

Оценка российского здравоохранения в 2023 году пациентами и пациентскими НКО

Результаты социологического исследования

XIV Всероссийский конгресс пациентов
Москва, ноябрь 2023 г.
<https://congress-vsp.ru/xiv/>

Общая характеристика исследования

Исследование «Оценка российского здравоохранения в 2023 году пациентами и пациентскими НКО» проведено в октябре – ноябре 2023 года Всероссийским союзом пациентов и Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика».

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения в 2023 году с точки зрения пациентов и руководителей общественных организаций пациентов.

Задачи исследования

1. Описать изменения в системе здравоохранения в 2022 году в представлениях граждан и пациентских НКО.
2. Оценить распространенность тех или иных ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи.
3. Оценить пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг.
4. Описать работу пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения в условиях пандемии.
5. Оценить динамику в оценках пациентов и пациентских НКО за последние 4 года.

Общая характеристика исследования

Методика проведения

Исследование проводилось методом анкетного онлайн-опроса.

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

Информация об опросе была направлена в 2350 общественных организаций, а также размещена в открытом доступе в сети интернет на информационных ресурсах Всероссийского союза пациентов.

Охват исследования

- ☐ **2585** пациентов из **83** регионов Российской Федерации.
- ☐ **154** НКО пациентов (**33** общероссийских и **121** региональная), действующих на территории **62** регионов страны.

Период проведения исследования

Исследование проведено 15 октября - 15 ноября 2023 года.

Полученные данные сравниваются с результатами предыдущих волн мониторинга, ежегодно проводимых Всероссийским союзом пациентов и Центром «Социальная Механика» перед Всероссийским конгрессом пациентов.

Выборка исследования: пациенты

Структура выборки по полу, возрасту и профилю заболевания участников исследования близка структуре выборки прошлых волн. Это подтверждает валидность собранных данных и дает возможность сопоставления результатов мониторинга.

Таблица 1. Социально-демографические характеристики участников опроса

Пол:	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Мужской	16,9%	15,9%	18,5%	16,7%
Женский	83,1%	84,1%	81,5%	83,3%

Среди участников исследования из числа пациентов традиционно преобладают женщины (**83%**) и люди среднего возраста (**62%**).

Таблица 2. Социально-демографические характеристики участников опроса

Возраст:	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
18-30 лет	11,7%	10,9%	12,2%	10,4%
31-50 лет	67,3%	58,5%	64%	62,1%
51-65 лет	15,0%	24,4%	19,9%	22,4%
Старше 65 лет	5,9%	6,3%	3,9%	5,1%

Выборка исследования: пациенты

Льготы по лекарственному обеспечению имеют **63,5%** опрошенных.

Родители детей-пациентов составили треть - **35%** - участников опроса.

Таблица 3. Наличие льгот по лекарственному обеспечению у участников опроса

	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Есть льготы	55,9%	64,8%	63,5%
Нет льгот	44,1%	35,2%	36,5%

Таблица 4. От чьего имени заполнена анкета

	2021 г.	2022 г.	2023 г.
От своего как пациента	68,0%	69,7%	73,7%
Родитель ребенка-пациента	32,0%	38,6%	34,9%

Выборка исследования: пациенты

Таблица 5. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	16,4%	17,7%	21,9%	26,6%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	12,1%	11,0%	28,3%	20,2%
Новообразования, онкологические заболевания	3,3%	5,3%	10,0%	12,0%
Болезни крови, кроветворных органов	3,6%	6,3%	14,3%	11,9%
Орфанные заболевания	6,1%	8,7%	16,1%	10,8%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	3,9%	5,5%	11,8%	9,9%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	3,0%	6,5%	15,2%	7,9%
Болезни мочеполовой системы	3,3%	3,9%	8,8%	7,3%
Болезни органов пищеварения	5,1%	3,7%	11,6%	6,5%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	4,5%	2,5%	11,3%	5,0%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	8,6%	5,8%	14,7%	4,8%
Болезни органов дыхания	4,3%	3,7%	8,8%	4,5%
Психические расстройства и расстройства поведения	0,2%	0,8%	3,6%	2,1%
Нарушения речи	0,2%	0,3%	4,8%	1,3%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	0,6%	1,2%	2,2%	1,3%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,5%	0,6%	3,7%	1,1%
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1,1%	0,6%	2,8%	1,0%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	0,5%	1,4%	2,0%	0,6%
Существенных нарушений здоровья не имею	15,5%	6,1%	2,5%	4,1%
Другое	7,5%	8,3%	7,2%	7,6%

Выборка исследования: НКО

В 2023 году в опросе участвовали:

- **21,4%** - общероссийские или межрегиональные НКО (примерно столько же в прошлые годы).
- **41,6%** - региональные отделения более крупных НКО (2020 г. – 43%, 2021 и 2022 гг. – 22-26%).
- **33%** - самостоятельные региональные или местные организации (2020 г. – 35%, 2021 и 2022 гг. – 42-44%).

Таблица 6. Статус НКО, принявших участие в исследовании

Каков статус вашей НКО?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Кол-во, 2023
Общероссийская или межрегиональная НКО	20,2%	23,5%	26,4%	21,4%	33 НКО
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО с образованием юр.лица	н/д	н/д	н/д	23,4%	36 НКО
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юр.лица	42,9%	22,4%	25,6%	18,2%	28 НКО
Региональная или местная организация - юридическое лицо	34,5%	43,5%	41,6%	24,0%	37 НКО
Региональная или местная организация без образования юридического лица	н/д	н/д	н/д	9,1%	14 НКО
Другое	1,5%	10,6%	6,4%	3,9%	6 НКО
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	154 НКО

Выборка исследования: НКО

Таблица 7. Профиль НКО, принявших участие в исследовании

Каков профиль целевых групп вашей НКО?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Болезни нервной системы, неврологические забол-я	12,6%	16,5%	26,4%	24,0%
Орфанные заболевания	6,7%	12,9%	27,2%	16,9%
Болезни крови, кроветворных органов	15,1%	8,2%	15,2%	15,6%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	15,1%	8,2%	16,0%	14,3%
Новообразования, онкологические заболевания	8,4%	5,9%	13,6%	11,0%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	5,0%	1,2%	19,2%	10,4%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	10,9%	10,6%	15,2%	9,7%
Болезни мочеполовой системы	2,5%	1,2%	7,2%	6,5%
Нарушения зрения, болезни глаз, придаточного аппарата	1,7%	н/д	8,0%	5,8%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	н/д	н/д	6,4%	5,8%
Болезни органов дыхания	н/д	н/д	6,4%	5,2%
Болезни органов пищеварения	2,5%	н/д	12,0%	7,8%
Психические расстройства и расстройства поведения	0,8%	1,2%	14,4%	3,9%
Нарушения слуха, болезни уха, сосцевидного отростка	0,8%	н/д	11,2%	3,2%
Нарушения речи	н/д	н/д	10,4%	1,9%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	н/д	1,2%	4,0%	1,3%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,8%	н/д	15,2%	1,3%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	2,5%	1,2%	2,4%	н/д
У организации нет узкого профиля по заболеванию	5,9%	20,0%	8,8%	13,0%
Другое	8,7%	11,8%	3,2%	8,4%

Выборка исследования: НКО

Таблица 8. Территории НКО, участников исследования

Регион НКО:	Кол-во, 2023	Доля, 2023
Москва	13	8,4%
Томская область	9	5,8%
Челябинская область	9	5,8%
Ленинградская область	8	5,2%
Санкт-Петербург	7	4,5%
Иркутская область	4	2,6%
Курганская область	4	2,6%
Московская область	4	2,6%
Оренбургская область	4	2,6%
Алтайский край, Волгоградская область, Вологодская область, Калининградская область, Краснодарский край, Новосибирская область, Омская область, Орловская область, Самарская область, Севастополь	по 3	по 1,9%
Амурская, Архангельская, Астраханская, Воронежская, Ивановская, Калужская области, Красноярский край, Курская, Нижегородская, Пензенская области, Приморский край, Республики Калмыкия, Мордовия, Северная Осетия-Алания, Хакасия, Ростовская область, Ставропольский край, Хабаровский край, Ярославская область	по 2	по 1,3%
Белгородская, Владимирский области, Камчатский край, Карачаево-Черкесская Республика, Кемеровская область-Кузбасс, Кировская, Костромская, Липецкая области, Луганская народная республика, Новгородская область, Пермский край, Псковская область, Республики Башкортостан, Ингушетия, Карелия, Крым, Марий Эл, Саха (Якутия), Саратовская, Сахалинская, Смоленская, Тамбовская, Ульяновская области, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	по 1	по 0,6%
Всего	154	100%

Общая оценка изменений в здравоохранении

Если пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в представлениях о системе здравоохранения, то в 2022 и 2023 годах тон оценок пациентов стал мягче. Тем не менее, называть картину благополучной преждевременно.

- **39,5%** пациентов и **49%** лидеров НКО указали на отсутствие явных изменений
- **42%** пациентов и **32%** лидеров НКО убеждены в ухудшении ситуации
- **13%** оценили перемены положительно

Диаграмма 1. Оценки пациентами изменений в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год



Общая оценка изменений в здравоохранении

Низкое качество работы поликлиник остается самой острой проблемой – **59%** лидеров НКО и **52%** пациентов.

Злободневные проблемы здравоохранения те же, что в предыдущие годы:

- недоступность льготных лекарств – **49%** лидеров НКО и **36,5%** пациентов (34% в 2022 году и 40,4% в 2021 году);
- невыстроенная маршрутизация в поликлиниках – **46,4%** лидеров НКО и 36,6% пациентов (41,6% в 2022 г., 51,7% в 2021 г.);
- низкие доступность и качество стационарного лечения – **36,6%** лидеров НКО и 27% пациентов (27,8% в 2022, 38,5% в 2021);
- невозможность получать электронные рецепты – **38%** лидеров НКО и **17,6%** пациентов;
- ограниченность телемедицины и дистанционного консультирования – **36,6%** лидеров НКО и **20%** пациентов (23% в 2022 году и 25% в 2021 году);
- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи – **30%** всех опрошенных (32,9% в 2022 г., и 41,5% в 2021 г.);
- плохое отношение медицинского персонала к больным – **26-27%** (28,7% в 2022 году и 35,5% в 2021 году);
- недоступность медико-социальной реабилитации – **36%** лидеров НКО и **20%** пациентов (25% в 2022 году и 30% в 2021 году);
- невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение – **20%** опрошенных (24% в 2022 году, 15% в 2021 году);
- недоступность технических средств реабилитации – **25%** лидеров НКО и **15,6%** пациентов (17% в 2022-ом, 21% в 2021 году);
- низкая доступность лечебного питания – **33%** лидеров НКО и **14%** пациентов (15% в 2022-ом, 19% в 2021 году);
- низкие доступность и качество МСЭ – **17%** лидеров НКО и **12%** пациентов (13% в 2022 году, 18% в 2021 году).

Снижается острота проблемы неудовлетворительной работы «скорой помощи» – **13%** пациентов (18% в 2022 г., 36,4% в 2021 г.). Проблема выбыла из «топа» злободневных для пациентов.

Снижается острота проблемы невыстроенной маршрутизации в поликлинике – указали 36,6% пациентов (51,7% в 2021 году).

Общая оценка изменений в здравоохранении

Диаграмма 2. Актуальные проблемы в системе медицинской помощи, в представлениях лидеров НКО и пациентов



Общая оценка изменений в здравоохранении

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

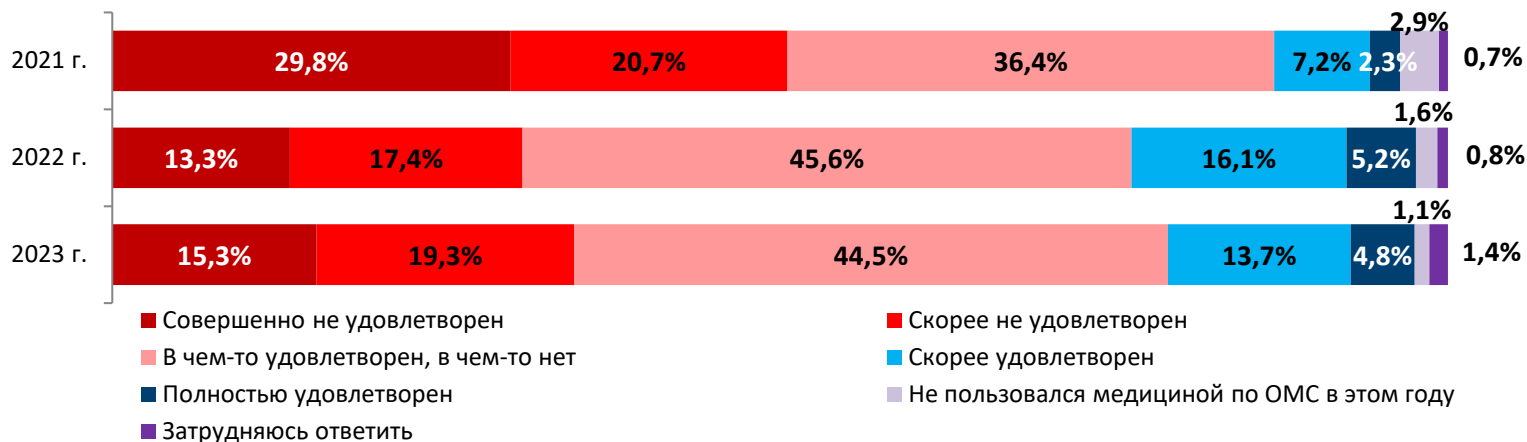


Общая оценка изменений в здравоохранении

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью невысока, остается на уровне прошлого года и выше, чем в 2021 году.

18,5% удовлетворены, **44,5%** в чем-то удовлетворены, в чем-то нет, **34,6%** не удовлетворены.

Диаграмма 4. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью



Общая оценка изменений в здравоохранении

Оценки поликлиники в 2023 году чуть ниже, чем в 2022 году, но выше, чем в 2021 году.

- **37%** низко оценили свою поликлинику
* в 2022 году 32%, в 2021 году 52%
- **37%** оценили «на троечку»
- **23%** дали положительные оценки
* в 2021 году 11%

Оценки стационара по-прежнему выше, чем поликлиники и мало изменились:

- **14,7%** на «3» оценили стационар
- **11,7%** оценили на «1» и «2»
- **29,5%** - на «4» и «5»
- **40%** не лежали в стационаре.

Диаграмма 5. Бальная оценка поликлиники по месту жительства

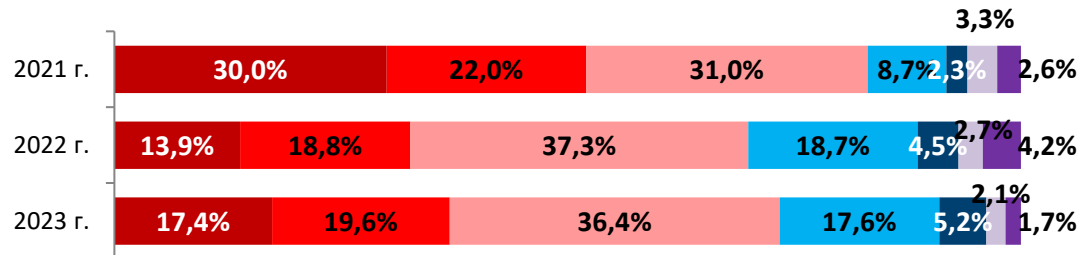
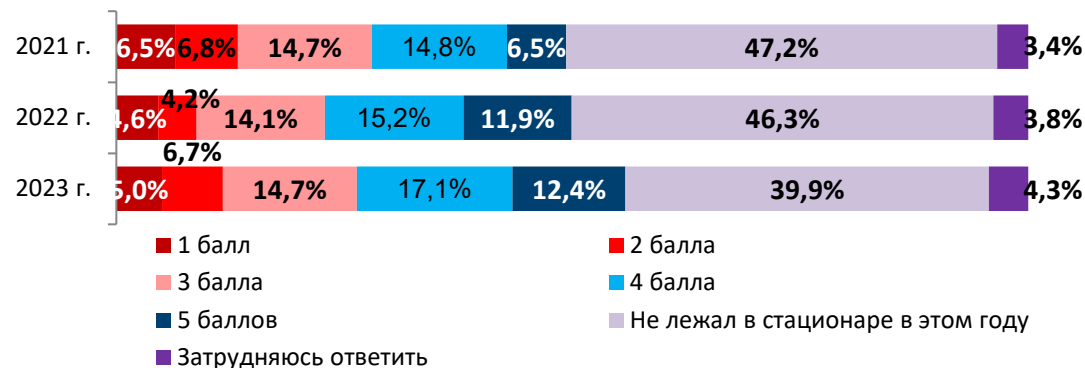


Диаграмма 6. Бальная оценка стационара



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

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

Частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация - **69,6%**
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема - **63,6%**
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов - **56,2%**
- Отсутствие льготного препарата в аптеке - **54,8%**
- Очереди на диагностику и анализы, невозможность вовремя пройти диагностику - **45,8%**

Ситуации нарушения прав пациентов, встречающиеся не так повсеместно:

- Ожидание скорой более 20 минут – **36%**
- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – **27,8%**
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре – **26%**, в дневном стационаре – **24%**
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – **21%**
- Трудности с прохождением МСЭ – **18,3%**
- Отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **15%**
- Отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – **10,6%**

Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

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



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

в 2023 году по сравнению с 2021 годом реже отмечены такие ситуации, как:

- **Долгое ожидание скорой помощи:**
в 2023 году указали **36%**,
в 2021 году – **56%**.
- **Невозможность пройти плановое лечение/реабилитацию в стационаре:**
в 2023 году указали **26%**,
в 2021 году – **39%**.
- **Невозможность пройти плановое лечение/реабилитацию в дневном стационаре:**
в 2023 году указали **24%**,
в 2021 году – **34%**.

Диаграмма 8. Динамика в частоте ситуаций нарушения прав при получении медицинской помощи



Платная медицина и покупка лекарств через интернет

Распространенность обращения граждан к платной медицине не меняется со временем и остается повсеместной.

86,4 % обращалось к платным медицинским услугам в 2023 году.

Ситуация пандемии и введение карантинных мер серьезно стимулировали пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг. Эта тенденция продолжает «набирать обороты».

68,8% в 2023 году пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

Диаграмма 9. Обращаемость в платную медицину за последний год

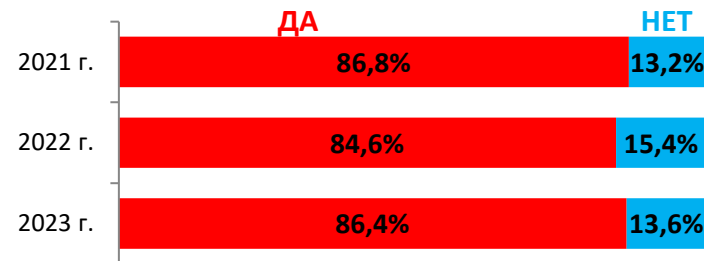
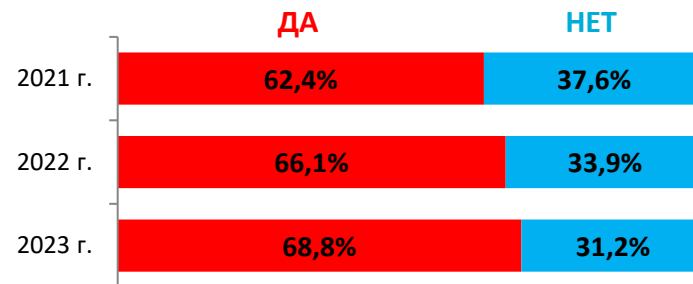


Диаграмма 10. Покупка лекарств и медицинских изделий через интернет за последний год



Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Онлайн-запись к врачам – единственная дистанционная услуга, с каждым годом получающая все более широкое распространение:

70% пациентов сегодня пользуются ею.

В 2022 году также понемногу набирают обороты такие онлайн-возможности получения медицинской помощи, как:

- доступ к личной медицинской карте – **23,4%** (в 2022 году 18%)
- дистанционное направление обращения в органы власти – **11,8%** (в 2022 году 10%)

Диаграмма 11. С какими вопросами обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС за последний год?



Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Приоритетными для решения дистанционно, в онлайн формате, как и в предыдущие два года, остаются для пациентов следующие медицинские вопросы:

- Направление на обследование, дабы не приходить за ним отдельно – **63%** (64,4% - в 2022 году, 63,7% - в 2021 году).
- Получение рецептов электронно – **60%** (59% - в 2022 году, 56,1% - в 2021 году).
- Канал связи с лечащим врачом и возможность задать вопрос дистанционно – **54%** (60% - в 2022 году, 58% - в 2021 году).
- Консультирование с дежурным врачом при возникновении острых ситуаций – **42%** (46,3% в 2022 году, 43,9% в 2021 году).
- Продление рецептов – **36%** (36,3% - в 2022 году, 27,5% - в 2021 году).
- Получение информационных материалов о своей болезни, препаратах и прочем – **36%** (40,8% в 2022 г., 39% - в 2021 году).
- Повторный прием у своего врача дистанционно – **34%** (37,7% - в 2022 году, 38,9% - в 2021 году).
- Заказ лекарств и медицинских изделий с доставкой на дом – **27%** (30% в предыдущие годы).
- Продление листа нетрудоспособности дистанционно – **22%** (23,8% в 2022 году, 27,5% в 2021 году).
- Мониторинг здоровья и передача показателей врачу – **21%** (25% и 21% в предыдущие годы).
- Групповые реабилитационные занятия – **17%** (21,4% в 2022 году, 17,4% в 2021 году).
- Напоминание о приеме лекарств и процедурах – **15%** (14% в предыдущие годы).

Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Диаграмма 12. Какие медицинские вопросы Вы хотели бы решать дистанционно?

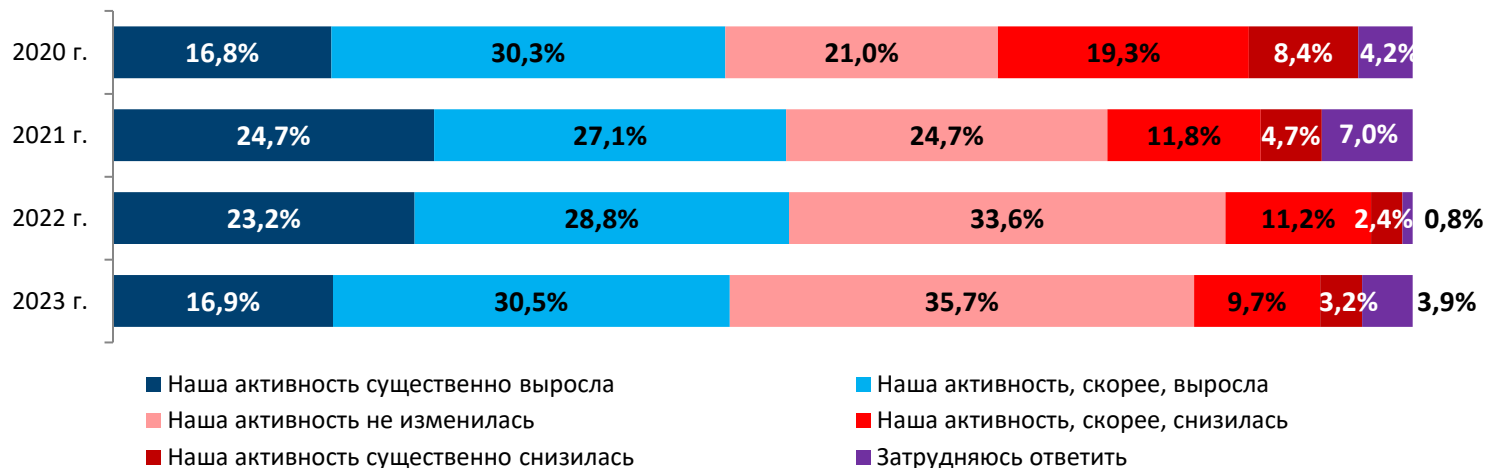


Работа пациентских НКО в 2023 году

В 2020 году пациентские НКО сравнительно чаще указывали на снижение своей активности и реже на отсутствие изменений. В 2022 и 2023 годах опрошенные НКО чаще говорят об отсутствии изменений.

- **47,4%** опрошенных лидеров пациентских НКО говорят о росте активности своей организации в 2023 году.
- **13%** опрошенных лидеров отмечают снижение активности своей НКО в 2023 году.

Диаграмма 13. Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?

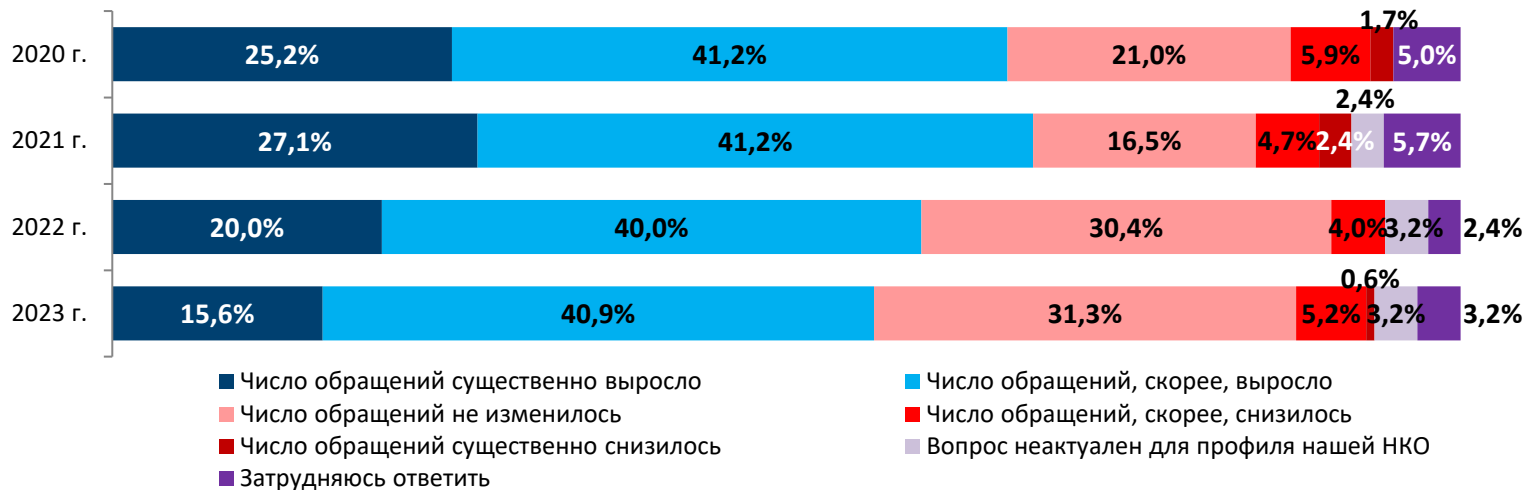


Работа пациентских НКО в 2023 году

Рост числа обращений пациентов в общественные организации в 2023 году сохраняется.

- **56,5%** опрошенных лидеров НКО указывают на рост числа обращений к ним граждан за последний год
- Снижение числа обращений отметили **5,8%** опрошенных.

Диаграмма 14. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?

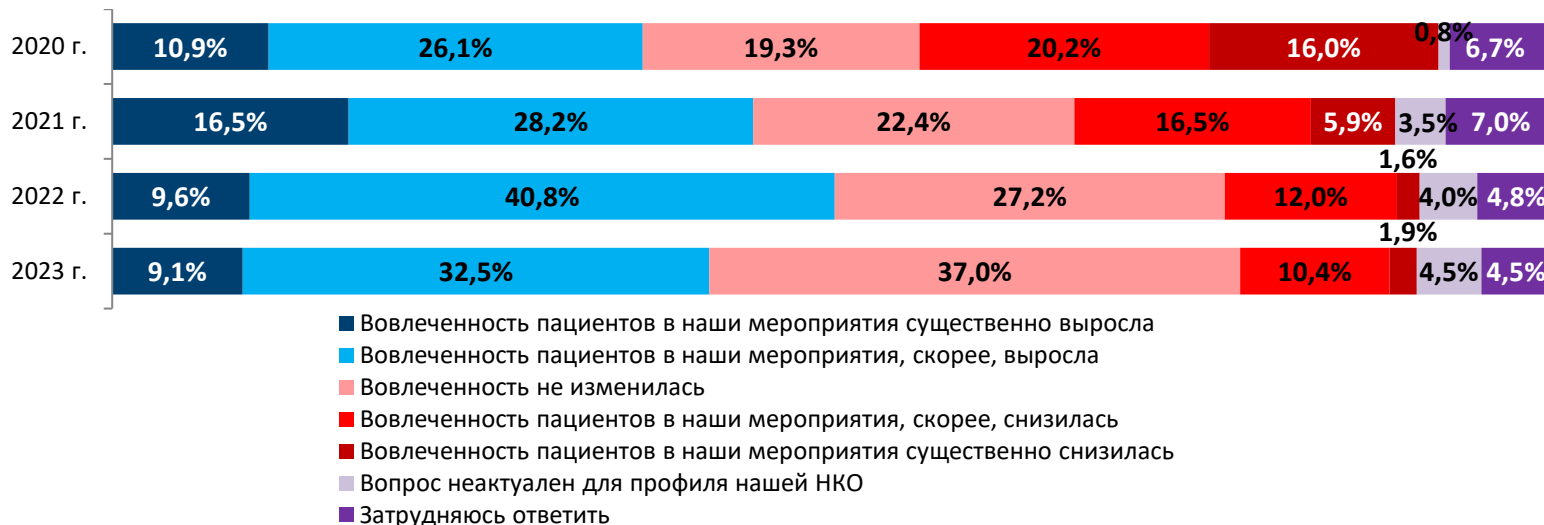


Работа пациентских НКО в 2023 году

Рост вовлеченности пациентов в мероприятия НКО в 2023 году несколько снизил свои масштабы.

- Мероприятия стали более массовыми в 2023 году у **41,6%** НКО (в 2022 году у 50,4%)
- Вовлеченность пациентов в мероприятия НКО не изменилась у **37%** (в 2022 году у 27%)
- На снижение массовости в 2022 году мероприятий указали **12%** НКО

Диаграмма 15. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО?

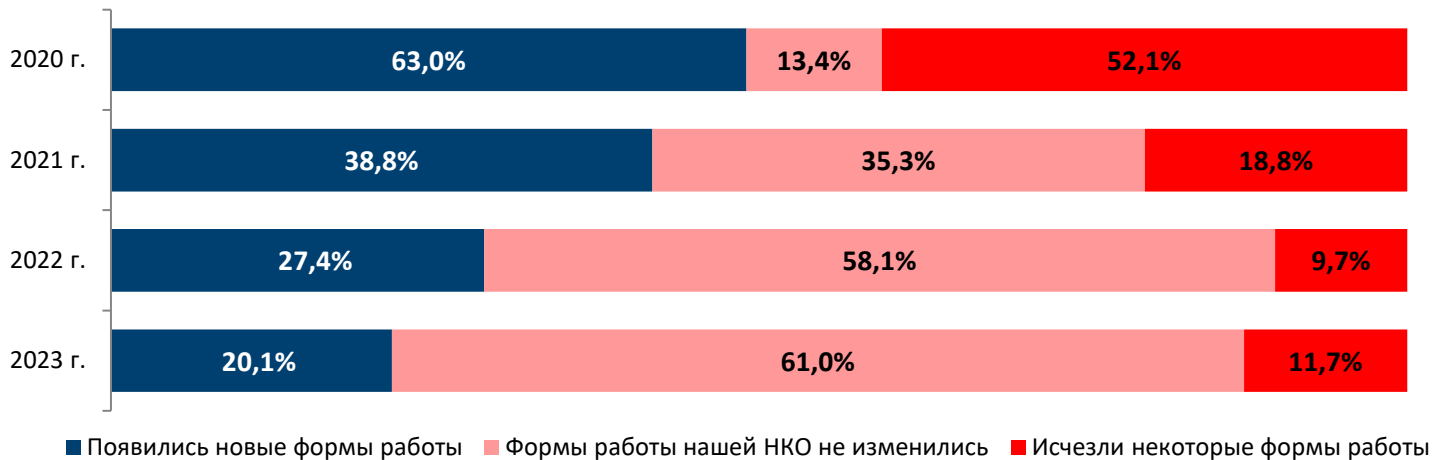


Работа пациентских НКО в 2023 году

В 2023 году новые формы работы появляются реже, чем в предыдущие годы

- Новые формы работы в 2022 году появились у **20%** НКО
- Формы работы не изменились у **61%** НКО
- Исчезли некоторые формы работы у **11,7%** НКО

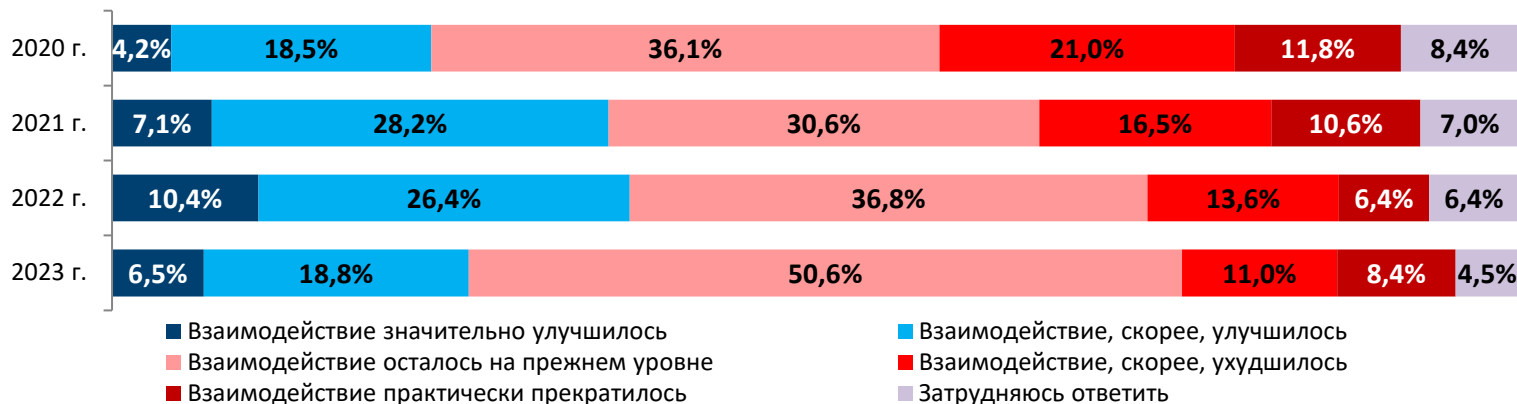
Диаграмма 16. Изменились ли формы работы вашей НКО за последний год?



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

- В предыдущие два года взаимодействие пациентских организаций с органами власти, в оценках 35% НКО, улучшалось; еще для 30-37% это взаимодействие оставалось на прежнем уровне.
- В 2023 году лидеры НКО чаще отмечают отсутствие изменений во взаимоотношениях с властью – это мнение каждого второго – **50,6%**. Еще **25,3%** указали на улучшение взаимодействия с властью. Снижение продуктивности в отношениях с органами власти отметили **11%** опрошенных НКО, прекращение взаимодействия – **8,4%**.

Диаграмма 17. Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?

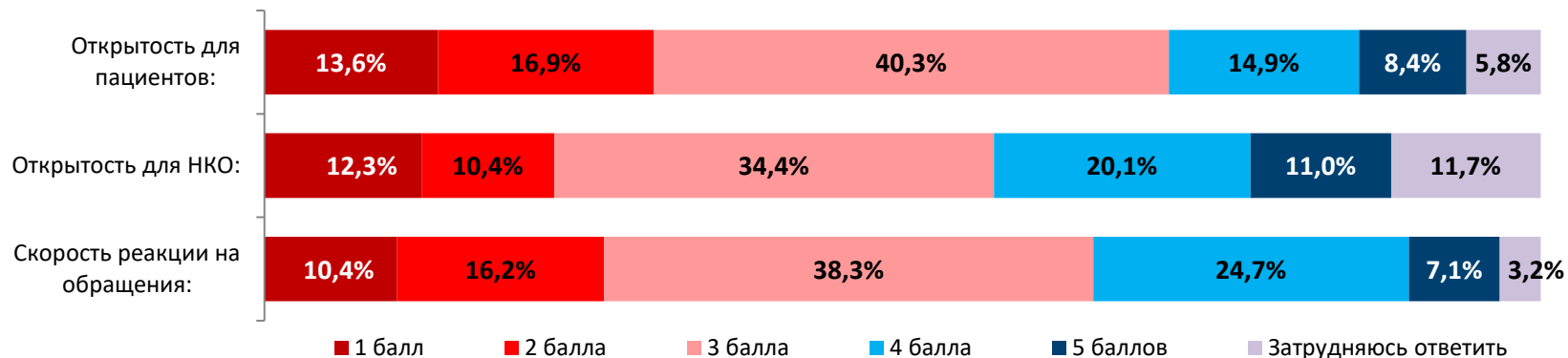


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Взаимодействие органов власти с пациентской общественностью в 2023 году оценивается, как и в прошлые годы, довольно критично. Самой частой остается оценка «на троечку» (34-40%).

- Скорость реакции власти на обращения положительно (на «4» и «5») оценивают **31,8%** НКО (2022 г. – 32,8%, 2021 г. – 22,3%).
- Открытость органов власти для НКО – оценки «4» и «5» дают **31%** (2022 г. – 40%, 2021 г. - 28%).
- Открытость органов власти для пациентов положительно оценивают **23,3%** НКО (2022 г. – 26,4%, 2021 г. - 20%).

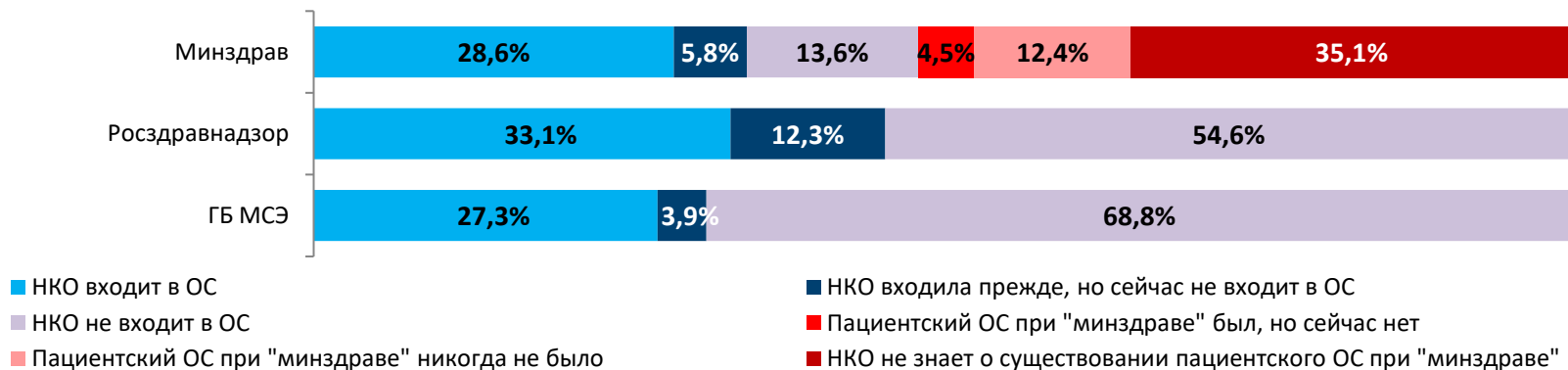
Диаграмма 18. Оценка работы органов власти в сфере здравоохранения



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

- **27-29%** опрошенных НКО входят в советы при местных «минздравах» и региональных ГБ МСЭ.
- **33%** опрошенных НКО входят в общественные советы при ТО Росздравнадзора.
- **35%** опрошенных НКО не знают, существует ли пациентский совет при местном управлении здравоохранением.
- **12,4%** опрошенных НКО указали, что пациентских советов при «минздраве» в регионе никогда не было, **4,5%** - были прежде.

Диаграмма 19. Участие пациентских НКО в деятельности общественных советов трех ветвей власти

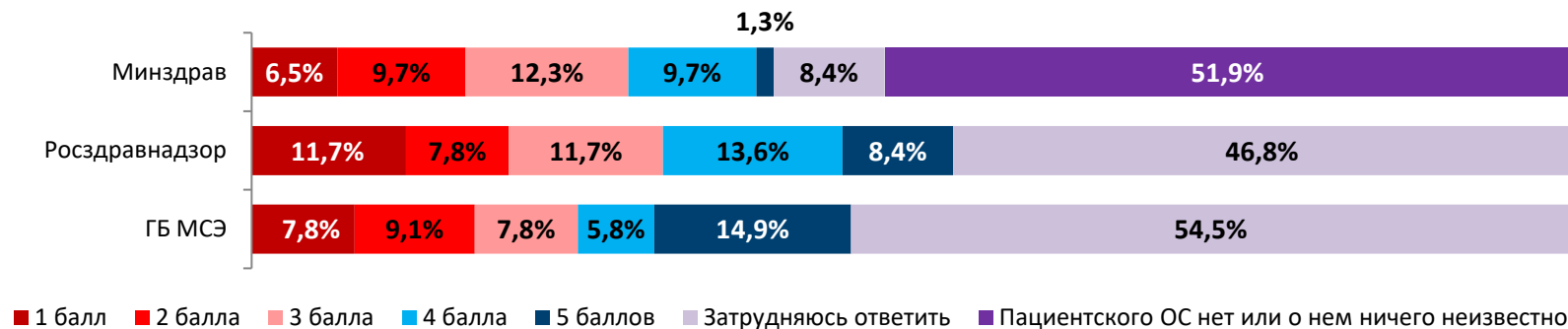


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Заинтересованность власти в работе общественных советов оценивается невысоко, **47-55%** затруднились с ответом.

- Заинтересованность ГБ МСЭ в работе общественных комиссий: **21%** положительных и **17%** отрицательных оценок.
- Заинтересованность ТО Росздравнадзора в работе общественных советов: **22%** положительных и **20%** отрицательных оценок.
- Заинтересованность «минздравов» в работе пациентских советов самая низкая: **11%** положительных и **16%** отрицательных оценок.

Диаграмма 20. Оценка заинтересованности трех ветвей власти в работе общественных советов и комиссий

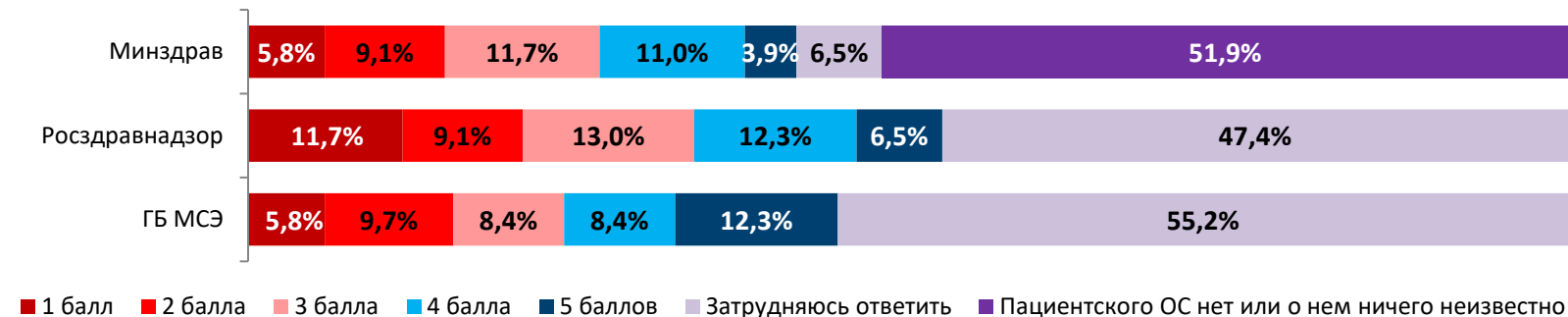


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Активность пациентских общественных советов и комиссий также оценивается невысоко, **47-55%** затруднились с ответом.

- Активность комиссий при ГБ МСЭ оценена выше других: **21%** положительных и **15,5%** отрицательных оценок.
- Активность советов при ТО Росздравнадзора: **19%** положительных и **21%** отрицательных оценок.
- Активность советов при «минздравах» оценена ниже других: **15%** положительных и **15%** отрицательных оценок.

Диаграмма 21. Оценка активности общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

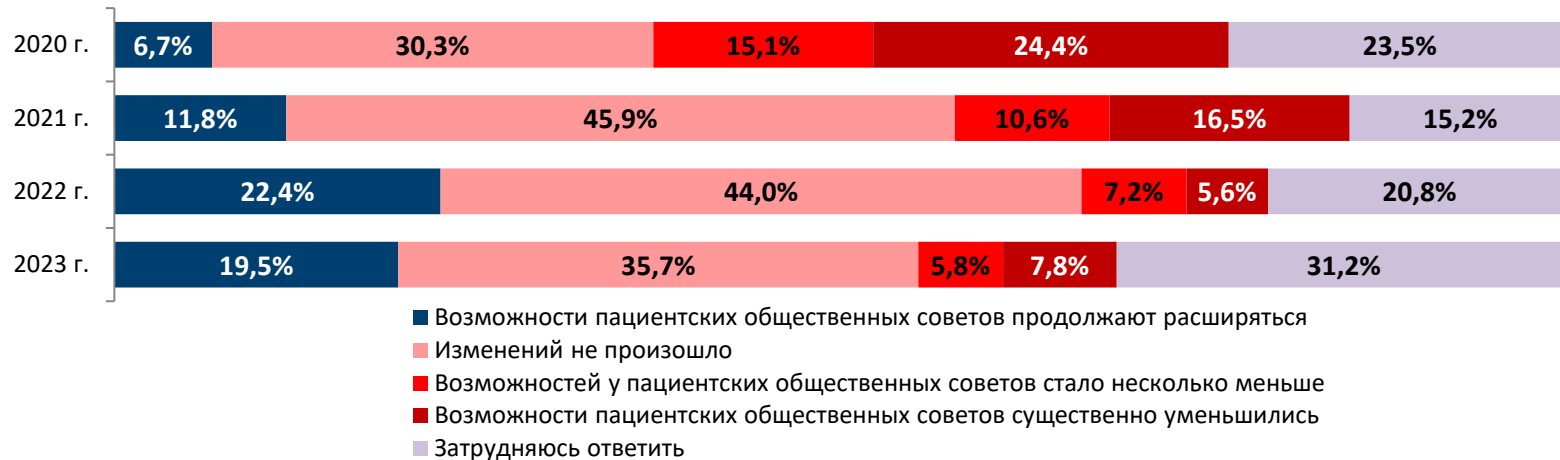
Возможности общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения...

«выросли» – **19,5%** лидеров НКО

«не изменились» – **35,7%**

«снизились» – **13%** лидеров НКО

Диаграмма 22. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последний год?



Выводы исследования

Пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в оценках здравоохранения. В 2022 и 2023 годах уровень негатива в оценках здравоохранения стал значительно меньше по сравнению с 2021 годом. Но называть картину благополучной преждевременно. Динамики в оценках по сравнению с 2022 годом практически нет.

В 2023 году чаще, чем двумя годами ранее, пациенты говорят об отсутствии изменений в здравоохранении и реже – об ухудшениях :

- Убеждены в ухудшении ситуации с оказанием медицинской помощи **42%** (В 2020 и 2021 годах 68%).
- Считают, что «в чем-то стало лучше, в чем-то хуже» **40%** (в 2020 и 2021 годах 20%).
- Положительно оценивают перемены последнего года **13%** (предыдущие годы 8-11%).

Удовлетворенность медицинской помощью почти не изменилась по сравнению с прошлым годом, однако выше, чем в 2021 году: **18,5%** удовлетворены медицинской помощью (в 2021 году 9,5%), **34,6%** не удовлетворены (в 2021 году 50,5%), около половины опрошенных (**44,5%**) «в чем-то удовлетворены, в чем-то нет».

Оценки пациентами поликлиники по месту жительства в 2023 году на том же уровне, что и в 2022 году, но выше, чем в 2021 году. Высокими их считать рано. Низко оценили свою поликлинику **37%** (в 2022 году 32%, в 2021 году 52%), «удовлетворительно» – **36%**. Положительные оценки поликлинике дали **23%** (в 2021 году 11%).

Оценки стационара теми, кто лежал в нем, по-прежнему выше, чем поликлиники, и мало изменились за четыре года. На «3» оценили стационар **15%**, «неудовлетворительно» - **12%**, положительно - **30%**. Еще **40%** не лежали в стационаре в прошедший год.

Выводы исследования

Лидеры пациентских НКО оценивают отечественное здравоохранение выше, чем рядовые пациенты, но при этом чаще указывают как на улучшения, так и на сохраняющиеся проблемы.

Самой острой остается проблема низкого качества амбулаторной помощи в поликлиниках – мнение 59% лидеров НКО и 52% пациентов.

Также плохо, как и в предыдущие годы, обстоят дела с:

- доступностью льготных лекарств (**49%** лидеров НКО и **37%** пациентов);
- маршрутизацией (**46%** НКО и **37%** пациентов);
- доступностью и качеством стационарного лечения (**37%** НКО и **27%** пациентов);
- доступностью высокотехнологичной медицинской помощи (**30%** в каждой группе);
- доступностью медико-социальной реабилитации (**36%** НКО и **20%** пациентов);
- доступом к телемедицине (**37%** лидеров НКО и **20%** пациентов);
- возможностью получать электронные рецепты (**38%** лидеров НКО и **18%** пациентов);
- отношением медицинского персонала к больным (**27%** в каждой группе);
- возможностью попасть в федеральное медицинское учреждение (**20%** в каждой группе);
- недоступностью техсредств реабилитации (**25%** НКО и **16%** пациентов);

Снизилась острота проблемы неудовлетворительной работы «скорой помощи» - указали **13%** опрошенных (18% в 2022 году, 36% в 2021 году).

Снизилась острота проблемы невыстроенной маршрутизации в поликлинике – указали **36,6%** опрошенных (51,7% в 2021 году).

Выводы исследования

Самые частые ситуации нарушения прав пациентов, повторяющиеся из года в год:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – **70%**.
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – **64%**.
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – **56%**.
- Отсутствие льготного препарата в аптеке – **55%**.
- Большие очереди и задержка сроков диагностики – **46%**.

Ситуации нарушения прав, встречающиеся не так повсеместно:

- Ожидание «скорой» более 20 минут – **36%**. Ситуация встречается реже, чем в 2021 году (56%).
- Отказ врача в выписке препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе – **28%**.
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре – **26%**, в дневном стационаре – **24%**.
Эти нарушения отмечены реже, чем в 2021 году (39% и 34% соответственно).
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – **21%**.
- Трудности с прохождением МСЭ – **18%**.
- Отказ врачебной комиссии поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **15%**.
- Отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – **11%**.

Распространенность обращения граждан к платной медицине не меняется со временем и остается повсеместной. К платным медицинским услугам в 2023 году обращалось абсолютное большинство пациентов – **86,4% опрошенных.**

Выводы исследования

Введение карантинных мер в связи с пандемией заметно стимулировало обращение пациентов к интернету и электронным сервисам для получения медицинских услуг. Данная тенденция сохраняется.

69% граждан сегодня пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

Пользуются онлайн возможностями получения медицинской помощи:

- онлайн-запись к врачам – **70%** (65% в 2022 году, 61% в 2021 году),
- доступ к личной медицинской карте – **23%** (18,3% - в 2022 году, 15,1% - в 2021 году),
- дистанционное направление обращения в органы власти - % (9,9% - в 2022 году, 13,8% - в 2021 году).

Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать:

- Получение направления на обследование – **63%**
- Получение рецептов электронно – **60%**
- Канал связи с лечащим врачом и возможность задать вопрос дистанционно – **54%**
- Консультирование с дежурным врачом при острых ситуациях – **42%**
- Продление рецептов – **36%**
- Получение материалов о своей болезни, препаратах и проч. – **36%**
- Повторный прием у своего врача дистанционно – **34%**
- Заказ лекарств и медицинских изделий на дом – **27%.**
- Продление листка нетрудоспособности – **22%.**
- Мониторинг здоровья и передача показателей врачу – **19% и 21%.**
- Групповые реабилитационные онлайн-занятия – **17%.**
- Напоминание о приеме лекарств и процедурах – **15%.**

Выводы исследования

В общественной работе пациентского движения в 2022 – 2023 годах идет процесс восстановления активности.

47% НКО указали на рост активности за год (52% - в 2022 году, 51,8% - в 2021 году).

36% НКО говорили об отсутствии изменений в активности (34% в 2022 году, 25% в 2021 году).

13% НКО отметили снижение активности (13,6% - в 2022 году, 16,5% - в 2021 году).

Рост интенсивности обращений пациентов в общественные организации в 2023 году сохраняется – 57% опрошенных НКО говорили об увеличении числа обращений к ним граждан за последний год (60% - в 2022 году, 68,3% - в 2021 году).

Вовлеченность пациентов в мероприятия пациентских НКО продолжает расти.

Рост отмечают **42% НКО** (50,5% в 2022 г., в 2021 году - 44,7% НКО).

Изменения в формах работы НКО уже не столь массовы, как в годы пандемии. **61% НКО** отметили, что формы их работы в этом году не изменились (58,1% - в 2022 году, 35,3% - в 2021 году). Доля НКО, у которых в этом году появились новые формы работы стала заметно меньше – **20%** (27,4% - в 2022 году, 38,8% - в 2021 году).

Во взаимодействии общественности с властью в 2023 году лидеры НКО чаще отмечают отсутствие изменений – мнение 50% опрошенных. На улучшение взаимодействия указали **25%**. Снижение продуктивности в отношениях с властью отметили **11% НКО**, прекращение взаимодействия – **8%**.

Взаимодействие органов власти с пациентской общественностью в 2023 году оценивается, как и в прошлые годы, невысоко. Самой распространенной в оценках открытости власти для НКО и для пациентов, скорости реакции на обращения остается оценка «удовлетворительно» (**34-40%**).

Выводы исследования

Входят в региональные советы при органах власти в сфере здравоохранения около **30%** опрошенных НКО.

Заинтересованность власти в работе пациентских советов и их активность оценивается невысоко, 47-55% опрошенных НКО затруднились с ответом на этот вопрос.

Сравнительно выше активность общественных структур и заинтересованность в их работе наблюдается в ТО Росздравнадзора (Советы общественных организаций по защите прав пациентов) и в ГБ МСЭ (Общественные комиссии): 19-22% положительных оценок заинтересованности профильного органа власти в советах и активности самих советов, **17-20%** отрицательных оценок.

Советы пациентских организаций при органах управления здравоохранением в субъектах РФ оцениваются ниже, чем при двух других ведомствах:

- заинтересованность в советах местного «минздрава» положительно оценили **11%**, отрицательно – **16%**;
- активность пациентских советов при «минздраве» положительно оценили **15%**, отрицательно – **15%**;
- **35%** опрошенных НКО вообще не знают, существует ли при местном органе управления здравоохранением совет пациентских организаций
- **12%** опрошенных лидеров НКО указали, что этих советов у них в регионе никогда не было, **4,5%** - что такой совет упразднен.



Спасибо за внимание!