

Оценка российского здравоохранения в 2024 году пациентами и пациентскими НКО

Результаты социологического исследования

XV Всероссийский конгресс пациентов
Москва, ноябрь 2024 г.
<https://congress-vsp.ru/xv/>



Общая характеристика исследования

Исследование «Оценка российского здравоохранения в 2024 году пациентами и пациентскими НКО» проведено в октябре-ноябре 2024 года Всероссийским союзом пациентов и Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» специально для XV Всероссийского конгресса пациентов

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения в 2024 году с точки зрения пациентов и руководителей общественных организаций пациентов.

Задачи исследования

1. Представить оценку системы здравоохранения в 2024 году, в представлениях граждан и пациентских НКО. Показать динамику оценок за последние пять 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 и масштабы нереализованного запроса.
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.



Общая характеристика исследования

Методика проведения

Исследование проводилось методом анкетного онлайн-опроса.

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

Информация об опросе целевым образом направлена в общественные организации, была размещена в открытом доступе в сети интернет на ресурсах Всероссийского союза пациентов.

Охват исследования

- ❑ 3465 пациентов из 82 регионов Российской Федерации.
- ❑ 154 НКО пациентов (30 общероссийских и 117 региональная), действующих на территории 70 регионов страны.

Период проведения исследования

Исследование проведено в период 22 октября - 14 ноября 2024 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

Льготы по лекарственному обеспечению имеют **79,8%** опрошенных

Родители детей-пациентов составили **51,4%** участников опроса.

Таблица 3. Наличие льгот по лекарственному обеспечению у участников опроса

	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Есть льготы	55,9%	64,8%	63,5%	79,8%
Нет льгот	44,1%	35,2%	36,5%	16,2%

Таблица 4. От чьего имени заполнена анкета

	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
От своего как пациента	68,0%	69,7%	73,7%	66,0%
Родитель ребенка-пациента	32,0%	38,6%	34,9%	51,4%



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.	2024г.
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	16,4%	17,7%	21,9%	26,6%	33,9%
Новообразования, онкологические заболевания	3,3%	5,3%	10,0%	12,0%	14,9%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	12,1%	11,0%	28,3%	20,2%	13,8%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	8,6%	5,8%	14,7%	4,8%	9,4%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	3,0%	6,5%	15,2%	7,9%	8,2%
Болезни крови, кроветворных органов	3,6%	6,3%	14,3%	11,9%	8,0%
Орфанные заболевания	6,1%	8,7%	16,1%	10,8%	6,8%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	3,9%	5,5%	11,8%	9,9%	5,4%
Болезни органов пищеварения	5,1%	3,7%	11,6%	6,5%	5,3%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	4,5%	2,5%	11,3%	5,0%	4,0%
Болезни мочеполовой системы	3,3%	3,9%	8,8%	7,3%	3,9%
Болезни органов дыхания	4,3%	3,7%	8,8%	4,5%	3,8%
Психические расстройства и расстройства поведения	0,2%	0,8%	3,6%	2,1%	1,8%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,5%	0,6%	3,7%	1,1%	1,4%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	0,6%	1,2%	2,2%	1,3%	1,3%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	0,5%	1,4%	2,0%	0,6%	1,0%
Нарушения речи	0,2%	0,3%	4,8%	1,3%	0,9%
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1,1%	0,6%	2,8%	1,0%	0,7%
Существенных нарушений здоровья не имею	15,5%	6,1%	2,5%	4,1%	2,4%
Другое	7,5%	8,3%	7,2%	7,6%	9,1%



Выборка исследования: НКО

В 2024 году в опросе участвовали:

- **19,5%** - общероссийские или межрегиональные НКО (примерно столько же в прошлые годы).
- **53,2%** - региональные отделения более крупных НКО (2020 г. – 43%, 2021 и 2022 гг. – 22-26%, 2023 – 41,6%).
- **22,7%** - самостоятельные региональные или местные организации (2020 г. – 35%, 2021 и 2022 гг. – 42-44%, 2023 – 33%).

Таблица 6. Статус НКО, принявших участие в исследовании

Каков статус вашей НКО?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Кол-во, 2024 г.
Общероссийская или межрегиональная НКО	20,2%	23,5%	26,4%	21,4%	19,5%	30 НКО
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО с образованием юр.лица	н/д	н/д	н/д	23,4%	24,0%	37 НКО
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юр.лица	42,9%	22,4%	25,6%	18,2%	29,2%	45 НКО
Региональная или местная организация - юридическое лицо	34,5%	43,5%	41,6%	24,0%	16,2%	25 НКО
Региональная или местная организация без образования юридического лица	н/д	н/д	н/д	9,1%	6,5%	10 НКО
Другое	1,5%	10,6%	6,4%	3,9%	4,5%	7 НКО
Всего	100,0%	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.	2024 г.
Болезни крови, кроветворных органов	15,1%	8,2%	15,2%	15,6%	29,2%
Орфанные заболевания	6,7%	12,9%	27,2%	16,9%	19,4%
Болезни нервной системы, неврологические забол-я	12,6%	16,5%	26,4%	24,0%	18,8%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	15,1%	8,2%	16,0%	14,3%	16,0%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	10,9%	10,6%	15,2%	9,7%	11,1%
Болезни мочеполовой системы	2,5%	1,2%	7,2%	6,5%	10,4%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	5,0%	1,2%	19,2%	10,4%	9,7%
Новообразования, онкологические заболевания	8,4%	5,9%	13,6%	11,0%	8,3%
Болезни органов пищеварения	2,5%	н/д	12,0%	7,8%	4,2%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	2,5%	1,2%	2,4%	н/д	4,2%
Болезни органов дыхания	н/д	н/д	6,4%	5,2%	2,1%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,8%	н/д	15,2%	1,3%	2,1%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	н/д	1,2%	4,0%	1,3%	1,4%
Психические расстройства и расстройства поведения	0,8%	1,2%	14,4%	3,9%	1,4%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	н/д	н/д	6,4%	5,8%	0,7%
Нарушения речи	н/д	н/д	10,4%	1,9%	0,7%
Нарушения слуха, болезни уха, сосцевидного отростка	0,8%	н/д	11,2%	3,2%	0,7%
Нарушения зрения, болезни глаз, придаточного аппарата	1,7%	н/д	8,0%	5,8%	н/д
У организации нет узкого профиля по заболеванию	5,9%	20,0%	8,8%	13,0%	2,1%



Выборка исследования: НКО

Таблица 8. Территории НКО, участников исследования

Регион НКО:	Кол-во, 2024 г.	Доля, 2024 г.
Российская Федерация (всероссийская НКО)	11	7,1%
Челябинская область	7	4,5%
г. Санкт-Петербург	5	3,2%
Приморский край	5	3,2%
Самарская область	5	3,2%
Томская область	5	3,2%
Волгоградская область	4	2,6%
Омская область	4	2,6%
Пермский край	4	2,6%
Ярославская область	4	2,6%
Алтайский край, Воронежская область, Калининградская область, Красноярский край, Оренбургская область, Республика Татарстан, Ставропольский край, Тверская область	по 3	по 1,9%
Архангельская, Брянская, Владимирская, Вологодская, области, г. Москва, Ивановская, Иркутская Кировская области, Луганская Народная Республика, Магаданская, Нижегородская, Новгородская, Орловская области, Республики Башкортостан, Дагестан, Карелия, Ростовская, Рязанская, Смоленская, Тульская, Тюменская, области, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Чувашская Республика - Чувашия	по 2	по 1,3%
Астраханская область, г. Севастополь, Забайкальский край, Калужская область, Камчатский край, Кемеровская область, Костромская область, Краснодарский край, Курская область, Ленинградская область, Липецкая область, Московская область, Мурманская область, Новосибирская область, Псковская область, Республика Бурятия, Республика Калмыкия, Республика Коми, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Республика Саха (Якутия), Республика Хакасия, Саратовская область, Сахалинская область, Свердловская область, Тамбовская область, Хабаровский край, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	по 1	по 0,6%
Всего	154	100%



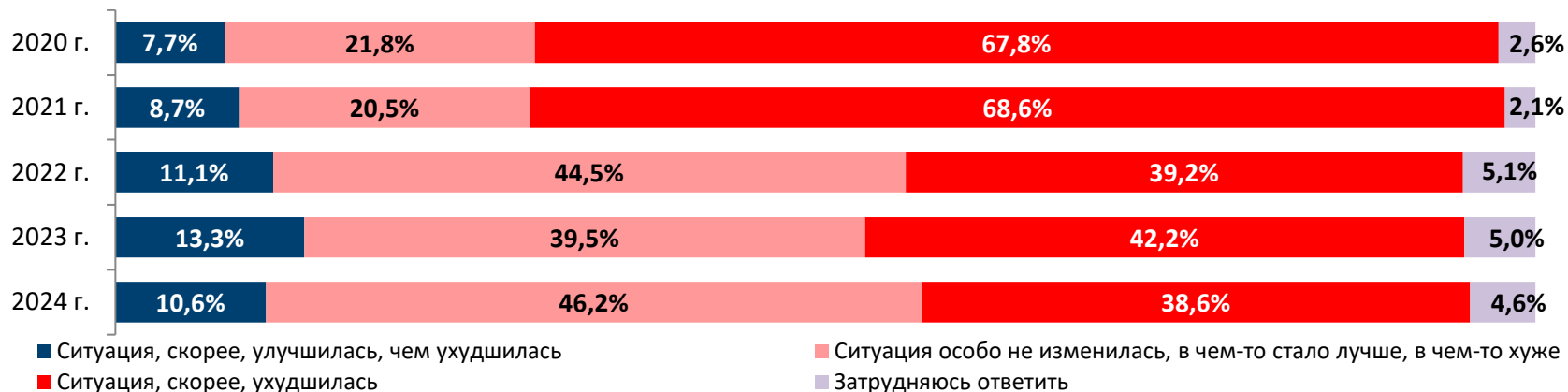
Оценка изменений в здравоохранении

Пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в представлениях о системе здравоохранения. С 2022 года тон оценок пациентов стал мягче. Но читать картину благополучной преждевременно.

По сравнению с 2020-2021 годами сегодня среди пациентов...

- гораздо меньше убежденных в ухудшении ситуации в отечественном здравоохранении – **38,6%**,
- больше указывающих на отсутствие изменений – **46,2%**;
- улучшения в здравоохранении пациенты отмечают довольно редко – **10,6%** опрошенных в 2024 году.

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





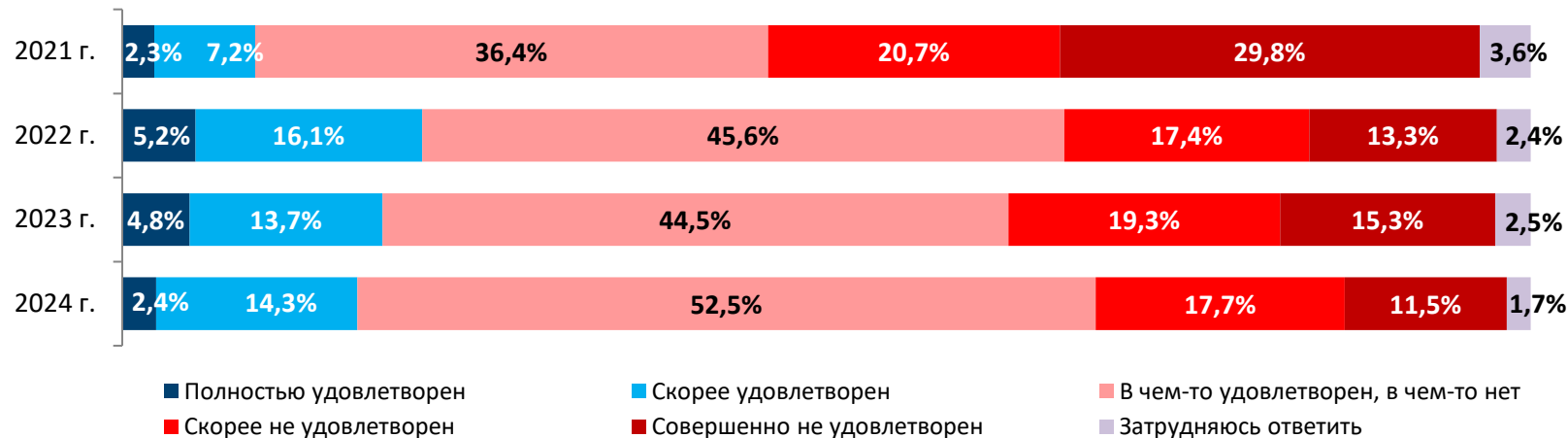
Оценка изменений в здравоохранении

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью невысока, но выше, чем в 2021 году.

16,7% удовлетворены, **52,5%** в чем-то удовлетворены, в чем-то нет, **29,2%** не удовлетворены.

Сокращается число неудовлетворенных. Растет число в чем-то удовлетворенных, в чем-то нет.

Диаграмма 2. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью



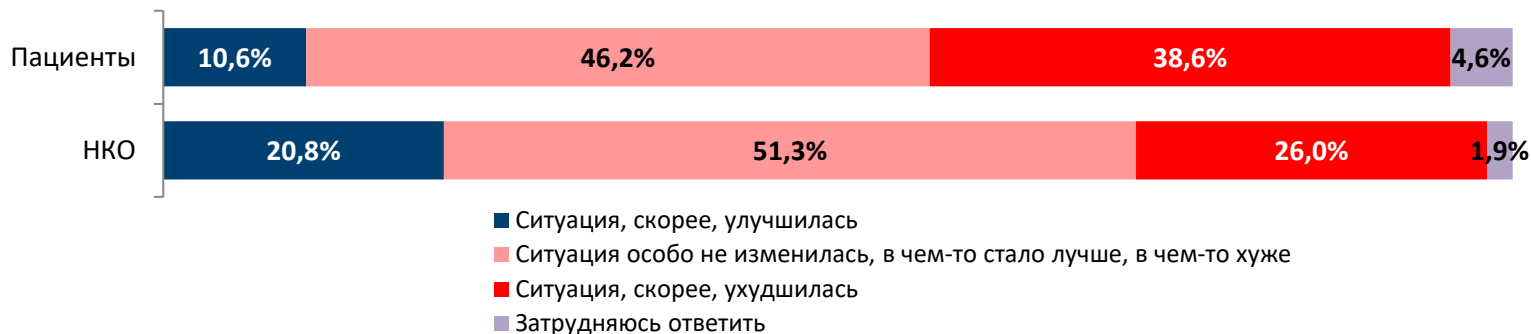


Оценка изменений в здравоохранении

Лидеры пациентских НКО оценивают отечественное здравоохранение выше, чем рядовые пациенты:

- Убеждены в ухудшении ситуации **26%** лидеров НКО и **38,6%** пациентов
- Оценили перемены положительно **20,8%** лидеров НКО и **10,6%** пациентов

Диаграмма 3. Оценки пациентами изменений в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год



У лидеров пациентских НКО и у пациентов преобладает двойственная или чуть более негативная оценка изменений.

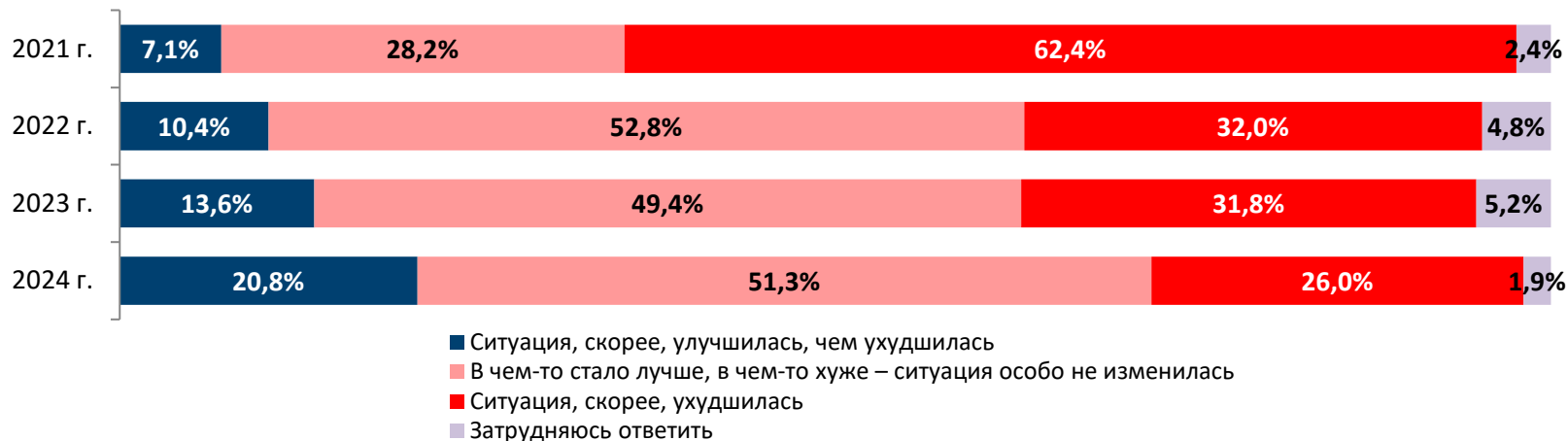


Оценка изменений в здравоохранении

В оценках системы здравоохранения пациентскими НКО из года в год все больше признания достижений.

- Растет доля тех, кто указывает на улучшения – **20,8%**.
- Более чем в 2 раза снизилось число отмечающих исключительно ухудшения – **26%**.

Диаграмма 4. Оценки изменений в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране лидерами пациентских НКО





Оценка изменений в здравоохранении



Самые острые проблемы здравоохранения, по мнению пациентских НКО:

- **недоступность льготных лекарств** – в 2024 году проблема указана чаще, чем в предыдущие 2 года: **60%** опрошенных НКО
(49% в 2023 году, 40,8% в 2022 году, 55,3% в 2021 году);
- **низкое качество амбулаторной помощи в поликлинике** – проблема указана реже, но остается в «топе»: **57,3%** опрошенных НКО
(59% в 2023 году, 60,8% в 2022 году, 73% в 2021 году);
- **невыстроенная маршрутизация пациентов** – **52,7%** опрошенных НКО
(46,4% в 2023 году, 47,2% в 2022 году, 49,4% в 2021 году);
- **низкие доступность и качество медико-социальной реабилитации** – **43%** опрошенных НКО
(36% в 2023 году, 49,6% в 2022 году, 50,6% в 2021 г.).





Оценка изменений в здравоохранении

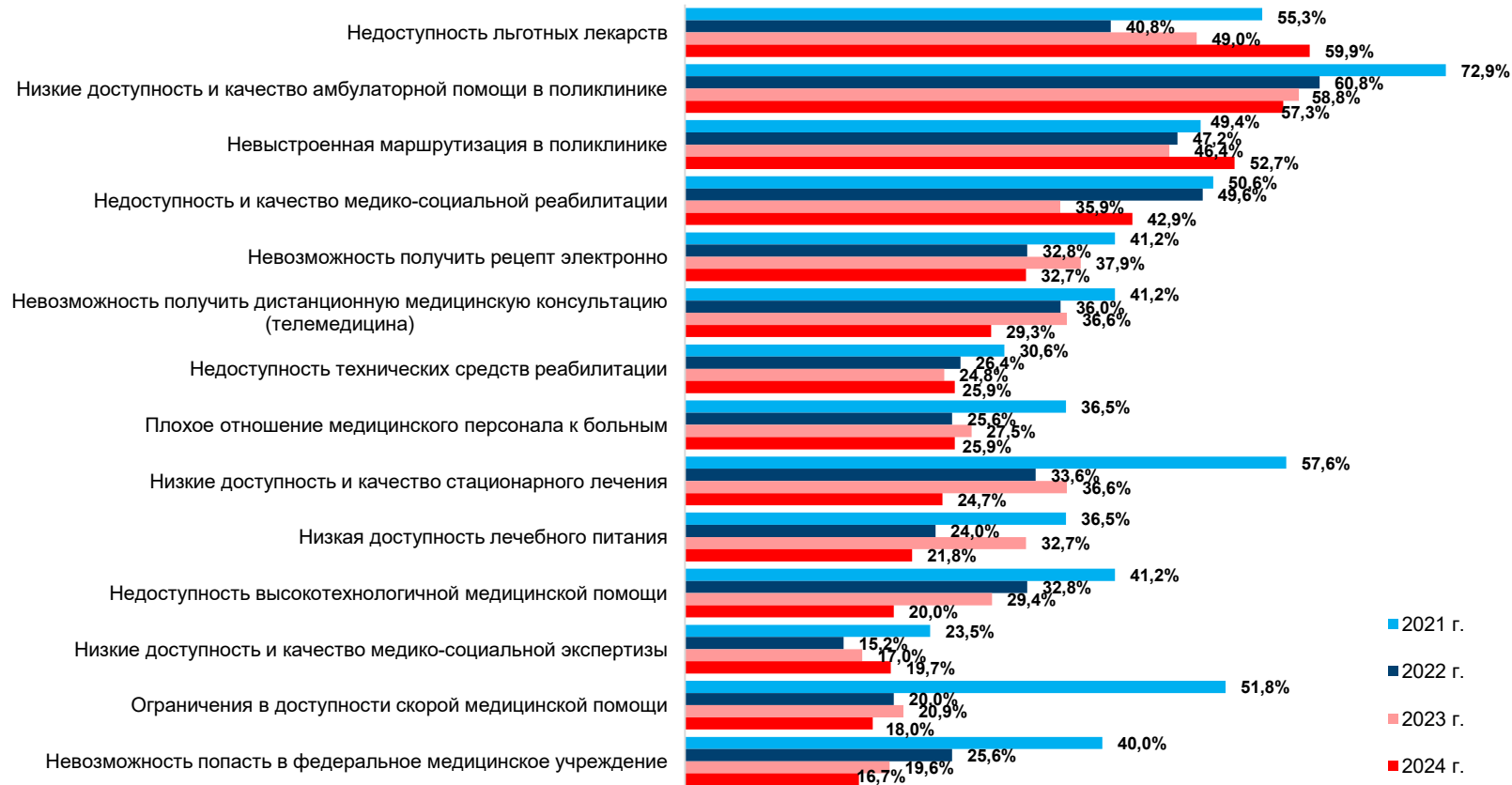
Проблемы, актуальные по мнению определенной части пациентских НКО:

- невозможность получать электронные рецепты – **32,7% НКО** (38% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- ограниченность телемедицины – острота проблемы снижается, по мнению лидеров НКО: **28,3%** ответов (36-36,6% в 2022-2023 годах, 41,2% в 2021 году);
- низкие доступность и качество стационарного лечения – острота проблемы снижается, по мнению лидеров НКО: **24,7% НКО** (34-36,6% в 2022-2023 годах, 57,6% в 2021 году);
- недоступность технических средств реабилитации – **26% НКО** (25-26% в 2022-2023 годах, 30,6% в 2021 году);
- плохое отношение медицинского персонала к больным – **26% НКО** (26-27% в 2022-2023 годах, 36,5% в 2021 году);
- низкая доступность лечебного питания – **22%** опрошенных НКО (33% в 2023 году, 24% в 2022 году, 36,5% в 2021 году);
- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи – острота проблемы снижается, по мнению лидеров НКО: **20%** (29,4% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы – **19,7% НКО** (15-17% в 2022-2023 годах, 23,5% в 2021 году).
- неудовлетворительная работа скорой медицинской помощи – острота проблемы снижается, по мнению лидеров НКО: **18%** (20-21% в 2022-2023 годах, 51,8% в 2021 году);
- невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение – острота проблемы снижается, по мнению НКО: **16,7%** (19,6% в 2023 году, 25,6% в 2022 году, 40% в 2021 году).



Оценка изменений в здравоохранении

Диаграмма 5. Актуальные проблемы в системе медицинской помощи, в представлениях лидеров НКО





Оценка изменений в здравоохранении

В ряде областей здравоохранения наметилась положительная динамика по данным НКО:

- Возможность попасть в федеральное медицинское учреждение –
 - **28,3%** ответов «стало лучше» и **16,7%** – «проблема остается;
 - с каждым годом снижается % указывающих на проблемы здесь* (в 2021 году считали, что проблема остается, 40% НКО).

- Доступность телемедицины –
 - **24,3%** ответов «стало лучше» и **29%** – «проблема остается;
 - с каждым годом снижается % указывающих на проблемы здесь* (в 2021 году считали, что проблема остается, 41% НКО).

- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи –
 - **21,7%** ответов про улучшения и **20%** – «проблема остается;
 - с каждым годом снижается % указывающих на проблемы здесь* (в 2021 году считали, что проблема остается, 41% НКО).

* Статистика по годам – см. предыдущую диаграмму.



Оценка изменений в здравоохранении

Диаграмма 6. Улучшения и проблемы в сфере здравоохранения: изменения последнего года. Ответы лидеров НКО





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 - **69,8%**
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема - **67,2%**
- Отсутствие льготного препарата в аптеке и покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов - **52%**
- Невозможность вовремя пройти диагностику - **49,5%**
- Ожидание скорой более 20 минут – **43,6%** опрошенных пациентов столкнулись с ситуацией за прошедший год.

Ситуации нарушения прав пациентов, встречающиеся не так повсеместно:

- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – **28%**
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре – **25%**, в стационаре – **22%**
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – **24,3%**
- Трудности с прохождением МСЭ – **24%**
- Отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **21%**

Редко встречающиеся ситуации:

- Отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – **8%**



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

Пациенты чаще указывали в 2024 году:

- Долгое ожидание «скорой» – **43,6%** (36% в 2023 году).
- Трудности с прохождением МСЭ – **24%** (18% в 2023 году).

Пациенты реже указывали в 2024 году:

- Невозможность пройти плановое лечение/реабилитацию в стационаре – **22%** (26% в 2023 году, 39% в 2021 году).

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





Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

В обеспечении льготными лекарствами заметных изменений в распространенности нарушений прав пациентов не наблюдается.

Немного чаще в 2024 году пациенты указывали на отказ врачебной комиссии поликлиники в выдаче препарата, положенного бесплатно, по их мнению, – **21%** (в предыдущие два года – 14-15%).

52,1% сталкивались с ситуацией, когда льготного лекарства не было в аптеке.

51,9% опрошенных покупали положенные бесплатно лекарства за свои деньги.

Диаграмма 9. Динамика в частоте ситуаций нарушения прав на льготное лекарственное обеспечение





Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Основная причина, по которой пациенты покупают положенные бесплатно лекарства –

- их не устраивает выдаваемый бесплатно аналог – **45,6%** пациентов предпочитают покупать тот препарат, который они считают лучшим.

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

Диаграмма 10. Причины покупки за свои деньги положенных бесплатно лекарств, ответы «льготников», 1797 чел.





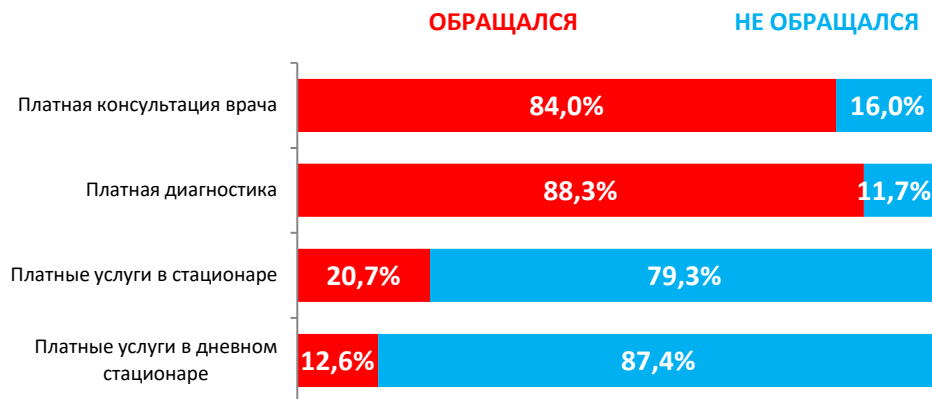
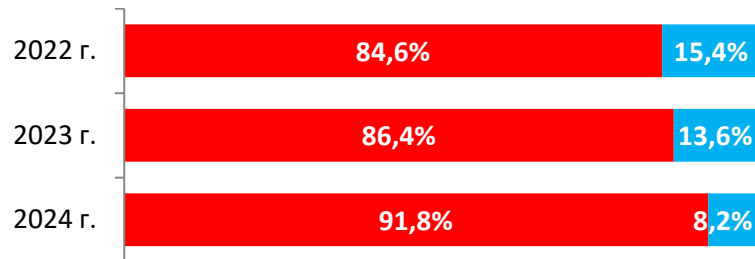
Платная медицина

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

91,8 % обращалось к платным медицинским услугам в 2024 году.

88,3% платили за диагностику,
84% платили за консультацию врача,
20,7% получили платные услуги в стационаре,
12,6% получили платные услуги в дневном стационаре.

Диаграммы 11, 12. Обращаемость в платную медицину





Платная медицина

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам отражают издержки государственной системы здравоохранения:

- Долгие сроки ожидания бесплатной услуги, часто превышающие установленные нормативы, – **62%**.
- Недоступность бесплатной услуги (отсутствие в поликлинике специалиста или обследования и др.) – **58%**.
- Недостаточное качество бесплатной медицинской услуги, по мнению пациентов – **30,6%**.
- Невнимательное отношение медицинского персонала государственных учреждений – **21%**.

Диаграмма 13. Причины обращения к платным медицинским услугам



Пользование электронными сервисами

В 2024 году пациенты пользовались следующими онлайн-возможностями:

- онлайн-запись к врачу – **58%** (69,6% в 2023 году),
- доступ к личным медицинским документам – **27%** (23,4% в 2023 году),
- направление обращения в органы власти – **20,7%** (11,8% в 2023 году),
- телемедицинская консультация – **7%** (2,2% в 2023 году).

Не смогли воспользоваться электронными сервисами, хотя была необходимость:

- онлайн-запись к врачу – **25%**,
- доступ к медицинским документам – **21%**,
- направление обращения в органы власти – **7%**,
- телемедицинская консультация – **6,8%**.

Диаграмма 14. «С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС за последний год?»



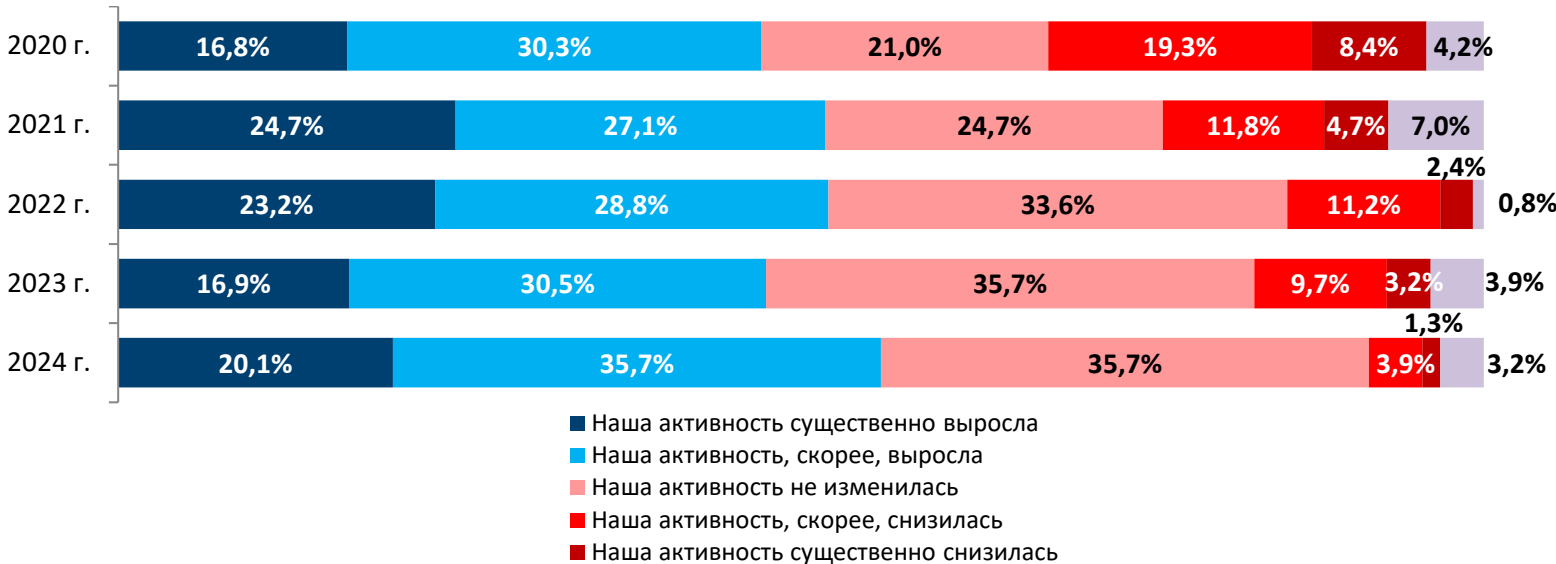


Работа пациентских НКО в 2024 году

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.

- Рост активности – **55,8%** опрошенных НКО.
- Снижение активности – **5,2%** опрошенных НКО.
- Отсутствие изменений – **35,7%** НКО.

Диаграмма 15. «Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?»



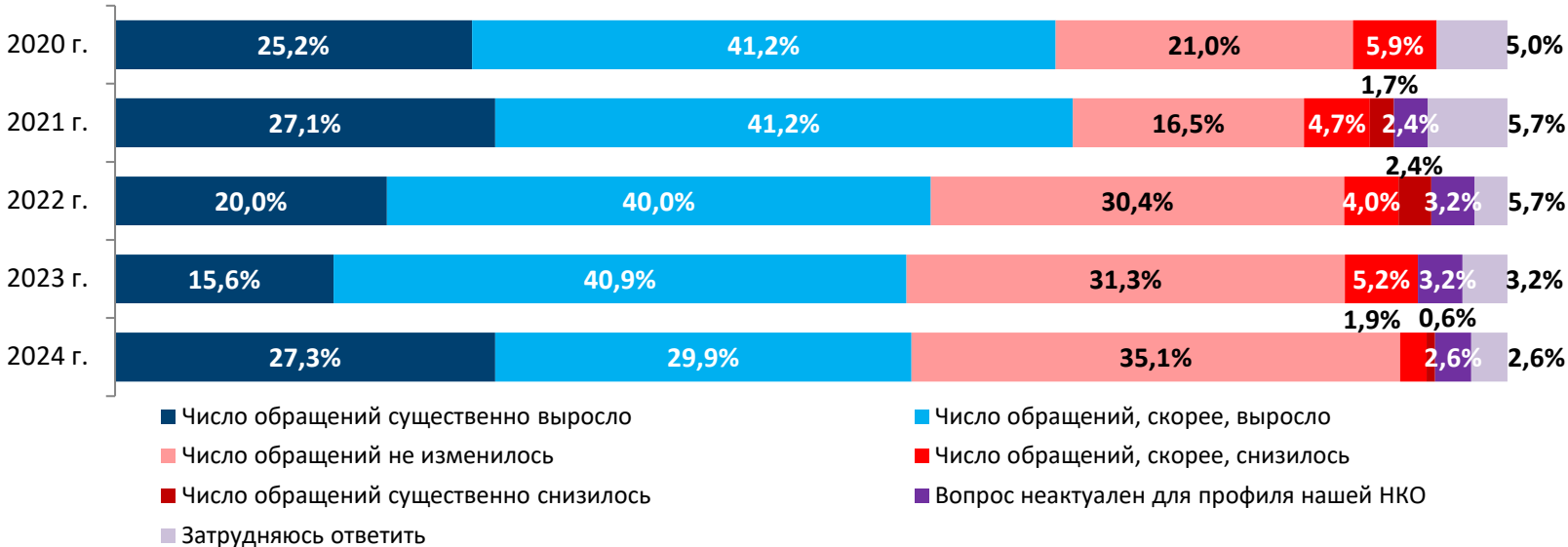


Работа пациентских НКО в 2024 году

Рост числа обращений пациентов в общественные организации в 2024 году сохраняется.

- **57 %** опрошенных лидеров НКО указывают на рост числа обращений к ним граждан за последний год
- Снижение числа обращений отметили **2,5%**.

Диаграмма 16. «Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?»

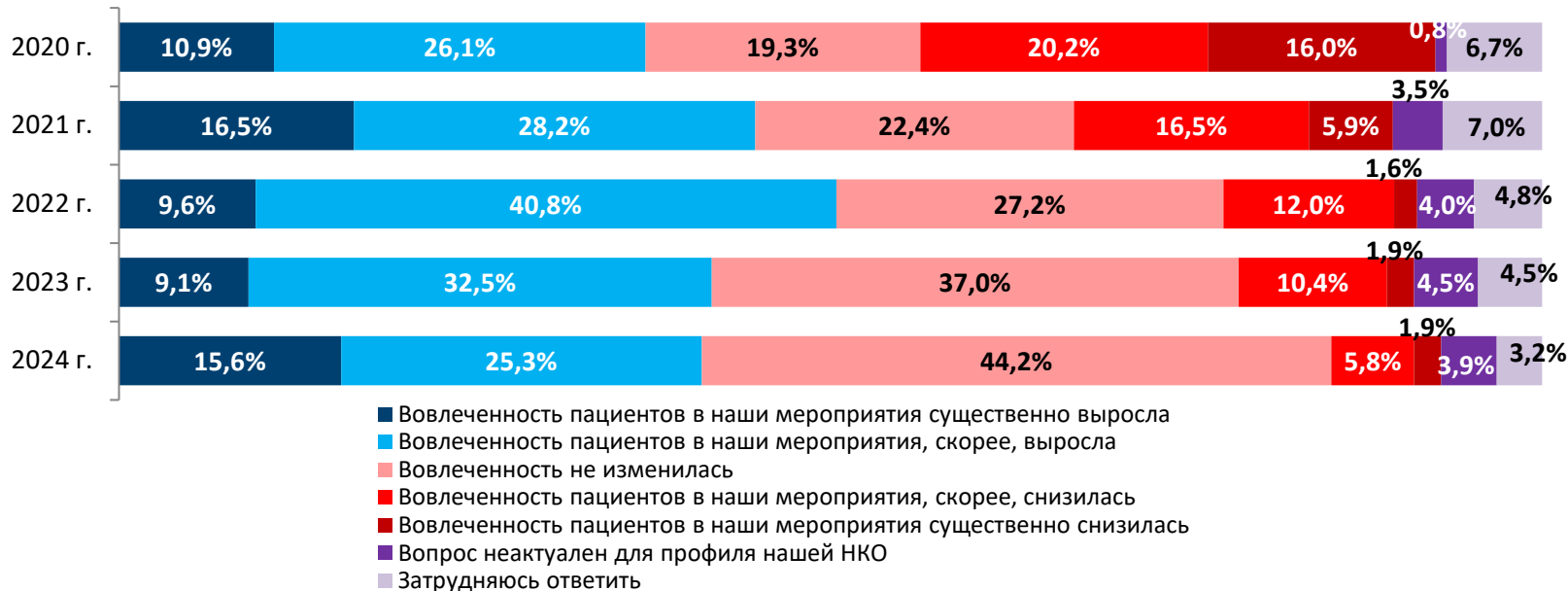


Работа пациентских НКО в 2024 году

Вовлеченность пациентов в мероприятия НКО также продолжает расти:

- Вовлеченность пациентов выросла у **41%** НКО
- Вовлеченность пациентов не изменилась у **44%** НКО
- Вовлеченность пациентов снизилась у **7,7%** НКО.

Диаграмма 17. «Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО?»





Работа пациентских НКО в 2024 году

Новые технологии работы общественных организаций, активно внедрявшиеся в годы пандемии и карантинных мер, сегодня более-менее освоены большинством пациентских НКО.

- Формы работы в прошедший год не изменились у **61,7%** опрошенных НКО
- Новые формы работы появились у **28,6%** НКО

Диаграмма 18. «Изменились ли формы работы вашей НКО за последний год?»

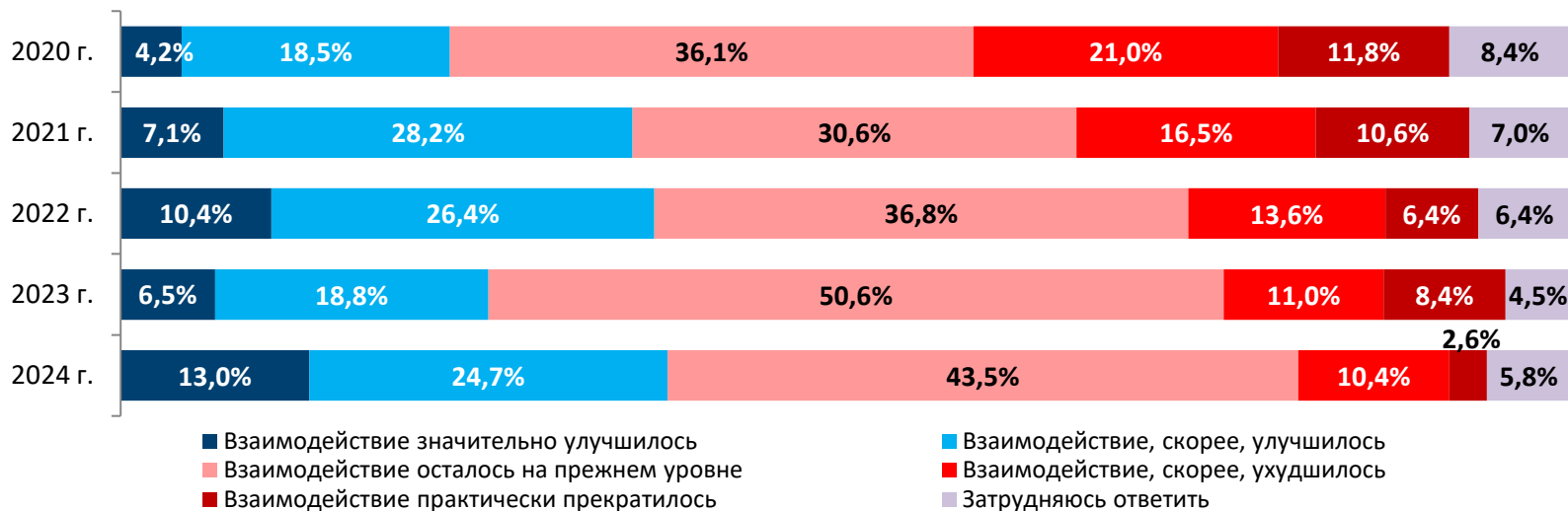




Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

- В 2024 году лидеры НКО чаще отмечают улучшения во взаимоотношениях с властью – мнение **37,7%** (в 2023 году 25,3%).
- На сохранение прежнего уровня взаимодействия с властью указали **43,5%**.
- Снижение продуктивности в отношениях с органами власти или прекращение взаимодействия отметили **13%** НКО.

Диаграмма 19. «Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?»



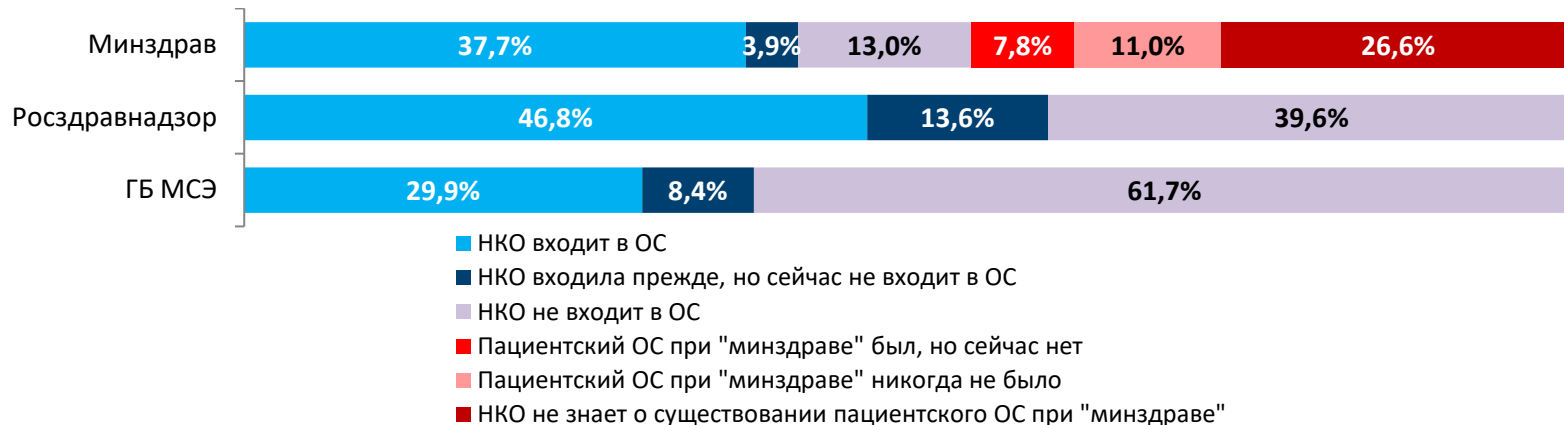




Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

- **46,8%** опрошенных НКО входят в пациентские советы при ТО Росздравнадзора.
- **37,7%** опрошенных НКО входят в советы при местных «минздравах»
- **30%** опрошенных НКО входят в общественные комиссии при региональных ГБ МСЭ.
- **26,6%** опрошенных НКО не знают, существует ли пациентский совет при местном управлении здравоохранением.
- **11%** опрошенных НКО указали, что пациентских советов при «минздраве» в регионе никогда не было, **7,8%** - были прежде.

Диаграмма 21. Участие пациентских НКО в деятельности советов трех ветвей власти



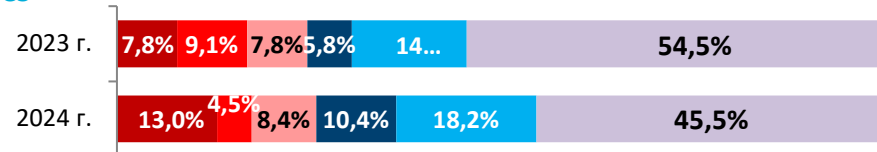
Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Заинтересованность власти в работе советов оценивается невысоко, многие НКО затруднились с ответом.

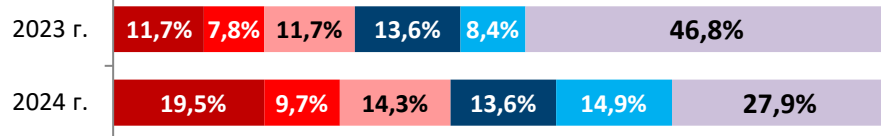
- Заинтересованность ГБ МСЭ в работе общественных комиссий выросла по сравнению с прошлым годом и выше, чем в других ведомствах: **28,6%** положительных и **17,5%** отрицательных оценок (20,7% и 17% в 2023 году).
- Заинтересованность ТО Росздравнадзора в работе советов: в 2024 году НКО чаще указывают как на интерес ведомства, так и на его незаинтересованность: **28,5%** положительных и **29,2%** отрицательных оценок (22% и 19,5% в 2023 году).
- Заинтересованность «минздравов» остается самой низкой и не изменилась по сравнению с прошлым годом: **13,6%** положительных и **17,5%** отрицательных оценок (11% и 16% в 2023 году).

Диаграмма 22. Оценка заинтересованности трех ветвей власти в работе советов

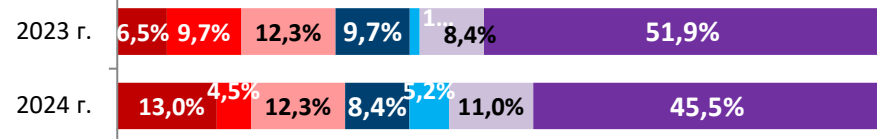
ГБ МСЭ



ТО Росздравнадзора



«Минздравы»



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

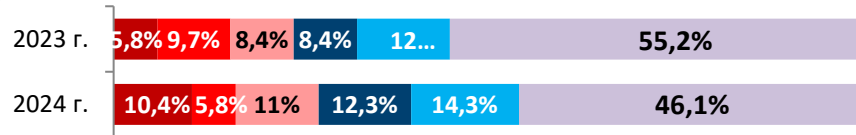
Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

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

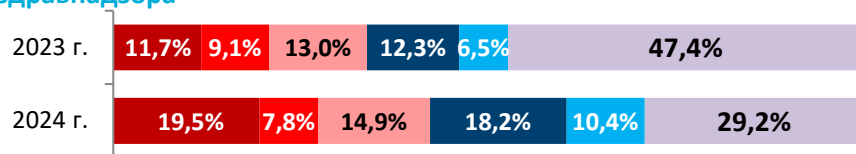
- Активность комиссий при ГБ МСЭ оценивается выше других, положительных оценок в этом году чуть больше:
26,6% положительных и **16,2%** отрицательных оценок (20,7% и 15,5% в 2023 году).
- Активность советов при ТО Росздравнадзора: в 2024 году выросли и положительные, и отрицательные оценки:
28,6% положительных и **27,3%** отрицательных оценок (18,8% и 20,8% в 2023 году).
- Активность советов при «минздравах» оценивается ниже других, как и годом ранее:
15% положительных и **17%** отрицательных оценок (15% и 15% в 2023 году).

Диаграмма 23. Оценка активности советов при органах власти

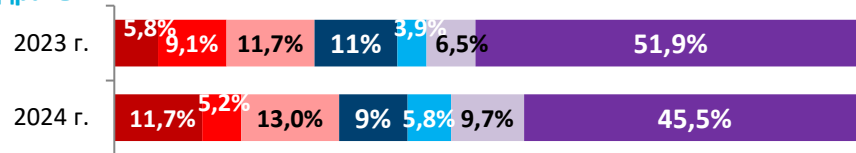
ГБ МСЭ



ТО Росздравнадзора



«Минздравы»



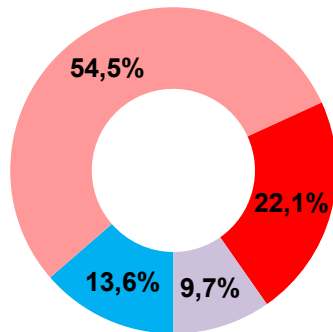
- 1 балл
- 2 балла
- 3 балла
- 4 балла
- 5 баллов
- Затрудняюсь ответить
- Пациентского ОС нет или о нем неизвестно

Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Оценка реальных возможностей общественных структур влиять на решения в области здравоохранения довольно скептична:

- Большинство пациентских НКО сегодня признают ограниченность возможностей советов и комиссий влиять на решения в здравоохранении – **54%**.
- На формальность пациентских советов указывают **22%** опрошенных НКО.
- Влияние советов на принятие решений в здравоохранении есть, по мнению **13,6%** опрошенных пациентских НКО.

Диаграмма 24. «Как Вы оцениваете возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на решения в области здравоохранения?»



- Пациентские советы и общественные комиссии оказывают большое влияние на принятие решений в области здравоохранения
- Возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на принятие решений в здравоохранении ограничены, но их присутствие важно.
- Пациентские советы и общественные комиссии при органах власти, скорее, формальны и ни на что не влияют.
- Затрудняюсь ответить

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.

Пациенты сегодня чаще говорят об отсутствии явных изменений в отечественном здравоохранении:

- 46,2% указали, что «в чем-то стало лучше, в чем-то хуже»; улучшения в 2024 году отметили лишь 10,6%, ухудшения – 38,6%.

Лидеры пациентских НКО оценивают отечественное здравоохранение выше, чем пациенты:

- по сравнению с пациентами среди опрошенных НКО в 2 раза больше тех, кто считает, что ситуация стала лучше (20,8%), меньше число указывающих на ухудшение ситуации в здравоохранении (26%).

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в прошедшие три года почти не изменилась.

При этом она существенно выше по сравнению с 2021 годом:

- удовлетворены полученной медицинской помощью в 2024 году 16,7% (в 2021 году 9,5%)
- не удовлетворены – 29,2% (в 2021 году 50,5%)
- чем-то удовлетворены, чем-то нет – 52,5% опрошенных пациентов.

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



Выводы исследования

Острые проблемы здравоохранения, по мнению пациентских НКО:

- **Недоступность льготных лекарств** – в 2024 году проблема указана чаще, чем в предыдущие 2 года: **60%** опрошенных НКО (49% в 2023 году, 40,8% в 2022 году, 55,3% в 2021 году).
- **Низкое качество амбулаторной помощи в поликлинике** – проблема указана реже, но остается в «топе»: **57,3%** лидеров НКО (59% в 2023 году, 60,8% в 2022 году, 73% в 2021 году).
- **Невыстроенная маршрутизация пациентов** – **52,7%** лидеров НКО (46,4% в 2023 году, 47,2% в 2022 году, 49,4% в 2021 году).
- **Низкие доступность и качество медико-социальной реабилитации** – **43%** лидеров НКО (36% в 2023 году, 49,6% в 2022 году, 50,6% в 2021 году).

Области здравоохранения, в которых стало лучше, по мнению пациентских НКО:

- **Возможность попасть в федеральное медицинское учреждение** – **28,3%** опрошенных НКО указали, что здесь стало лучше, и 16,7% – что проблема остается (в 2021 году считали, что проблема остается, 40% НКО).
- **Доступность телемедицины** – **24,3%** ответов «стало лучше»; с каждым годом снижается процент указывающих на проблемность сферы (28% в 2024 году, 41,2% – в 2021 году).
- **Доступность высокотехнологичной медицинской помощи** – **21,7%** ответов про улучшения; с каждым годом снижается процент указывающих на проблемность сферы (20% в 2024 году, 41,2% – в 2021 году).

Выводы исследования

Частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – **69,8%** (как в предыдущие 2 года).
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – **67,2%** (как в предыдущие годы).
- Отсутствие льготного препарата в аптеке и покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – **52%** (как в предыдущие годы).
- Задержка сроков диагностики – **49,5%** (как в предыдущие 2 года).
- Ожидание «скорой» более 20 минут – **43,6%** – **отмечен рост** (36% в 2023 году).

Ситуации нарушения прав, встречающиеся не так повсеместно:

- Отказ врача в выписке препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе, – **28%** (как в предыдущие годы).
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре – **25%**, в стационаре – **22%** (как в предыдущие 2 года).
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – **24%** (как в предыдущие годы).
- Трудности с прохождением МСЭ – **24%** – **отмечен рост** (18% в 2023 году).
- Отказ врачебной комиссии поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **21%** – **отмечен рост** (15% в 2023 году).
- Отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – **8%**.

Выводы исследования

Обращение граждан к платной медицине стало повсеместным.

- К платным медицинским услугам в 2024 году обращалось **91,8%** опрошенных пациентов.
- За диагностику в 2024 году платили **88,3%**, за консультацию врача – **84%**.
- Платными услугами в стационаре воспользовались **20,7%**, в дневном стационаре – **12,6%**.

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам отражают издержки государственной системы здравоохранения:

- Долгие сроки ожидания бесплатной услуги, часто превышающие установленные нормативы, – **62%**.
- Недоступность бесплатной услуги (отсутствие в поликлинике специалиста или обследования и др.) – **58%**.
- Недостаточное качество бесплатной медицинской услуги, по мнению пациентов – **30,6%**.
- Невнимательное отношение медицинского персонала государственных учреждений – **21%**.

52,1% опрошенных покупали положенные бесплатно лекарства за свои деньги.

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

- Отсутствие лекарства в аптеке – **51,9%** сталкивались с ситуацией, когда льготного лекарства не было в аптеке.
- Недоверие «аналогу» и предпочтение препарата, который сами пациенты считают лучшим, – **45,6%**.

Требует много усилий повышение доверия пациентов к отечественным препаратам и дженерикам.



Выводы исследования

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

В 2024 году прибегали к онлайн-возможностям медицинской помощи:

- онлайн-запись к врачам – **58%** опрошенных пациентов (69,6% в 2023 году),
- доступ к личным медицинским документам – **27%** (23,4% в 2023 году),
- дистанционное направление обращения в органы власти – **20,7%** (12% в 2023 году),
- телемедицинская консультация – **7%** опрошенных (2,2% в 2023 году).

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

- онлайн-запись к врачу – каждый четвертый опрошенный (**25%**),
- доступ к личным медицинским документам – **21%**,
- направление обращения в органы власти – **7%**.
- телемедицинская консультация – **6,8%**.

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



Выводы исследования



В деятельности общественных пациентских организаций наблюдаются определенные изменения

- Пациентские НКО чаще говорят о росте собственной активности – **55,8%**
Отсутствие изменений отметили **35,7%**, снижение активности – **5,2%**.
- Рост числа обращений пациентов в НКО в 2024 году сохраняется – **57%**
Число обращений не изменилось у **35%** НКО, снизилось – у **2,5%**.
- Вовлеченность пациентов в мероприятия НКО также продолжает расти – у **41%**
- Вовлеченность пациентов не изменилась у **44%** НКО, снизилась у **7,7%**.

Новые технологии работы общественных организаций, активно внедрявшиеся в годы пандемии и карантинных мер, сегодня более-менее освоены большинством пациентских НКО:

- Формы работы в прошедшем году не изменились у **61,7%**
- Новые формы работы появились у **28,6%**





Выводы исследования

В 2024 году лидеры НКО чаще отмечают улучшения во взаимоотношениях с органами власти – **37,7%**.

Тем не менее, взаимодействие органов власти с пациентской общественностью еще недостаточно продуктивно:

- «Удовлетворительно» – самая распространенная оценка открытости власти для НКО и для пациентов, скорости реакции на обращения (**30-40%** ответов). При оценке заинтересованности власти в работе советов многие затруднились с ответом.
- Большинство пациентских НКО сегодня признают ограниченность возможностей советов влиять на решения в здравоохранении – **54,5%**. Считают существующие советы формальными 22% опрошенных НКО.

Из опрошенных НКО...

- **47%** входят в советы при ТО Росздравнадзора,
- **38%** - в советы при «минздравах»,
- **30%** - в комиссии при ГБ МСЭ.



Выводы исследования

В ГБ МСЭ активность общественных комиссий и заинтересованность в них профильного органа власти оценивается выше, чем в двух других ведомствах:

- **27-29%** положительных оценок, **16-18%** отрицательных, **46%** затруднились с ответом.
- По сравнению с прошлым годом оценки стали немного выше.

ТО Росздравнадзора – в 2024 году выросли и положительные, и отрицательные оценки активности советов и заинтересованность в них профильного органа власти:

- **28%** положительных и **27-29%** отрицательных оценок, около **30%** затруднились с ответом.

Советы пациентских организаций при органах управления здравоохранением оцениваются ниже других:

- Активность советов и заинтересованность в них «минздрава» положительно оценили **15%**, отрицательно – **17%**.
- **26,6%** НКО не знают, существует ли при местном «минздраве» совет пациентских организаций.
- **11% НКО** указали, что этих советов у них в регионе никогда не было, 7,8% - что такой совет упразднен.

Наличие у пациентских советов реальной силы и возможности влиять на принятие решений в здравоохранении признают лишь **13,6%** участвовавших в опросе лидеров НКО.



Спасибо за внимание!

Москва, ноябрь 2024

<https://congress-vsp.ru/xv/>