



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

РЕЗУЛЬТАТЫ  
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО  
ИССЛЕДОВАНИЯ

**XII**

Всероссийский  
конгресс  
пациентов

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА

	Стр.
1. Введение. Общая характеристика исследования	<b>3</b>
2. Выводы исследования	<b>10</b>
3. Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2021 году	<b>14</b>
4. Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи	<b>19</b>
5. Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг	<b>21</b>
6. Работа пациентских НКО в условиях пандемии, их участие в принятии решений в области здравоохранения	<b>24</b>
7. Приложения	
Приложение 1. Распределение ответов пациентов	<b>31</b>
Приложение 2. Распределение ответов НКО	<b>39</b>
Приложение 3. Анкета пациента	<b>45</b>
Приложение 4. Анкета НКО	<b>51</b>

## **1. ВВЕДЕНИЕ. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ**

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

### **Цель исследования**

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

### **Задачи исследования**

1. Описать изменения в системе здравоохранения в 2021 году в представлениях граждан.
2. Оценить распространенность тех или иных ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи.
3. Оценить пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг.
4. Описать изменений в работе пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения в условиях пандемии.

### **Объект исследования:**

- Пациенты в возрасте старше 18 лет, как страдающие хроническими заболеваниями и участвующие в деятельности НКО, так и граждане без тяжелых хронических заболеваний.
- Руководители НКО пациентов.

### **Порядок реализации исследования**

Оба опроса проводились в онлайн формате: анкеты были размещены на платформе «Google Формы».

Информация об опросах была направлена в 1550 общественных организаций, представляющих интересы пациентов в Российской Федерации. Также информация об исследовании была размещена в открытом доступе в сети интернет на сайте Всероссийского союза пациентов.

Опрос руководителей НКО пациентов проводился посредством целевой рассылки по НКО и верификации НКО, принявших участие в исследовании.

Исследование проведено с 10 октября по 15 ноября 2021 г.

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

В исследовании данные сравниваются с результатами аналогичного исследования, проведенного Всероссийским союзом пациентов и Центром «Социальная Механика» 16 октября - 3 ноября 2020 г.

## Выборка исследования

Общее число участников исследования составило:

- 1452 пациента из 76 регионов Российской Федерации (в 2020 году – 1320 пациентов из 85 регионов);
- 85 некоммерческих общественных организаций пациентов – 20 общероссийских и 65 региональных – действующих на территории 44 регионов страны (2020 год – 119 НКО – 24 общероссийских и 95 региональных из 47 регионов страны).

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

Среди участников исследования, как в прошлом, так и в 2021 году традиционно преобладают женщины (84%) и люди среднего возраста (58,5% опрошенных).

Льготы по лекарственному обеспечению имели 56% опрошенных.

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

**Таблица 1. Социально-демографические характеристики участников опроса**

№	Ваш пол:	Кол-во, 2021 год	Доля, 2021 год	Доля, 2020 год
1.	Мужской	231 чел.	15,9%	16,9%
2.	Женский	1221 чел.	84,1%	83,1%
№	Ваш возраст:	Кол-во, 2021 год	Доля, 2021 год	Доля, 2020 год
1.	18-30 лет	158 чел.	10,9%	11,7%
2.	31-50 лет	849 чел.	58,5%	67,3%
3.	51-65 лет	354 чел.	24,4%	15,0%
4.	Старше 65 лет	91 чел.	6,3%	5,9%
№	Льготы по лекарственному обеспечению:	Кол-во, 2021 год	Доля, 2021 год	
1.	Есть льготы	812 чел.	55,9%	
2.	Нет льгот	640 чел.	44,1%	
№	От чьего имени заполнено:	Кол-во, 2021 год	Доля, 2021 год	
1.	От своего как пациента	987 чел.	68,0%	
2.	Родитель ребенка-пациента	465 чел.	32,0%	
	<b>Всего</b>	<b>1452 чел.</b>	<b>100,0%</b>	

Среди профилей заболеваний пациентов, участников исследования, сравнительно чаще оказались представлены болезни эндокринной системы, расстройства питания и нарушения обмена веществ (17,7%), болезни нервной системы и неврологические заболевания (11%), орфанные заболевания (8,7%), опорно-двигательного аппарата (6,5%), болезни крови и кроветворных органов (6,3%), системы кровообращения (5,5%) болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани (5,8%).

**Таблица 2. Профиль заболевания пациентов, участников опроса**

№	Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во, 2021 г., чел.	Доля, 2021 г.	Доля, 2020 г.
1.	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	18	1,2%	0,6%
2.	Новообразования, онкологические заболевания	77	5,3%	3,3%
3.	Болезни крови, кроветворных органов	92	6,3%	3,6%
4.	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	257	17,7%	16,4%
5.	Психические расстройства и расстройства поведения	11	0,8%	0,2%
6.	Болезни нервной системы, неврологические заболевания	159	11,0%	12,1%
7.	Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	36	2,5%	4,5%
8.	Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	9	0,6%	1,1%
9.	Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	80	5,5%	3,9%
10.	Болезни органов дыхания	53	3,7%	4,3%
11.	Болезни органов пищеварения	54	3,7%	5,1%
12.	Болезни кожи и подкожной клетчатки	21	1,4%	0,5%
13.	Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	84	5,8%	8,6%
14.	Болезни мочеполовой системы	57	3,9%	3,3%
15.	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	95	6,5%	3,0%
16.	Нарушения речи	5	0,3%	0,2%
17.	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	9	0,6%	0,5%
18.	Орфанные заболевания	126	8,7%	6,1%
19.	Существенных нарушений здоровья не имею	89	6,1%	15,5%
20.	Другое	120	8,3%	7,5%
	<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 3. Регионы, где пациенты приняли участие в исследовании**

№	Регион, где Вы живете:	Кол-во пациентов	Доля
1.	Краснодарский край	140	9,6%
2.	Город Москва	94	6,5%
3.	Ульяновская область	76	5,2%
4.	Московская область	64	4,4%
5.	Волгоградская область	52	3,6%
6.	Город Санкт-Петербург	51	3,5%
7.	Томская область	48	3,3%
8.	Новосибирская область	47	3,2%
9.	Ленинградская область	45	3,1%
10.	Челябинская область	43	3,0%
11.	Тюменская область	41	2,8%
12.	Самарская область	40	2,8%
13.	Нижегородская область	39	2,7%
14.	Ростовская область	32	2,2%
15.	Алтайский край	31	2,1%
16.	Иркутская область	30	2,1%
17.	Калининградская область	28	1,9%
18.	Кировская область	24	1,7%
19.	Курганская область	23	1,6%
20.	Свердловская область	23	1,6%
21.	Красноярский край	22	1,5%
22.	Тверская область	22	1,5%
23.	Мурманская область	21	1,4%
24.	Ярославская область	20	1,4%
25.	Архангельская область	19	1,3%
26.	Калужская область	18	1,2%
27.	Республика Татарстан	18	1,2%
28.	Ставропольский край	18	1,2%
29.	Тульская область	18	1,2%
30.	Новгородская область	17	1,2%
31.	Республика Башкортостан	17	1,2%
32.	Вологодская область	14	1,0%
33.	Воронежская область	12	0,8%
34.	Омская область	12	0,8%
35.	Пермский край	12	0,8%
36.	Псковская область	12	0,8%
37.	Республика Карелия	12	0,8%
38.	Липецкая область	11	0,8%
39.	Приморский край	10	0,7%
40.	Республика Марий Эл	10	0,7%
41.	Саратовская область	10	0,7%
42.	Смоленская область	10	0,7%
43.	Кемеровская область	8	0,6%
44.	Республика Северная Осетия - Алания	8	0,6%
45.	Рязанская область	8	0,6%

46.	Удмуртская Республика	8	0,6%
47.	Владимирская область	7	0,5%
48.	Ивановская область	7	0,5%
49.	Брянская область	6	0,4%
50.	Костромская область	6	0,4%
51.	Орловская область	6	0,4%
52.	Республика Коми	6	0,4%
53.	Тамбовская область	6	0,4%
54.	Хабаровский край	6	0,4%
55.	Астраханская область	5	0,3%
56.	Оренбургская область	5	0,3%
57.	Республика Бурятия	5	0,3%
58.	Республика Крым	5	0,3%
59.	Амурская область	4	0,3%
60.	Белгородская область	4	0,3%
61.	Курская область	4	0,3%
62.	Республика Хакасия	4	0,3%
63.	Чувашская Республика - Чувашия	4	0,3%
64.	Республика Дагестан	3	0,2%
65.	Республика Саха (Якутия)	3	0,2%
66.	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	3	0,2%
67.	Город Севастополь	2	0,1%
68.	Карачаево-Черкесская Республика	2	0,1%
69.	Пензенская область	2	0,1%
70.	Республика Адыгея	2	0,1%
71.	Республика Алтай	2	0,1%
72.	Еврейская автономная область	1	0,1%
73.	Забайкальский край	1	0,1%
74.	Кабардино-Балкарская Республика	1	0,1%
75.	Республика Мордовия	1	0,1%
76.	Республика Тыва	1	0,1%
	<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

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

**Таблица 4. Статус НКО, принявших участие в исследовании**

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

Среди профилей заболевания пациентских НКО, участвовавших в исследовании, чаще встречаются болезни нервной системы и неврологические заболевания (16,5%), орфанные заболевания (13%), болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани (10,6%), болезни эндокринной системы, крови и кроветворных органов (по 8,2%), онкологические заболевания (6%). Еще 20% организаций, принявших участие в опросе, указали, что не имеют узкого профиля – чаще эти организации выполняют правозащитную функцию в отношении пациентов вообще.

**Таблица 5. Профиль НКО, принявших участие в исследовании**

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



Более активными в опросе оказались пациентские организации из Ленинградской области, Краснодарского края, Новосибирской, Самарской областей и Москвы.

**Таблица 6. Территории НКО, участников исследования**

№	Регион НКО:	Кол-во	Доля, в %
1.	Ленинградская область	5	5,9%
2.	Краснодарский край	4	4,7%
3.	Новосибирская область	4	4,7%
4.	Самарская область	4	4,7%
5.	Город Москва	4	4,7%
6.	Алтайский край	3	3,5%
7.	Московская область	3	3,5%
8.	Омская область	3	3,5%
9.	Томская область	3	3,5%
10.	Город Санкт-Петербург	3	3,5%
11.	Республика Марий Эл	2	2,4%
12.	Удмуртская Республика	2	2,4%
13.	Амурская область	2	2,4%
14.	Брянская область	2	2,4%
15.	Волгоградская область	2	2,4%
16.	Воронежская область	2	2,4%
17.	Калининградская область	2	2,4%
18.	Калужская область	2	2,4%
19.	Кировская область	2	2,4%
20.	Липецкая область	2	2,4%
21.	Пензенская область	2	2,4%
22.	Пермский край	2	2,4%
23.	Ростовская область	2	2,4%
24.	Челябинская область	2	2,4%
25.	Ярославская область	2	2,4%
26.	Республика Татарстан, Красноярский край, Приморский край, Ставропольский край, Хабаровский край, Архангельская область, Астраханская область, Ивановская область, Иркутская область, Костромская область, Курганская область, Мурманская область, Оренбургская область, Псковская область, Смоленская область, Тульская область, Тюменская область, Ульяновская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.	по 1	по 1,2%
27.	<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

## 2. ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

\*\*\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\*\*\*

Самые частые ситуации нарушения прав пациентов:

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

Ситуации нарушения прав отдельных групп пациентов:

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

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

\*\*\*

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

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

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

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

Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать:

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

\*\*\*

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

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

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

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

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

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

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

В 2021 году наметились некоторые улучшения во взаимодействии общественности с властью.

Во-первых, больше пациентских НКО указывают на улучшение взаимодействия с властью: 35,3% по сравнению с 22,7% в 2020 г.

Во-вторых, об увеличении заинтересованности власти в работе общественных советов в 2021 году сообщили 20% НКО (в 2020 году – всего 10%). Также в 2021 году пациентские НКО чаще говорят о росте активности общественных советов и комиссий в здравоохранении: 22,3% по сравнению с 11% в 2020 году.

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

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

### 3. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В РОССИЙСКОМ ЗДРАВООХРАНЕНИИ В 2021 ГОДУ

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

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

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

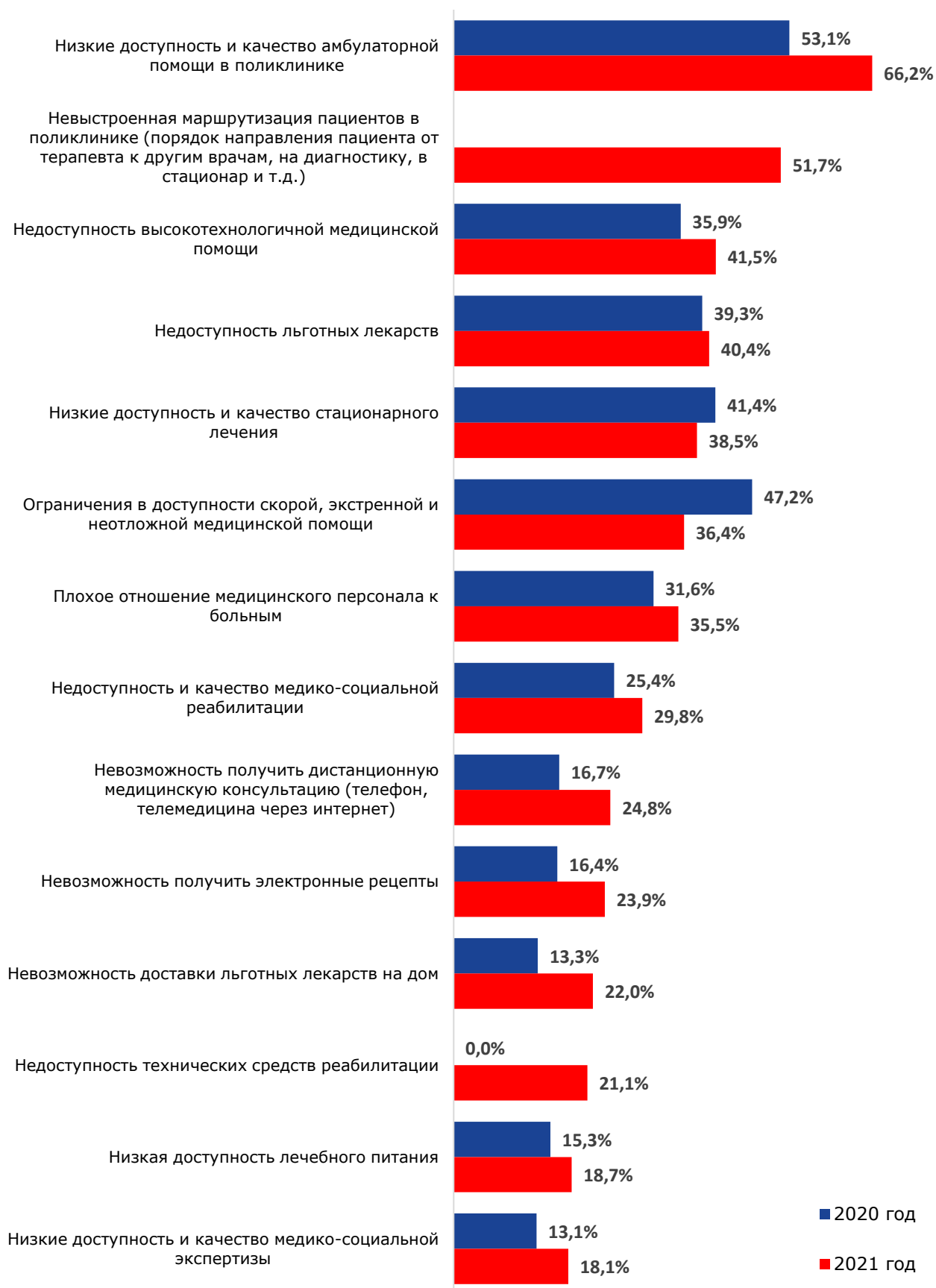


Самой проблемной сферой, как и в прошлом году, пациенты считают низкое качество работы поликлиник (66% ответивших). Основные нарекания здесь вызывает невыстроенная маршрутизация пациентов (51,7% ответивших).

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

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

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



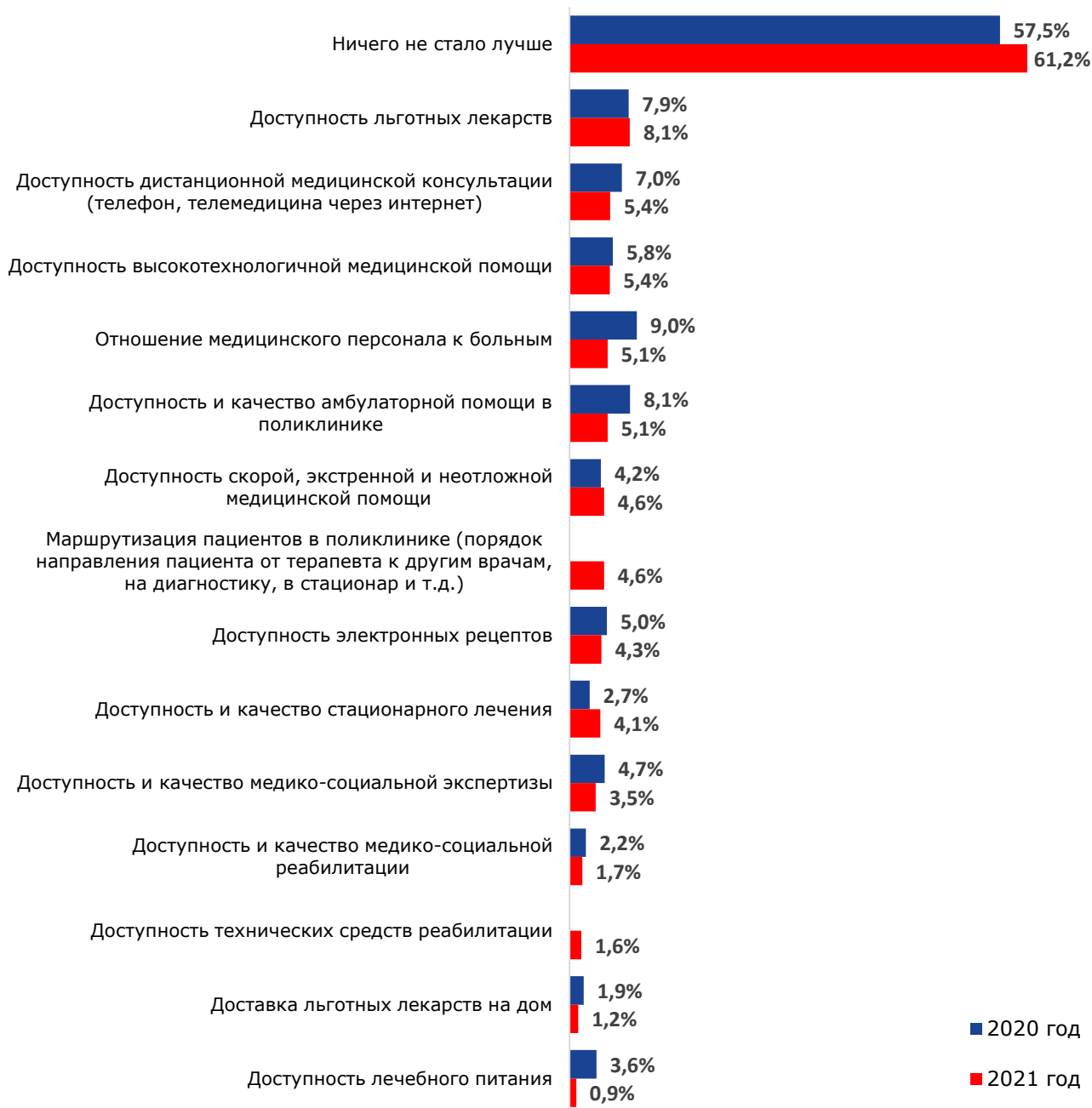


На вопрос о положительных изменениях в сфере оказания медицинской помощи в этом году, как и в прошлом, большинство опрошенных (61,2%) еще раз подчеркнули, что «ничего не стало лучше».

В отдельных случаях среди положительных аспектов изменений были названы:

- доступность льготных лекарств (8,1%),
- доступность дистанционной медицинской консультации (5,4%),
- доступность высокотехнологичной медицинской помощи (5,4%),
- отношение медицинского персонала к больным (5,1%),
- доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике (5,1%).

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

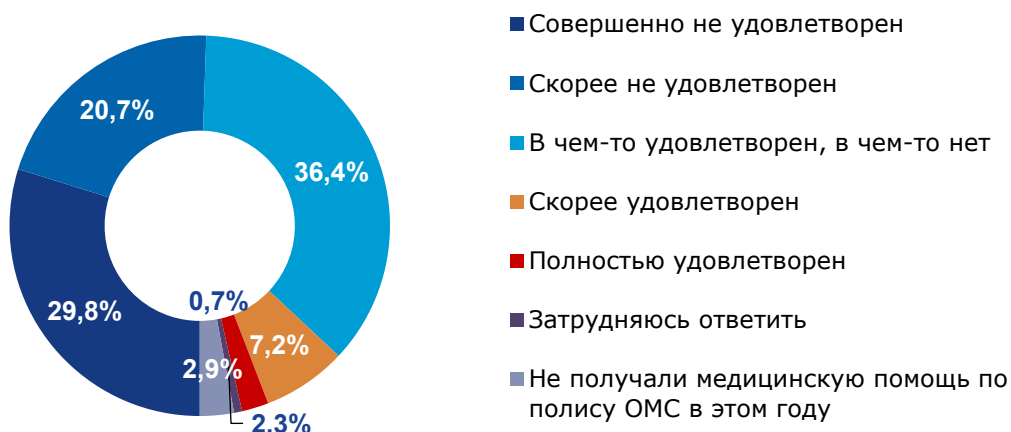


Острота проблем явно видна при сравнении удельного веса ответов на вопросы о положительных и отрицательных аспектах здравоохранения.

«Вес» проблем варьирует от 15 до 66%; при этом распространенность 7-ми из 15-ти предложенных для оценки вариантов превышает 35%. На этом фоне «вес» ответов про изменения в лучшую сторону выглядит довольно скудно: до 8% выборов.

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

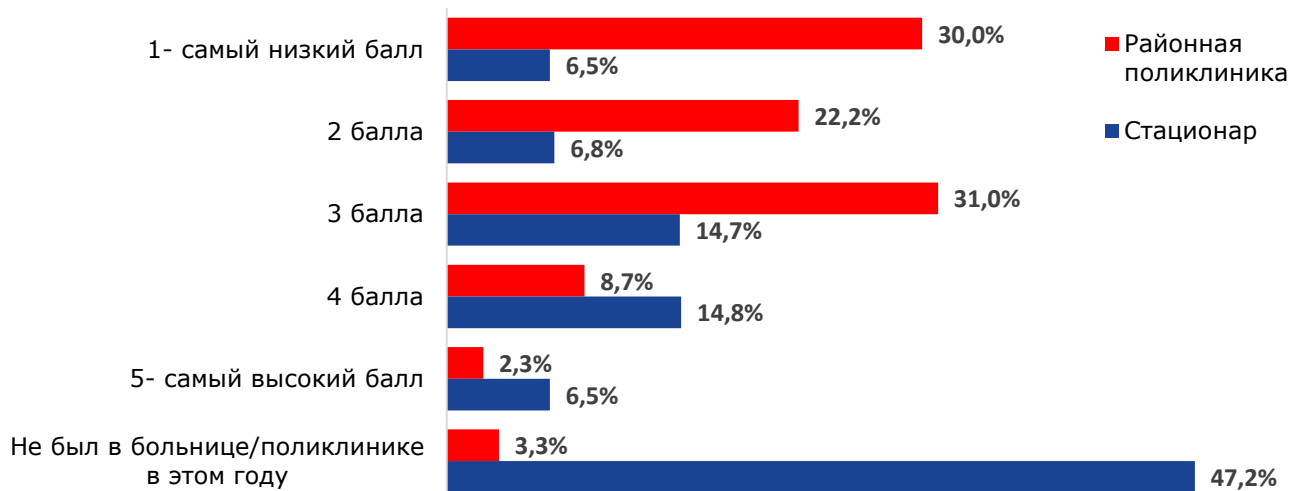
**Рисунок 4. Удовлетворенность медицинской помощью по полису ОМС в 2021 году**



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

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

**Рисунок 5. Бальная оценка стационара и поликлиники по месту жительства**



## 4. СИТУАЦИИ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

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

### **Самые частые ситуации нарушения прав пациентов:**

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

### **Ситуации нарушения прав отдельных групп пациентов:**

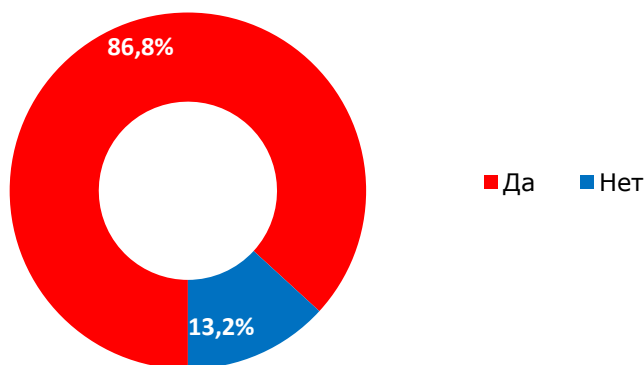
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию – 39,3%.
- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – 28%.
- После выписки из стационара не было возможности продолжить принимать назначенный там препарат, и врач в поликлинике выписал другой или отменил назначение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

**Рисунок 6. Трудности, с которыми сталкивались пациенты при получении медицинской помощи за последний год**



В целом, к платным медицинским услугам в 2021 году обращалось абсолютное большинство пациентов – 86% опрошенных.

**Рисунок 7. Обращаемость в платную медицину за последний год**

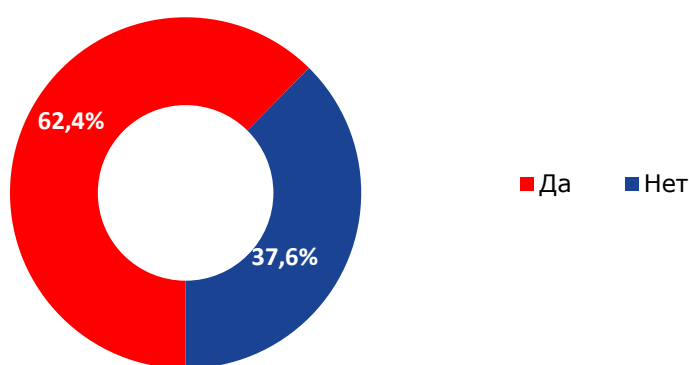


## 5. ПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТОМ И ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

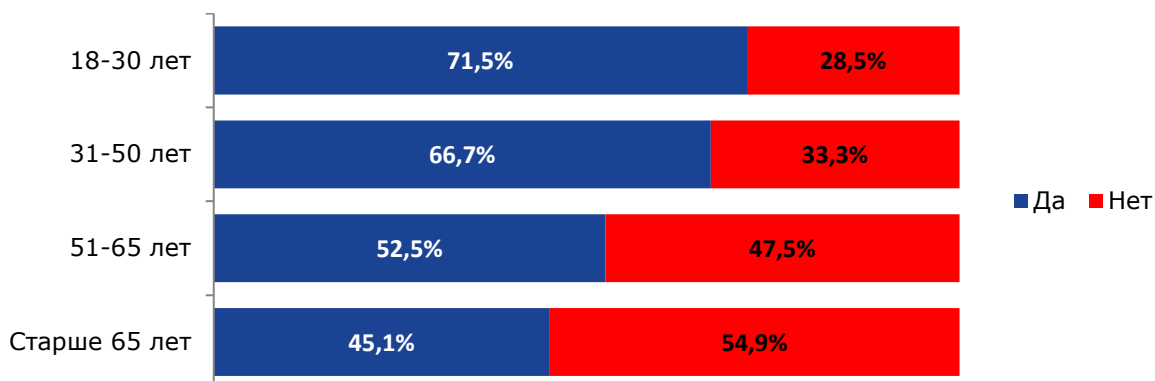
Две трети пациентов (62% в исследовании) сегодня пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

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



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

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



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

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

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

Иные дистанционные сервисы пока доступны ограниченному числу пациентов в «продвинутых» поликлиниках:

- получение листка нетрудоспособности – 5,4%,
- уточнение поликлиники, к которой прикреплены – 5%,
- получение копии личных медицинских документов – 4,6%,
- получение направления на обследование и анализы – 3,7%,
- обращение к лечащему врачу с вопросами – 3%,
- получение электронного рецепта – 2,2%,
- дистанционный мониторинг здоровья и взаимодействие с врачом – 1,9%,
- телемедицинская консультация – 1,7%.

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



Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать:

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

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



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

## 6. РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ, ИХ УЧАСТИЕ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

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.

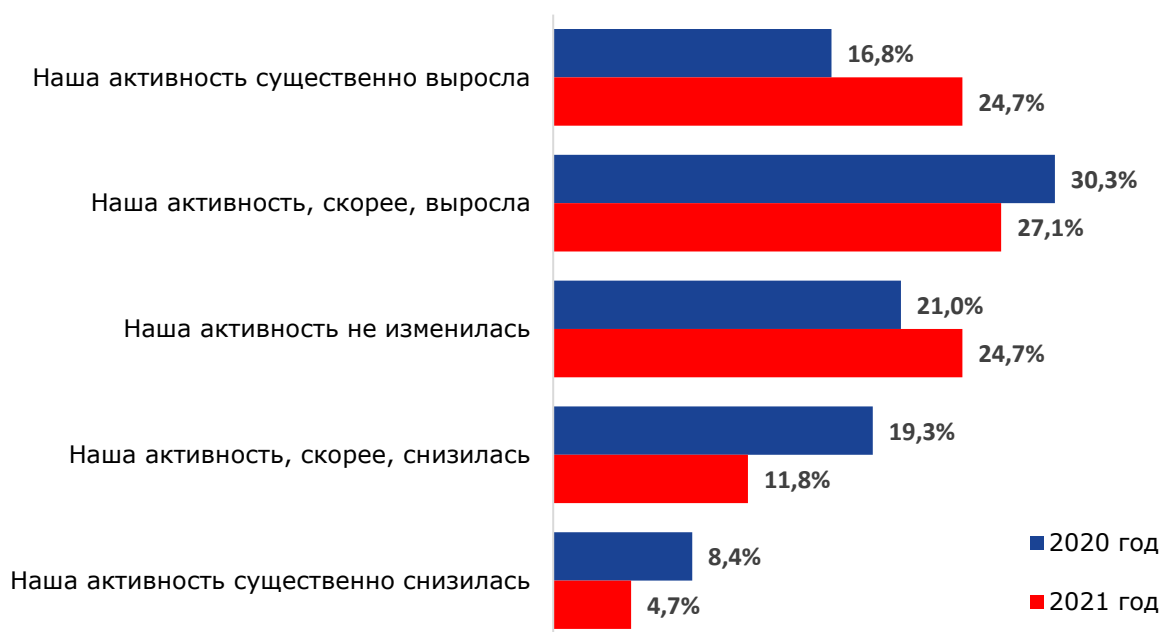
Пандемия и карантинные меры по-разному отразились на деятельности общественных организаций. Однако общая тенденция второго года в пациентской активности – это стабилизация и возвращение к жизни общественного движения.

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

Половина пациентских НКО (52% в исследовании) отмечают рост собственной активности в 2021 году.

Активность снизилась в 2021 году у 16,5% опрошенных общественных организаций.

**Рисунок 12. НКО. Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?**





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

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

Снижение числа обращений отметили 7% опрошенных.

**Рисунок 13. НКО. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?**



Вовлеченность пациентов в мероприятия пациентских организаций упала в первый год пандемии у 36% НКО. В 2021 году на снижение массовости мероприятий указали 22,4% опрошенных НКО.

Мероприятия стали более массовыми в 2021 году у 44,7% опрошенных НКО.

Можно предположить, что НКО постепенно возвращают пациентов в свои мероприятия.

**Рисунок 14. НКО. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последний год?**

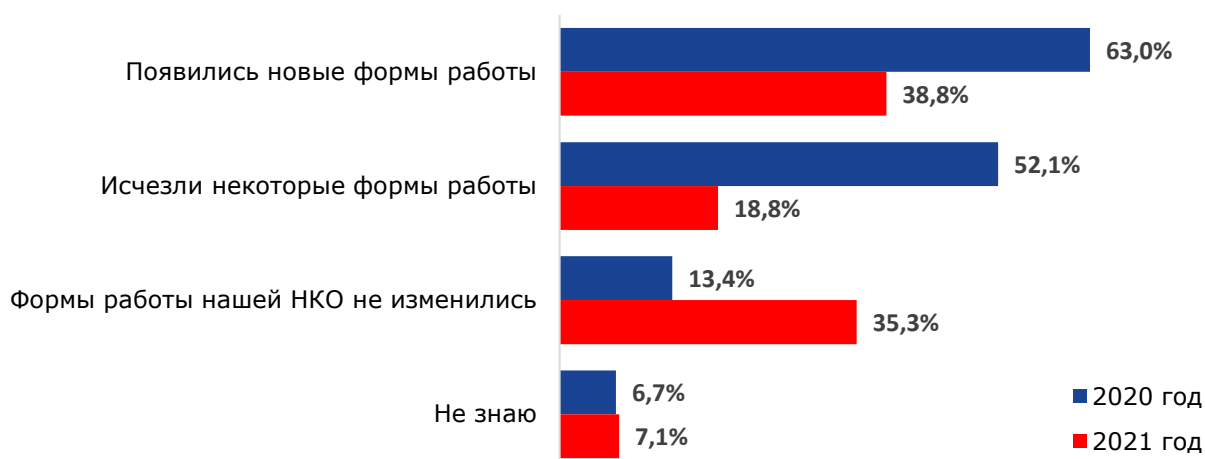


Рост или снижение участия пациентов в мероприятиях НКО существенно зависели от того, насколько сами организации оперативно и успешно подстроились под новые реалии жизни и включили дистанционные формы работы в свою активность.

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

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

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



Среди новых форм работы опрошенные НКО отмечают дальнейшее развитие дистанционных форм взаимодействия, онлайн-вебинаров, конференций и консультаций онлайн, появление новых программ (программного обеспечения) дистанционной коммуникации и обучения.

Поясняя результаты исследования, эксперты НКО ВСП отмечают выросшие во время пандемии возможности дистанционной коммуникации с представителями органов власти и коллегами – по НКО, общественным советам, возросшую доступность и возможность вовлечения.

Формы работы, в половине организаций исчезнувшие в период карантинных мер, – очные встречи и консультации, массовые мероприятия и выезды, очные региональные и межрегиональные семинары и конгрессы, другие виды деятельности в режиме оффлайн.

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

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

В 2021 году стало больше пациентских НКО, которые указывают на улучшение взаимодействия с властью: 35,3% по сравнению с 22,7% в 2020 г.

Около трети опрошенных руководителей НКО (30,6%) отмечают, что их взаимодействие с органами власти не претерпело принципиальных изменений и осталось на прежнем уровне в прошедшие полгода.

На снижение продуктивности в отношениях с органами власти на фоне пандемии указали 16,5% опрошенных НКО, на прекращение взаимодействия – 10,6%.

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

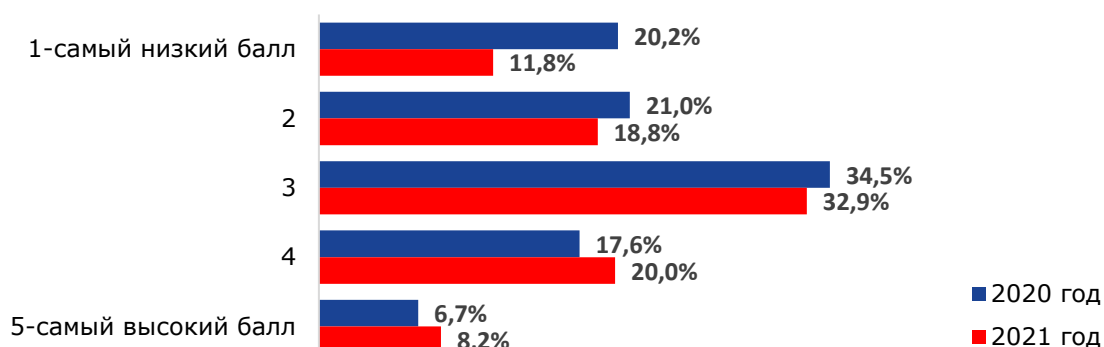


Пациентские НКО, в целом, пока довольно критично оценивают изменения во взаимодействии органов власти с пациентской общественностью в 2021 году. Общие оценки этой открытости, а также открытости власти для пациентов и скорости реагирования власти на обращения граждан остаются невысокими («на троечку» - самая распространенная оценка):

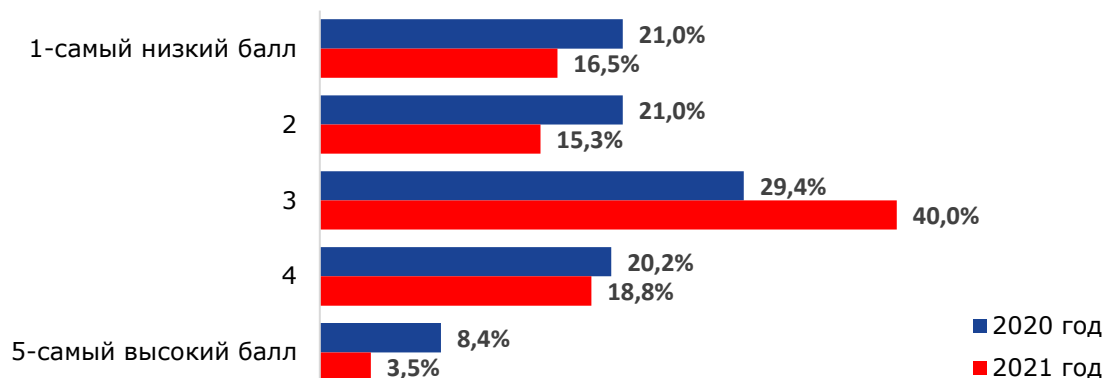
- Высокие оценки открытости для НКО органов власти в сфере здравоохранения дают 28% опрошенных организаций (2020 г. - 24,3%).
- Положительно оценивают скорость реакции органов власти в сфере здравоохранения на обращения 22% опрошенных НКО (2020 г. - 28,6%).
- Положительные оценки открытости органов власти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

**Рисунок 17. НКО. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последний год по отдельным параметрам**

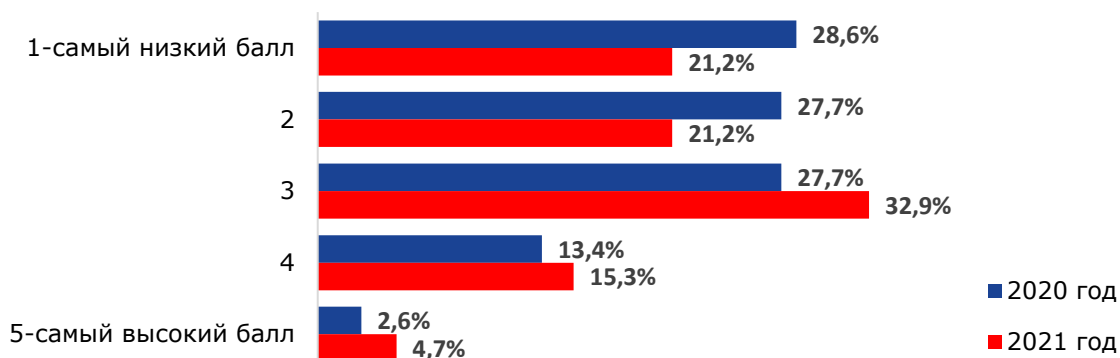
**1. Открытость для НКО**



**2. Скорость реакции на обращения граждан**



**3. Открытость для пациентов**



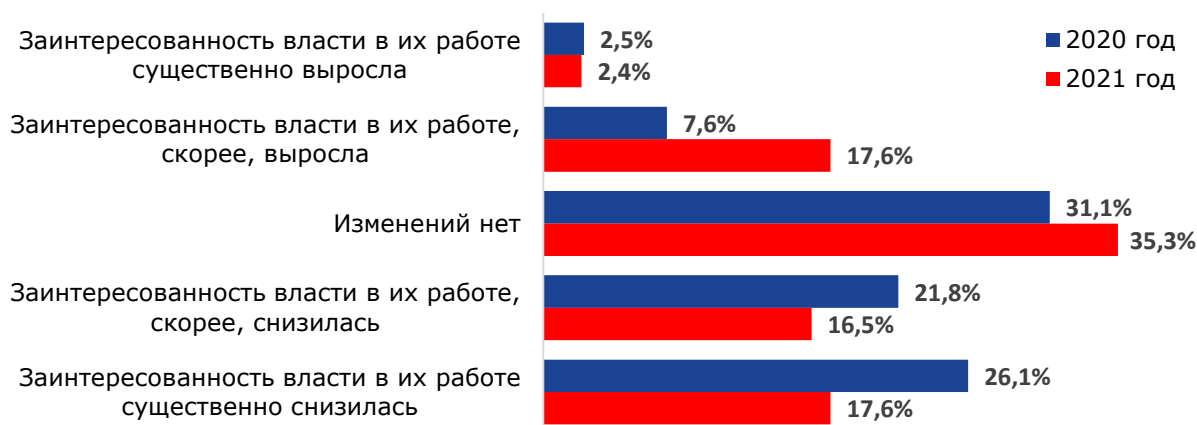
Партнерское взаимодействие пациентских НКО с органами власти до пандемии в значительной степени реализовывалось через участие общественных организаций в работе общественных советов (постоянно действующих общественно-государственных советов, комиссий, рабочих групп и т.п.).

В первый год пандемии заинтересованность органов власти в сфере здравоохранения в работе общественных советов и комиссий заметно снизилась, – на это в 2020 году указывал каждый второй из опрошенных руководителей пациентских организаций (48%).

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

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

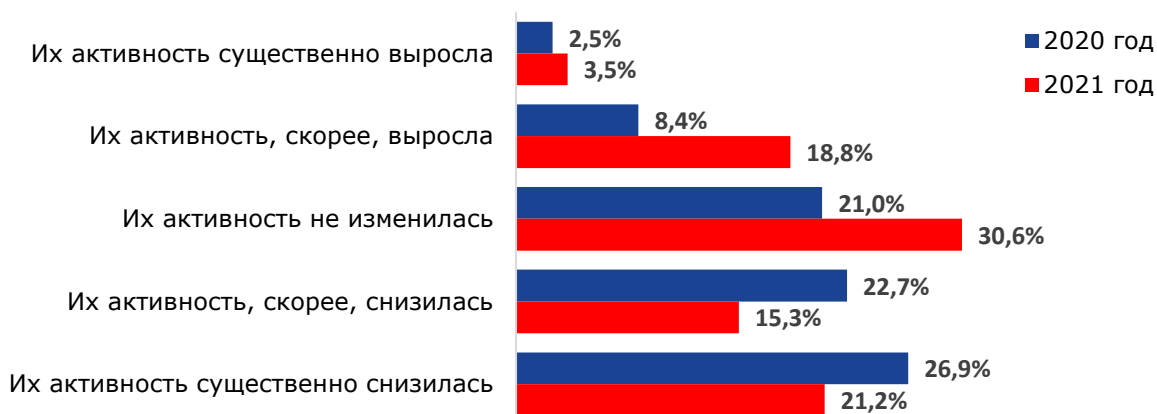
**Рисунок 18. НКО. Произошли ли изменения в заинтересованности власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?**



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

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

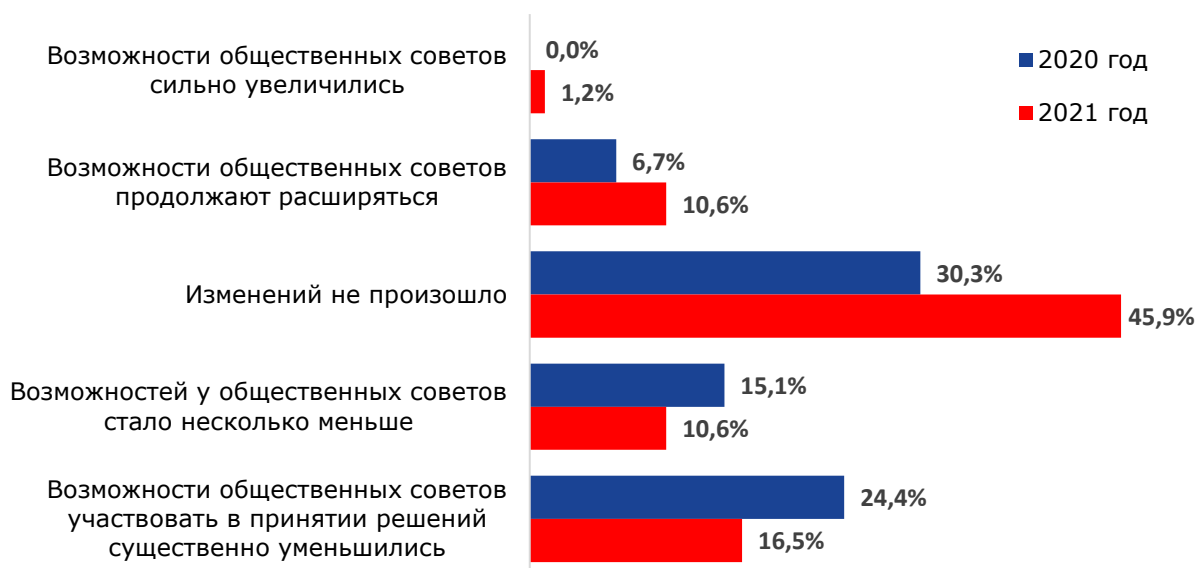
**Рисунок 19. НКО. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в последний год?**



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

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

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



## 8. ПРИЛОЖЕНИЕ

### Приложение 1. Распределение ответов пациентов

Таблица 1.

Насколько Вы удовлетворены медицинской помощью, оказанной Вам и Вашим близким в 2021 году?	Кол-во	Доля %
Совершенно не удовлетворен	433	29,8%
Скорее не удовлетворен	301	20,7%
В чем-то удовлетворен, в чем-то нет	529	36,4%
Скорее удовлетворен	104	7,2%
Полностью удовлетворен	33	2,3%
Затрудняюсь ответить	10	0,7%
Не получали медицинскую помощь по полису ОМС в этом году	42	2,9%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

Таблица 2.

На Ваш взгляд, в целом, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?	Кол-во, чел.	Доля %
Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась	134	8,7%
Ситуация особо не изменилась, в чем-то стало лучше, в чем-то хуже	315	20,5%
Ситуация, скорее, ухудшилась	1055	68,6%
Затрудняюсь ответить	33	2,1%
<b>Всего</b>	<b>1537</b>	<b>100,0%</b>

Таблица 3.

Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:	Кол-во, чел.	Доля %
Ничего не стало лучше	888	61,2%
Доступность льготных лекарств	117	8,1%
Доступность дистанционной медицинской консультации (телефон, телемедицина через интернет)	79	5,4%
Доступность высокотехнологичной медицинской помощи	78	5,4%
Отношение медицинского персонала к больным	74	5,1%
Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	74	5,1%
Доступность скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи	67	4,6%
Маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)	67	4,6%
Доступность электронных рецептов	62	4,3%
Доступность и качество стационарного лечения	60	4,1%
Доступность и качество медико-социальной экспертизы	51	3,5%
Доступность и качество медико-социальной реабилитации	25	1,7%
Доступность технических средств реабилитации	23	1,6%
Доставка льготных лекарств на дом	17	1,2%
Доступность лечебного питания	13	0,9%
Затрудняюсь ответить	182	12,5%

**Таблица 4.**

Какие проблемы в системе медицинской помощи продолжают оставаться острыми? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:	Кол-во, чел.	Доля %
Низкие доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	961	66,2%
Невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)	751	51,7%
Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи	602	41,5%
Недоступность льготных лекарств	587	40,4%
Низкие доступность и качество стационарного лечения	559	38,5%
Ограничения в доступности скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи	529	36,4%
Плохое отношение медицинского персонала к больным	516	35,5%
Недоступность и качество медико-социальной реабилитации	433	29,8%
Невозможность получить дистанционную медицинскую консультацию (телефон, телемедицина через интернет)	360	24,8%
Невозможность получить электронные рецепты	347	23,9%
Невозможность доставки льготных лекарств на дом	320	22,0%
Недоступность технических средств реабилитации	307	21,1%
Низкая доступность лечебного питания	271	18,7%
Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы	263	18,1%
Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение	221	15,2%
Другое	9	0,6%

**Таблица 5.**

Врач не выписывал препарат, положенный мне по льготе:	Кол-во	Доля %
Да	407	28,0%
Нет	1045	72,0%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>94,5%</b>

**Таблица 6.**

Льготного препарата не было в аптеке:	Кол-во	Доля %
Да	769	53,0%
Нет	683	47,0%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 7.**

После выписки из стационара я не смог продолжить принимать назначенные там препараты (врач в поликлинике поменял препарат на другой или отменил назначенный в стационаре препарат):	Кол-во	Доля %
Да	336	23,1%
Нет	1116	76,9%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 8.**

Врачебная комиссия в поликлинике отказала в выдаче назначенного препарата:	Кол-во	Доля %
Да	248	17,1%
Нет	1204	82,9%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>



**Таблица 9.**

<b>Мне отказали в выдаче льготного препарата в связи с отсутствием инвалидности:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	158	10,9%
Нет	1294	89,1%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 10.**

<b>Я покупал положенные мне бесплатно лекарства за свои деньги:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	928	63,9%
Нет	524	36,1%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 11.**

<b>Запись на прием к врачу была больше 14 дней:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	958	66,0%
Нет	494	34,0%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 12.**

<b>Я не мог вовремя получить консультацию специалиста по причине его отсутствия в поликлинике:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	1142	78,7%
Нет	310	21,3%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 13.**

<b>Я не мог пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	571	39,3%
Нет	881	60,7%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 14.**

<b>Я не мог пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	490	33,7%
Нет	962	66,3%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 15.**

<b>Я не мог вовремя пройти назначенное диагностическое обследование, сдать анализы:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	806	55,5%
Нет	646	44,5%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 16.**

<b>У меня были трудности с тем, чтобы пройти МСЭ:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	286	19,7%
Нет	1166	80,3%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 17.**

<b>Более 20 минут пришлось ждать скорую помощь, вызванную мне или моим родным:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	817	56,3%
Нет	635	43,7%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 18.**

<b>Покупали ли Вы лекарства или медицинские изделия через интернет в последний год?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	906	62,4%
Нет	546	37,6%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 19.**

<b>Обращались ли Вы в платную медицину за последний год</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Да	1260	86,8%
Нет	192	13,2%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 20.**

<b>Оцените по 5-бальной шкале свою районную поликлинику: качество оказания в ней медицинской помощи:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
1-самый низкий балл	435	30,0%
2	322	22,2%
3	450	31,0%
4	126	8,7%
5-самый высокий балл	33	2,3%
Затрудняюсь ответить	38	2,6%
Не ходил в районную поликлинику в этом году	48	3,3%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 21.**

<b>Оцените по 5-бальной шкале стационар, если Вам пришлось лежать в этом году: качество оказания медицинской помощи:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
1-самый низкий балл	94	6,5%
2	99	6,8%
3	214	14,7%
4	215	14,8%
5-самый высокий балл	94	6,5%
Затрудняюсь ответить	50	3,4%
Не лежал в стационаре в этом году	686	47,2%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 22.**

<b>С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура, электронные приемные органов власти и др.)? Выберите любое количество ответов.</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Записаться к врачу онлайн	887	61,1%
Получить доступ к своей медицинской документации через интернет	219	15,1%
Узнать, к какой поликлинике прикреплен я и/или мой ребенок	74	5,1%
Направить обращение в органы здравоохранения, руководству поликлиникой через электронные приемные	200	13,8%
Получить листок нетрудоспособности дистанционно	78	5,4%
Получить копии своих медицинских документов: выписки и др.	67	4,6%
Получить направление на обследование дистанционно	53	3,7%
Задать вопросы своему лечащему врачу	45	3,1%
Получить электронный рецепт	32	2,2%
Осуществлять дистанционный мониторинг здоровья и взаимодействие с врачом	28	1,9%
Пройти телемедицинскую консультацию врача через интернет	25	1,7%
Не пользовался электронными сервисами для получения медицинских услуг	333	22,9%
Затрудняюсь ответить	107	7,4%
Другое	20	1,4%

**Таблица 23.**

<b>Какие медицинские вопросы Вы бы хотели решать дистанционно?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Получать направление на обследование	925	63,7%
Иметь канал связи, позволяющий задавать вопросы своему лечащему врачу	848	58,4%
Получать рецепты на лекарства	814	56,1%
Консультироваться с дежурным врачом (не своим лечащим) при возникновении проблемы со здоровьем	637	43,9%
Получать информационные материалы о своей болезни, особенностях лечения, приема препаратов, отслеживании побочных эффектов и др.	566	39,0%
Приходить на повторный прием к своему врачу дистанционно	565	38,9%
Заказывать лекарства и медицинские изделия с доставкой на дом	446	30,7%
Продлевать рецепты, полученные у врача лично	399	27,5%
Продлевать листок нетрудоспособности	399	27,5%
Регулярно сообщать врачу о своем самочувствии и состоянии в процессе лечения	361	24,9%
Контролировать параметры здоровья, передавая врачу информацию, снятую домашними медицинскими приборами (тонометр, термометр, глюкометр и др.)	357	24,6%
Участвовать в групповых реабилитационных занятиях по видеосвязи под контролем врача или инструктора	253	17,4%
Получать напоминание о приеме лекарств и лечебных процедурах	206	14,2%
Другое	17	1,2%

**Таблица 24.**

Укажите, пожалуйста, Ваш пол:	Кол-во	Доля %
Женский	1221	84,1%
Мужской	231	15,9%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 25.**

Ваш возраст:	Кол-во	Доля %
31-50 лет	849	58,5%
51-65 лет	354	24,4%
18-30 лет	158	10,9%
Старше 65 лет	91	6,3%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 26.**

Являетесь ли Вы льготником по лекарственному обеспечению?	Кол-во	Доля %
Льготник по лекарственному обеспечению	812	55,9%
Нет льгот	640	44,1%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>94,5%</b>

**Таблица 27.**

Вы заполнили анкету в качестве пациента или родителя ребенка-пациента?	Кол-во	Доля %
Пациент	987	68,0%
Родитель ребенка-пациента	465	32,0%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>94,5%</b>

**Таблица 28.**

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

**Таблица 29.**

Регион	Кол-во	Доля %
Краснодарский край	140	9,6%
Город Москва	94	6,5%
Ульяновская область	76	5,2%
Московская область	64	4,4%
Волгоградская область	52	3,6%
Город Санкт-Петербург	51	3,5%
Томская область	48	3,3%
Новосибирская область	47	3,2%
Ленинградская область	45	3,1%
Челябинская область	43	3,0%
Тюменская область	41	2,8%
Самарская область	40	2,8%
Нижегородская область	39	2,7%
Ростовская область	32	2,2%
Алтайский край	31	2,1%
Иркутская область	30	2,1%
Калининградская область	28	1,9%
Кировская область	24	1,7%
Курганская область	23	1,6%
Свердловская область	23	1,6%
Красноярский край	22	1,5%
Тверская область	22	1,5%
Мурманская область	21	1,4%
Ярославская область	20	1,4%
Архангельская область	19	1,3%
Калужская область	18	1,2%
Республика Татарстан	18	1,2%
Ставропольский край	18	1,2%
Тульская область	18	1,2%
Новгородская область	17	1,2%
Республика Башкортостан	17	1,2%
Вологодская область	14	1,0%
Воронежская область	12	0,8%
Омская область	12	0,8%
Пермский край	12	0,8%
Псковская область	12	0,8%
Республика Карелия	12	0,8%
Липецкая область	11	0,8%
Приморский край	10	0,7%
Республика Марий Эл	10	0,7%
Саратовская область	10	0,7%
Смоленская область	10	0,7%
Кемеровская область	8	0,6%
Республика Северная Осетия - Алания	8	0,6%
Рязанская область	8	0,6%
Удмуртская Республика	8	0,6%
Владимирская область	7	0,5%
Ивановская область	7	0,5%
Брянская область	6	0,4%
Костромская область	6	0,4%
Орловская область	6	0,4%
Республика Коми	6	0,4%
Тамбовская область	6	0,4%
Хабаровский край	6	0,4%
Астраханская область	5	0,3%
Оренбургская область	5	0,3%
Республика Бурятия	5	0,3%
Республика Крым	5	0,3%
Амурская область	4	0,3%
Белгородская область	4	0,3%
Курская область	4	0,3%
Республика Хакасия	4	0,3%

Чувашская Республика - Чувашия	4	0,3%
Республика Дагестан	3	0,2%
Республика Саха (Якутия)	3	0,2%
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	3	0,2%
Город Севастополь	2	0,1%
Карачаево-Черкесская Республика	2	0,1%
Пензенская область	2	0,1%
Республика Адыгея	2	0,1%
Республика Алтай	2	0,1%
Еврейская автономная область	1	0,1%
Забайкальский край	1	0,1%
Кабардино-Балкарская Республика	1	0,1%
Республика Мордовия	1	0,1%
Республика Тыва	1	0,1%
<b>Всего</b>	<b>1452</b>	<b>100,0%</b>

## Приложение 2. Распределение ответов НКО

Таблица 1.

На Ваш взгляд, в целом, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?	Кол-во	Доля %
Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась	6	7,1%
В чем-то стало лучше, в чем-то хуже – ситуация особо не изменилась	24	28,2%
Ситуация, скорее, ухудшилась	53	62,4%
Затрудняюсь ответить	2	2,4%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

Таблица 2.

Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:	Кол-во	Доля %
Доступность льготных лекарств	10	11,8%
Доставка льготных лекарств на дом	5	5,9%
Доступность скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи	8	9,4%
Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	3	3,5%
Маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)	12	14,1%
Доступность электронных рецептов	6	7,1%
Доступность дистанционной медицинской консультации (телефон, телемедицина через интернет)	15	17,6%
Доступность и качество стационарного лечения	2	2,4%
Доступность высокотехнологичной медицинской помощи	7	8,2%
Доступность и качество медико-социальной реабилитации	5	5,9%
Доступность технических средств реабилитации	6	7,1%
Доступность и качество медико-социальной экспертизы	12	14,1%
Доступность лечебного питания	1	1,2%
Отношение медицинского персонала к больным	6	7,1%
Ничего не стало лучше	46	54,1%
Затрудняюсь ответить	6	7,1%
Другое	1	1,2%

**Таблица 3.**

Какие проблемы в системе медицинской помощи продолжают оставаться острыми? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:	Кол-во	Доля %
Недоступность льготных лекарств	47	55,3%
Невозможность доставки льготных лекарств на дом	34	40,0%
Ограничения в доступности скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи	44	51,8%
Низкие доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	62	72,9%
Невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)	42	49,4%
Невозможность получить электронные рецепты	35	41,2%
Невозможность получить дистанционную медицинскую консультацию (телефон, телемедицина через интернет)	35	41,2%
Низкие доступность и качество стационарного лечения	49	57,6%
Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи	35	41,2%
Недоступность и качество медико-социальной реабилитации	43	50,6%
Недоступность технических средств реабилитации	26	30,6%
Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы	20	23,5%
Низкая доступность лечебного питания	31	36,5%
Плохое отношение медицинского персонала к больным	31	36,5%
Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение	34	40,0%
Затрудняюсь ответить	64	75,3%
Другое	1	1,2%

**Таблица 4.**

Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?	Кол-во	Доля %
Наша активность существенно выросла	21	24,7%
Наша активность, скорее, выросла	23	27,1%
Наша активность не изменилась	21	24,7%
Наша активность, скорее, снизилась	10	11,8%
Наша активность существенно снизилась	4	4,7%
Затрудняюсь ответить	6	7,1%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 5.**

Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?	Кол-во	Доля %
Число обращений существенно выросло	23	27,1%
Число обращений, скорее, выросло	35	41,2%
Число обращений не изменилось	14	16,5%
Число обращений, скорее, снизилось	4	4,7%
Число обращений существенно снизилось	2	2,4%
Затрудняюсь ответить	5	8,2%
<b>Всего</b>	<b>83</b>	<b>100,0%</b>



**Таблица 6.**

<b>Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последний год?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, существенно выросла	14	16,5%
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, выросла	24	28,2%
Вовлеченность не изменилась	19	22,4%
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, снизилась	14	16,5%
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно снизилась	5	5,9%
Вопрос неактуален для профиля нашей НКО	3	3,5%
Затрудняюсь ответить	6	7,1%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 7.**

<b>Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Взаимодействие значительно улучшилось	6	7,1%
Взаимодействие стало более продуктивным	24	28,2%
Взаимодействие осталось на прежнем уровне	26	30,6%
Взаимодействие стало менее продуктивным	14	16,5%
Взаимодействие практически прекратилось	9	10,6%
Затрудняюсь ответить	6	7,1%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 8.1.**

<b>Скорость реакции на обращения:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
1-самый низкий балл	14	16,5%
2	13	15,3%
3	34	40,0%
4	16	18,8%
5-самый высокий балл	3	3,5%
Затрудняюсь ответить	5	5,9%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 8.2.**

<b>Открытость для пациентов:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
1-самый низкий балл	18	21,2%
2	18	21,2%
3	28	32,9%
4	13	15,3%
5-самый высокий балл	4	4,7%
Затрудняюсь ответить	4	4,7%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 8.3.**

<b>Открытость для НКО:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
1-самый низкий балл	10	11,8%
2	16	18,8%
3	28	32,9%
4	17	20,0%
5-самый высокий балл	7	8,2%
Затрудняюсь ответить	7	8,2%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 9.**

<b>Изменились ли формы работы вашей НКО в 2021 году и как? Можно отметить не более 2 вариантов ответа.</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Появились новые формы работы	33	38,8%
Исчезли некоторые формы работы	16	18,8%
Формы работы нашей НКО не изменились	30	35,3%
Не знаю	6	7,1%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 12.**

<b>Изменилась ли заинтересованность власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в 2021 году?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Заинтересованность власти в их работе существенно выросла	2	2,4%
Заинтересованность власти в их работе, скорее, выросла	15	17,6%
Изменений нет	30	35,3%
Заинтересованность власти в их работе, скорее, снизилась	14	16,5%
Заинтересованность власти в их работе существенно снизилась	15	17,6%
Затрудняюсь ответить	9	10,6%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 13.**

<b>Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в 2021 году?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Их активность существенно выросла	3	3,5%
Их активность, скорее, выросла	16	18,8%
Их активность не изменилась	26	30,6%
Их активность, скорее, снизилась	13	15,3%
Их активность существенно снизилась	18	21,2%
Затрудняюсь ответить	9	10,6%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 14.**

<b>Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в 2021 году?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Возможности общественных советов сильно увеличились	1	1,2%
Возможности общественных советов продолжают расширяться	9	10,6%
Изменений не произошло	39	45,9%
Возможностей у общественных советов стало несколько меньше	9	10,6%
Возможности общественных советов участвовать в принятии решений существенно уменьшились	14	16,5%
Затрудняюсь ответить	13	15,3%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 17.**

<b>Каков статус вашей НКО?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Общероссийская или межрегиональная НКО	20	23,5%
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юридического лица	19	22,4%
Региональная или местная организация – юридическое лицо	37	43,5%
Другое	9	10,6%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 18.**

<b>Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	1	1,2%
Новообразования, онкологические заболевания	5	5,9%
Болезни крови, кроветворных органов	7	8,2%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	7	8,2%
Психические расстройства и расстройства поведения	1	1,2%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	14	16,5%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	0	н/д
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	0	н/д
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	0	н/д
Болезни органов дыхания	0	н/д
Болезни органов пищеварения	0	н/д
Болезни кожи и подкожной клетчатки	1	1,2%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	9	10,6%
Болезни мочеполовой системы	1	1,2%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	1	1,2%
Нарушения речи	0	н/д
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0	н/д
Орфанные заболевания	11	12,9%
У организации нет узкого профиля по заболеванию	17	20,0%
Другое	10	11,8%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

**Таблица 19.**

<b>Регион НКО:</b>	<b>Кол-во</b>	<b>Доля %</b>
Ленинградская область	5	5,90%
Краснодарский край	4	4,70%
Новосибирская область	4	4,70%
Самарская область	4	4,70%
Город Москва	4	4,70%
Алтайский край	3	3,50%
Московская область	3	3,50%
Омская область	3	3,50%
Томская область	3	3,50%
Город Санкт-Петербург	3	3,50%
Республика Марий Эл	2	2,40%
Удмуртская Республика	2	2,40%
Амурская область	2	2,40%
Брянская область	2	2,40%
Волгоградская область	2	2,40%
Воронежская область	2	2,40%
Калининградская область	2	2,40%
Калужская область	2	2,40%
Кировская область	2	2,40%
Липецкая область	2	2,40%
Пензенская область	2	2,40%
Пермский край	2	2,40%
Ростовская область	2	2,40%
Челябинская область	2	2,40%
Ярославская область	2	2,40%
Республика Татарстан, Красноярский край, Приморский край, Ставропольский край, Хабаровский край, Архангельская область, Астраханская область, Ивановская область, Иркутская область, Костромская область, Курганская область, Мурманская область, Оренбургская область, Псковская область, Смоленская область, Тульская область, Тюменская область, Ульяновская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.	по 1	по 1,2%
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

## Приложение 3. Анкета пациента

В преддверии XII Всероссийского конгресса пациентов Всероссийский союз пациентов проводит опрос граждан на предмет оценки изменений в системе медицинской помощи в РФ в 2021 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. Насколько Вы удовлетворены медицинской помощью, оказанной Вам и Вашим близким в 2021 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
- 99- Не получали медицинскую помощь по полису ОМС в этом году

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

### 3. Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:

- 1- Доступность льготных лекарств
- 2- Доставка льготных лекарств на дом
- 3- Доступность скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи
- 4- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
- 5- Маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)
- 6- Доступность электронных рецептов
- 7- Доступность дистанционной медицинской консультации (телефон, телемедицина через интернет)
- 8- Доступность и качество стационарного лечения
- 9- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
- 10- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
- 11- Доступность технических средств реабилитации
- 12- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
- 13- Доступность лечебного питания
- 14- Отношение медицинского персонала к больным
- 97- Ничего не стало лучше
- 98- Затрудняюсь ответить
- 99- Другое \_\_\_\_\_

**4. Какие проблемы в системе медицинской помощи продолжают оставаться острыми? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:**

- 1- Недоступность льготных лекарств
- 2- Невозможность доставки льготных лекарств на дом
- 3- Ограничения в доступности скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи
- 4- Низкие доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
- 5- Невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)
- 6- Невозможность получить электронные рецепты
- 7- Невозможность получить дистанционную медицинскую консультацию (телефон, телемедицина через интернет)
- 8- Низкие доступность и качество стационарного лечения
- 9- Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи
- 10- Недоступность и качество медико-социальной реабилитации
- 11- Недоступность технических средств реабилитации
- 12- Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы
- 13- Низкая доступность лечебного питания
- 14- Плохое отношение медицинского персонала к больным
- 15- Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение
- 98- Затрудняюсь ответить
- 99- Другое \_\_\_\_\_

**СТАЛКИВАЛИСЬ ЛИ ВЫ СО СЛЕДУЮЩИМИ СИТУАЦИЯМИ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД:**

5. **Врач не выписывал препарат, положенный мне по льготе:** 1- Да, 2- Нет
6. **Льготного препарата не было в аптеке:** 1- Да, 2- Нет
7. **После выписки из стационара я не смог продолжить принимать назначенные там препараты (врач в поликлинике поменял препарат на другой или отменил назначенный в стационаре препарат):** 1- Да, 2- Нет
8. **Врачебная комиссия в поликлинике отказала в выдаче назначенного препарата:** 1- Да 2- Нет
9. **Мне отказали в выдаче льготного препарата в связи с отсутствием инвалидности:** 1- Да, 2- Нет
10. **Я покупал положенные бесплатно лекарства за свои деньги:** 1- Да, 2- Нет
11. **Запись на прием к врачу была больше 14 дней:** 1- Да, 2- Нет
12. **Я не мог вовремя получить консультацию специалиста по причине его отсутствия в поликлинике:** 1- Да, 2- Нет
13. **Я не мог пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре:** Да/Нет
14. **Я не мог пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре:** 1- Да, 2- Нет
15. **Я не мог вовремя пройти назначенное диагностическое обследование, сдать анализы:** 1- Да, 2- Нет
16. **У меня были трудности с тем, чтоб пройти МСЭ:** 1- Да, 2- Нет
17. **Более 20 минут пришлось ждать скорую помощь, вызванную мне или моим родным:** 1- Да, 2- Нет

**18. Покупали ли Вы лекарства или медицинские изделия через интернет в последний год?** 1- Да, 2- Нет

**19. Обращались ли Вы в платную медицину за последний год:** 1- Да, 2- Нет

**20. Оцените по 5-бальной шкале свою районную поликлинику: качество оказания в ней медицинской помощи:**

1—2—3—4—5—98 – 99 (не ходил в районную поликлинику в этом году)

**21. Оцените по 5-бальной шкале стационар, если Вам пришлось лежать в этом году: качество оказания медицинской помощи:**

1—2—3—4—5—98—99 (не лежал в стационаре в этом году)

**22. С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура, электронные приемные органов власти и др.)? Выберите любое количество ответов.**

- 1- Не пользовался электронными сервисами для получения медицинских услуг
- 2- Записаться к врачу онлайн
- 3- Получить электронный рецепт
- 4- Получить доступ к своей медицинской документации через интернет
- 5- Получить направление на обследование дистанционно
- 6- Получить листок нетрудоспособности дистанционно
- 7- Осуществлять дистанционный мониторинг здоровья и взаимодействие с врачом
- 8- Задать вопросы своему лечащему врачу
- 9- Получить копии своих медицинских документов: выписки и др.
- 10- Пройти телемедицинскую консультацию врача через интернет
- 11- Узнать, к какой поликлинике прикреплен я и/или мой ребенок
- 12- Направить обращение в органы здравоохранения, руководству поликлиникой через электронные приемные
- 98- Затрудняюсь ответить
- 99- Другое \_\_\_\_\_

**23. Какие медицинские вопросы Вы бы хотели решать дистанционно?**

- 1- Получать рецепты на лекарства
- 2- Продлевать рецепты, полученные у врача лично
- 3- Продлевать листок нетрудоспособности
- 4- Получать направление на обследование
- 5- Получать напоминание о приеме лекарств и лечебных процедурах
- 6- Заказывать лекарства и медицинские изделия с доставкой на дом
- 7- Приходить на повторный прием к своему врачу дистанционно
- 8- Иметь канал связи, позволяющий задавать вопросы своему лечащему врачу
- 9- Регулярно сообщать врачу о своем самочувствии и состоянии в процессе лечения
- 10- Контролировать параметры здоровья, передавая врачу информацию, снятую домашними медицинскими приборами (тонометр, термометр, глюкометр и др.)
- 11- Консультироваться с дежурным врачом (не своим лечащим) при возникновении проблемы со здоровьем
- 12- Участвовать в групповых реабилитационных занятиях по видеосвязи под контролем врача или инструктора
- 13- Получать информационные материалы о своей болезни, особенностях лечения, приема препаратов, отслеживании побочных эффектов и др.
- 98- Затрудняюсь ответить
- 99- Другое \_\_\_\_\_

## В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС

**24. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:**

- 1- Мужской 2- Женский

**25. Ваш возраст:**

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

**26. Являетесь ли Вы льготником по лекарственному обеспечению?**

- 1- Да 2- Нет

**27. Вы заполнили анкету в качестве пациента или родителя ребенка-пациента?**

- 1- Пациента 2- Родителя ребенка-пациента

**28. Какое заболевание является профильным у Вас (Вашего ребенка): основным, по которому Вы постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?**

- 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 \_\_\_\_\_

**29. Регион, где Вы живете:**

- Республика Адыгея  
Республика Башкортостан  
Республика Бурятия  
Республика Алтай  
Республика Дагестан  
Республика Ингушетия  
Кабардино-Балкарская Республика  
Республика Калмыкия  
Карачаево-Черкесская Республика  
Республика Карелия  
Республика Коми  
Республика Крым  
Республика Марий Эл  
Республика Мордовия  
Республика Саха (Якутия)  
Республика Северная Осетия - Алания  
Республика Татарстан



Республика Тыва  
Удмуртская Республика  
Республика Хакасия  
Чеченская Республика  
Чувашская Республика - Чувашия  
Алтайский край  
Краснодарский край  
Красноярский край  
Приморский край  
Ставропольский край  
Хабаровский край  
Амурская область  
Архангельская область  
Астраханская область  
Белгородская область  
Брянская область  
Владимирская область  
Волгоградская область  
Вологодская область  
Воронежская область  
Ивановская область  
Иркутская область  
Калининградская область  
Калужская область  
Камчатский край  
Кемеровская область  
Кировская область  
Костромская область  
Курганская область  
Курская область  
Ленинградская область  
Липецкая область  
Магаданская область  
Московская область  
Мурманская область  
Нижегородская область  
Новгородская область  
Новосибирская область  
Омская область  
Оренбургская область  
Орловская область  
Пензенская область  
Пермский край  
Псковская область  
Ростовская область  
Рязанская область  
Самарская область  
Саратовская область  
Сахалинская область  
Свердловская область  
Смоленская область  
Тамбовская область  
Тверская область  
Томская область  
Тульская область  
Тюменская область  
Ульяновская область  
Челябинская область  
Забайкальский край  
Ярославская область

Город Москва  
Город Санкт-Петербург  
Город Севастополь  
Еврейская автономная область  
Ненецкий автономный округ  
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра  
Чукотский автономный округ  
Ямало-Ненецкий автономный округ

**СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ОТВЕТЫ!**

## Приложение 4. Анкета НКО

В преддверии XII Всероссийского конгресса пациентов Всероссийский союз пациентов проводит опрос пациентских НКО на предмет оценки изменений в системе медицинской помощи в РФ в 2021 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 сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:**

- 1- Доступность льготных лекарств
- 2- Доставка льготных лекарств на дом
- 3- Доступность скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи
- 4- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
- 5- Маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)
- 6- Доступность электронных рецептов
- 7- Доступность дистанционной медицинской консультации (телефон, телемедицина через интернет)
- 8- Доступность и качество стационарного лечения
- 9- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
- 10- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
- 11- Доступность технических средств реабилитации
- 12- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
- 13- Доступность лечебного питания
- 14- Отношение медицинского персонала к больным
- 97- Ничего не стало лучше
- 98- Затрудняюсь ответить
- 99- Другое \_\_\_\_\_

**3. Какие проблемы в системе медицинской помощи продолжают оставаться острыми? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:**

- 1- Недоступность льготных лекарств
- 2- Невозможность доставки льготных лекарств на дом
- 3- Ограничения в доступности скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи
- 4- Низкие доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
- 5- Невыстроенная маршрутизация пациентов в поликлинике (порядок направления пациента от терапевта к другим врачам, на диагностику, в стационар и т.д.)
- 6- Невозможность получить электронные рецепты
- 7- Невозможность получить дистанционную медицинскую консультацию (телефон, телемедицина через интернет)
- 8- Низкие доступность и качество стационарного лечения
- 9- Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи
- 10- Недоступность и качество медико-социальной реабилитации
- 11- Недоступность технических средств реабилитации
- 12- Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы
- 13- Низкая доступность лечебного питания
- 14- Плохое отношение медицинского персонала к больным
- 15- Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение
- 98- Затрудняюсь ответить
- 99- Другое \_\_\_\_\_

**Оцените, пожалуйста, изменения в работе вашей НКО за последний год.**

**4. 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

**5. 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

**6. 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

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

- 1- Взаимодействие значительно улучшилось
- 2- Взаимодействие стало более продуктивным
- 3- Взаимодействие осталось на прежнем уровне
- 4- Взаимодействие стало менее продуктивным
- 5- Взаимодействие практически прекратилось
- 98- Затрудняюсь ответить

**8. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в 2021 году по 5-бальной шкале по следующим аспектам:**

- 8.1-Скорость реакции на обращения: \_\_\_\_ балл
- 8.2-Открытость для пациентов: \_\_\_\_ балл
- 8.3-Открытость для НКО: \_\_\_\_ балл

**9. Изменились ли формы работы вашей НКО в 2021 году и как? Можно отметить не более 2 вариантов ответа.**

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

**9.1 Если появились новые формы работы, то напишите какие:**

---

**9.2 Если исчезли некоторые формы работы, то напишите какие:**

---

**10. Что изменилось к лучшему в работе вашей НКО в 2021 году? Напишите, пожалуйста:**

---

**11. Что изменилось к худшему в работе вашей НКО в 2021 году? Напишите, пожалуйста:**

---

**РАБОТА ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ И КОМИССИЙ ПРИ ОРГАНАХ ВЛАСТИ, ВКЛЮЧАЯ СОВЕТЫ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ В ВАШЕМ РЕГИОНЕ**

**12. Изменилась ли заинтересованность власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в 2021 году?**

- 1- Заинтересованность власти в их работе существенно выросла
- 2- Заинтересованность власти в их работе, скорее, выросла
- 3- Изменений нет
- 4- Заинтересованность власти в их работе, скорее, снизилась
- 5- Заинтересованность власти в их работе существенно снизилась
- 98- Затрудняюсь ответить

**13. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в 2021 году?**

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

**14. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в 2021 году?**

- 1- Возможности общественных советов сильно увеличились
- 2- Возможности общественных советов продолжают расширяться
- 3- Изменений не произошло
- 4- Возможностей у общественных советов стало несколько меньше
- 5- Возможности общественных советов участвовать в принятии решений существенно уменьшились
- 98- Затрудняюсь ответить

**15. Какие появились новшества, находки, новые формы работы общественных советов; если Вы их видите, напишите, пожалуйста?**

---

**И В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАШЕЙ НКО**

**16. Напишите, пожалуйста, название вашей пациентской организации:**

---

**17. Каков статус вашей НКО?**

- 1- Общероссийская или межрегиональная НКО
  - 2- Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юридического лица
  - 3- Региональная или местная организация – юридическое лицо
- Другое \_\_\_\_\_
-

## 18. Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?

- 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
  - 99- Другое \_\_\_\_\_
- 

## 19. Регион НКО:

Республика Адыгея  
Республика Башкортостан  
Республика Бурятия  
Республика Алтай  
Республика Дагестан  
Республика Ингушетия  
Кабардино-Балкарская Республика  
Республика Калмыкия  
Карачаево-Черкесская Республика  
Республика Карелия  
Республика Коми  
Республика Крым  
Республика Марий Эл  
Республика Мордовия  
Республика Саха (Якутия)  
Республика Северная Осетия - Алания  
Республика Татарстан  
Республика Тыва  
Удмуртская Республика  
Республика Хакасия  
Чеченская Республика  
Чувашская Республика - Чувашия  
Алтайский край  
Краснодарский край  
Красноярский край  
Приморский край  
Ставропольский край  
Хабаровский край  
Амурская область  
Архангельская область  
Астраханская область  
Белгородская область  
Брянская область  
Владимирская область

Волгоградская область  
Вологодская область  
Воронежская область  
Ивановская область  
Иркутская область  
Калининградская область  
Калужская область  
Камчатский край  
Кемеровская область  
Кировская область  
Костромская область  
Курганская область  
Курская область  
Ленинградская область  
Липецкая область  
Магаданская область  
Московская область  
Мурманская область  
Нижегородская область  
Новгородская область  
Новосибирская область  
Омская область  
Оренбургская область  
Орловская область  
Пензенская область  
Пермский край  
Псковская область  
Ростовская область  
Рязанская область  
Самарская область  
Саратовская область  
Сахалинская область  
Свердловская область  
Смоленская область  
Тамбовская область  
Тверская область  
Томская область  
Тульская область  
Тюменская область  
Ульяновская область  
Челябинская область  
Забайкальский край  
Ярославская область  
Город Москва  
Город Санкт-Петербург  
Город Севастополь  
Еврейская автономная область  
Ненецкий автономный округ  
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра  
Чукотский автономный округ  
Ямало-Ненецкий автономный округ

**СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!**