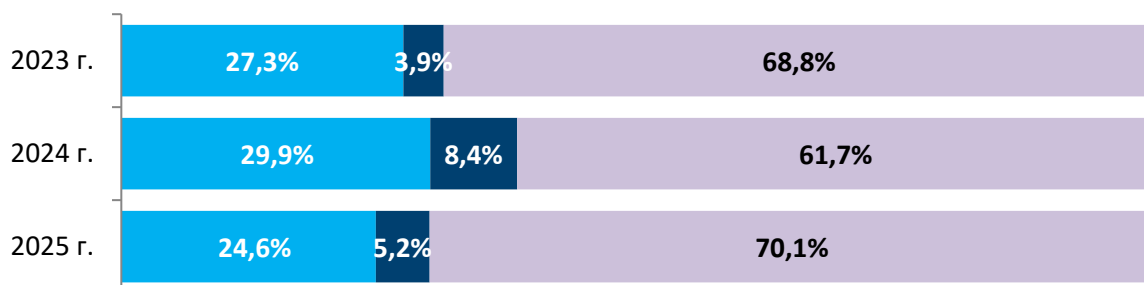
⁵ Здесь и далее имеются в виду общественные комиссии при Главных Бюро МСЭ.

Диаграмма 25. Участие пациентских НКО в деятельности советов трех ветвей власти

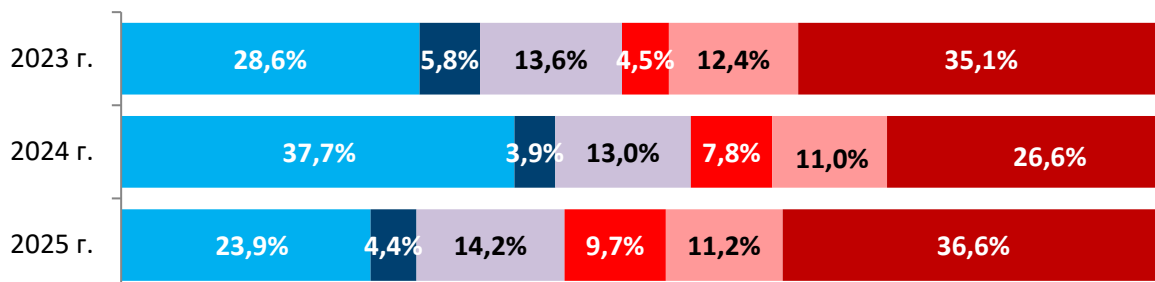
Росздравнадзор



ГБ МСЭ



«Минздрав»



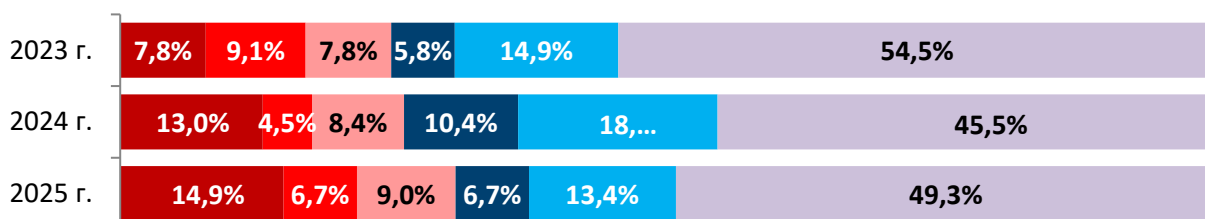
- НКО входит в ОС
- НКО входила прежде, но сейчас не входит в ОС
- НКО не входит в ОС
- Пациентский ОС при "минздраве" был, но сейчас нет
- Пациентский ОС при "минздраве" никогда не было
- НКО не знает о существовании пациентского ОС при "минздраве"

Заинтересованность власти в работе советов оценивается невысоко: многие опрошенные лидеры НКО затруднились с оценкой.

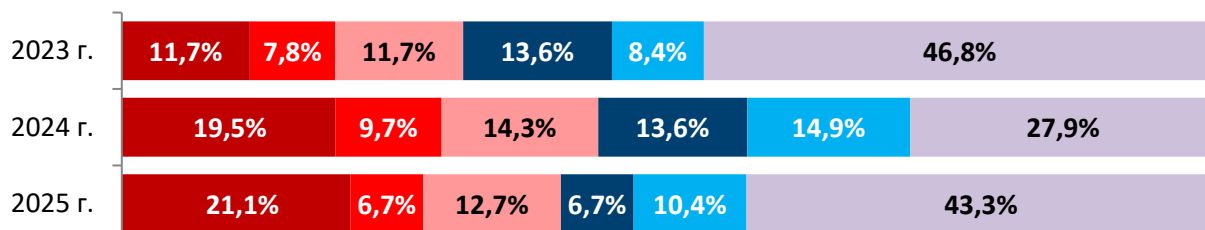
- Оценки заинтересованности ГБ МСЭ в работе общественных комиссий немного снизились, по сравнению с прошлым годом, но остаются выше, чем в других ведомствах: 20% положительных и 21,6% отрицательных оценок (28,6% и 17,5% в 2024 году, 20,7% и 17% в 2023 году).
- Оценки заинтересованности ТО Росздравнадзора в работе советов в 2025 году снизились: 17% положительных и 27,8% отрицательных (28,5% и 29,2% в 2024 году, 22% и 19,5% в 2023 году).
- Заинтересованность «минздравов» в работе пациентских советов остается самой критично оцениваемой: 13,5% положительных и 11,2% отрицательных оценок (13,6% и 17,5% в 2024 году, 11% и 16% в 2023 году).

Диаграмма 26. Оценка заинтересованности трех ветвей власти в работе советов

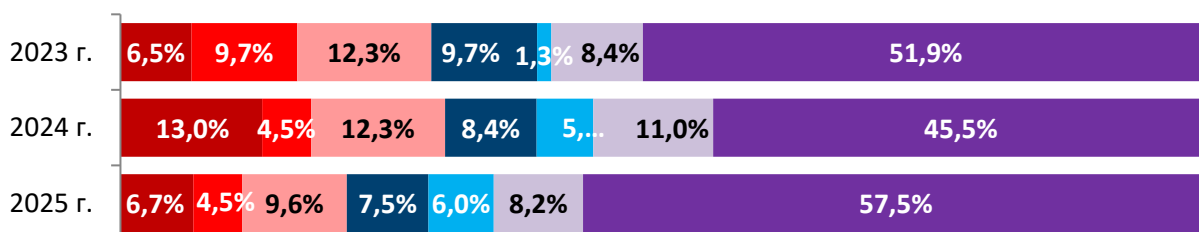
ГБ МСЭ



Росздравнадзор



«Минздрав»



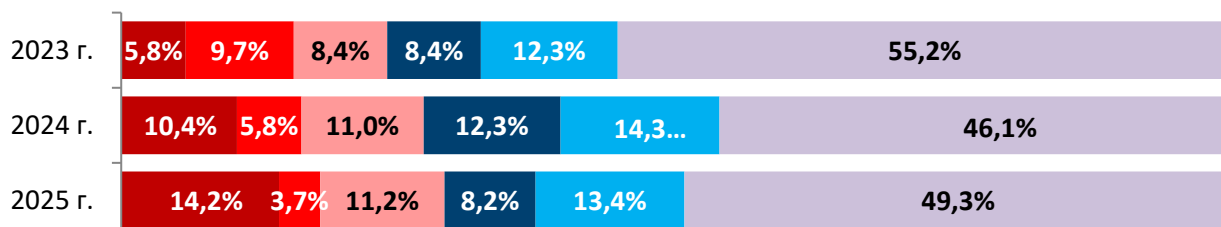
- 1 балл
- 2 балла
- 3 балла
- 4 балла
- 5 баллов
- Затрудняюсь ответить
- Пациентского ОС нет или о нем неизвестно

Активность пациентских советов и комиссий при органах власти также оценивается невысоко, многие лидеры НКО затруднились с ответом.

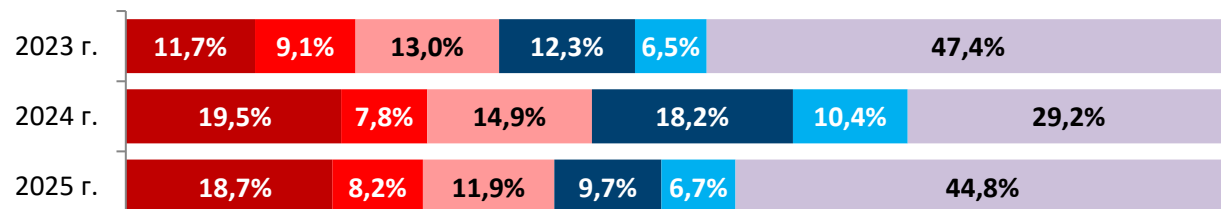
- Активность комиссий при ГБ МСЭ оценивается выше других: 21,6% положительных и 18% отрицательных (26,6% и 16,2% в 2024 году, 20,7% и 15,5% в 2023 году).
- Активность советов при «минздравах» – по сравнению с прошлыми годами изменений в оценках нет: 16,4% положительных и 12,7% отрицательных (15% и 17% в 2024 году, 15% и 15% в 2023 году).
- Активность советов при ТО Росздравнадзора в 2025 году оценивается ниже: 16,4% положительных и 27% отрицательных оценок (28,6% и 27,3% в 2024 году, 18,8% и 20,8% в 2023 году).

Диаграмма 27. Оценка активности советов при органах власти

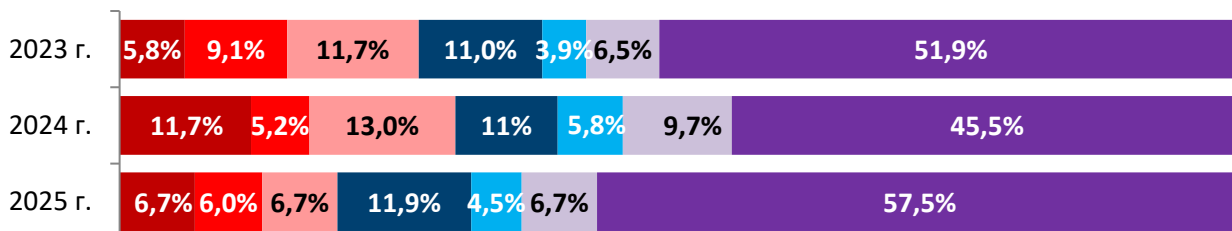
ГБ МСЭ



Росздравнадзор



«Минздрав»



- 1 балл
- 2 балла
- 3 балла
- 4 балла
- 5 баллов
- Затрудняюсь ответить
- Пациентского ОС нет или о нем неизвестно

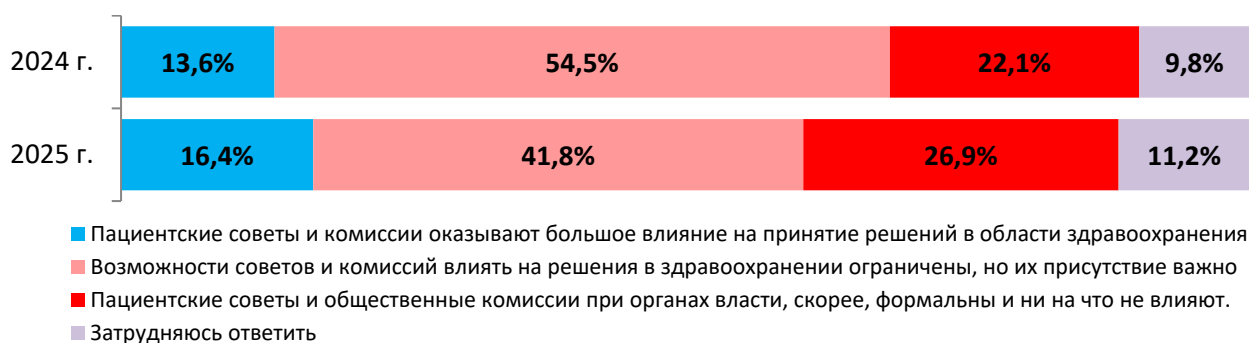
В целом, оценка реальных возможностей общественных структур влиять на принятие решений в области здравоохранения остается довольно скептически:

- Большинство пациентских НКО сегодня признают ограниченность возможностей советов и комиссий влиять на решения в здравоохранении – 41,8% ответов (54,5% в 2024 году).
- На формальность советов указывают 27% опрошенных НКО (22% год назад).
- Влияние советов на принятие решений в здравоохранении есть, по мнению 16,4% опрошенных пациентских НКО (13,6% в 2024 году).

Диаграмма 28. «Как Вы оцениваете возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на решения в области здравоохранения?»



Диаграмма 29. Динамика оценки лидерами НКО возможностей пациентских советов и общественных комиссий влиять на решения в области здравоохранения



7. ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1. Распределение ответов пациентов

Таблица 1.

На Ваш взгляд, в целом, изменилась ли ситуация с оказанием медицинской помощи в нашей стране за последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась	213	11,3
Ситуация особо не изменилась, в чем-то стало лучше, в чем-то хуже	839	44,6
Ситуация, скорее, ухудшилась	755	40,2
Затрудняюсь ответить	73	3,9
Всего	1880	100,0

Сталкивались ли Вы со следующими ситуациями за последний год (в отношении себя или своего ребенка):

Таблица 2.

Запись на прием к врачу была больше 14 дней:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	1270	67,6
Нет	610	32,4
Всего	1880	100

Таблица 3.

Я или мой ребенок не смогли вовремя получить консультацию специалиста по причине его отсутствия в поликлинике:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	1306	69,5
Нет	574	30,5
Всего	1880	100

Таблица 4.

Я или мой ребенок не смогли вовремя пройти назначенное диагностическое обследование, сдать анализы:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	973	51,8
Нет	907	48,2
Всего	1880	100

Таблица 5.

Я или мой ребенок не смогли пройти плановое лечение или реабилитацию в ДНЕВНОМ стационаре:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	431	22,9
Нет	1449	77,1
Всего	1880	100

Таблица 6.

Я или мой ребенок не смогли пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	385	20,5
Нет	1495	79,5
Всего	1880	100

Таблица 7.

Были трудности с тем, чтоб пройти медико-социальную экспертизу:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	470	25,0
Нет	1410	75,0
Всего	1880	100

Таблица 8.

Более 20 минут пришлось ждать скорую помощь, вызванную мне или моим родным:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	812	43,2
Нет	1068	56,8
Всего	1880	100

Таблица 9.

После выписки из стационара не смогли продолжить принимать назначенные там препараты (врач в поликлинике поменял препарат на другой или отменил назначенный в стационаре препарат):	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	521	27,7
Нет	1359	72,3
Всего	1880	100

Таблица 10.

Врачебная комиссия в поликлинике отказала в назначении необходимого препарата:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	456	24,3
Нет	1424	75,7
Всего	1880	100

Таблица 11.

Врач не выписывал препарат, положенный по льготе:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	618	32,9
Нет	962	51,2
Не отношусь к «льготникам»	300	16,0
Всего	1880	100

Таблица 12.

Льготного препарата не было в аптеке:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	1083	57,6
Нет	497	26,4
Не отношусь к «льготникам» (предыд. вопрос)	300	16,0
Всего	1880	100

Таблица 13.

Мне (ребенку) отказали в назначении льготного препарата в связи с отсутствием инвалидности:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	201	10,7
Нет	1379	73,4
Не отношусь к «льготникам» (предыд. вопрос)	300	16,0
Всего	1880	100

Таблица 14.

Я покупал положенные бесплатно лекарства за деньги:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	1008	53,6
Нет	572	30,4
Не отношусь к «льготникам» (предыд. вопрос)	300	16,0
Всего	1880	100

Таблица 15.

По какой причине Вы покупали положенные бесплатно лекарства за деньги?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не устраивает выдаваемый бесплатно аналог, предпочитаю покупать тот препарат, который считаю лучшим	479	47,5
Не было лекарства в аптеке	301	29,9
Врач отказал в выписке препарата	96	9,5
Не было возможности или времени идти за льготным рецептом или идти в специализированную аптеку	85	8,4
Короткий срок, на который выдают препарат. Выдают меньше необходимого - приходится докупать	47	4,7
Неудобная процедура получения льготного рецепта (нужно идти в поликлинику, запись к врачу долгая, врача нет)	40	4
Ограничена закупка препарата в регионе. Препарат закончился в регионе (в ЦАОП, онкоцентре, др.)	28	2,8

Таблица 16.

Сталкивались ли Вы со сложностями в получении направления на лечение или консультацию в федеральный медицинский центр?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не было необходимости обращаться в федеральный медицинский центр	1104	58,7
Обращались в федеральный центр, направление получили без проблем	308	16,4
Были сложности, но в итоге направление в федеральный центр получили	256	13,6
Не смогли получить направление в федеральный медицинский центр	212	11
Всего	1880	100

С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура, электронные приемные органов власти и др.):

Таблица 17.

Записаться к врачу онлайн:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не обращался к онлайн-записи	318	16,9
Не смог, хотя пытался	500	26,6
Обращался	1062	56,5
Всего	1880	100

Таблица 18.

Получить доступ к своим медицинским документам, их копии через интернет:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не обращался	850	45,2
Не смог, хотя пытался	429	22,8
Обращался	601	32,0
Всего	1880	100

Таблица 19.

Пройти телемедицинскую консультацию врача через интернет:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не обращался	1616	86,0
Не смог, хотя пытался	133	7,1
Обращался	131	7,0
Всего	1880	100

Таблица 20.

Направить обращение в органы здравоохранения, руководству поликлиникой через электронные приемные:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не обращался	1279	68,0
Не смог, хотя пытался	138	7,3
Обращался	463	24,6
Всего	1880	100

Пользовались ли Вы платной медициной и в каких сферах:

Таблица 21.

Платная консультация врача:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	1565	83,2
Нет	315	16,8
Всего	1880	100

Таблица 22.

Платная диагностика: обследования и анализы:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	1681	89,4
Нет	199	10,6
Всего	1880	100

Таблица 23.

Платные услуги в стационаре:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	344	18,3
Нет	1536	81,7
Всего	1880	100

Таблица 24.

Платные услуги в дневном стационаре:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	249	13,2
Нет	1631	86,8
Всего	1880	100

Таблица 25.

Если Вы обращались к платным медицинским услугам, то почему?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Не обращался к платным медицинским услугам	126	6,9
Потому что бесплатные нужные услуги были недоступны	1123	61,3
Бесплатные услуги нужно было долго ждать	1104	60,3
Нужно более высокое качество	572	31,2
Нужно более внимательное отношение	447	24,4
Был важен комфорт	257	14,0
Затрудняюсь ответить	17	0,9
Всего	3646	199,1

Таблица 26.

В целом, насколько Вы удовлетворены медицинской помощью, оказанной Вам и Вашим близким в 2025 году?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Совершенно не удовлетворен	238	12,7
Скорее не удовлетворен	327	17,4
В чем-то удовлетворен, в чем-то нет	987	52,5
Скорее удовлетворен	270	14,4
Полностью удовлетворен	30	1,6
Затрудняюсь ответить	28	1,5
Всего	1880	100

Таблица 27.

Укажите, пожалуйста, Ваш пол:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Мужской	244	13,0
Женский	1636	87,0
Всего	1880	100

Таблица 28.

Ваш возраст:	Кол-во, чел.	Доля, в %
18-30 лет	145	7,7
31-50 лет	1363	72,5
51-65 лет	311	16,5
Старше 65	61	3,2
Всего	1880	100

Таблица 29.

Вы заполнили анкету в качестве пациента и/или родителя ребенка-пациента?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Пациента	1211	64,4
Родителя ребенка-пациента	1013	53,9
Всего	2224	118

Таблица 30.

Имеете ли Вы (Ваш ребенок) льготы по лекарственному обеспечению?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Федеральная льгота по программе ОНЛС, есть инвалидность	1018	54,1
Федеральная льгота по сердечно-сосудистому заболеванию (перенес)	13	0,7
Федеральная льгота по заболеваниям, включенным в ВЗН (высокозатр)	216	11,5
Федеральная льгота по программе Круг добра	48	2,6
Региональная льгота (жизнеугрожающие редкие орфанные заболевания)	216	11,5
Льгота есть, но не знаю, какая именно	328	17,4
Нет льгот	275	14,6
Затрудняюсь ответить, есть льготы или нет	72	3,8
Всего	2186	116

Таблица 31.

Какое заболевание является профильным у Вас (и/или Вашего ребенка): основным, по которому Вы постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	54	3,0
Новообразования, онкологические заболевания	84	4,6
Болезни крови, кроветворных органов	243	13,4
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	846	46,7
Психические расстройства и расстройства поведения	38	2,1
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	303	16,7
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	133	7,3
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	32	1,8
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	121	6,7
Болезни органов дыхания	90	5,0
Болезни органов пищеварения	139	7,7
Болезни кожи и подкожной клетчатки	29	1,6
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	139	7,7
Болезни мочеполовой системы	103	5,7
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	133	7,3
Нарушения речи	28	1,5
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	25	1,4
Орфанные заболевания	213	11,8
Существенных нарушений здоровья не имею	56	3,1

Таблица 32.

Регион, где Вы живете:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Вологодская область	162	8,6
Москва	155	8,2
Краснодарский край	125	6,6
Волгоградская область	99	5,3
Московская область	79	4,2
Самарская область	74	3,9
Иркутская область	70	3,7
Новосибирская область	69	3,7
Ярославская область	61	3,2
Саратовская область	60	3,2
Алтайский край	55	2,9
Свердловская область	53	2,8
Санкт-Петербург	46	2,4
Нижегородская область	44	2,3
Челябинская область	44	2,3
Республика Татарстан	38	2,0
Оренбургская область	34	1,8
Новгородская область	33	1,8
Республика Башкортостан	33	1,8
Ростовская область	29	1,5
Ставропольский край	29	1,5
Орловская область	27	1,4
Воронежская область	24	1,3
Владимирская область	23	1,2
Калининградская область	23	1,2
Пензенская область	23	1,2
Курганская область	22	1,2
Калужская область	18	1,0
Кемеровская область	18	1,0
Ульяновская область	18	1,0
Кировская область	17	0,9
Томская область	17	0,9
Архангельская область	14	0,7

Белгородская область	13	0,7
Омская область	13	0,7
Тульская область	12	0,6
Республика Крым	11	0,6
Республика Карелия	10	0,5
Тверская область	10	0,5
Донецкая Народная Республика	9	0,5
Красноярский край	9	0,5
Ленинградская область	9	0,5
Республика Марий Эл	9	0,5
Пермский край	8	0,4
Приморский край	8	0,4
Республика Бурятия	8	0,4
Удмуртская Республика	8	0,4
Липецкая область	7	0,4
Республика Коми	7	0,4
Ивановская область	6	0,3
Курская область	6	0,3
Смоленская область	6	0,3
Хабаровский край	6	0,3
Амурская область	5	0,3
Луганская Народная Республика	5	0,3
Республика Алтай	5	0,3
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	5	0,3
Брянская область	4	0,2
Мурманская область	4	0,2
Республика Дагестан	4	0,2
Республика Северная Осетия - Алания	4	0,2
Тамбовская область	4	0,2
Тюменская область	4	0,2
Чувашская Республика - Чувашия	4	0,2
Республика Саха (Якутия)	3	0,2
Рязанская область	3	0,2
Республика Мордовия	2	0,1
Сахалинская область	2	0,1
Севастополь	2	0,1
Запорожская область	1	0,1
Кабардино-Балкарская Республика	1	0,1
Костромская область	1	0,1
Псковская область	1	0,1
Республика Адыгея	1	0,1
Республика Тыва	1	0,1
Республика Хакасия	1	0,1
Чеченская Республика	1	0,1
Ямало-Ненецкий автономный округ	1	0,1
Всего	1880	100

Приложение 2. Распределение ответов НКО

Таблица 1.

На Ваш взгляд, в целом, изменилась ли ситуация с оказанием медицинской помощи в нашей стране за последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась	13	9,7
В чем-то стало лучше, в чем-то хуже – ситуация особо не изменилась	68	50,7
Ситуация, скорее, ухудшилась	50	37,3
Затрудняюсь ответить	3	2,2
Всего	134	100

Таблица 2.

Что именно стало лучше в <u>системе</u> медицинской помощи <u>за последний год?</u>	Кол-во, чел.	Доля, в %
Ничего не стало лучше	65	48,5
Возможность попасть в федеральное медицинское учреждение	20	14,9
Доступность электронных рецептов	18	13,4
Доступность дистанционной медицинской консультации (по телефону, телемедицина через интернет)	18	13,4
Отношение медицинского персонала к больным	18	13,4
Доступность и качество медико-социальной экспертизы	17	12,7
Доступность высокотехнологичной медицинской помощи	16	11,9
Доступность льготных лекарств	16	11,9
Маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)	13	9,7
Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	12	9,0
Доступность скорой медицинской помощи	8	6,0
Доступность технических средств реабилитации	7	5,2
Доступность и качество медико-социальной реабилитации	5	3,7
Доступность и качество стационарного лечения	4	3,0
Доступность лечебного питания	3	2,2
Затрудняюсь ответить	8	6,0

Таблица 3.

Какие проблемы в системе медицинской помощи остаются острыми?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Недоступность льготных лекарств	82	61,2
Невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)	80	59,7
Низкие доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	78	58,2
Недоступность и качество медико-социальной реабилитации	56	41,8
Низкие доступность и качество стационарного лечения	52	38,8
Невозможность получить дистанционную медицинскую консультацию (по телефону, телемедицина через интернет)	47	35,1
Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение	47	35,1
Низкая доступность лечебного питания	46	34,3
Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи	45	33,6
Плохое отношение медицинского персонала к больным	45	33,6
Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы	43	32,1
Невозможность получить электронные рецепты	35	26,1
Недоступность технических средств реабилитации	31	23,1
Ограничения в доступности скорой медицинской помощи	29	21,6
Затрудняюсь ответить	4	3,0

Таблица 4.

Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Наша активность существенно выросла	32	23,9
Наша активность, скорее, выросла	38	28,4
Наша активность не изменилась	31	23,1
Наша активность, скорее, снизилась	8	6,0
Наша активность существенно снизилась	3	2,2
Затрудняюсь ответить	22	16,4
Всего	134	100

Таблица 5.

Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Число обращений существенно выросло	21	15,7
Число обращений, скорее, выросло	41	30,6
Число обращений не изменилось	29	21,6
Число обращений, скорее, снизилось	6	4,5
Число обращений существенно снизилось	3	2,2
Вопрос неактуален для профиля нашей НКО	4	3,0
Затрудняюсь ответить	30	22,4
Всего	134	100

Таблица 6.

Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно выросла	13	9,7
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, выросла	38	28,4
Вовлеченность не изменилась	38	28,4
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, снизилась	6	4,5
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно снизилась	4	3,0
Вопрос неактуален для профиля нашей НКО	6	4,5
Затрудняюсь ответить	29	21,6
Всего	134	100

Таблица 7.

Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Взаимодействие значительно улучшилось	14	10,4
Взаимодействие, скорее, улучшилось	18	13,4
Взаимодействие осталось на прежнем уровне	50	37,3
Взаимодействие, скорее, ухудшилось	16	11,9
Взаимодействие практически прекратилось	8	6,0
Затрудняюсь ответить	28	20,9
Всего	134	100

Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в прошедший год по 5-бальной шкале по следующим аспектам:

Таблица 8.

Скорость реакции на обращения:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	20	14,9
2	21	15,7
3	46	34,3
4	27	20,1
5	12	9,0
Затрудняюсь ответить	8	6,0
Всего	134	100

Таблица 9.

Открытость для пациентов:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	21	15,7
2	30	22,4
3	45	33,6
4	23	17,2
5	6	4,5
Затрудняюсь ответить	9	6,7
Всего	134	100

Таблица 10.

Открытость для НКО:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	17	12,7
2	24	17,9
3	38	28,4
4	27	20,1
5	8	6,0
Затрудняюсь ответить	20	14,9
Всего	134	100

Таблица 11.

Изменились ли формы работы вашей НКО в прошедший год и как?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Формы работы нашей НКО не изменились	56	41,8
Появились новые формы работы	37	27,6
Исчезли некоторые формы работы	16	11,9
Не знаю	29	21,6

Таблица 12.

Скажите, пожалуйста, есть ли у вас в регионе Совет общественных организаций ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ при местном органе управления здравоохранением (Минздраве, Департаменте)?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	57	42,5
Нет, но был прежде	13	9,7
Нет и никогда не было	15	11,2
Затрудняюсь ответить, не знаю	49	36,6
Всего	134	100

Таблица 13.

В настоящее время входит ли ваша НКО в этот Совет при местном органе управления здравоохранением?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	32	56,1
Нет, но входила прежде	6	10,5
Нет и никогда не входила	19	33,3
Всего	57	100

Таблица 14.

Оцените, пожалуйста, <u>активность</u> этого Совета общественных организаций по защите прав пациентов при местном органе управления здравоохранением за последний год по 5-бальной шкале, где «1» - минимальная активность:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	9	15,8
2	8	14,0
3	9	15,8
4	16	28,1
5	6	10,5
Затрудняюсь ответить	9	15,8
Всего	57	100

Таблица 15.

Оцените, пожалуйста, <u>заинтересованность</u> местного органа управления здравоохранением в работе своего Совета по защите прав пациентов:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	9	15,8
2	6	10,5
3	13	22,8
4	10	17,5
5	8	14,0
Затрудняюсь ответить	11	19,3
Всего	57	100

Таблица 16.

В настоящее время входит ли ваша НКО в Совет общественных организаций ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ при ТО Росздравнадзора?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	36	26,9
Нет, но входила прежде	13	9,7
Нет и никогда не входила	85	63,4
Всего	134	100

Таблица 17.

Оцените, пожалуйста, <u>активность</u> этого Совета при ТО Росздравнадзора за последний год по 5-бальной шкале, где «1» - минимальная активность:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	25	18,7
2	11	8,2
3	16	11,9
4	13	9,7
5	9	6,7
Затрудняюсь ответить	60	44,8
Всего	134	100

Таблица 18.

Оцените, пожалуйста, <u>заинтересованность</u> ТО Росздравнадзора в работе своего Совета общественных организаций по защите прав пациентов:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	27	20,1
2	9	6,7
3	17	12,7
4	9	6,7
5	14	10,4
Затрудняюсь ответить	58	43,3
Всего	134	100

Таблица 19.

В настоящее время входит ли ваша НКО в Общественную комиссию (Общественный совет) при ГБ МСЭ?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Да	33	24,6
Нет, но входила прежде	7	5,2
Нет и никогда не входила	94	70,1
Всего	134	100

Таблица 20.

Оцените, пожалуйста, <u>активность</u> этой Общественной комиссии (совета) при ГБ МСЭ за последний год по 5-бальной шкале, где «1» - минимальная активность:	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	19	14,2
2	5	3,7
3	15	11,2
4	11	8,2
5	18	13,4
Затрудняюсь ответить	66	49,3
Всего	134	100

Таблица 21.

Оцените, пожалуйста, <u>заинтересованность</u> ГБ МСЭ в работе своей Общественной комиссии (Общественного совета):	Кол-во, чел.	Доля, в %
1	20	14,9
2	9	6,7
3	12	9,0
4	9	6,7
5	18	13,4
Затрудняюсь ответить	66	49,3
Всего	134	100

Таблица 22.

В целом, как Вы оцениваете возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на решения в области здравоохранения:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Пациентские советы и общественные комиссии оказывают большое влияние на принятие решений в области здравоохранения	22	16,4
Возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на принятие решений в здравоохранении ограничены, но их присутствие важно	56	41,8
Пациентские советы и общественные комиссии при органах власти, скорее, формальны и ни на что не влияют	36	26,9
Затрудняюсь ответить	15	11,2
Другое мнение (напишите, пожалуйста):	5	3,7
Всего	134	100

Таблица 23.

Каков статус Вашей НКО?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Общероссийская или межрегиональная НКО	33	24,6
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО с образованием юридического лица	19	14,2
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юридического лица	27	20,1
Региональная или местная организация – юридическое лицо	19	14,2
Региональная или местная организация без образования юридического лица	10	7,5
Другое	26	19,4
Всего	134	100

Таблица 24.

Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	3	2,7
Новообразования, онкологические заболевания	15	13,5
Болезни крови, кроветворных органов	24	21,6
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	19	17,1
Психические расстройства и расстройства поведения	5	4,5
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	21	18,9
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	5	4,5
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	4	3,6
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	6	5,4
Болезни органов дыхания	7	6,3
Болезни органов пищеварения	15	13,5
Болезни кожи и подкожной клетчатки	4	3,6
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	17	15,3
Болезни мочеполовой системы	17	15,3
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	6	5,4
Нарушения речи	4	3,6
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	5	4,5
Орфанные заболевания	24	21,6
У организации нет узкого профиля по заболеванию	10	9,0

Таблица 25.

Регион НКО:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Российская Федерация (всероссийская НКО)	11	8,2
Москва	7	5,2
Иркутская область	6	4,5
Калининградская область	5	3,7
Нижегородская область	5	3,7
Кировская область	4	3,0
Краснодарский край	4	3,0
Оренбургская область	4	3,0
Санкт-Петербург	4	3,0
Ставропольский край	4	3,0
Ульяновская область	4	3,0
Владимирская область	3	2,2
Вологодская область	3	2,2
Ивановская область	3	2,2
Калужская область	3	2,2
Московская область	3	2,2
Новгородская область	3	2,2
Республика Татарстан	3	2,2
Самарская область	3	2,2
Челябинская область	3	2,2

Архангельская область	2	1,5
Брянская область	2	1,5
Костромская область	2	1,5
Пермский край	2	1,5
Приморский край	2	1,5
Республика Башкортостан	2	1,5
Ростовская область	2	1,5
Тверская область	2	1,5
Томская область	2	1,5
Удмуртская Республика	2	1,5
Алтайский край	1	0,7
Амурская область	1	0,7
Астраханская область	1	0,7
Волгоградская область	1	0,7
Воронежская область	1	0,7
Донецкая Народная Республика	1	0,7
Забайкальский край	1	0,7
Курская область	1	0,7
Ленинградская область	1	0,7
Липецкая область	1	0,7
Мурманская область	1	0,7
Омская область	1	0,7
Орловская область	1	0,7
Псковская область	1	0,7
Республика Карелия	1	0,7
Республика Коми	1	0,7
Республика Крым	1	0,7
Республика Мордовия	1	0,7
Республика Саха (Якутия)	1	0,7
Республика Хакасия	1	0,7
Рязанская область	1	0,7
Тюменская область	1	0,7
Хабаровский край	1	0,7
Чувашская Республика - Чувашия	1	0,7
Луганская Народная Республика	1	0,7
Самарская область	1	0,7
Тамбовская область	1	0,7
Челябинская область	1	0,7
Ярославская область	1	0,7
Всего	134	100

Приложение 3. Анкета пациента

В преддверии XVI Всероссийского конгресса пациентов Всероссийский союз пациентов проводит опрос граждан по оценке системы здравоохранения в Российской Федерации в 2025 году.

Результаты опроса будут представлены на Конгрессе, а также направлены в федеральные органы власти в сфере здравоохранения для защиты прав пациентов.

Можно заполнить анкету от своего имени как пациента или родителя пациента.

Просим принять участие в исследовании!

1. На Ваш взгляд, в целом, изменилась ли ситуация с оказанием медицинской помощи в нашей стране за последний год?

- 1- Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась
- 2- Ситуация особо не изменилась, в чем-то стало лучше, в чем-то хуже
- 3- Ситуация, скорее, ухудшилась
- 98- Затрудняюсь ответить

**СТАЛКИВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СО СЛЕДУЮЩИМИ СИТУАЦИЯМИ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД
(В ОТНОШЕНИИ СЕБЯ ИЛИ СВОЕГО РЕБЕНКА):**

- 2. Запись на прием к врачу была больше 14 дней: 1- Да 2- Нет
- 3. Я или мой ребенок не смогли вовремя получить консультацию специалиста по причине его отсутствия в поликлинике: 1- Да 2- Нет
- 4. Я или мой ребенок не смогли вовремя пройти назначенное диагностическое обследование, сдать анализы: 1- Да 2- Нет
- 5. Я или мой ребенок не смогли пройти плановое лечение или реабилитацию в ДНЕВНОМ стационаре: 1- Да 2- Нет
- 6. Я или мой ребенок не смогли пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре: 1- Да 2- Нет
- 7. Были трудности с тем, чтоб пройти медико-социальную экспертизу: 1- Да 2- Нет
- 8. Более 20 минут пришлось ждать скорую помощь, вызванную мне или моим родным: 1- Да 2- Нет
- 9. После выписки из стационара не смогли продолжить принимать назначенные там препараты (врач в поликлинике поменял препарат на другой или отменил назначенный в стационаре препарат): 1- Да 2- Нет
- 10. Врачебная комиссия в поликлинике отказала в назначении необходимого препарата: 1- Да 2- Нет
- 11. Врач не выписывал препарат, положенный по льготе:
1- Да 2- Нет 3- Не отношусь к «льготникам» - К ВОПР. 16
- 12. Льготного препарата не было в аптеке: 1- Да 2- Нет
- 13. Мне (ребенку) отказали в назначении льготного препарата в связи с отсутствием инвалидности: 1- Да 2- Нет
- 14. Я покупал положенные бесплатно лекарства за деньги:
1- Да 2- Нет - ПЕРЕХОД К ВОПР.16
- 15. По какой причине Вы покупали положенные бесплатно лекарства за деньги? *Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои.*
 - 1- Не устраивает выдаваемый бесплатно аналог, предпочитаю покупать тот препарат, который считаю лучшим
 - 2- Не было возможности или времени идти за льготным рецептом или идти в специализированную аптеку
 - 3- Другая причина (укажите, пожалуйста): ____

16. Сталкивались ли Вы со сложностями в получении направления на лечение или консультацию в федеральный медицинский центр?

- 1- Не было необходимости обращаться в федеральный медицинский центр
- 2- Обращались в федеральный центр, направление получили без проблем
- 3- Были сложности, но в итоге направление в федеральный центр получили
- 4- Не смогли получить направление в федеральный медицинский центр

ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ:

С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения онлайн-услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура, электронные приемные органов власти и др.)?

17. Записаться к врачу онлайн:

- 1- Не обращался к онлайн-записи
- 2- Не смог, хотя пытался
- 3- Обращался

18. Получить доступ к своим медицинским документам, их копии через интернет:

- 1- Не обращался
- 2- Не смог, хотя пытался
- 3- Обращался

19. Пройти телемедицинскую консультацию врача через интернет:

- 1- Не обращался
- 2- Не смог, хотя было нужно
- 3- Обращался

20. Направить обращение в органы здравоохранения, руководству поликлиникой через электронные приемные:

- 1- Не обращался
- 2- Не смог, хотя пытался
- 3- Обращался

ПОЛЬЗОВАЛИСЬ ЛИ ВЫ ПЛАТНОЙ МЕДИЦИНОЙ И В КАКИХ СФЕРАХ:

21. Платная консультация врача:

- 1- Да
- 2- Нет

22. Платная диагностика: обследования и анализы:

- 1- Да
- 2- Нет

23. Платные услуги в стационаре:

- 1- Да
- 2- Нет

24. Платные услуги в дневном стационаре:

- 1- Да
- 2- Нет

25. Если Вы обращались к платным медицинским услугам, то почему?

Отметьте НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ подходящих варианта и/или впишите свои.

- 1- Не обращался к платным медицинским услугам
- 2- Потому что бесплатные нужные услуги были недоступны
- 3- Бесплатные услуги нужно было долго ждать
- 4- Нужно более высокое качество
- 5- Нужно более внимательное отношение
- 6- Был важен комфорт
- 7- Другое (укажите, пожалуйста): ____
- 98- Затрудняюсь ответить

26. В целом, насколько Вы удовлетворены медицинской помощью, оказанной Вам и Вашим близким в 2025 году?

- 1- Совершенно не удовлетворен
- 2- Скорее не удовлетворен
- 3- В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
- 4- Скорее удовлетворен
- 5- Полностью удовлетворен
- 98- Затрудняюсь ответить

В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС

27. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

- 1- Мужской 2- Женский

28. Ваш возраст:

- 1- 18-30 лет 2- 31-50 лет 3- 51-65 лет 4- Старше 65 лет

29. Вы заполнили анкету в качестве пациента и/или родителя ребенка-пациента? Возможно любое количество ответов.

- 1- Пациента 2- Родителя ребенка-пациента

30. Имеете ли Вы (Ваш ребенок) льготы по лекарственному обеспечению? Возможно НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ ответов

- 1- Федеральная льгота по программе ОНЛС, есть инвалидность
- 2- Федеральная льгота по сердечно-сосудистому заболеванию (перенес острое сердечно-сосудистое событие в последние 2 года)
- 3- Федеральная льгота по заболеваниям, включенным в ВЗН (высокозатратные нозологии)
- 4- Федеральная льгота по программе Круг добра
- 5- Региональная льгота (жизнеугрожающие редкие орфанные заболевания, Постановление 890)
- 6- ЛЬГОТА ЕСТЬ, НО НЕ ЗНАЮ, КАКАЯ ИМЕННО
- 7- НЕТ ЛЬГОТ
- 8- ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ, ЕСТЬ ЛЬГОТЫ ИЛИ НЕТ

31. Какое заболевание является профильным у Вас (и/или Вашего ребенка): основным, по которому Вы постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)? Возможно НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ ответов.

- 1- Некоторые инфекционные и паразитарные болезни
- 2- Новообразования, онкологические заболевания
- 3- Болезни крови, кроветворных органов
- 4- Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)
- 5- Психические расстройства и расстройства поведения
- 6- Болезни нервной системы, неврологические заболевания
- 7- Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата
- 8- Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка
- 9- Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)
- 10- Болезни органов дыхания
- 11- Болезни органов пищеварения
- 12- Болезни кожи и подкожной клетчатки
- 13- Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани
- 14- Болезни мочеполовой системы
- 15- Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм
- 16- Нарушения речи
- 17- Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения
- 18- Орфанные заболевания
- 19- СУЩЕСТВЕННЫХ НАРУШЕНИЙ ЗДОРОВЬЯ НЕ ИМЕЮ
- 99- Другое _____

32. Регион, где Вы живете: /выпадающий список

- 1 Алтайский край
- 2 Амурская область
- 3 Архангельская область
- 4 Астраханская область
- 5 Белгородская область

- 6 Брянская область
- 7 Владимирская область
- 8 Волгоградская область
- 9 Вологодская область
- 10 Воронежская область
- 11 Город Москва
- 12 Город Санкт-Петербург
- 13 Город Севастополь
- 14 Донецкая Народная Республика
- 15 Еврейская автономная область
- 16 Забайкальский край
- 17 Запорожская область
- 18 Ивановская область
- 19 Иркутская область
- 20 Кабардино-Балкарская Республика
- 21 Калининградская область
- 22 Калужская область
- 23 Камчатский край
- 24 Карачаево-Черкесская Республика
- 25 Кемеровская область
- 26 Кировская область
- 27 Костромская область
- 28 Краснодарский край
- 29 Красноярский край
- 30 Курганская область
- 31 Курская область
- 32 Ленинградская область
- 33 Липецкая область
- 34 Луганская Народная Республика
- 35 Магаданская область
- 36 Московская область
- 37 Мурманская область
- 38 Ненецкий автономный округ
- 39 Нижегородская область
- 40 Новгородская область
- 41 Новосибирская область
- 42 Омская область
- 43 Оренбургская область
- 44 Орловская область
- 45 Пензенская область
- 46 Пермский край
- 47 Приморский край
- 48 Псковская область
- 49 Республика Адыгея
- 50 Республика Алтай
- 51 Республика Башкортостан
- 52 Республика Бурятия
- 53 Республика Дагестан
- 54 Республика Ингушетия

- 55 Республика Калмыкия
- 56 Республика Карелия
- 57 Республика Коми
- 58 Республика Крым
- 59 Республика Марий Эл
- 60 Республика Мордовия
- 61 Республика Саха (Якутия)
- 62 Республика Северная Осетия - Алания
- 63 Республика Татарстан
- 64 Республика Тыва
- 65 Республика Хакасия
- 66 Ростовская область
- 67 Рязанская область
- 68 Самарская область
- 69 Саратовская область
- 70 Сахалинская область
- 71 Свердловская область
- 72 Смоленская область
- 73 Ставропольский край
- 74 Тамбовская область
- 75 Тверская область
- 76 Томская область
- 77 Тульская область
- 78 Тюменская область
- 79 Удмуртская Республика
- 80 Ульяновская область
- 81 Хабаровский край
- 82 Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
- 83 Херсонская область
- 84 Челябинская область
- 85 Чеченская Республика
- 86 Чувашская Республика - Чувашия
- 87 Чукотский автономный округ
- 88 Ямало-Ненецкий автономный округ
- 89 Ярославская область

СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ОТВЕТЫ!

Приложение 4. Анкета НКО

В преддверии XVI Всероссийского конгресса пациентов Всероссийский союз пациентов проводит опрос пациентских НКО по оценке системы здравоохранения в Российской Федерации в 2025 году.

Результаты опроса будут представлены на Конгрессе, а также направлены в федеральные органы власти в сфере здравоохранения для защиты прав пациентов.

Просим принять участие в исследовании!

1. На Ваш взгляд, в целом, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?

- 1- Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась
- 2- В чем-то стало лучше, в чем-то хуже – ситуация особо не изменилась
- 3- Ситуация, скорее, ухудшилась
- 98- Затрудняюсь ответить

2. Что именно стало лучше в системе медицинской помощи за последний год? Можно отметить несколько вариантов ответа и/или вписать свои.

- 1- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
- 2- Маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)
- 3- Доступность электронных рецептов
- 4- Доступность дистанционной медицинской консультации (по телефону, телемедицина через интернет)
- 5- Доступность и качество стационарного лечения
- 6- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
- 7- Доступность скорой медицинской помощи
- 8- Возможность попасть в федеральное медицинское учреждение
- 9- Ничего не стало лучше – ПЕРЕХОД К В.4
- 97- Другое _____
- 98- Затрудняюсь ответить

3. Что еще стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Можно отметить несколько вариантов ответа и/или вписать свои.

- 1- Доступность льготных лекарств
- 2- Доступность лечебного питания
- 3- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
- 4- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
- 5- Доступность технических средств реабилитации
- 6- Отношение медицинского персонала к больным
- 97- Другое _____
- 98- Затрудняюсь ответить

4. Какие проблемы в системе медицинской помощи остаются острыми?

Можно отметить несколько вариантов ответа и/или вписать свои.

- 1- Низкие доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
- 2- Невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)
- 3- Невозможность получить электронные рецепты
- 4- Невозможность получить дистанционную медицинскую консультацию (по телефону, телемедицина через интернет)
- 5- Низкие доступность и качество стационарного лечения
- 6- Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи
- 7- Ограничения в доступности скорой медицинской помощи
- 8- Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение
- 97- Другое _____
- 98- Затрудняюсь ответить

5. С какими еще сложностями в сфере оказания медицинской помощи часто сталкиваются пациенты? Можно отметить несколько вариантов ответа и/или вписать свои.

- 1- Недоступность льготных лекарств
- 2- Низкая доступность лечебного питания
- 3- Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы
- 4- Недоступность и качество медико-социальной реабилитации
- 5- Недоступность технических средств реабилитации
- 6- Плохое отношение медицинского персонала к больным
- 97- Другое _____
- 98- Затрудняюсь ответить

ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОТЕ ВАШЕЙ НКО ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД.

6. Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?

- 1- Наша активность существенно выросла
- 2- Наша активность, скорее, выросла
- 3- Наша активность не изменилась
- 4- Наша активность, скорее, снизилась
- 5- Наша активность существенно снизилась
- 98- Затрудняюсь ответить

7. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?

- 1- Число обращений существенно выросло
- 2- Число обращений, скорее, выросло
- 3- Число обращений не изменилось
- 4- Число обращений, скорее, снизилось
- 5- Число обращений существенно снизилось
- 96- Вопрос неактуален для профиля нашей НКО
- 98- Затрудняюсь ответить

8. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последний год?

- 1- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно выросла
- 2- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, выросла
- 3- Вовлеченность не изменилась
- 4- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, снизилась
- 5- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно снизилась
- 96- Вопрос неактуален для профиля нашей НКО
- 98- Затрудняюсь ответить

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

- 1- Взаимодействие значительно улучшилось
- 2- Взаимодействие, скорее, улучшилось
- 3- Взаимодействие осталось на прежнем уровне
- 4- Взаимодействие, скорее, ухудшилось
- 5- Взаимодействие практически прекратилось
- 98- Затрудняюсь ответить

Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в прошедший год по 5-бальной шкале по следующим аспектам:

- 10. Скорость реакции на обращения: ____ балл 98- Затрудняюсь ответить
- 11. Открытость для пациентов: ____ балл 98- Затрудняюсь ответить
- 12. Открытость для НКО: ____ балл 98- Затрудняюсь ответить

13. Изменились ли формы работы вашей НКО в прошедший год и как?

Можно отметить не более двух вариантов ответа.

- 1- Формы работы нашей НКО не изменились
- 2- Появились новые формы работы
- 3- Исчезли некоторые формы работы
- 98- Не знаю

14. Если появились новые формы работы, то напишите, какие: НЕОБЯЗАТ. В.

15. Если исчезли некоторые формы работы, то напишите, какие: НЕОБЯЗАТ. В.

16. Что изменилось к лучшему в работе вашей НКО в прошедший год?

Напишите, пожалуйста: НЕОБЯЗАТ. В.

17. Что изменилось к худшему в работе вашей НКО в прошедший год?

Напишите, пожалуйста: НЕОБЯЗАТ. В.

**РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ И КОМИССИЙ ПРИ ОРГАНАХ
ВЛАСТИ В ВАШЕМ РЕГИОНЕ**

18. Скажите, пожалуйста, есть ли у вас в регионе Совет общественных организаций ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ при местном органе управления здравоохранением (Минздраве, Департаменте)?

- 1- Да
- 2- Нет, но был прежде – ПЕРЕХОД К В.22
- 3- Нет и никогда не было – ПЕРЕХОД К В.22
- 98-Затрудняюсь ответить, не знаю – ПЕРЕХОД К В.22

19. В настоящее время входит ли ваша НКО в этот Совет при местном органе управления здравоохранением?

- 1- Да 2- Нет, но входила прежде 3- Нет и никогда не входила

20. Оцените, пожалуйста, активность этого Совета общественных организаций по защите прав пациентов при местном органе управления здравоохранением за последний год по 5-бальной шкале, где «1» - минимальная активность:

____ балл 98 – Затрудняюсь ответить

21. Оцените, пожалуйста, заинтересованность местного органа управления здравоохранением в работе своего Совета по защите прав пациентов:
___ балл 98 – Затрудняюсь ответить
22. В настоящее время входит ли ваша НКО в Совет общественных организаций ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ при ТО Росздравнадзора?
1- Да 2- Нет, но входила прежде 3- Нет и никогда не входила
23. Оцените, пожалуйста, активность этого Совета при ТО Росздравнадзора за последний год по 5-бальной шкале, где «1» - минимальная активность:
___ балл 98 – Затрудняюсь ответить
24. Оцените, пожалуйста, заинтересованность ТО Росздравнадзора в работе своего Совета общественных организаций по защите прав пациентов:
___ балл 98 – Затрудняюсь ответить
25. В настоящее время входит ли ваша НКО в Общественную комиссию (Общественный совет) при ГБ МСЭ?
1- Да 2- Нет, но входила прежде 3- Нет и никогда не входила
26. Оцените, пожалуйста, активность этой Общественной комиссии (совета) при ГБ МСЭ за последний год по 5-бальной шкале, где «1» - минимальная активность:
___ балл 98 – Затрудняюсь ответить
27. Оцените, пожалуйста, заинтересованность ГБ МСЭ в работе своей Общественной комиссии (Общественного совета):
___ балл 98 – Затрудняюсь ответить
28. В целом, как Вы оцениваете возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на решения в области здравоохранения:
1- Пациентские советы и общественные комиссии оказывают большое влияние на принятие решений в области здравоохранения
2- Возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на принятие решений в здравоохранении ограничены, но их присутствие важно.
3- Пациентские советы и общественные комиссии при органах власти, скорее, формальны и ни на что не влияют.
4- Другое мнение (напишите, пожалуйста): _____
98- Затрудняюсь ответить

И В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАШЕЙ НКО

29. Напишите, пожалуйста, название вашей пациентской организации:

30. Каков статус вашей НКО?

- 1- Общероссийская или межрегиональная НКО
- 2- Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО с образованием юридического лица
- 3- Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юридического лица
- 4- Региональная или местная организация – юридическое лицо
- 5- Региональная или местная организация без образования юридического лица
- 97- Другое _____

31. Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?

Возможно несколько вариантов ответа.

- 1- Некоторые инфекционные и паразитарные болезни
- 2- Новообразования, онкологические заболевания
- 3- Болезни крови, кроветворных органов
- 4- Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)
- 5- Психические расстройства и расстройства поведения
- 6- Болезни нервной системы, неврологические заболевания
- 7- Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата
- 8- Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка
- 9- Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)
- 10- Болезни органов дыхания
- 11- Болезни органов пищеварения
- 12- Болезни кожи и подкожной клетчатки
- 13- Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани
- 14- Болезни мочеполовой системы
- 15- Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм
- 16- Нарушения речи
- 17- Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения
- 18- Орфанные заболевания
- 19- У организации нет узкого профиля по заболеванию
- 97- Другое _____

32. Регион НКО: /выпадающий список

- 0 Российская Федерация (всероссийская НКО)
- 1 Алтайский край
- 2 Амурская область
- 3 Архангельская область
- 4 Астраханская область
- 5 Белгородская область
- 6 Брянская область
- 7 Владимирская область
- 8 Волгоградская область
- 9 Вологодская область
- 10 Воронежская область
- 11 Город Москва
- 12 Город Санкт-Петербург
- 13 Город Севастополь

- 14 Донецкая Народная Республика
- 15 Еврейская автономная область
- 16 Забайкальский край
- 17 Запорожская область
- 18 Ивановская область
- 19 Иркутская область
- 20 Кабардино-Балкарская Республика
- 21 Калининградская область
- 22 Калужская область
- 23 Камчатский край
- 24 Карачаево-Черкесская Республика
- 25 Кемеровская область
- 26 Кировская область
- 27 Костромская область
- 28 Краснодарский край
- 29 Красноярский край
- 30 Курганская область
- 31 Курская область
- 32 Ленинградская область
- 33 Липецкая область
- 34 Луганская Народная Республика
- 35 Магаданская область
- 36 Московская область
- 37 Мурманская область
- 38 Ненецкий автономный округ
- 39 Нижегородская область
- 40 Новгородская область
- 41 Новосибирская область
- 42 Омская область
- 43 Оренбургская область
- 44 Орловская область
- 45 Пензенская область
- 46 Пермский край
- 47 Приморский край
- 48 Псковская область
- 49 Республика Адыгея
- 50 Республика Алтай
- 51 Республика Башкортостан
- 52 Республика Бурятия
- 53 Республика Дагестан
- 54 Республика Ингушетия
- 55 Республика Калмыкия
- 56 Республика Карелия
- 57 Республика Коми
- 58 Республика Крым
- 59 Республика Марий Эл
- 60 Республика Мордовия
- 61 Республика Саха (Якутия)
- 62 Республика Северная Осетия - Алания

- 63 Республика Татарстан
- 64 Республика Тыва
- 65 Республика Хакасия
- 66 Ростовская область
- 67 Рязанская область
- 68 Самарская область
- 69 Саратовская область
- 70 Сахалинская область
- 71 Свердловская область
- 72 Смоленская область
- 73 Ставропольский край
- 74 Тамбовская область
- 75 Тверская область
- 76 Томская область
- 77 Тульская область
- 78 Тюменская область
- 79 Удмуртская Республика
- 80 Ульяновская область
- 81 Хабаровский край
- 82 Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
- 83 Херсонская область
- 84 Челябинская область
- 85 Чеченская Республика
- 86 Чувашская Республика - Чувашия
- 87 Чукотский автономный округ
- 88 Ямало-Ненецкий автономный округ
- 89 Ярославская область

СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!