



Всероссийский союз пациентов
Центр гуманитарных технологий и исследований
«Социальная Механика»

МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА ГЛАЗАМИ ПАЦИЕНТСКОГО СООБЩЕСТВА

Результаты общероссийского социологического исследования

Москва, 2020



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА | 3 |
| 2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ | 6 |
| 3. УЧАСТИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО В РАБОТЕ ПО ВОПРОСАМ МСЭ | 9 |
| 4. СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ | 13 |
| 4.1. Процедура сбора документов для МСЭ в ответах пациентов | 13 |
| 4.2. Оценка работы поликлиник по сбору документов для МСЭ. Сложности, с которыми сталкиваются пациенты в поликлиниках | 15 |
| 5. ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ | 17 |
| 5.1 Процедура освидетельствования в ответах пациентов | 17 |
| 5.2 Оценка работы бюро МСЭ. Сложности, с которыми сталкиваются пациенты в бюро МСЭ | 20 |
| 5.3 Апелляция решений бюро МСЭ | 23 |
| 6. ДИНАМИКА СИТУАЦИИ В СИСТЕМЕ МСЭ | 25 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 30 |
| Приложение 1. Выборка пациентов по регионам | 31 |
| Приложение 2. Список НКО, принявших участие в исследовании | 33 |
| Приложение 3. Таблицы распределений ответов пациентов на вопросы анкеты | 36 |
| Приложение 4. Таблицы распределений ответов экспертов НКО на вопросы анкеты | 42 |
| Приложение 5. Исследовательский инструмент (анкеты пациентов и НКО) | 49 |





1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Исследование «Медико-социальная экспертиза глазами пациентского сообщества» проведено Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» по запросу Всероссийского союза пациентов.

Цель исследования

Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы пациентским сообществом.

Задачи исследования

- Оценка этапа сбора документов для МСЭ: условия, продолжительность сбора документов, обращение к платным услугам, сложности и удовлетворенность работой учреждения по сбору документов.
- Оценка этапа прохождения освидетельствования в бюро МСЭ: продолжительность ожидания, комфорт условий, этика персонала, пояснения по результатам МСЭ, информирование о возможностях апелляции, сложности, нарушения, удовлетворенность результатами, опыт подачи апелляции.
- Оценка вектора изменений в системе медико-социальной реабилитации за последние два года.

Методы исследования

- Анкетный онлайн-опрос опрос граждан, проходивших освидетельствование в последние два года.
- Экспертный формализованный онлайн-опрос пациентских НКО (представителей общероссийских и региональных некоммерческих общественных организаций, представляющих интересы пациентов - входящих и не входящих в состав Всероссийского союза пациентов).

Информация об опросе была распространена среди 1200 НКО и 7000 активистов НКО пациентов РФ, через СМИ и социальные сети. С одного IP адреса было возможно заполнение 1 анкеты. Для верификации НКО предоставляли свои названия и контактные данные. От одной НКО принималась одна анкета.

Объем и география исследования

Общее число респондентов – 2013 пациентов из 80 регионов РФ и 137 представителей НКО из 54 субъектов Российской Федерации.

Сроки проведения исследования

Сбор информации осуществлялся в период 26 февраля – 10 марта 2020 года.

Обработка результатов

Обработка данных проводилась при помощи специализированного пакета обработки социологических данных SPSS 11.5 Rus.





Выборка

Случайная. Информирование об исследовании осуществлялось по всем доступным интернет-каналам: сайт и социальные сети ВСП, целевая рассылка по НКО и последующее распространение информации в регионах через НКО.

Условие участия в опросе пациентов – опыт освидетельствования в последние два года.

Таблица 1. Эксперты НКО

| Пол | Кол-во, чел. | Доля, % |
|----------------|--------------|--------------|
| Мужской | 40 | 28,9 |
| Женский | 97 | 71,1 |
| Возраст | | |
| 18-40 лет | 27 | 19,5 |
| 41-60 лет | 87 | 63,3 |
| Старше 60 лет | 23 | 17,2 |
| Всего | 137 | 100,0 |

Таблица 2. Пациенты

| Пол | Кол-во, чел. | Доля, % |
|---|--------------|--------------|
| Мужской | 339 | 16,8 |
| Женский | 1 674 | 83,2 |
| Возраст | | |
| 18-40 лет | 1 318 | 65,5 |
| 41-60 лет | 636 | 31,6 |
| Старше 60 лет | 59 | 2,9 |
| Группа инвалидности | | |
| Первая | 132 | 6,6 |
| Вторая | 214 | 10,6 |
| Третья | 345 | 17,1 |
| Ребенок-инвалид | 1 174 | 58,3 |
| Нет инвалидности | 148 | 7,4 |
| Срок давности прохождения процедуры освидетельствования инвалидности | | |
| Менее года | 1 341 | 66,6 |
| Более года, но менее двух лет | 672 | 33,4 |
| Опыт освидетельствования | | |
| Первый | 504 | 25,0 |
| Не первый | 1509 | 75,0 |
| Всего | 2013 | 100,0 |





Таблица 3. Пациенты – профиль инвалидности

| Основное заболевание | Кол-во, чел. | Доля, % |
|--|--------------|--------------|
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 392 | 19,5 |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 384 | 19,1 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 248 | 12,4 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 213 | 10,6 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 190 | 9,5 |
| Психические расстройства | 124 | 6,2 |
| Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения | 97 | 4,8 |
| Болезни дыхательной системы | 83 | 4,1 |
| Нарушения зрения, болезни глаз | 45 | 2,2 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 42 | 2,1 |
| Генетические заболевания | 43 | 2,1 |
| Болезни мочеполовой системы | 32 | 1,6 |
| Аутоиммунные заболевания | 30 | 1,5 |
| Нарушения речи | 31 | 1,5 |
| Пороки развития, врожденные заболевания | 17 | 0,8 |
| Болезни кожи и ее производные | 11 | 0,5 |
| Отказ от ответа | 23 | 1,1 |
| Другое | 8 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Благодарности

Всероссийский союз пациентов и Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» благодарят общественные организации: всероссийские и региональные организации, подразделения общественных организаций, благотворительные фонды, инициативные группы пациентов, – а также всех граждан, принявших участие в исследовании.

Для нас чрезвычайно важно было узнать ваше мнение и иметь возможность представить его органам власти и учреждениям, специалистам и широкой общественности.

На наш взгляд, такая работа является одним из залогов успешного общественно-государственного диалога в здравоохранении.

Спасибо вам за то, что нашли время и оперативно откликнулись на предложение заполнить наши онлайн-анкеты.

С уважением,
Всероссийский союз пациентов,
Центр «Социальная Механика»





2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Взаимодействие ГБ МСЭ с НКО

Участие пациентских НКО в работе общественных комиссий при ГБ МСЭ постепенно становится более распространенным явлением. 33,6% опрошенных пациентских НКО входит в состав Общественной комиссии при ГБ МСЭ.

Оценки пациентскими НКО взаимодействия с ГБ МСЭ сильно различаются и зависят от специфики ситуации в регионах. Одни НКО указывают на выстроенные партнерские отношения с ГБ МСЭ, другие отмечают закрытость службы МСЭ в регионе для общественности, формализованность ее работы, отстраненность от интересов пациентов и незаинтересованность во включении НКО в Общественную комиссию при ГБ МСЭ.

Жалобы по поводу МСЭ

Жалобы на МСЭ довольно распространены среди обращений граждан в пациентские НКО: в 30% НКО они поступают довольно регулярно, в 62% - время от времени.

Большинство жалоб связаны с предварительным этапом сбора документов для МСЭ: длительные сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику (47%), вынужденность ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов (41%).

Также широко распространены жалобы на результаты МСЭ: отказ в инвалидности, несогласие с присвоенной группой инвалидности (каждая тема – 36%).

Сбор документов для МСЭ

Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени. В короткий срок две недели уложились только 20% опрошенных, еще 17% - в три недели. Большинство собирающих документы на МСЭ тратят на это до месяца (26%) и более месяца (36%).

Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с длительной записью и большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур – 60% опрошенных пациентов столкнулись с этим.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ: на нее указал каждый четвертый опрошенный. К платным медицинским услугам на этапе сбора документов для МСЭ прибегает 43% опрошенных.

Разъяснения по порядку сбора документов в понятной форме получают менее половины граждан.

Удовлетворенность работой поликлиники по сбору документов довольно высока: удельный вес удовлетворенных в той или иной степени – 41,4%, не удовлетворенных – 18,8%. Довольно многочисленным является классический ответ «на троечку» («в чем-то удовлетворен, в чем-то нет») – 39,4% опрошенных. Однако на фоне распространенности тех или иных проблем, называть ситуацию благополучной преждевременно.





Освидетельствование в бюро МСЭ

Время ожидания вызова на освидетельствование с момента направления документов в бюро МСЭ довольно определено: чаще всего, это 1,5-3 недели (45% опрошенных ждали менее двух недель, еще 24% – до трех недель). Ожидание вызова на освидетельствование более месяца сегодня довольно редкая ситуация (9,5% опрошенных указали этот срок).

Продолжительность самой процедуры освидетельствования, включая время ожидания своей очереди и длительность ожидания акта после заседания комиссии, остается довольно велика: каждый второй опрошенный проводит в бюро МСЭ более двух часов.

Информирование о возможности апелляции или пояснения по результатам МСЭ в доступной форме предоставляются далеко не всегда (пояснения в доступной форме по результатам МСЭ получили 56% опрошенных, по апелляции – 27%).

Удовлетворенность результатами МСЭ среди граждан довольно высока: каждый второй опрошенный (49%) положительно оценивает результаты освидетельствования. В то же время доля неудовлетворенных тоже довольно существенна: четверть опрошенных.

Более всего неудобств при посещении бюро МСЭ доставляют:

- Некомфортные бытовые условия в бюро МСЭ: отсутствие удобных мест для ожидания приема (24%), ограниченность пространства в местах ожидания и вынужденность находиться «бок о бок» с другими (24%), духота (15%) или холод (7%) и грязь (7%) в местах ожидания, необорудованность комнат гигиены (9%), отсутствие лифта (6%) и пандуса (6%).
- Недружелюбное отношение сотрудников бюро МСЭ во время ожидания приема (32%).
- Сложность ориентации (11%) и нахождения нужной информации (7%) в бюро МСЭ.
- Отсутствие специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в т.ч. кресел-колясок (17%).

Значительная часть опрошенных (51,5%) не отметили каких-либо нарушений комиссии при освидетельствовании. В то же время довольно существенная часть граждан считает, что в их случае были допущены нарушения. Замеченные нарушения касаются неучтенных деталей в документах (23%), занижения степени выраженности нарушений функций организма (16%), ограниченности назначений в ИПРА (12%).

Высокий удельный вес не согласных с решением комиссии по МСЭ (57% в исследовании) формирует то «негативное поле» эмоций, обращений и жалоб, на которое важно реагировать.

Опыт подачи апелляции в ГБ МСЭ есть у 17% опрошенных, в ФГБУ ФБ МСЭ – у 6,5%.

Жалобы были удовлетворены у 34% подававших апелляцию в ГБ МСЭ и у 24% подававших апелляцию в ФГБУ ФБ МСЭ.

Треть удовлетворенных жалоб в ГБ МСЭ и четверть на федеральном уровне свидетельствуют о том, что ошибки в освидетельствовании остаются.





Изменения за последние два года в системе МСЭ

Изменения последних лет в системе медико-социальной экспертизы оцениваются чаще положительно.

Продуктивнее становится взаимодействие НКО с ГБ МСЭ ввиду большей открытости ГБ МСЭ для взаимодействия (53% опрошенных НКО указало на положительные изменения, 43% – на отсутствие изменений, 4% – на изменения в худшую сторону).

Общая тенденция в динамике и содержании числа поступающих жалоб на МСЭ, по оценкам экспертов из пациентских НКО, свидетельствует об уменьшении их количества.

Чаще изменения в лучшую сторону отмечаются в работе бюро МСЭ по сравнению с работой поликлиник при сборе документов для направления на экспертизу.

Довольно много негативных оценок изменений за последние два года в отношении долгих сроков ожидания записи к специалистам и на диагностику при сборе документов.

Ключевой аспект МСЭ, по которому отрицательные оценки изменений последних лет «перевешивают» положительные – это результаты МСЭ: оценка объективности решения комиссии как по группе, так и по ИПРА. Доля опрошенных, считающих что здесь за последние два года ситуация стала хуже, составила 25%, в то время как «вес» положительных оценок – 20%.

Представление о необъективности решения комиссии МСЭ продолжает оставаться устойчивым стереотипом в общественном сознании.





3. УЧАСТИЕ ПАЦИЕНТСКИХ НКО В РАБОТЕ ПО ВОПРОСАМ МСЭ

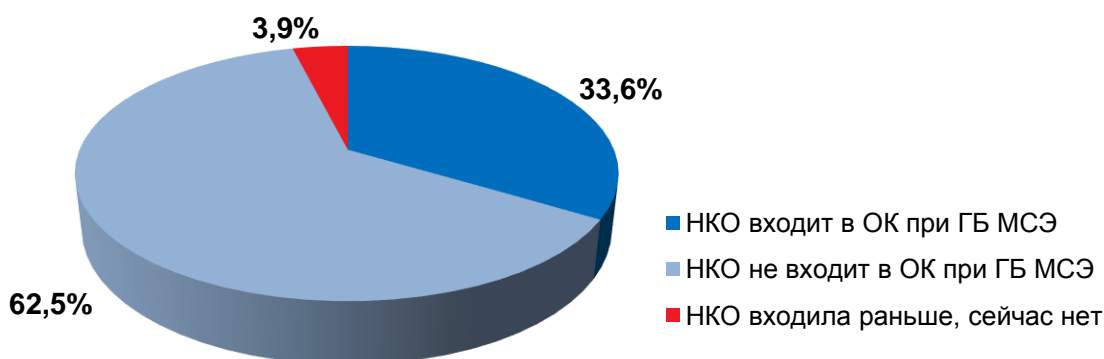
3.1. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГБ МСЭ С ПАЦИЕНТСКИМИ НКО

В 2017-2019 гг. при ГБ МСЭ созданы Общественные комиссии (далее ОК при ГБ МСЭ). Участие в них пациентских НКО постепенно растет.

Повышению активности общественности в работе Общественных комиссий способствовал совместный проект ВСП и ФГБУ ГБ МСЭ, реализованный в 2018-2019 гг. на средства Фонда президентских грантов и направленный на развитие взаимодействия МСЭ и наиболее активных НКО пациентов.

Треть опрошенных пациентских НКО входит в состав ОК при ГБ МСЭ.

Рисунок 1. Членство НКО в Общественной комиссии при ГБ МСЭ



Оценки НКО взаимодействия с ГБ МСЭ сильно различаются, зависят от ситуации в регионах. Одни общественные организации указывают на выстроенные партнерские отношения с ГБ МСЭ. Другие отмечают закрытость службы МСЭ в регионе для общественности, формализованность ее работы, отстраненность от интересов пациентов и незаинтересованность во включении НКО в ОК при ГБ МСЭ.

Рисунок 2. Проблемы во взаимодействии НКО с ГБ МСЭ



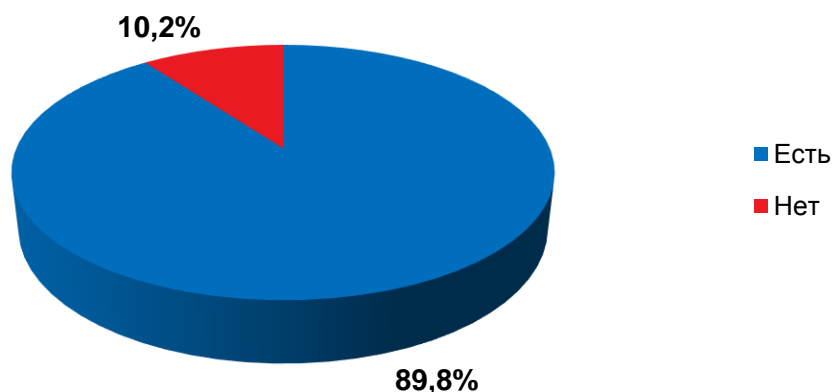


3.2. ЖАЛОБЫ ПАЦИЕНТОВ НА СИСТЕМУ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Информация о содержании жалоб пациентов на систему МСЭ была получена из ответов экспертов – активистов пациентских НКО, имеющих опыт по работе с обращениями граждан.

Абсолютное большинство опрошенных экспертов из пациентских НКО (90%) сами проходили освидетельствование, и их оценки ситуации подкреплены собственным опытом.

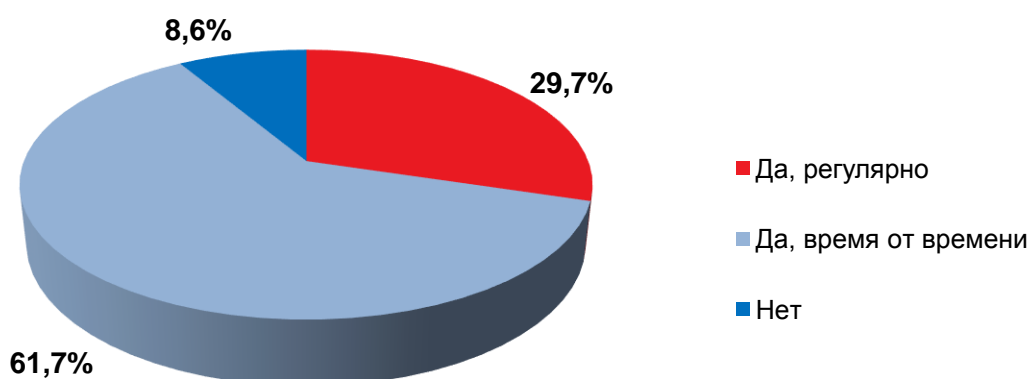
Рисунок 3. Личный опыт прохождения МСЭ активистами пациентских НКО



Большая часть НКО, представляющих права граждан – потенциальных получателей услуг МСЭ, отмечают, что жалобы и запросы на консультирование в НКО по вопросам МСЭ - весьма распространены.

Отсутствие жалоб на МСЭ зафиксировано у менее 9% опрошенных пациентских НКО¹.

Рисунок 4. Поступают ли в вашу организацию обращения граждан по поводу МСЭ?



¹ Эксперты НКО, отметившие отсутствие жалоб на МСЭ в организацию, далее в исследовании отвечали на вопросы по оценке взаимодействия с ГБ МСЭ и на вопросы о личном опыте прохождения освидетельствования.





Большинство жалоб связано с предварительным этапом сбора документов для МСЭ.

- Наиболее распространены:
 - Жалобы на предварительный этап сбора документов в поликлинике (длительные сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику, вынужденная необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов).
 - Жалобы на результаты МСЭ (отказ в инвалидности и несогласие с присвоенной группой).

- Сравнительно распространены:
 - Жалобы на дополнительные траты на платные анализы, консультации, диагностику в поликлинике.
 - Несогласие с результатами (с назначениями в ИПРА и со сроком, на который выдана инвалидность).
 - Жалобы на долгую процедуру экспертизы в бюро МСЭ.

- Редко встречаются:
 - Жалобы на условия (долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов, плохие бытовые условия в бюро МСЭ, возврат на дообследование в связи с ошибками в документах).
 - Жалобы на отказ в направлении на МСЭ.
 - Жалобы в связи с непонятными результатами МСЭ.





Таблица 4. Частота жалоб на отдельные аспекты МСЭ

| | | Жалуются постоянно | Жалуются часто | Время от времени | Жалуются редко | Жалуются единицы | Не жалуются | Жалоб на МСЭ нет | Сумма частых | Сумма редких | Распространенность |
|----|---|--------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|-------------|------------------|--------------|--------------|--------------------|
| 1 | Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику | 18,8 | 28,1 | 24,2 | 3,9 | 10,2 | 6,3 | 8,6 | 46,9 | 20,3 | Довольно часты |
| 2 | Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов | 13,3 | 28,1 | 27,3 | 10,9 | 10,2 | 1,6 | 8,6 | 41,4 | 22,7 | |
| 3 | Отказ в инвалидности по итогам МСЭ | 13,3 | 22,7 | 17,2 | 10,2 | 21,1 | 7,0 | 8,6 | 35,9 | 38,3 | |
| 4 | Несогласие с присвоенной группой инвалидности | 8,6 | 27,3 | 20,3 | 6,3 | 21,9 | 7,0 | 8,6 | 35,9 | 35,2 | |
| 5 | Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ | 13,3 | 14,8 | 19,5 | 6,3 | 25,0 | 12,5 | 8,6 | 28,1 | 43,8 | Встречаются |
| 6 | Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации | 7,8 | 18,0 | 27,3 | 7,8 | 24,2 | 6,3 | 8,6 | 25,8 | 38,3 | |
| 7 | Несогласие с назначениями в ИПРА | 10,2 | 15,6 | 25,8 | 7,0 | 18,8 | 14,1 | 8,6 | 25,8 | 39,8 | |
| 8 | Длинные очереди во время ожидания и долгую процедуру экспертизы в бюро МСЭ | 9,4 | 11,7 | 19,5 | 10,2 | 25,0 | 15,6 | 8,6 | 21,1 | 50,8 | |
| 9 | Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность | 8,6 | 11,7 | 24,2 | 9,4 | 23,4 | 14,1 | 8,6 | 20,3 | 46,9 | |
| 10 | Жалобы в связи с непонятными результатами МСЭ и необходимостью дополнительных разъяснений по ИПРА | 9,4 | 8,6 | 19,5 | 7,0 | 22,7 | 24,2 | 8,6 | 18,0 | 53,9 | Сравнительно редки |
| 11 | Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре) | 4,7 | 12,5 | 21,1 | 15,6 | 18,8 | 18,8 | 8,6 | 17,2 | 53,1 | |
| 12 | Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлинике (стационара) | 3,9 | 11,7 | 15,6 | 18,8 | 27,3 | 14,1 | 8,6 | 15,6 | 60,2 | |
| 13 | Плохие бытовые условия в бюро МСЭ | 4,7 | 8,6 | 14,1 | 7,0 | 21,1 | 35,9 | 8,6 | 13,3 | 64,1 | |
| 14 | Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ | 3,9 | 6,3 | 13,3 | 15,6 | 21,9 | 30,5 | 8,6 | 10,2 | 68,0 | |





4. СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

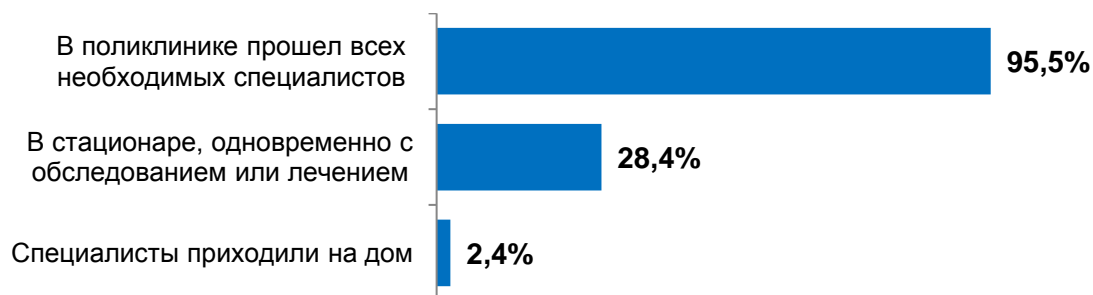
4.1. ПРОЦЕДУРА СБОРА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ В ОТВЕТАХ ПАЦИЕНТОВ

Медико-социальная экспертиза начинается с предварительного этапа сбора документов для направления на МСЭ. Опрос пациентов позволил обрисовать особенности этого этапа.

Поликлиника – основной «плацдарм» для сбора документов на МСЭ: абсолютное большинство граждан (95,5% опрошенных) проходит специалистов и диагностические процедуры здесь.

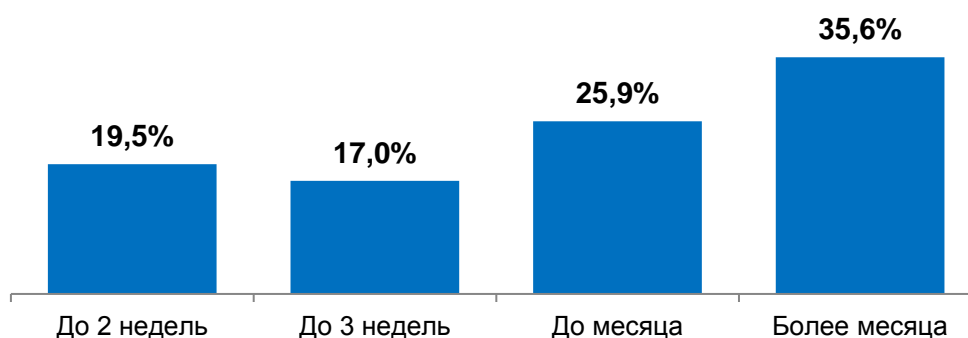
Почти треть пациентов сообщили, что начинали сбор документов для МСЭ в стационаре, а завершили в поликлинике. Посещения специалистами на дому для сбора документов на МСЭ указали 2,4% участников исследования.

Рисунок 5. «Территории», где проходит сбор документов для освидетельствования



Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени. В короткий срок две недели уложились только 20% опрошенных, еще 17% - в три недели. Большинство собирающих документы на МСЭ тратят на это до месяца (26%) и более месяца (36%).

Рисунок 6. Продолжительность процедуры сбора документов для освидетельствования



Растянутый по времени процесс сбора документов для МСЭ является заметной точкой недовольствия и, нередко, возникновения проблем (например, истечение сроков актуальности анализов, необходимость ускорять процесс платными услугами).

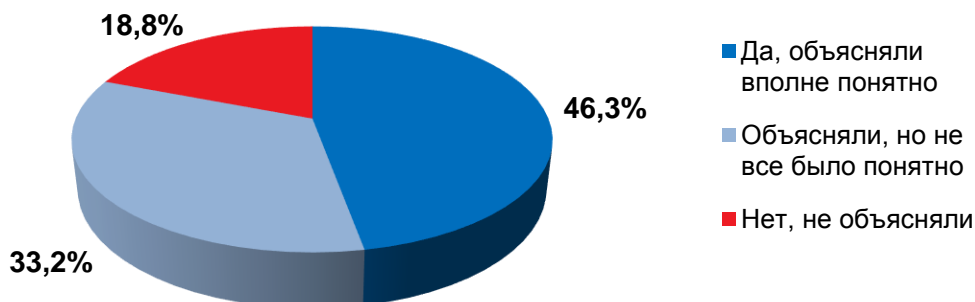




Понятность процедуры сбора документов для пациента во многом определяет успешность процесса.

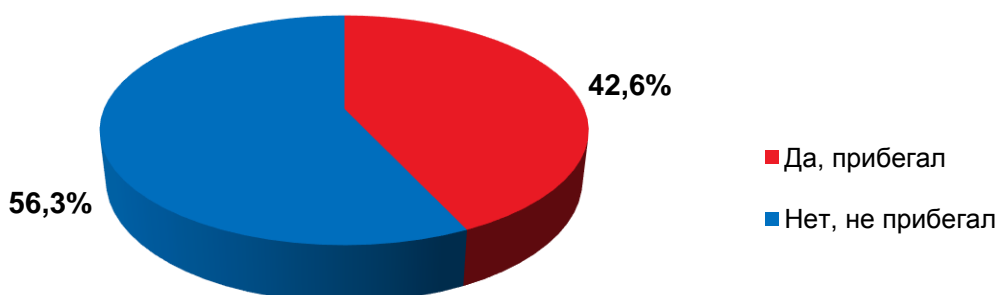
Понятные разъяснения по порядку сбора документов получили менее половины опрошенных. Треть пациентов - участников опроса разъяснения получили, но не остались ими удовлетворены. Каждый пятый приступающий к сбору документов пациент не получает никаких разъяснений по процессу.

Рисунок 7. Разъяснения по процедуре сбора документов в поликлинике



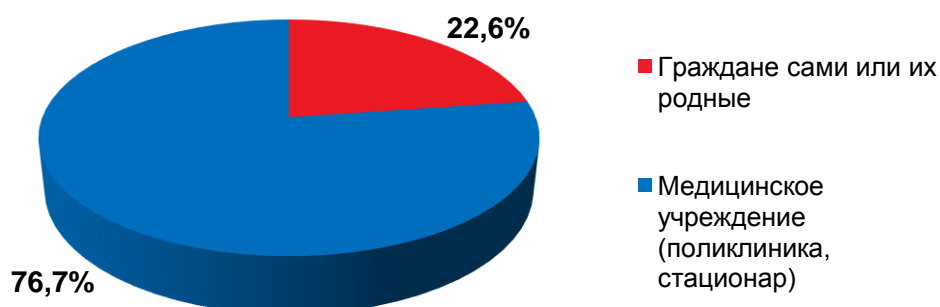
Платные медицинские услуги довольно распространены при сборе документов для МСЭ – к ним обращалось 43% опрошенных.

Рисунок 8. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ



Подача документов осуществляется медицинским учреждением в 77% случаев. В 23% случаев документы подают сами граждане и их родные.

Рисунок 9. Субъекты, осуществляющие подачу документов на МСЭ



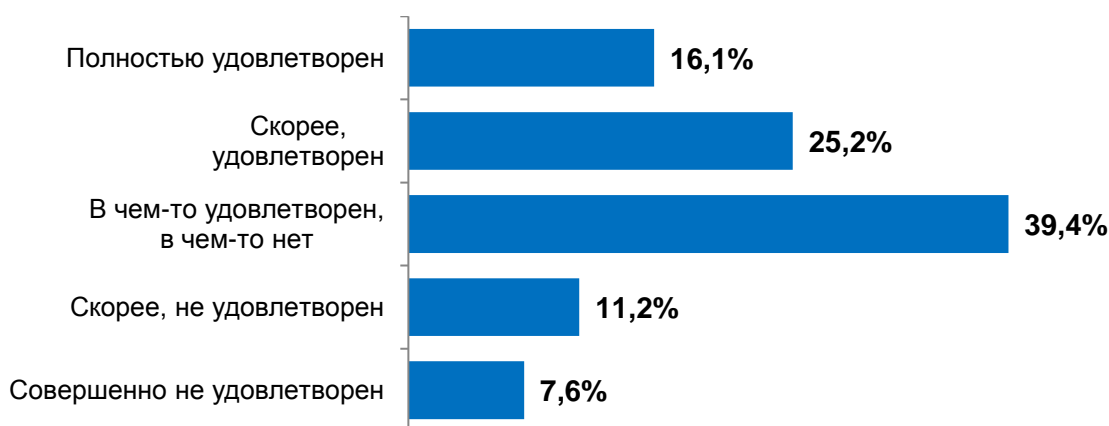


4.2. ОЦЕНКА РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИК ПО СБОРУ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ. СЛОЖНОСТИ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ ПАЦИЕНТЫ В ПОЛИКЛИНИКАХ

Этап сбора документов для медико-социальной экспертизы в прежние годы вызывал множество нареканий со стороны пациентов.

По данным опроса, удовлетворены в той или иной степени работой поликлиники (стационара) по сбору документов 41,4% опрошенных граждан. Удельный вес не удовлетворенных – 18,8%. Довольно многочисленным является классический ответ «на троечку» («в чем-то удовлетворен, в чем-то нет») – 39,4% опрошенных.

Рисунок 10. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с длительной записью и большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур – 60% опрошенных пациентов столкнулись с этим.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ: на нее указал каждый четвертый опрошенный (напомним, 43% опрошенных прибегали к платным медицинским услугам).

Проблемы в связи с недостаточной информацией или ошибками в документах из медучреждения, со слов опрошенных, возникают у каждого пятого (20,7% в исследовании). Без проблем проходит процесс сбора документов примерно у трети граждан.

Рисунок 11. Наличие ошибок в документах в медицинском направлении на МСЭ

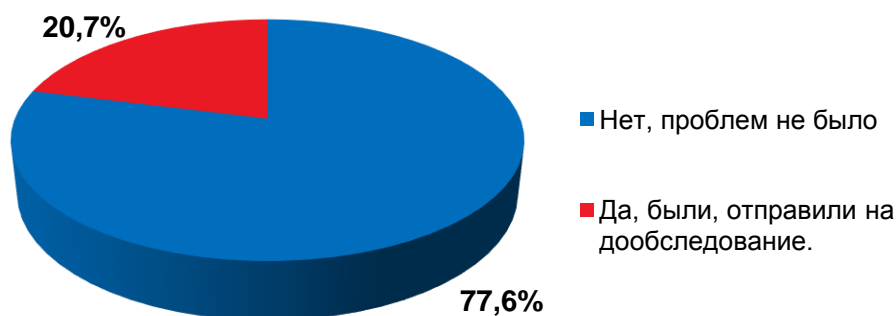




Рисунок 12. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ





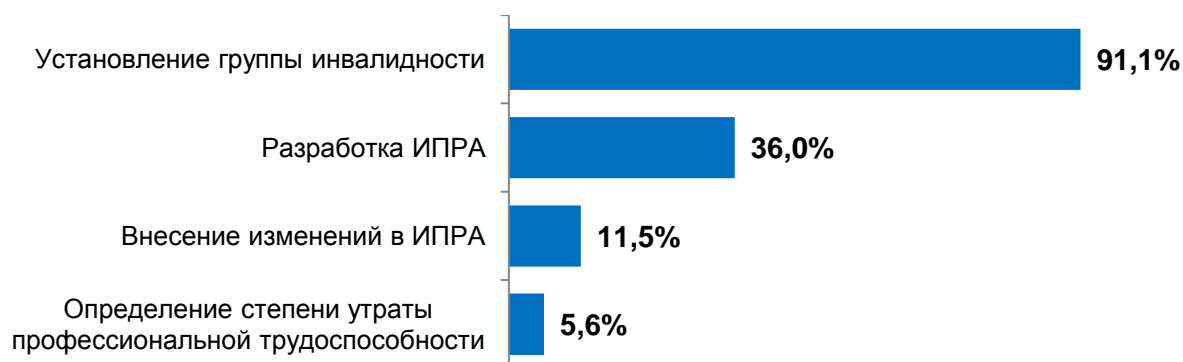
5. ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ

5.1. ПРОЦЕДУРА ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ В ОТВЕТАХ ПАЦИЕНТОВ

Оценки пациентами непосредственно процедуры медико-социальной экспертизы позволили получить разностороннюю картину того, как проходит освидетельствование в стране в настоящее время.

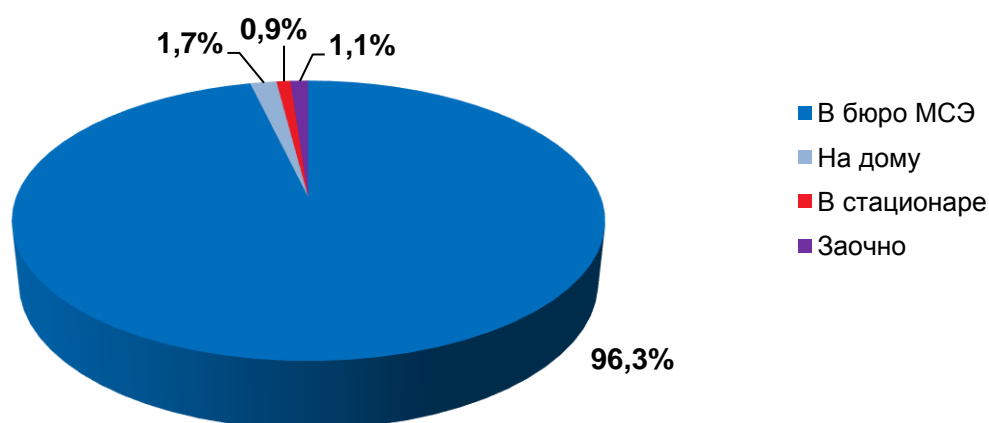
Целью освидетельствования у большинства опрошенных было установление инвалидности (91%) и разработка индивидуальной программы реабилитации/абилитации (далее ИПРА – 36%).

Рисунок 13. Цель последнего освидетельствования



Практически все опрошенные проходили экспертизу в бюро МСЭ (96%). Ситуации заочной экспертизы, освидетельствования в стенах стационара и на дому встречаются довольно редко.

Рисунок 14. Место прохождения освидетельствования





Время ожидания вызова на освидетельствование с момента направления документов в бюро МСЭ составляет, в основном, 1,5-3 недели: 45% опрошенных ждали около двух недель, еще 24% - до трех недель.

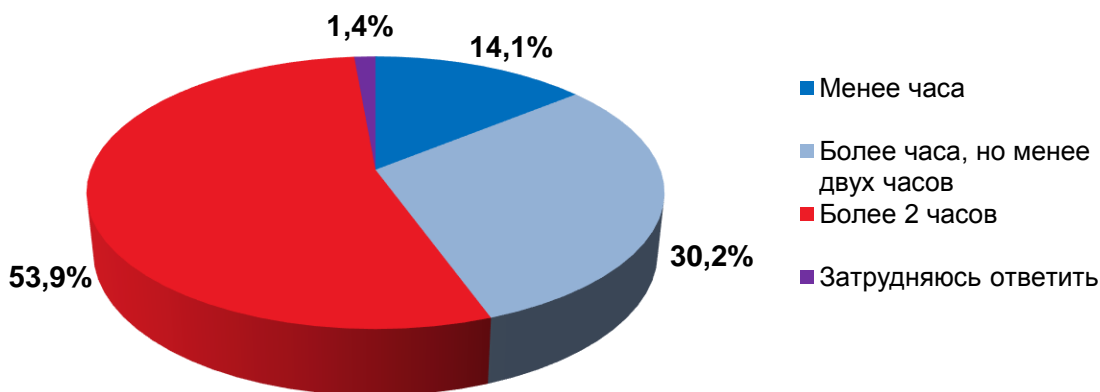
Ожидание вызова на освидетельствование более месяца сегодня – довольно редкая ситуация (об этом сообщили 9,5% опрошенных).

Рисунок 15. Время ожидания освидетельствования с момента направления документов в бюро МСЭ



Продолжительность самой процедуры освидетельствования, включая время ожидания своей очереди и акта после заседания комиссии, остается достаточно длительной: каждый второй опрошенный проводит в бюро МСЭ более двух часов.

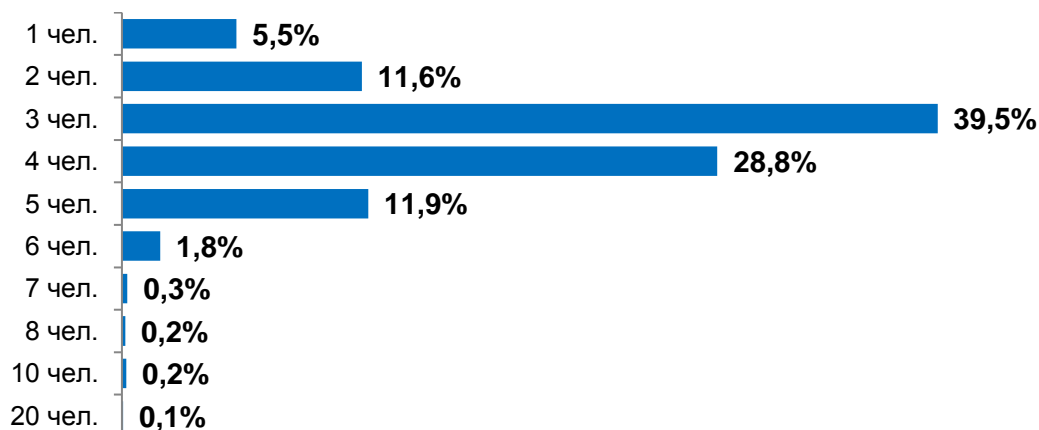
Рисунок 16. Продолжительность всей процедуры освидетельствования





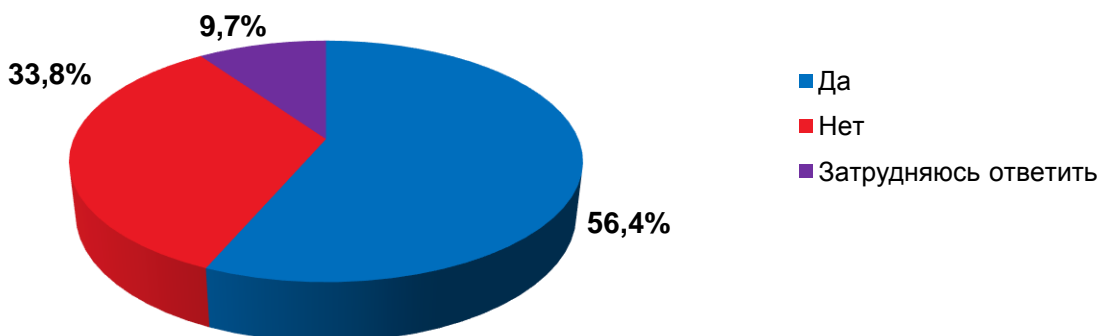
Численность комиссии по МСЭ чаще составляет 3-4 человек (68,4% опрошенных).

Рисунок 17. Численность комиссии по МСЭ



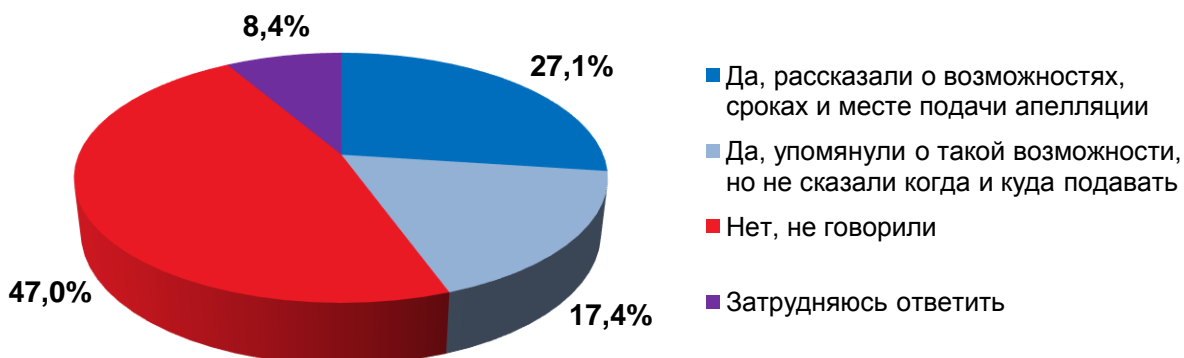
Пояснения по результатам МСЭ в доступной форме получает каждый второй проходящий освидетельствование (56% в исследовании). Однако треть выходящих из бюро МСЭ остаются без доступных пояснений по результатам экспертизы – этот факт заслуживает отдельного внимания.

Рисунок 18. Наличие у пациентов исчерпывающих пояснений по результатам МСЭ



Информирование о возможности апелляции – важный компонент и условие информационной открытости бюро МСЭ для граждан. Такая информация в полной мере сегодня предоставляется только в 27% случаев. Около половины проходящих освидетельствование (47%) отмечают, что им не говорят о такой возможности.

Рисунок 19. Информирование о возможности апелляции

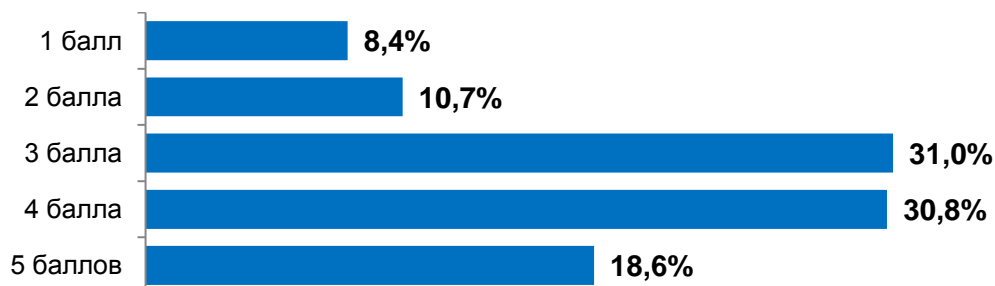




5.2. ОЦЕНКА РАБОТЫ БЮРО МСЭ. СЛОЖНОСТИ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ ПАЦИЕНТЫ В БЮРО МСЭ

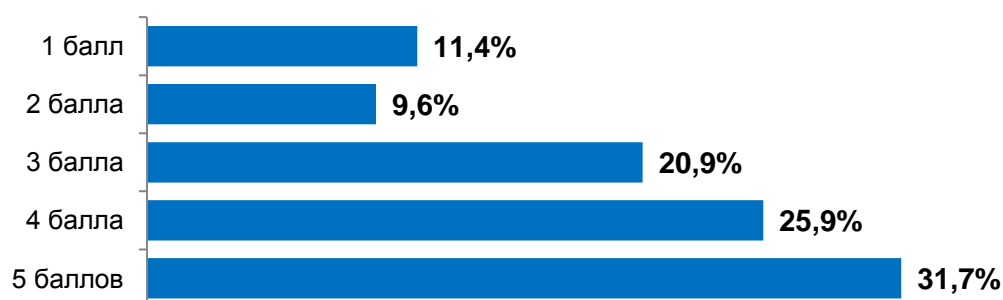
Общая оценка комфортности бытовых условий в бюро МСЭ невысока: доля низких баллов «1» и «2» составляет пятую часть ответов (19%), оценку «удовлетворительно» поставили еще 31% участников исследования. В целом, бытовые условия бюро МСЭ оцениваются сравнительно низко каждым вторым опрошенным.

Рисунок 20. Оценка бытовых условий в бюро МСЭ



Оценки этики специалистов бюро МСЭ также нельзя назвать высокими. Каждый пятый опрошенный (21%) имел отрицательный опыт, столкнувшись с незэтичным отношением. Еще 21% опрошенных оценили отношение к людям специалистов бюро «на троечку». В целом, порядка 40% граждан, участвовавших в исследовании, оценивают отношение сотрудников бюро МСЭ удовлетворительно и ниже.

Рисунок 21. Оценка этики специалистов бюро МСЭ

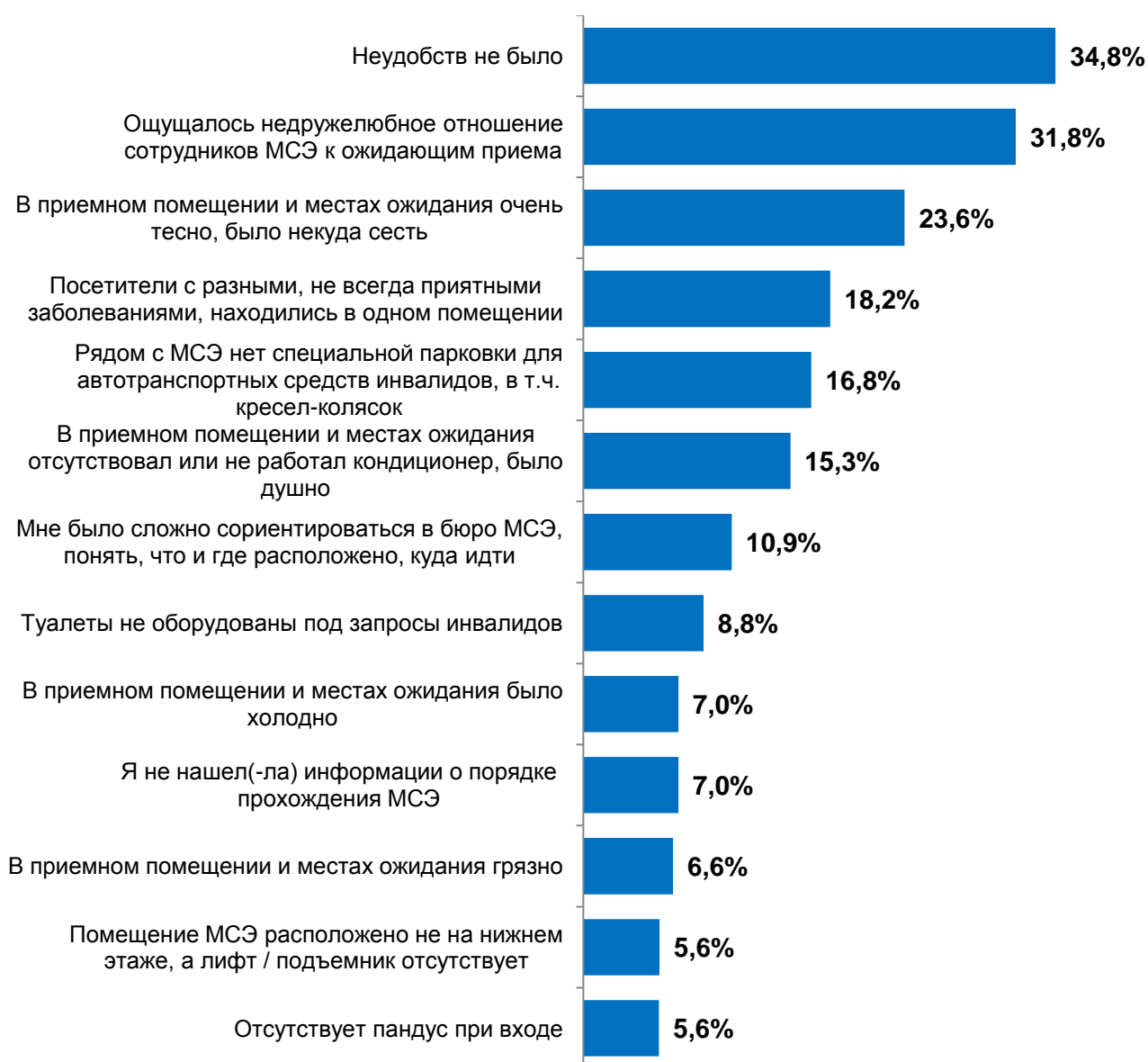




По данным опроса, более всего неудобств при посещении бюро МСЭ доставляют:

- Некомфортные бытовые условия в бюро МСЭ (отсутствие удобных мест для ожидания приема, духота или холод, грязь в местах ожидания, необорудованность комнат гигиены, отсутствие лифта и пандуса (всего 74% упоминаний).
- Недружелюбное отношение сотрудников бюро МСЭ во время ожидания приема (32%).
- Ограниченность пространства в местах ожидания (24%).
- Сложность ориентации и нахождения нужной информации в бюро МСЭ (18%).
- Отсутствие специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в т.ч. кресел-колясок (17%).

Рисунок 22. Неудобства и сложности при посещении бюро МСЭ





Удовлетворенность результатами МСЭ во многом определяется прозрачностью для граждан процедуры освидетельствования и согласием с ее результатами.

Значительная часть опрошенных (51,5%) не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании. В то же время довольно существенная часть граждан считает, что в их случае не все учтено или были допущены нарушения:

- 23% - не были учтены некоторые важные детали в предоставленных документах;
- 16% - Комиссия МСЭ занизила степень выраженности нарушений функций организма;
- 12% - в ИПРА упущены важные аспекты по реабилитации, по ТСР, по лекарствам;
- 5% - медицинские документы вообще не были учтены.

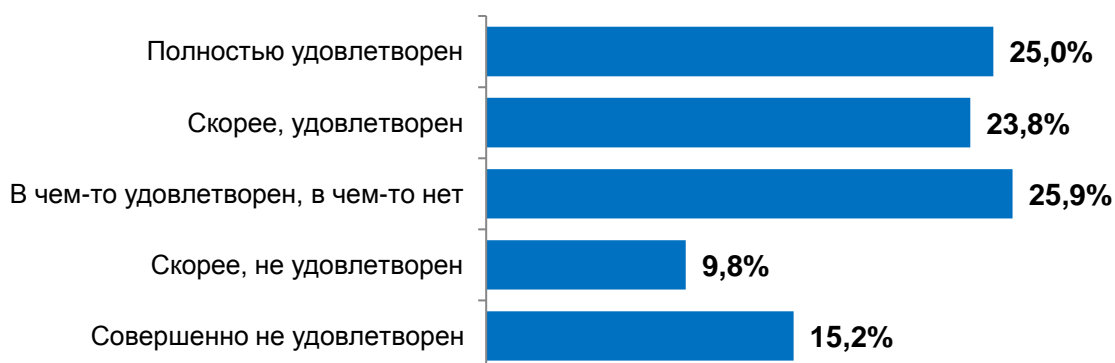
Рисунок 23. Нарушения комиссии при освидетельствовании по оценкам пациентов



Т.е. можно сказать, что в той или иной мере не согласны с решением МСЭ 48,5%.

Удовлетворенность граждан результатами МСЭ довольно высока. Каждый второй опрошенный (49%) положительно оценивает результаты освидетельствования. Очевидную неудовлетворенность продемонстрировал каждый четвертый участник исследования. Именно доля неудовлетворенных результатами МСЭ – сейчас их 25% – должна быть в фокусе внимания, в первую очередь.

Рисунок 24. Удовлетворенность результатами освидетельствования



Не согласные с решением комиссии по МСЭ формируют то «негативное поле» эмоций, обращений и жалоб, на которое важно реагировать.





5.3. АПЕЛЛЯЦИЯ РЕШЕНИЙ БЮРО МСЭ

В целом, из всех опрошенных около 17% имели опыт обжалования решений МСЭ в ГБ МСЭ, 6,5% – опыт «двойного» обжалования первоначально принятого решения.

В ГБ МСЭ жалоба была удовлетворена в 34% случаев.

Рисунок 25.1. Опыт подачи апелляции в ГБ МСЭ и его результат

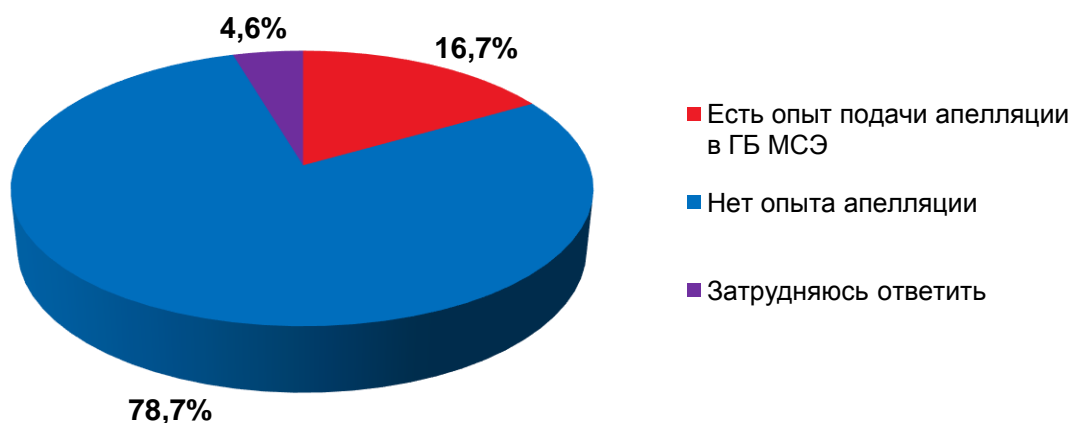
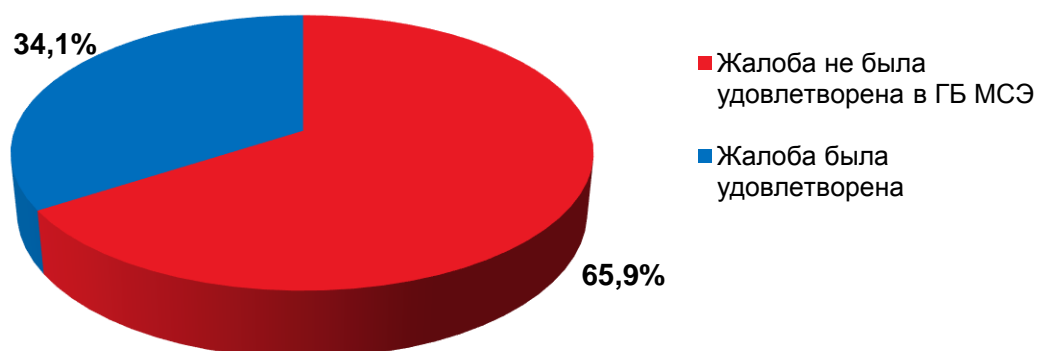


Рисунок 25.2. Опыт подачи апелляции в ГБ МСЭ и его результат





Из тех, чья жалоба не была удовлетворена в ГБ МСЭ, апелляцию в ФГБУ ФБ МСЭ подавало 60,6%.

Доля удовлетворенных жалоб на федеральном уровне составляет порядка 24%.

Рисунок 26.1. Опыт подачи апелляции в ФГБУ ГБ МСЭ несогласными с решением ГБ МСЭ и его результат

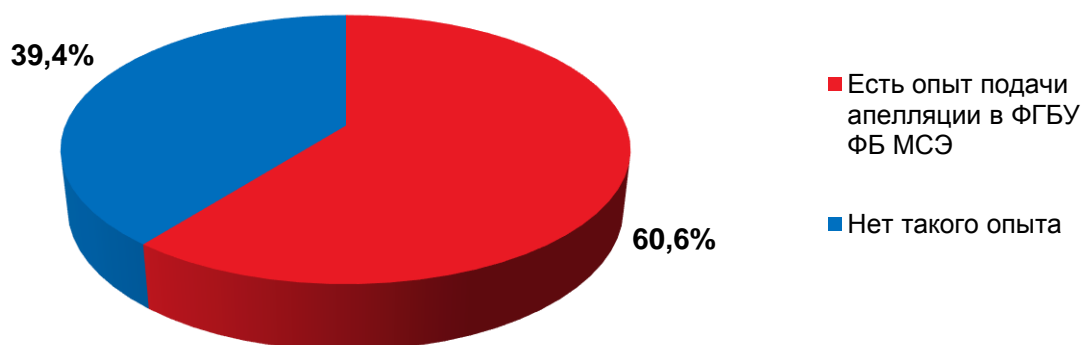
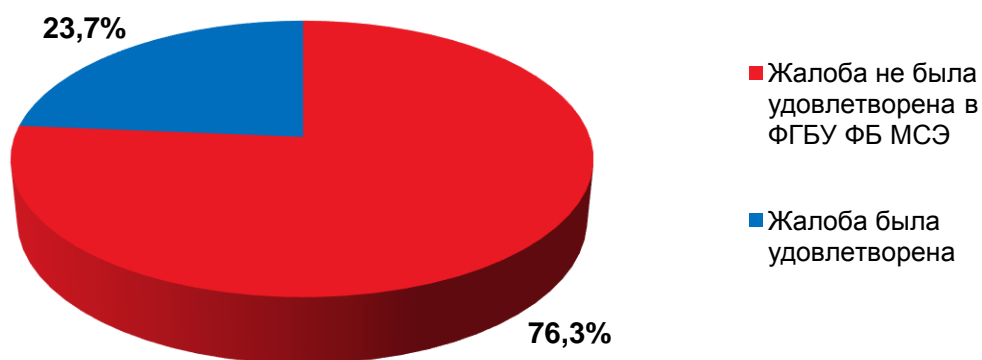


Рисунок 26.2. Опыт подачи апелляции в ФГБУ ГБ МСЭ несогласными с решением ГБ МСЭ и его результат



Факт, что треть подаваемых жалоб удовлетворяются на региональном уровне (ГБ МСЭ), и еще четверть жалоб получают удовлетворительное решение на федеральном уровне, свидетельствует о том, что ошибки в освидетельствовании остаются.





6. ДИНАМИКА СИТУАЦИИ В СИСТЕМЕ МСЭ

В 2017 г. был принят план мероприятий «Дорожная карта» по совершенствованию системы МСЭ в стране на период до 2020 года. Говорить о видимых переменах имеет смысл при анализе ситуации, как минимум, спустя год. Таким образом, в фокусе анализа в данном исследовании была динамика ситуации за последние два года: 2018-19.

Изменения в системе МСЭ оценивались по следующим аспектам: изменения в содержании жалоб в пациентские НКО по поводу МСЭ, изменения в работе бюро МСЭ и поликлиник, изменения во взаимодействии ГБ МСЭ с пациентскими НКО.

Взаимодействие с ГБ МСЭ оценивается пациентскими НКО по-разному: треть опрошенных отметили, что получают исчерпывающие ответы по обращениям, еще четверть – что за последние два года организация стала принимать больше участия в мероприятиях ГБ МСЭ и ГБ МСЭ стало более открыто для взаимодействия. Почти половина (43%) указала на отсутствие изменений во взаимодействии с ГБ МСЭ за последние два года. Изменения в худшую сторону отмечены в 4% случаев.

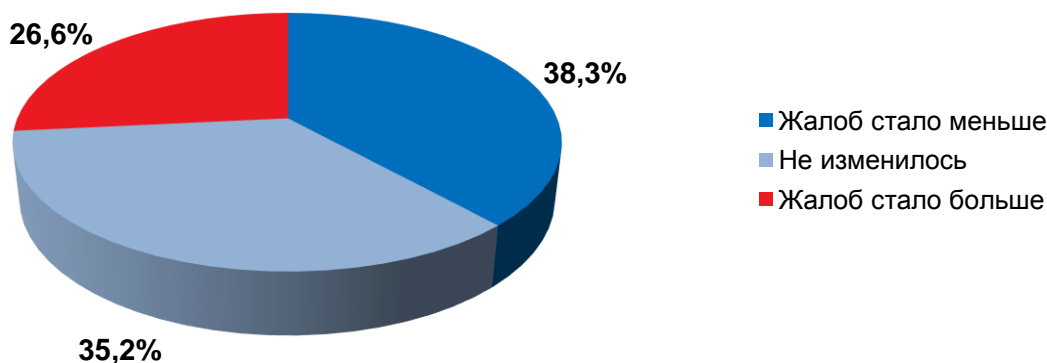
Рисунок 27. Оценка изменений во взаимодействии с ГБ МСЭ за последние два года





Динамика распространенности жалоб на МСЭ за последние два года оценивается по-разному. Доля считающих, что количество жалоб на МСЭ уменьшилось, сравнительно больше удельного веса тех, кто указал на рост жалоб (38% и 27% соответственно).

Рисунок 28. Оценка динамики количества жалоб по поводу МСЭ за последние два года



Динамика ситуации по конкретным жалобам выглядит следующим образом:

- Неоднозначна и остра картина (много как положительных, так и отрицательных оценок динамики ситуации за последние два года):
 - Несогласие с присвоенной группой инвалидности.
 - Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику при сборе документов.

Учитывая их высокий рейтинг среди сегодняшних жалоб, можно считать эти две проблемы самыми острыми на сегодняшний день.
- Неоднозначна, но более «сглажена» картина (примерно равное число положительных и отрицательных оценок, но преобладают неопределенные оценки динамики ситуации «ситуация не изменилась» и «затрудняюсь ответить»):
 - Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения диагностики и специалистов.
 - Дополнительные траты на платные анализы и консультации.
- Положительная динамика ситуации (позитивные оценки изменений «жалоб стало меньше» преобладают над негативными оценками «жалоб стало больше»):
 - Отказ в направлении на МСЭ.
 - Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ.
 - Несогласие со сроком инвалидности и с назначениями в ИПРА.
 - Непонятные гражданам результаты МСЭ.
 - Долгая процедура экспертизы в бюро МСЭ.
 - Возврат на дообследование.
 - Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов.
 - Плохие бытовые условия в бюро МСЭ.

Содержательное уменьшение числа жалоб позволяет говорить о наметившейся положительной тенденции в работе МСЭ.





Таблица 5. Динамика частоты жалоб на отдельные аспекты МСЭ за последние 2 года

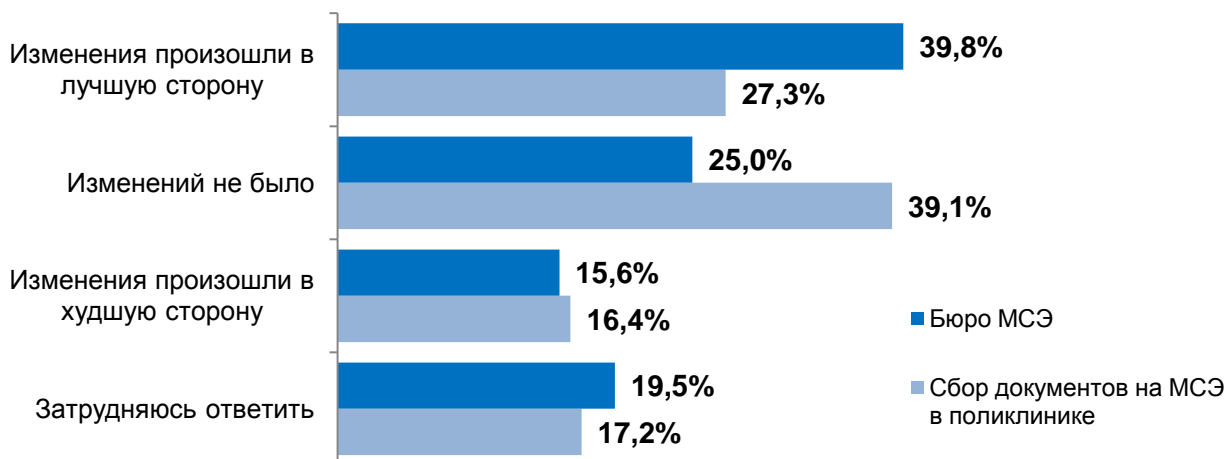
| | | Жалоб стало намного больше | Жалоб стало больше | Ничего не изменилось | Жалоб стало меньше | Жалоб стало гораздо меньше | Не знаю | Сумма «больше» | Сумма «меньше» | Динамика |
|----|---|----------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|----------------------------|---------|----------------|----------------|---|
| 1 | Отказ в инвалидности по итогам МСЭ | 16,4 | 16,4 | 22,7 | 11,7 | 18,0 | 6,3 | 33 | 29,7 | Много как положительных, так и отрицательных оценок |
| 2 | Несогласие с присвоенной группой инвалидности | 10,9 | 21,1 | 25,0 | 10,9 | 15,6 | 7,8 | 32 | 26,6 | |
| 3 | Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику | 14,8 | 12,5 | 32,8 | 12,5 | 17,2 | 1,6 | 27 | 29,7 | |
| 4 | Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов | 10,2 | 13,3 | 37,5 | 10,9 | 8,6 | 10,9 | 23 | 19,5 | Сравнительно много неопределенных оценок |
| 5 | Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации | 8,6 | 11,7 | 35,9 | 7,8 | 11,7 | 15,6 | 20 | 19,5 | |
| 6 | Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре) | 6,3 | 10,2 | 34,4 | 12,5 | 21,1 | 7,0 | 16 | 33,6 | Положительные оценки преобладают над отрицательными |
| 7 | Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ | 5,5 | 10,9 | 33,6 | 11,7 | 19,5 | 10,2 | 16 | 31,3 | |
| 8 | Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность | 4,7 | 11,7 | 33,6 | 15,6 | 18,0 | 7,8 | 16 | 33,6 | |
| 9 | Несогласие с назначениями в ИПРА | 5,5 | 9,4 | 35,9 | 13,3 | 15,6 | 11,7 | 15 | 28,9 | |
| 10 | Жалобы в связи с непонятными результатами МСЭ и необходимостью дополнительных разъяснений по ИПРА | 6,3 | 5,5 | 43,8 | 8,6 | 13,3 | 14,1 | 12 | 21,9 | |
| 11 | Длинные очереди во время ожидания и долгую процедуру экспертизы в бюро МСЭ | 3,9 | 7,0 | 37,5 | 11,7 | 24,2 | 7,0 | 11 | 35,9 | |
| 12 | Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлинике (стационара) | 3,1 | 5,5 | 37,5 | 10,2 | 17,2 | 18,0 | 9 | 27,3 | |
| 13 | Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ | 3,1 | 4,7 | 35,9 | 8,6 | 30,5 | 8,6 | 8 | 39,1 | |
| 14 | Плохие бытовые условия в бюро МСЭ | 3,9 | 0,8 | 32,8 | 16,4 | 21,1 | 16,4 | 5 | 37,5 | |





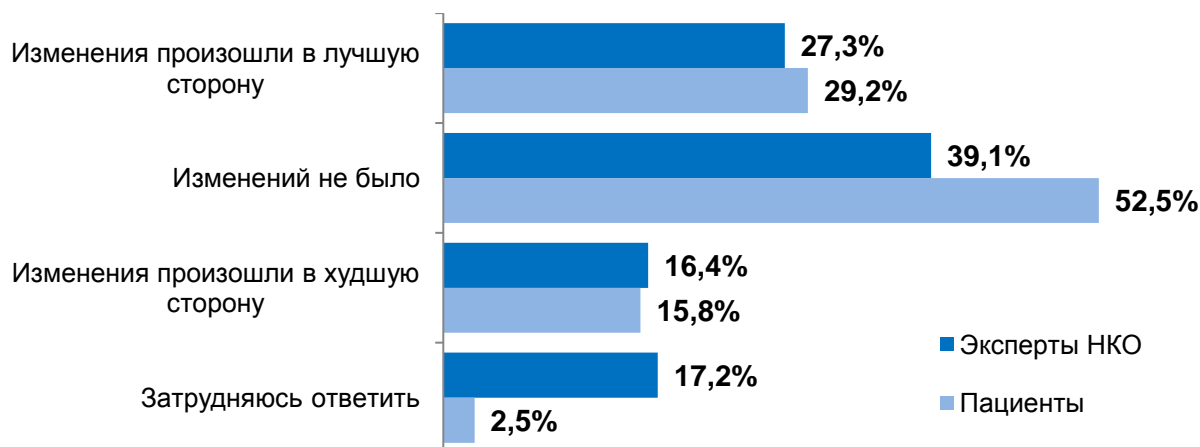
Чаще изменения в лучшую сторону отмечаются в работе бюро МСЭ по сравнению с работой поликлиник при сбору документов для направления на экспертизу (40% против 27% ответов экспертов).

Рисунок 29. Динамика изменений в работе бюро МСЭ и поликлиник за последние два года



В оценке изменений за последние два года в работе поликлиники пациенты и эксперты НКО практически единодушны: положительных оценок в почти два раза больше, чем отрицательных (27 и 29% по сравнению с 16%).

Рисунок 30. Оценка динамики изменений в работе поликлиник по сбору документов пациентами и экспертами НКО





Оценки гражданами изменений за последние два года в системе МСЭ указывают на сферы, в которых наметился прогресс (положительные оценки (27-29%) преобладает над оценками отрицательными (14-16%):

- работа поликлиники по оформлению предварительной документации;
- организация процедуры освидетельствования в бюро МСЭ;
- отношение специалистов бюро МСЭ.

Однако эта выявленная в ответах граждан положительная динамика – только наметившаяся тенденция, поскольку преобладающим остается мнение пациентов об отсутствии каких-либо изменений (53-56%).

Ключевой аспект МСЭ, по которому отрицательные оценки изменений за два года «перевешивают» положительные – это результаты МСЭ: оценка объективности решения комиссии как по группе, так и по ИПРА. Доля опрошенных, считающих что здесь за последние два года ситуация стала хуже, составила 25%, а «вес» противоположных положительных оценок – 20%.

Таблица 6. Оценка гражданами изменений в системе МСЭ за последние два года

| | Стало намного лучше | Стало неск-ко лучше | Ничего не изменилось | Стало неск-ко хуже | Стало гораздо хуже | Не знаю | Сумма «лучше» | Сумма «хуже» |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|--------------------|--------------------|---------|---------------|--------------|
| В оформлении медицинской документации в поликлинике | 8,4 | 20,8 | 52,5 | 9,3 | 6,5 | 2,5 | 29,2 | 15,8 |
| В организации процедуры освидетельствования в бюро МСЭ | 10,2 | 19,3 | 54,1 | 6,4 | 7,2 | 2,8 | 29,4 | 13,7 |
| В отношении специалистов бюро МСЭ: дружелюбие, вежливость | 10,3 | 16,5 | 55,8 | 6,5 | 8,8 | 2,1 | 26,8 | 15,4 |
| В объективности решения МСЭ: как по группе, так и по ИПРА | 7,2 | 13,1 | 49,4 | 11,4 | 13,6 | 5,3 | 20,4 | 25,0 |

Представление о необъективности решения комиссии МСЭ продолжает оставаться устойчивым стереотипом в общественном сознании.





ПРИЛОЖЕНИЯ





ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Выборка пациентов по регионам

| № | Регион | Количество, чел. | Количество, % |
|----|-------------------------------------|---------------------|------------------|
| 1 | Алтайский край | 32 | 1,6 |
| 2 | Амурская область | 6 | 0,3 |
| 3 | Архангельская область | 43 | 2,1 |
| 4 | Астраханская область | 40 | 2 |
| 5 | Белгородская область | 6 | 0,3 |
| 6 | Брянская область | 11 | 0,6 |
| 7 | Владимирская область | 19 | 1 |
| 8 | Волгоградская область | 31 | 1,5 |
| 9 | Вологодская область | 33 | 1,6 |
| 10 | Воронежская область | 23 | 1,1 |
| 11 | Еврейская автономная область | 1 | 0,05 |
| 12 | Забайкальский край | 4 | 0,2 |
| 13 | Ивановская область | 7 | 0,3 |
| 14 | Иркутская область | 10 | 0,5 |
| 15 | Кабардино-Балкарская Республика | 1 | 0,05 |
| 16 | Калининградская область | 23 | 1,1 |
| 17 | Калужская область | 9 | 0,4 |
| 18 | Камчатский край | 1 | 0,05 |
| 19 | Карачаево-Черкесская Республика | 6 | 0,3 |
| 20 | Кемеровская область | 13 | 0,6 |
| 21 | Кировская область | 28 | 1,4 |
| 22 | Костромская область | 16 | 0,8 |
| 23 | Краснодарский край | 51 | 2,5 |
| 24 | Красноярский край | 23 | 1,1 |
| 25 | Курганская область | 16 | 0,8 |
| 26 | Курская область | 13 | 0,6 |
| 27 | Ленинградская область | 11 | 0,6 |
| 28 | Липецкая область | 17 | 0,9 |
| 29 | Москва | 337 | 16,7 |
| 30 | Московская область | 139 | 6,9 |
| 31 | Мурманская область | 9 | 0,4 |
| 32 | Нижегородская область | 31 | 1,5 |
| 33 | Новгородская область | 49 | 2,4 |
| 34 | Новосибирская область | 45 | 2,2 |
| 35 | Омская область | 41 | 2 |
| 36 | Оренбургская область | 21 | 1 |
| 37 | Орловская область | 6 | 0,3 |
| 38 | Пензенская область | 11 | 0,6 |
| 39 | Пермский край | 45 | 2,2 |
| 40 | Приморский край | 28 | 1,4 |
| 41 | Псковская область | 8 | 0,4 |
| 42 | Республика Адыгея | 8 | 0,4 |
| 43 | Республика Алтай | 3 | 0,2 |
| 44 | Республика Башкортостан | 47 | 2,3 |
| 45 | Республика Бурятия | 12 | 0,6 |
| 46 | Республика Дагестан | 10 | 0,5 |
| 47 | Республика Ингушетия | 1 | 0,05 |
| 48 | Республика Калмыкия | 3 | 0,2 |
| 49 | Республика Карелия | 18 | 0,9 |
| 50 | Республика Коми | 6 | 0,3 |
| 51 | Республика Крым | 29 | 1,4 |
| 52 | Республика Марий Эл | 3 | 0,2 |
| 53 | Республика Мордовия | 7 | 0,4 |
| 54 | Республика Саха (Якутия) | 10 | 0,5 |
| 55 | Республика Северная Осетия - Алания | 16 | 0,8 |
| 56 | Республика Татарстан | 63 | 3,1 |
| 57 | Республика Хакасия | 5 | 0,3 |
| 58 | Ростовская область | 33 | 1,6 |
| 59 | Рязанская область | 11 | 0,6 |





| | | | |
|--------------|--|-----------------|--------------|
| 60 | Самарская область | 78 | 3,9 |
| 61 | Санкт-Петербург | 41 | 2 |
| 62 | Саратовская область | 11 | 0,6 |
| 63 | Сахалинская область | 3 | 0,1 |
| 64 | Свердловская область | 56 | 2,8 |
| 65 | Севастополь | 3 | 0,2 |
| 66 | Смоленская область | 7 | 0,4 |
| 67 | Ставропольский край | 17 | 0,9 |
| 68 | Тамбовская область | 11 | 0,6 |
| 69 | Тверская область | 11 | 0,6 |
| 70 | Томская область | 41 | 2 |
| 71 | Тульская область | 28 | 1,4 |
| 72 | Тюменская область | 20 | 1 |
| 73 | Удмуртская Республика | 15 | 0,7 |
| 74 | Ульяновская область | 15 | 0,7 |
| 75 | Хабаровский край | 11 | 0,6 |
| 76 | Ханты-Мансийский автономный округ - Югра | 17 | 0,9 |
| 77 | Челябинская область | 44 | 2,2 |
| 78 | Чувашская Республика - Чувашия | 10 | 0,5 |
| 79 | Ямало-Ненецкий автономный округ | 6 | 0,3 |
| 80 | Ярославская область | 19 | 1 |
| Итого | | 2013 чел | 100 % |





ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Список НКО, принявших участие в исследовании

| № | Регион | Название НКО |
|-----|-------------------------|--|
| 1. | Алтайский край | Автономная Некоммерческая организация помощи и поддержки семьям с детьми онкологическими, гематологическими и редкими генетическими заболеваниями и семьям пережившим утрату ребенка «Капля Жизни» |
| 2. | Амурская область | АРО ОООИ «ВОГ» |
| 3. | Архангельская область | Региональное Общество пациентов с иммунным дефицитом Архангельской области |
| 4. | Астраханская область | Астраханская региональная общественная организация инвалидов и стомированных больных СТОМАСТ |
| 5. | Астраханская область | Региональная организация Всероссийского общества гемофилии (ВОГ) |
| 6. | Белгородская область | Белгородское региональное отделение ОООИ «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда» |
| 7. | Белгородская область | Белгородская региональная организация Всероссийского общества гемофилии |
| 8. | Владимирская область | Инициативная группа пациентов «Диабет 18+» |
| 9. | Волгоградская область | ВРОБО «Диабетическое содружество» |
| 10. | Волгоградская область | РО ВООИ «РРА» НАДЕЖДА» |
| 11. | Волгоградская область | Волгоградское отделение ООИБРС |
| 12. | Вологодская область | Вологодская региональная общественная организация инвалидов стомированных больных «АССТОМ - Вологда» |
| 13. | Вологодская область | ВОООИ «Объединение больных сахарным диабетом» |
| 14. | Воронежская область | ВРОО «Помощи больным муковисцидозом» |
| 15. | Воронежская область | ВООИРС |
| 16. | Воронежская область | РО Ассоциации онкологических пациентов «Здравствуй» |
| 17. | Забайкальский край | РОО «Забайкальская федерация спорта лиц с поражением опорно-двигательного аппарата и спорта глухих» |
| 18. | Забайкальский край | Забайкальская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом |
| 19. | Ивановская область | Общественная организация «Ивановское областное общество прав человека» |
| 20. | Иркутская область | РРО «Надежда» |
| 21. | Калининградская область | КРООРДИ «Небесный свет» |
| 22. | Калининградская область | КРОО ВБОИ «Всероссийское общество гемофилии» |
| 23. | Калининградская область | Краснознаменское районное отделение КОО ООО «ВОИ» |
| 24. | Калужская область | Калужское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» |
| 25. | Калужская область | Калужское движение «За права человека» |
| 26. | Калужская область | Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева |
| 27. | Кемеровская область | КРОООО-ИБРС |
| 28. | Кемеровская область | Нефро-Лига |
| 29. | Кировская область | КРОО «Воздушный шар» |
| 30. | Кировская область | Подосиновская РО КОО «ВОИ» |
| 31. | Кировская область | Кировская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом |
| 32. | Краснодарский край | Первичная общественная организация стомированных инвалидов г. Армавира «АРМСТОМ» |
| 33. | Краснодарский край | Краснодарская краевая общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом |
| 34. | Краснодарский край | «Надежда» |
| 35. | Краснодарский край | Инициативная группа пациентов из Гулькевичей |
| 36. | Красноярский край | КРОО помощи больным муковисцидозом «Крылья» |
| 37. | Красноярский край | Дзержинская МО «ВОИ» |
| 38. | Красноярский край | Ужурское РМООО «ВОИ» |
| 39. | Курганская область | КРООБОИ ВОГ |
| 40. | Курская область | Региональная организация Всероссийского общества Гемофилии |
| 41. | Курская область | Общероссийская общественная организация инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда» |
| 42. | Ленинградская область | ТГО ЛОО «ВОИ» |
| 43. | Ленинградская область | МОО «Доверие» |





| | | |
|-----|-------------------------|--|
| 44. | Москва | ОООИ РРА «Надежда» |
| 45. | Москва | Общество больных гемофилией Москва |
| 46. | Москва | МООИ «МосОРС» |
| 47. | Москва | ОООИБРС |
| 48. | Москва | Организация родителей детей с нейробластомой «Энби» |
| 49. | Москва | МООНП «НЕФРО-ЛИГА» |
| 50. | Москва | БФ «Правмир» |
| 51. | Москва | Фонд «Плюс Помощь Детям» |
| 52. | Москва | МБОО КОЖНЫЕ И АЛЛЕРГИЧЕСКИЕ БОЛЕЗНИ |
| 53. | Московская область | ОООИ «ВОГ» |
| 54. | Московская область | РОО «ОИБРС в МО» |
| 55. | Московская область | Межрегиональная общественная организации «Содействие инвалидам с детства, страдающим болезнью Гоше, и их семьям» |
| 56. | Московская область | МООИ «Московская диабетическая ассоциация больных сахарным диабетом «МДА» |
| 57. | Московская область | БФ «Даунсайд Ап» |
| 58. | Нижегородская область | РО ОООИБРС НО |
| 59. | Новгородская область | Новгородская региональная организация «Всероссийского общества гемофилии» |
| 60. | Новгородская область | НРО ОООИБРС |
| 61. | Новосибирская область | НРООБООИ «ВОГ» |
| 62. | Омская область | ООО ООО «ВОИ» |
| 63. | Омская область | ОмГООИ «Апейрон» |
| 64. | Омская область | ОРООИ «Планета друзей» |
| 65. | Омская область | Омская региональная организация Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии» |
| 66. | Омская область | «Надежда» |
| 67. | Оренбургская область | Оренбургская региональная организация общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии» |
| 68. | Оренбургская область | АНО по оказанию помощи лицам с онкологическими заболеваниями и их семьям «Я выбираю жизнь» |
| 69. | Оренбургская область | Оренбургское региональное отделение ОООИБРС |
| 70. | Оренбургская область | ОРОО «МЫ ЕСТЬ» |
| 71. | Орловская область | ВОИ |
| 72. | Орловская область | Орловская региональная организация общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии» |
| 73. | Пензенская область | Инициативная группа родителей детей инвалидов |
| 74. | Пензенская область | Пензенская региональная организация «Всероссийского общества гемофилии» |
| 75. | Пензенская область | Российская ревматологическая ассоциация «Надежда» |
| 76. | Пензенская область | Пензенская РООБРС |
| 77. | Пермский край | ПГООИСБ «УРАЛСТОМ» |
| 78. | Пермский край | АНО «Мать Защитника Отечества» Осинского района Пермского края |
| 79. | Пермский край | Отделение Всероссийского общества гемофилии |
| 80. | Приморский край | Общество инвалидов Пограничного района Приморской краевой организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (ВОИ) |
| 81. | Приморский край | Владивостокская общественная организация инвалидов с заболеванием крови «Милосердие» |
| 82. | Приморский край | Приморская краевая региональная организация Всероссийского общества гемофилии |
| 83. | Республика Адыгея | Адыгейская Республиканская организация Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» |
| 84. | Республика Адыгея | Российская ревматологическая ассоциация «Надежда» |
| 85. | Республика Башкортостан | Башкирская региональная общественная организация Общероссийской благотворительной организации инвалидов «ВОГ» |
| 86. | Республика Башкортостан | Башкортостанское региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов-больных рассеянным склерозом |
| 87. | Республика Калмыкия | Региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов-больных рассеянным склерозом Республики Калмыкия «Надежда» |
| 88. | Республика Карелия | Карельская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом |
| 89. | Республика Коми | АТОМ-КОМИ |





| | | |
|------|--------------------------|--|
| 90. | Республика Крым | Региональное отделение Межрегиональной общественной организации пациентов с множественными экзостозами «ЭХО» в Республике Крым |
| 91. | Республика Крым | Крымское республиканское РО Общероссийской общественной организации инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда»» |
| 92. | Республика Марий Эл | Марийская региональная организация больных гемофилией |
| 93. | Республика Саха (Якутия) | Инициативная группа родителей пациентов с МВ РС (Я) « Мы вместе и мы справимся» |
| 94. | Республика Удмуртия | Удмуртская республиканская «ВОГ» |
| 95. | Республика Хакасия | ХРО ВОИ |
| 96. | Республика Чувашия | РО ДООИ «РДА» по ЧР, ДООИ «ДиаС» г. Чебоксары |
| 97. | Республика Чувашия | ЧРОО «Движение» |
| 98. | Ростовская область | Отделение ООИБРС |
| 99. | Ростовская область | Ростовская областная региональная организация общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии» |
| 100. | Самарская область | Руссфонд |
| 101. | Самарская область | Самарская региональная организация инвалидов войны в Афганистане и военной травмы - «Инвалиды войны» |
| 102. | Самарская область | ВООГ «Содействие» |
| 103. | Самарская область | ОДИДИС |
| 104. | Самарская область | РО ВОРДИ Самарской области |
| 105. | Самарская область | МОО «Помощь больным муковисцидозом» региональное отделение |
| 106. | Самарская область | Самарская Региональная общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом (СОРС)) |
| 107. | Самарская область | Самарская областная благотворительная общественная организация Ассоциация «Социальная защита детей-инвалидов» |
| 108. | Самарская область | РООИ «Надежда» по Самарской области |
| 109. | Самарская область | Самарская городская общественная организация инвалидов «Диана» |
| 110. | Самарская область | Самарское региональное отделение ООИИ «Всероссийское общество глухих» |
| 111. | Самарская область | Самарская региональная организация «ВОГ» |
| 112. | Санкт-Петербург | СПБРООИБРС «ОПОРА-М» |
| 113. | Санкт-Петербург | «Движение против рака» |
| 114. | Санкт-Петербург | «Диабратство» |
| 115. | Санкт-Петербург | МРОБОИ «Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева» |
| 116. | Санкт-Петербург | Региональное отделение ООИБРС |
| 117. | Санкт-Петербург | МБОО «ВЕЛИКАН» |
| 118. | Санкт-Петербург | СПБРООИБРС «ОПОРА-М» |
| 119. | Саратовская область | Российская ревматологическая ассоциация «Надежда» |
| 120. | Сахалинская область | СахРО ООО «ВОИ» |
| 121. | Свердловская область | ВСП |
| 122. | Свердловская область | СРОИИБРС «РАДУГА» |
| 123. | Ставропольский край | Региональное представительство МОО «Помощь больным муковисцидоза» Ставропольский край |
| 124. | Ставропольский край | Ставропольское краевое отделение ООИБРС |
| 125. | Ставропольский край | Ставропольское региональное общество больных гемофилией. |
| 126. | Ставропольский край | ООИИ РРА «Надежда» |
| 127. | Тамбовская область | Тамбовское региональное отделение ООИБРС |
| 128. | Томская область | БФ помощи детям «ДИА-МиР» |
| 129. | Томская область | РО ООИБРС ТО |
| 130. | Томская область | Общество нуждающихся в гемодиализе |
| 131. | Тульская область | Тульская региональная организация Всероссийского общества гемофилии |
| 132. | Тульская область | Тульская региональная общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом |
| 133. | Тульская область | Тульское областное региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда» |
| 134. | Ульяновская область | УООО ООО ВОИ |
| 135. | Челябинская область | «Маяк надежды» |
| 136. | Ярославская область | Ярославская региональная общественная организация помощи больным муковисцидозом «Маленький Мук» |
| 137. | Ярославская область | Ярославская областная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом «Гефест» |





ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

Таблицы распределений ответов пациентов на вопросы анкеты

Таблица 1.

| Скажите, пожалуйста, как давно Вы проходили процедуру освидетельствования инвалидности – сколько времени прошло? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Менее года | 1 341 | 66,6 |
| Более года, но менее 2-х лет | 672 | 33,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 2.

| Медико-социальная экспертиза проводилась: | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| В бюро МСЭ | 1 938 | 96,3 |
| На дому | 34 | 1,7 |
| В стационаре | 18 | 0,9 |
| Заочно | 23 | 1,1 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 3.

| Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики в поликлинике для МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| До 2 недель | 392 | 19,5 |
| До 3 недель | 342 | 17,0 |
| До месяца | 520 | 25,8 |
| Более месяца | 716 | 35,6 |
| До месяца | 2 | 0,1 |
| Затрудняюсь ответить | 40 | 2,0 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 4.

| Каким образом Вы собирали документы для последнего освидетельствования? | Доля, в % |
|---|-----------|
| В поликлинике прошел всех необходимых специалистов | 95,5 |
| В стационаре, одновременно с обследованием или лечением | 28,4 |
| Специалисты приходили на дом | 2,4 |
| Другое | 12,7 |
| Не помню | 0,6 |

Таблица 5.

| Вам объясняли порядок сбора документов, прохождения консультирования, диагностики и Ваши дальнейшие действия? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| Да, объясняли вполне понятно | 933 | 46,3 |
| Объясняли, но не все было понятно | 668 | 33,2 |
| Нет, не объясняли | 379 | 18,8 |
| Не помню | 33 | 1,6 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 6.

| Прибегали ли Вы при сборе документов для получения направления к платным медицинским услугам? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| Да, прибегал | 857 | 42,6 |
| Нет, не прибегал | 1 134 | 56,3 |
| Не помню | 22 | 1,1 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 7.

| Каким образом документы были отправлены в бюро МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Лично Вами (Вашими родными) | 455 | 22,6 |
| Медицинским учреждением (поликлиникой или стационаром) | 1 544 | 76,7 |
| Затрудняюсь ответить | 14 | 0,7 |
| Всего | 2013 | 100,0 |





Таблица 8.

| Были ли у Вас какие-то сложности в сборе документов для прохождения последней МСЭ? | Доля, в % |
|--|-----------|
| Нет, сложностей не было | 33,7 |
| Да, большие сроки ожидания консультаций врачей-специалистов и диагностических процедур | 59,7 |
| Да, в поликлинике отказывались выдавать направление на МСЭ | 6,5 |
| Да, в поликлинике меня пытались отговорить от освидетельствования | 7,5 |
| Приходилось дополнительно платить за анализы или консультации специалистов | 25,4 |
| Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики | 11,6 |
| Другое | 5,4 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 |

Таблица 9.

| В целом, удовлетворены ли Вы работой поликлиники (стационара) по оформлению направления на МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 325 | 16,1 |
| Скорее, удовлетворен | 508 | 25,2 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 793 | 39,4 |
| Скорее, не удовлетворен | 226 | 11,2 |
| Совершенно не удовлетворен | 153 | 7,6 |
| Затрудняюсь ответить | 8 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 10.

| Вы проходили освидетельствование с целью: | Доля, в % |
|--|--------------|
| Установления группы инвалидности | 91,1 |
| Разработки индивидуальной программы реабилитации/абилитации (ИПРА) | 36,0 |
| Внесения изменений в ИПРА | 11,5 |
| Определения степени утраты профессиональной трудоспособности | 5,6 |
| Другое | 5,7 |
| Затрудняюсь ответить | 1,2 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 11.

| Были ли у Вас проблемы в связи с недостаточной информацией или ошибками в документах в медицинском направлении на МСЭ? | Доля, в % |
|--|-----------|
| Нет, проблем не было | 77,6 |
| Да, были, отправили на дообследование. | 20,7 |
| Другое (напишите, что именно): | 5,3 |
| Затрудняюсь ответить | 6,9 |

Таблица 12.

| Сколько Вы ждали вызова на экспертизу в бюро МСЭ с момента, как закончили с оформлением направления на экспертизу? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| До недели | 346 | 17,2 |
| Более недели, но менее 2 недель | 564 | 28,0 |
| Более 2 недель, но менее 3 недель | 478 | 23,7 |
| Более 3 недель, но менее месяца | 331 | 16,4 |
| Более месяца | 191 | 9,5 |
| Процедура проходила заочно | 8 | 0,4 |
| Процедура проходила очно | 1 | 0,05 |
| Затрудняюсь ответить | 94 | 4,7 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 13.

| Сколько времени Вы провели в бюро МСЭ в день освидетельствования (включая ожидание экспертизы и ожидание акта по результатам)? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Менее часа | 284 | 14,1 |
| Более часа, но менее двух часов | 607 | 30,2 |
| Более 2 часов | 1 085 | 53,9 |
| Затрудняюсь ответить | 28 | 1,4 |
| Заочно | 9 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |





Таблица 14.

| С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? | Доля, в % |
|---|-----------|
| Неудобств не было | 34,8 |
| Рядом с МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске | 16,8 |
| Отсутствует пандус при входе | 5,6 |
| Помещение МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует | 5,6 |
| Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов | 8,8 |
| В приемном помещении и местах ожидания грязно | 6,6 |
| В приемном помещении и местах ожидания отсутствовал или не работал кондиционер, было душно | 15,3 |
| В приемном помещении и местах ожидания было холодно | 7,0 |
| В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть | 23,6 |
| Посетители с разными, не всегда приятными заболеваниями, находились в одном помещении | 18,2 |
| Я не нашел(-ла) информации о порядке прохождения МСЭ | 7,0 |
| Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти | 10,9 |
| Ощущалось недружелюбное отношение сотрудников МСЭ к ожидающим приема | 31,8 |
| Другое | 6,0 |
| Затрудняюсь ответить | 6,7 |

Таблица 15.

| Оцените, пожалуйста, комфортность бытовых условий в бюро МСЭ по 5-балльной шкале: | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| 1 балл | 169 | 8,4 |
| 2 балла | 215 | 10,7 |
| 3 балла | 625 | 31,0 |
| 4 балла | 620 | 30,8 |
| 5 баллов | 375 | 18,6 |
| Заочно | 9 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 16.

| Сколько человек входило в Комиссию по МСЭ? | Доля, в % |
|--|-----------|
| 1 человек | 5,5 |
| 2 человека | 11,6 |
| 3 человека | 39,5 |
| 4 человека | 28,8 |
| 5 человек | 11,9 |
| 6 человек | 1,8 |
| 7 человек | 0,3 |
| 8 человек | 0,2 |
| 10 человек | 0,2 |
| 20 человек | 0,1 |

Таблица 17.

| Дали ли Вам исчерпывающие объяснения по результатам МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Да | 1 136 | 56,4 |
| Нет | 681 | 33,8 |
| Затрудняюсь ответить | 187 | 9,3 |
| Заочно | 9 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 18.

| Говорили ли Вам о возможности и порядке подачи обжалования решения при несогласии с заключением Комиссии? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| Да, рассказали о возможностях, сроках и месте подачи апелляции | 545 | 27,1 |
| Да, упомянули о такой возможности, но не сказали когда и куда подавать | 350 | 17,4 |
| Нет, не говорили | 947 | 47,0 |
| Затрудняюсь ответить | 162 | 8,0 |
| Заочно | 9 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |





Таблица 19.

| Оцените, пожалуйста, отношение к Вам специалистов бюро МСЭ по 5-балльной шкале: | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| 1 балл | 229 | 11,4 |
| 2 балла | 194 | 9,6 |
| 3 балла | 420 | 20,9 |
| 4 балла | 522 | 25,9 |
| 5 балла | 639 | 31,7 |
| Заочно | 9 | 0,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 20.

| Отметили ли Вы какие-нибудь нарушения, допущенные комиссией МСЭ в отношении Вас? | Доля, в % |
|---|-----------|
| Нет, нарушений не заметил | 43,4 |
| Были не учтены некоторые важные детали в представленных мною документах. | 22,7 |
| Медицинские документы вообще не были учтены | 4,8 |
| Комиссия МСЭ занизила степень выраженности нарушений функций моего организма | 16,2 |
| В моей ИПРА не хватает важных аспектов по реабилитации, по ТСР, по лекарствам и др. | 12,0 |
| Другое | 4,0 |
| Затрудняюсь ответить | 8,0 |

Таблица 21.

| В целом, насколько Вы остались удовлетворены результатами освидетельствования? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 503 | 25,0 |
| Скорее, удовлетворен | 480 | 23,8 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 522 | 25,9 |
| Скорее, не удовлетворен | 198 | 9,8 |
| Совершенно не удовлетворен | 305 | 15,2 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 0,2 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 22.

| Опротестовывали ли Вы (сами или с помощью близких) решение в ГБ МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Да | 336 | 16,7 |
| Нет | 1 585 | 78,7 |
| Затрудняюсь ответить | 92 | 4,6 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 23.

| Какое решение было вынесено в ГБ МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Жалоба не была удовлетворена | 216 | 65,9 |
| Жалоба была удовлетворена | 112 | 34,1 |
| Всего | 328 | 100,0 |

Таблица 24.

| Опротестовывали ли Вы (сами или с помощью близких) решение на федеральном уровне, в ФГБУ ФБ МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Да | 131 | 58,0 |
| Нет | 95 | 42,0 |
| Всего | 226 | 100,0 |

Таблица 25.

| Какое решение было вынесено в федеральном бюро МСЭ? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| Жалоба не была удовлетворена | 192 | 86,1 |
| Жалоба была удовлетворена | 31 | 13,9 |
| Всего | 226 | 100,0 |





Таблица 26.

| Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---|--------------|--------------|
| Нет, не первое | 1 509 | 75,0 |
| Да, первое | 501 | 24,8 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 0,1 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 27.

| Произошли ли изменения в оформлении медицинской документации в поликлинике? | Доля, в % |
|---|-----------|
| Стало намного лучше | 8,5 |
| Стало несколько лучше | 21,4 |
| Ничего не изменилось | 53,9 |
| Стало несколько хуже | 7,7 |
| Стало гораздо хуже | 5,4 |
| Не знаю | 2,9 |

Таблица 28.

| Произошли ли изменения в организации процедуры освидетельствования в бюро МСЭ? | Доля, в % |
|--|-----------|
| Стало намного лучше | 9,6 |
| Стало несколько лучше | 19,6 |
| Ничего не изменилось | 55,7 |
| Стало несколько хуже | 5,4 |
| Стало гораздо хуже | 6,0 |
| Не знаю | 3,7 |

Таблица 29.

| Произошли ли изменения в отношении специалистов бюро МСЭ: дружелюбие, вежливость? | Доля, в % |
|---|-----------|
| Стало намного лучше | 10,3 |
| Стало несколько лучше | 17,7 |
| Ничего не изменилось | 56,2 |
| Стало несколько хуже | 5,5 |
| Стало гораздо хуже | 7,4 |
| Не знаю | 2,9 |

Таблица 30.

| Произошли ли изменения в объективности решения МСЭ: как по группе, так и по ИПРА? | Доля, в % |
|---|-----------|
| Стало намного лучше | 7,2 |
| Стало несколько лучше | 13,2 |
| Ничего не изменилось | 52,9 |
| Стало несколько хуже | 9,5 |
| Стало гораздо хуже | 11,3 |
| Не знаю | 5,9 |

Таблица 31.

| Укажите, пожалуйста, Ваш пол: | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Мужской | 339 | 16,8 |
| Женский | 1 674 | 83,2 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 32.

| Ваш возраст: | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|---------------|--------------|--------------|
| 18-40 лет | 1 318 | 65,5 |
| 41-60 лет | 636 | 31,6 |
| Старше 60 лет | 59 | 2,9 |
| Всего | 2013 | 100,0 |





Таблица 33.

| Группа инвалидности (Ваша или опекаемого члена семьи): | Кол-во, чел. | Доля, в % |
|--|--------------|--------------|
| Первая | 132 | 6,6 |
| Вторая | 214 | 10,6 |
| Третья | 345 | 17,1 |
| Ребенок-инвалид | 1 174 | 58,3 |
| Нет инвалидности | 148 | 7,4 |
| Всего | 2013 | 100,0 |

Таблица 34.

| Основное заболевание, по которому поставлена инвалидность: | Кол-во, чел. | Доля, % |
|--|--------------|---------|
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 392 | 19,5 |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 384 | 19,1 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 248 | 12,4 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 213 | 10,6 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 190 | 9,5 |
| Психические расстройства | 124 | 6,2 |
| Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения | 97 | 4,8 |
| Болезни дыхательной системы | 83 | 4,1 |
| Нарушения зрения, болезни глаз | 45 | 2,2 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 42 | 2,1 |
| Генетические заболевания | 43 | 2,1 |
| Болезни мочеполовой системы | 32 | 1,6 |
| Аутоиммунные заболевания | 30 | 1,5 |
| Нарушения речи | 31 | 1,5 |
| Болезни кожи и ее производные | 11 | 0,5 |
| Пороки развития, врожденные заболевания | 17 | 0,8 |
| Отказ от ответа | 23 | 1,1 |
| Другое | 8 | 0,4 |





ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

Таблицы распределений ответов экспертов НКО на вопросы анкеты

Таблица 1.

| Поступают ли в вашу организацию обращения граждан по поводу МСЭ? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Да, регулярно | 29,7 |
| Да, время от времени | 61,7 |
| Нет | 8,6 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 2.

| Скажите, пожалуйста, изменилось ли количество обращений и жалоб по поводу МСЭ за последние два года? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб стало меньше | 38,3 |
| Не изменилось | 35,2 |
| Жалоб стало больше | 26,6 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 3.

| Как часто жалуются на долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 18,8 |
| Жалуются довольно часто | 28,1 |
| Жалуются время от времени | 24,2 |
| Жалуются довольно редко | 3,9 |
| Единичные жалобы | 10,2 |
| Не жалуются | 6,3 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 4.

| Как часто жалуются на необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 13,3 |
| Жалуются довольно часто | 28,1 |
| Жалуются время от времени | 27,3 |
| Жалуются довольно редко | 10,9 |
| Единичные жалобы | 10,2 |
| Не жалуются | 1,6 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 5.

| Как часто жалуются на дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 7,8 |
| Жалуются довольно часто | 18,0 |
| Жалуются время от времени | 27,3 |
| Жалуются довольно редко | 7,8 |
| Единичные жалобы | 24,2 |
| Не жалуются | 6,3 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 6.

| Как часто жалуются на отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 4,7 |
| Жалуются довольно часто | 12,5 |
| Жалуются время от времени | 21,1 |
| Жалуются довольно редко | 15,6 |
| Единичные жалобы | 18,8 |
| Не жалуются | 18,8 |
| Всего | 100,0 |





Таблица 7.

| Как часто жалуются на долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 3,9 |
| Жалуются довольно часто | 6,3 |
| Жалуются время от времени | 13,3 |
| Жалуются довольно редко | 15,6 |
| Единичные жалобы | 21,9 |
| Не жалуются | 30,5 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 8.

| Как часто жалуются на длинные очереди во время ожидания и долгую процедуру экспертизы в бюро МСЭ? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 9,4 |
| Жалуются довольно часто | 11,7 |
| Жалуются время от времени | 19,5 |
| Жалуются довольно редко | 10,2 |
| Единичные жалобы | 25,0 |
| Не жалуются | 15,6 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 9.

| Как часто жалуются на плохие бытовые условия в бюро МСЭ? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 4,7 |
| Жалуются довольно часто | 8,6 |
| Жалуются время от времени | 14,1 |
| Жалуются довольно редко | 7,0 |
| Единичные жалобы | 21,1 |
| Не жалуются | 35,9 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 10.

| Как часто жалуются на неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 13,3 |
| Жалуются довольно часто | 14,8 |
| Жалуются время от времени | 19,5 |
| Жалуются довольно редко | 6,3 |
| Единичные жалобы | 25,0 |
| Не жалуются | 12,5 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 11.

| Как часто жалуются на возврат на дообследование в связи с недостаточной? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 3,9 |
| Жалуются довольно часто | 11,7 |
| Жалуются время от времени | 15,6 |
| Жалуются довольно редко | 18,8 |
| Единичные жалобы | 27,3 |
| Не жалуются | 14,1 |
| Всего | 100,0 |





Таблица 12.

| Как часто жалуются на отказ в инвалидности по итогам МСЭ? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 13,3 |
| Жалуются довольно часто | 22,7 |
| Жалуются время от времени | 17,2 |
| Жалуются довольно редко | 10,2 |
| Единичные жалобы | 21,1 |
| Не жалуются | 7,0 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 13.

| Как часты жалобы-несогласие с присвоенной группой инвалидности? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 8,6 |
| Жалуются довольно часто | 27,3 |
| Жалуются время от времени | 20,3 |
| Жалуются довольно редко | 6,3 |
| Единичные жалобы | 21,9 |
| Не жалуются | 7,0 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 14.

| Как часты жалобы-несогласие со сроком, на который выдали инвалидность? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 8,6 |
| Жалуются довольно часто | 11,7 |
| Жалуются время от времени | 24,2 |
| Жалуются довольно редко | 9,4 |
| Единичные жалобы | 23,4 |
| Не жалуются | 14,1 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 15.

| Как часты жалобы-несогласие с назначениями в ИПРА? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 10,2 |
| Жалуются довольно часто | 15,6 |
| Жалуются время от времени | 25,8 |
| Жалуются довольно редко | 7,0 |
| Единичные жалобы | 18,8 |
| Не жалуются | 14,1 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 16.

| Как часты жалобы в связи с непонятными результатами МСЭ и необходимостью дополнительных разъяснений по ИПРА? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Постоянно жалуются | 9,4 |
| Жалуются довольно часто | 8,6 |
| Жалуются время от времени | 19,5 |
| Жалуются довольно редко | 7,0 |
| Единичные жалобы | 22,7 |
| Не жалуются | 24,2 |
| Всего | 100,0 |





Таблица 17.

| Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику: | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 14,8 |
| Жалоб стало несколько больше | 12,5 |
| Ничего не изменилось | 32,8 |
| Жалоб стало несколько меньше | 12,5 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 17,2 |
| Не знаю | 1,6 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 18.

| Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения специалистов и диагностических процедур: | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 10,2 |
| Жалоб стало несколько больше | 13,3 |
| Ничего не изменилось | 37,5 |
| Жалоб стало несколько меньше | 10,9 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 8,6 |
| Не знаю | 10,9 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 19.

| Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации: | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 8,6 |
| Жалоб стало несколько больше | 11,7 |
| Ничего не изменилось | 35,9 |
| Жалоб стало несколько меньше | 7,8 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 11,7 |
| Не знаю | 15,6 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 20.

| Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре): | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 6,3 |
| Жалоб стало несколько больше | 10,2 |
| Ничего не изменилось | 34,4 |
| Жалоб стало несколько меньше | 12,5 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 21,1 |
| Не знаю | 7,0 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 21.

| Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ: | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 3,1 |
| Жалоб стало несколько больше | 4,7 |
| Ничего не изменилось | 35,9 |
| Жалоб стало несколько меньше | 8,6 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 30,5 |
| Не знаю | 8,6 |
| Всего | 100,0 |





Таблица 22.

| Длинные очереди во время ожидания и долгая процедура экспертизы в бюро МСЭ: | Доля, в % |
|--|------------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 3,9 |
| Жалоб стало несколько больше | 7,0 |
| Ничего не изменилось | 37,5 |
| Жалоб стало несколько меньше | 11,7 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 24,2 |
| Не знаю | 7,0 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 23.

| Плохие бытовые условия в бюро МСЭ: | Доля, в % |
|---|------------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 3,9 |
| Жалоб стало несколько больше | 0,8 |
| Ничего не изменилось | 32,8 |
| Жалоб стало несколько меньше | 16,4 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 21,1 |
| Не знаю | 16,4 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 24.

| Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ: | Доля, в % |
|--|------------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 5,5 |
| Жалоб стало несколько больше | 10,9 |
| Ничего не изменилось | 33,6 |
| Жалоб стало несколько меньше | 11,7 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 19,5 |
| Не знаю | 10,2 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 25.

| Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники (стационара): | Доля, в % |
|--|------------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 3,1 |
| Жалоб стало несколько больше | 5,5 |
| Ничего не изменилось | 37,5 |
| Жалоб стало несколько меньше | 10,2 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 17,2 |
| Не знаю | 18,0 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 26.

| Отказ в инвалидности по итогам МСЭ: | Доля, в % |
|--|------------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 16,4 |
| Жалоб стало несколько больше | 16,4 |
| Ничего не изменилось | 22,7 |
| Жалоб стало несколько меньше | 11,7 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 18,0 |
| Не знаю | 6,3 |
| Всего | 100,0 |





Таблица 27.

| Несогласие с присвоенной группой инвалидности: | Доля, в % |
|--|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 10,9 |
| Жалоб стало несколько больше | 21,1 |
| Ничего не изменилось | 25,0 |
| Жалоб стало несколько меньше | 10,9 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 15,6 |
| Не знаю | 7,8 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 28.

| Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность: | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 4,7 |
| Жалоб стало несколько больше | 11,7 |
| Ничего не изменилось | 33,6 |
| Жалоб стало несколько меньше | 15,6 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 18,0 |
| Не знаю | 7,8 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 29.

| Несогласие с назначениями в ИПРА: | Доля, в % |
|-----------------------------------|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 5,5 |
| Жалоб стало несколько больше | 9,4 |
| Ничего не изменилось | 35,9 |
| Жалоб стало несколько меньше | 13,3 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 15,6 |
| Не знаю | 11,7 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 30.

| Непонятность результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА и др.: | Доля, в % |
|---|--------------|
| Жалоб на МСЭ нет | 8,6 |
| Жалоб стало намного больше | 6,3 |
| Жалоб стало несколько больше | 5,5 |
| Ничего не изменилось | 43,8 |
| Жалоб стало несколько меньше | 8,6 |
| Жалоб стало гораздо меньше | 13,3 |
| Не знаю | 14,1 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 31.

| Входит ли ваша организация в Общественную комиссию при ГБ МСЭ? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Да, входит | 33,6 |
| Нет, не входит | 62,5 |
| Входила раньше, сейчас нет | 3,9 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 32.

| Произошли ли какие-то изменения во взаимодействии вашей организации с ГБ МСЭ за последние 2 года? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Нам стало проще обращаться в ГБ МСЭ с возникающими вопросами. | 24,2 |
| Мы получаем исчерпывающие ответы по обращениям | 29,7 |
| Наша организация стала принимать больше участия в мероприятиях ГБ МСЭ | 26,6 |
| Изменений не произошло | 43,0 |
| Изменения произошли в худшую сторону | 3,9 |
| Всего | 100,0 |





Таблица 33.

| Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе поликлиник с оформлением направления на МСЭ за последние два года? | Доля, в % |
|---|--------------|
| Изменения произошли в лучшую сторону | 27,3 |
| Изменений не было | 39,1 |
| Изменения произошли в худшую сторону | 16,4 |
| Затрудняюсь ответить | 17,2 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 34.

| Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе бюро МСЭ за последние два года? | Доля, в % |
|--|--------------|
| Изменения произошли в лучшую сторону | 39,8 |
| Изменений не было | 25,0 |
| Изменения произошли в худшую сторону | 15,6 |
| Затрудняюсь ответить | 19,5 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 35.

| Ваш пол: | Доля, в % |
|--------------|--------------|
| Мужской | 28,9 |
| Женский | 71,1 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 36.

| Ваш возраст: | Доля, в % |
|---------------|--------------|
| 18-40 лет | 19,5 |
| 41-60 лет | 63,3 |
| Старше 60 лет | 17,2 |
| Всего | 100,0 |

Таблица 37.

| Наличие личного опыта прохождения МСЭ: | Доля, в % |
|--|--------------|
| Есть | 89,8 |
| Нет | 10,2 |
| Всего | 100,0 |





Исследовательский инструмент (анкеты)

АНКЕТА ПАЦИЕНТА
Оценка качества услуг медико-социальной экспертизыНомер анкеты (*проставляется ВСП*)

Здравствуйте! Вы участвуете в опросе, который проводит Всероссийский союз пациентов. Цель исследования – оценка качества услуг МСЭ и выявление сложностей, возникающих у людей при освидетельствовании на инвалидность. Результаты исследования будут представлены федеральным органам власти и лягут в основу предложений по повышению качества работы бюро МСЭ в регионах.

Анкету просим заполнять только тех, кто проходил освидетельствование инвалидности для себя или для опекаемых членов семьи ЗА ПОСЛЕДНИЕ 2 ГОДА.

Опрос анонимный. Просьба ответить на все вопросы анкеты (в ином случае результаты анкеты не смогут быть обработаны).

1. Скажите, пожалуйста, как давно Вы проходили процедуру освидетельствования инвалидности – сколько времени прошло?
 - 1- Менее года
 - 2- Более года, но менее 2-х лет
 - 3- Более 2-х лет – *Большое спасибо, наши вопросы закончились*

2. Медико-социальная экспертиза проводилась:
 - 1- В бюро МСЭ
 - 2- На дому
 - 3- В стационаре
 - 4- Заочно

3. Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики в поликлинике для МСЭ?
 - 1- До 2 недель
 - 2- До 3 недель
 - 3- До месяца
 - 4- Более месяца
 - 98- Затрудняюсь ответить

4. Каким образом Вы собирали документы для последнего освидетельствования? (*можно отметить все подходящие варианты ответа*):
 - 1- В поликлинике прошел всех необходимых специалистов
 - 2- В стационаре, одновременно с обследованием или лечением
 - 3- Специалисты приходили на дом
 - 4- Другое (укажите, что именно): _____
 - 98- Не помню

5. Вам объясняли порядок сбора документов, прохождения консультирования, диагностики и Ваши дальнейшие действия? (*один ответ*)
 - 1- Да, объясняли вполне понятно
 - 2- Объясняли, но не все было понятно
 - 3- Нет, не объясняли
 - 98- Не помню





- 6. Прибегали ли Вы при сборе документов для получения направления к платным медицинским услугам?**
- 1- Да, прибегал
 - 2- Нет, не прибегал
 - 98- Не помню
- 7. Каким образом документы были отправлены в бюро МСЭ? (один ответ)**
- 1- Лично Вами (Вашими родными)
 - 2- Медицинским учреждением (поликлиникой или стационаром)
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 8. Были ли у Вас какие-то сложности в сборе документов для прохождения последней МСЭ? (укажите все подходящие Вам варианты ответа)**
- 1- Нет, сложностей не было
 - 2- Да, большие сроки ожидания консультаций врачей-специалистов и диагностических процедур
 - 3- Да, в поликлинике отказывались выдавать направление на МСЭ
 - 4- Да, в поликлинике меня пытались отговорить от освидетельствования
 - 5- Приходилось дополнительно платить за анализы или консультации специалистов
 - 6- Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики
 - 97- Другое (напишите, что именно): _____
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 9. В целом, удовлетворены ли Вы работой поликлиники (стационара) по оформлению направления на МСЭ?**
- 1- Полностью удовлетворен
 - 2- Скорее, удовлетворен
 - 3- В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
 - 4- Скорее, не удовлетворен
 - 5- Совершенно не удовлетворен
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 10. Вы проходили освидетельствование с целью: (можно отметить несколько вариантов ответа)**
- 1- Установления группы инвалидности
 - 2- Разработки индивидуальной программы реабилитации/абилитации (ИПРА)
 - 3- Внесений изменений в ИПРА
 - 4- Определения степени утраты профессиональной трудоспособности
 - 97- Другое (напишите, что именно): _____
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 11. Были ли у Вас проблемы в связи с недостаточной информацией или ошибками в документах в медицинском направлении на МСЭ?**
- 1- Нет, проблем не было
 - 2- Да, были, отправили на дообследование.
 - 97- Другое (напишите, что именно): _____
 - 98- Затрудняюсь ответить



**12. Сколько Вы ждали вызова на экспертизу в бюро МСЭ с момента, как закончили с оформлением направления на экспертизу?**

- 1- До недели
- 2- Более недели, но менее 2 недель
- 3- Более 2 недель, но менее 3 недель
- 4- Более 3 недель, но менее месяца
- 5- Более месяца
- 6- Процедура проходила заочно – ПЕРЕХОД К В.20
- 98- Затрудняюсь ответить

ВНИМАНИЕ! ДАЛЕЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕХ, КТО ОЧНО ПРОХОДИЛ МСЭ**13. Сколько времени Вы провели в бюро МСЭ в день освидетельствования (включая ожидание экспертизы и ожидание акта по результатам)?**

- 1- Менее часа
- 2- Более часа, но менее двух часов
- 3- Более 2 часов
- 98- Затрудняюсь ответить

14. С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ?

- 1- Неудобств не было
- 2- Рядом с МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске
- 3- Отсутствует пандус при входе
- 4- Помещение МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует
- 5- Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов
- 6- В приемном помещении и местах ожидания грязно
- 7- В приемном помещении и местах ожидания отсутствовал или не работал кондиционер, было душно
- 8- В приемном помещении и местах ожидания было холодно
- 9- В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть
- 10- Посетители с разными, не всегда приятными заболеваниями, находились в одном помещении
- 11- Я не нашел(-ла) информации о порядке прохождения МСЭ
- 12- Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти
- 13- Ощущалось недружелюбное отношение сотрудников МСЭ к ожидающим приема
- 97- Другое (напишите, что именно): _____
- 99- Затрудняюсь ответить

15. Оцените, пожалуйста, комфортность бытовых условий в бюро МСЭ по 5-балльной шкале:

- Некомфортные 1 - - - 2 - - - 3 - - - 4 - - - 5 Достаточно комфортные
- 98- Затрудняюсь ответить

16. Сколько человек входило в комиссию по МСЭ?

_____ чел.





25. Какое решение было вынесено в федеральном бюро МСЭ?

- 1- Жалоба не была удовлетворена
- 2- Жалоба была удовлетворена

ВНИМАНИЕ! СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ!

26. Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое?

- 1- Нет, не первое
- 2- Да, первое – ПЕРЕХОД К В. 31
- 98- Затрудняюсь ответить – ПЕРЕХОД К В. 31

По сравнению с предыдущим разом, произошли ли какие-то изменения в процедуре и условиях освидетельствования? *Оцените, пожалуйста, каждое утверждение по шкале:*

- 1- Стало намного лучше
- 2- Стало, скорее, лучше
- 3- Ничего не изменилось
- 4- Стало, скорее, хуже
- 5- Стало гораздо хуже

| Произошли ли изменения... | Стало | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Стало | 98 | | | | | | | | |
|--|---------------|---|---|----------------------|---|---|--------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | намного лучше | | | Ничего не изменилось | | | гораздо хуже | Не знаю | | | | | | | | |
| 27. В оформлении медицинской документации в поликлинике | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 28. В организации процедуры освидетельствования в бюро МСЭ | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 29. В отношении специалистов бюро МСЭ: дружелюбие, вежливость | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 30. В объективности решения МСЭ: как по группе, так и по ИПРА | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |





В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О СЕБЕ

- 31. Ваш пол:** 1- Мужской 2- Женский
- 32. Ваш возраст:** 1- 18-40 лет 2- 41-60 лет 3- Старше 60 лет
- 33. Группа инвалидности (Ваша или опекаемого члена семьи):**
- 1- Первая
 - 2- Вторая
 - 3- Третья
 - 4- Ребенок-инвалид
 - 5- Нет инвалидности

34. По какому заболеванию Вы (опекаемый член семьи) были направлены на МСЭ:

- 1- Нарушения зрения, болезни глаз
- 2- Нарушения слуха, болезни уха
- 3- Нарушения речи
- 4- Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм
- 5- Новообразования, онкологические заболевания
- 6- Эндокринные заболевания, сахарный диабет
- 7- Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов
- 8- Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения
- 9- Болезни дыхательной системы
- 10- Болезни мочеполовой системы
- 11- Болезни нервной системы, неврологические заболевания
- 12- Психические расстройства
- 97- Другое (напишите, что именно): _____
- 99- Отказ от ответа

35. Регион, где Вы проживаете?

| | |
|----|-------------------------------------|
| 01 | Республика Адыгея |
| 02 | Республика Башкортостан |
| 03 | Республика Бурятия |
| 04 | Республика Алтай |
| 05 | Республика Дагестан |
| 06 | Республика Ингушетия |
| 07 | Кабардино-Балкарская Республика |
| 08 | Республика Калмыкия |
| 09 | Карачаево-Черкесская Республика |
| 10 | Республика Карелия |
| 11 | Республика Коми |
| 12 | Республика Марий Эл |
| 13 | Республика Мордовия |
| 14 | Республика Саха (Якутия) |
| 15 | Республика Северная Осетия - Алания |
| 16 | Республика Татарстан |
| 17 | Республика Тыва |
| 18 | Удмуртская Республика |
| 19 | Республика Хакасия |
| 20 | Чеченская Республика |
| 21 | Чувашская Республика - Чувашия |
| 22 | Алтайский край |
| 23 | Краснодарский край |
| 24 | Красноярский край |





| | |
|----|------------------------------|
| 25 | Приморский край |
| 26 | Ставропольский край |
| 27 | Хабаровский край |
| 28 | Амурская область |
| 29 | Архангельская область |
| 30 | Астраханская область |
| 31 | Белгородская область |
| 32 | Брянская область |
| 33 | Владимирская область |
| 34 | Волгоградская область |
| 35 | Вологодская область |
| 36 | Воронежская область |
| 37 | Ивановская область |
| 38 | Иркутская область |
| 39 | Калининградская область |
| 40 | Калужская область |
| 41 | Камчатский край |
| 42 | Кемеровская область |
| 43 | Кировская область |
| 44 | Костромская область |
| 45 | Курганская область |
| 46 | Курская область |
| 47 | Ленинградская область |
| 48 | Липецкая область |
| 49 | Магаданская область |
| 50 | Московская область |
| 51 | Мурманская область |
| 52 | Нижегородская область |
| 53 | Новгородская область |
| 54 | Новосибирская область |
| 55 | Омская область |
| 56 | Оренбургская область |
| 57 | Орловская область |
| 58 | Пензенская область |
| 59 | Пермский край |
| 60 | Псковская область |
| 61 | Ростовская область |
| 62 | Рязанская область |
| 63 | Самарская область |
| 64 | Саратовская область |
| 65 | Сахалинская область |
| 66 | Свердловская область |
| 67 | Смоленская область |
| 68 | Тамбовская область |
| 69 | Тверская область |
| 70 | Томская область |
| 71 | Тульская область |
| 72 | Тюменская область |
| 73 | Ульяновская область |
| 74 | Челябинская область |
| 75 | Забайкальский край |
| 76 | Ярославская область |
| 77 | Москва |
| 78 | Санкт-Петербург |
| 79 | Еврейская автономная область |





| | |
|----|---|
| 83 | Ненецкий автономный округ |
| 86 | Ханты-Мансийский автономный округ - Югра |
| 87 | Чукотский автономный округ |
| 89 | Ямало-Ненецкий автономный округ |
| 91 | Республика Крым |
| 92 | Севастополь |
| 99 | Иные территории, включая город и космодром Байконур |

Спасибо большое за участие в исследовании!

Его результаты будут использованы для предложений Всероссийского союза пациентов по улучшению работы МСЭ





Всероссийский союз пациентов
АНКЕТА ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы

| | |
|---|--|
| Номер анкеты (<i>проставляется ВСП</i>) | |
|---|--|

Здравствуйте! Вы участвуете в опросе, который проводит Всероссийский союз пациентов. Цель исследования – оценка качества услуг МСЭ и выявление сложностей, возникающих у людей при освидетельствовании инвалидности. Результаты исследования будут представлены федеральным органам власти и лягут в основу предложений по повышению качества работы бюро МСЭ в регионах.

Просим заполнить анкету представителя НКО, имеющего опыт взаимодействия с МСЭ и занимающегося вопросами граждан по МСЭ. От одной НКО (любой зарегистрированной общественной организации или сообщества пациентов) нужна одна анкета.

Все данные будут обрабатываться и использоваться только в деперсонифицированном виде. В отчете будет указан только общий список НКО (сообществ пациентов), принявших участие в опросе.

1. Поступают ли в вашу организацию обращения граждан по поводу МСЭ?

- 1- Да, регулярно 2- Да, время от времени
 3- Нет – ПЕРЕХОД К В.32

2. Скажите, пожалуйста, изменилось ли количество обращений и жалоб по поводу МСЭ за последние два года?

- 1- Жалоб стало меньше 2- Не изменилось 3- Жалоб стало больше

На что чаще всего жалуются сегодня пациенты в своих обращениях?

Выберите из списка встречающиеся вам темы жалоб и присвойте им ранг от «1» - постоянно встречаются и актуальны, до «5» - единичные жалобы.

Если указанная тема не встречается, то обведите напротив нее «99»

| Темы жалоб | Ранг | Нет тем |
|--|------------------|---------|
| 3. Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 4. Необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 5. Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 6. Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре) | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 7. Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 8. Длинные очереди в бюро МСЭ | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 9. Плохие бытовые условиями в бюро МСЭ | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 10. Неуважительное отношение специалистов бюро | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 11. Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлинике (стационара) | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 12. Отказ в инвалидности по итогам МСЭ | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 13. Несогласие с присвоенной группой инвалидности | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |





| | | |
|--|------------------|----|
| 14. Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 15. Несогласие с назначениями в ИПРА | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |
| 16. Непонятность результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА и другое | 1 - 2 - 3 - 4- 5 | 99 |

Скажите, пожалуйста, произошли ли какие-то изменения в обращениях граждан по поводу МСЭ за последние два года? *Ответьте по каждой строке.*

- 1- Жалоб стало намного больше
- 2- Жалоб стало несколько больше
- 3- Ничего не изменилось
- 4- Жалоб стало несколько меньше
- 5- Жалоб стало гораздо меньше
- 98- Не знаю

| Темы обращений | Жалоб | 1 | - | 2 | - | 3 | - | 4 | - | 5 | Жалоб | - | 98 | | | | |
|---|----------------|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|----------------|---|---------|---|---|---|----|
| | намного больше | | | | | Ничего не изменилось | | | | | гораздо меньше | | Не знаю | | | | |
| 17. Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 18. Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения специалистов и диагностич. процедур | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 19. Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 20. Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 21. Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 22. Длинные очереди во время ожидания экспертизы в бюро МСЭ | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 23. Плохие бытовые условиями в бюро МСЭ | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 24. Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 25. Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 26. Отказ в инвалидности по итогам МСЭ | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 27. Несогласие с присвоенной группой инвалидности | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 28. Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 29. Несогласие с назначениями в ИПРА | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 30. Непонятность результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА и другое | 1 | - | - | 2 | - | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |





НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ГБ МСЭ

- 31. Входит ли ваша организация в Общественную комиссию при ГБ МСЭ?**
 1- Да, входит 2- Нет, не входит 3- Входила раньше, сейчас нет
- 32. Произошли ли какие-то изменения во взаимодействии вашей организации с ГБ МСЭ за последние 2 года? (отметить все возможные варианты ответа)**
 1- Нам стало проще обращаться в ГБ МСЭ с возникающими вопросами.
 2- Мы получаем исчерпывающие ответы по обращениям
 3- Наша организация стала принимать больше участия в мероприятиях ГБ МСЭ
 4- Изменений не произошло
 5- Изменения произошли в худшую сторону
 97- Другое (напишите, что именно): _____
- 33. Какие проблемы существуют сегодня во взаимодействии некоммерческих организаций с ГБ МСЭ? Напишите, пожалуйста:**
 1- _____
 2- _____
 3- _____
- 34. Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе поликлиник с оформлением направления на МСЭ за последние два года?**
 1- Изменения произошли в лучшую сторону
 2- Изменений не было
 3- Изменения произошли в худшую сторону
 98- Затрудняюсь ответить
- 35. Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе бюро МСЭ за последние два года?**
 1- Изменения произошли в лучшую сторону
 2- Изменений не было
 3- Изменения произошли в худшую сторону
 98- Затрудняюсь ответить
- 36. Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить в работе бюро МСЭ? Напишите, пожалуйста:**

- 37. Ваш пол:** 1- Мужской 2- Женский
- 38. Ваш возраст:** 1- 18-40 лет 2- 41-60 лет 3- Старше 60 лет
- 39. Наличие личного опыта прохождения МСЭ:** 1- Есть 2- Нет
- 40. Ваш регион РФ:**

| | |
|----|---------------------------------|
| 01 | Республика Адыгея |
| 02 | Республика Башкортостан |
| 03 | Республика Бурятия |
| 04 | Республика Алтай |
| 05 | Республика Дагестан |
| 06 | Республика Ингушетия |
| 07 | Кабардино-Балкарская Республика |
| 08 | Республика Калмыкия |
| 09 | Карачаево-Черкесская Республика |
| 10 | Республика Карелия |





| | |
|----|-------------------------------------|
| 11 | Республика Коми |
| 12 | Республика Марий Эл |
| 13 | Республика Мордовия |
| 14 | Республика Саха (Якутия) |
| 15 | Республика Северная Осетия - Алания |
| 16 | Республика Татарстан |
| 17 | Республика Тыва |
| 18 | Удмуртская Республика |
| 19 | Республика Хакасия |
| 20 | Чеченская Республика |
| 21 | Чувашская Республика - Чувашия |
| 22 | Алтайский край |
| 23 | Краснодарский край |
| 24 | Красноярский край |
| 25 | Приморский край |
| 26 | Ставропольский край |
| 27 | Хабаровский край |
| 28 | Амурская область |
| 29 | Архангельская область |
| 30 | Астраханская область |
| 31 | Белгородская область |
| 32 | Брянская область |
| 33 | Владимирская область |
| 34 | Волгоградская область |
| 35 | Вологодская область |
| 36 | Воронежская область |
| 37 | Ивановская область |
| 38 | Иркутская область |
| 39 | Калининградская область |
| 40 | Калужская область |
| 41 | Камчатский край |
| 42 | Кемеровская область |
| 43 | Кировская область |
| 44 | Костромская область |
| 45 | Курганская область |
| 46 | Курская область |
| 47 | Ленинградская область |
| 48 | Липецкая область |
| 49 | Магаданская область |
| 50 | Московская область |
| 51 | Мурманская область |
| 52 | Нижегородская область |
| 53 | Новгородская область |
| 54 | Новосибирская область |
| 55 | Омская область |
| 56 | Оренбургская область |
| 57 | Орловская область |
| 58 | Пензенская область |
| 59 | Пермский край |
| 60 | Псковская область |
| 61 | Ростовская область |
| 62 | Рязанская область |
| 63 | Самарская область |
| 64 | Саратовская область |
| 65 | Сахалинская область |





| | |
|----|---|
| 66 | Свердловская область |
| 67 | Смоленская область |
| 68 | Тамбовская область |
| 69 | Тверская область |
| 70 | Томская область |
| 71 | Тульская область |
| 72 | Тюменская область |
| 73 | Ульяновская область |
| 74 | Челябинская область |
| 75 | Забайкальский край |
| 76 | Ярославская область |
| 77 | Москва |
| 78 | Санкт-Петербург |
| 79 | Еврейская автономная область |
| 83 | Ненецкий автономный округ |
| 86 | Ханты-Мансийский автономный округ - Югра |
| 87 | Чукотский автономный округ |
| 89 | Ямало-Ненецкий автономный округ |
| 91 | Республика Крым |
| 92 | Севастополь |
| 99 | Иные территории, включая город и космодром Байконур |

41. Название НКО: _____

42. Ваша электронная почта или телефон (*контактные данные нужны для заверения подлинности анкеты и предоставления отчета в вашу организацию*):

43.

| | |
|---|-------|
| Я даю согласие на использование моих персональных данных для проведения исследования: | 1- Да |
|---|-------|

Спасибо большое за участие в исследовании!

