



# ПРОБЛЕМЫ В КОММУНИКАЦИЯХ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С РАЗНЫМИ ИНСТИТУТАМИ:

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ПРОЕКТУ  
«КПД НКО (КОММУНИКАЦИИ-ПОМОЩЬ-ДОВЕРИЕ)»

**Н.Г. Полярная, к.с.н.**  
Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика»

**Самара, 2020**

[http:// www.socmech.ru](http://www.socmech.ru)  
[mail@socmech.ru](mailto:mail@socmech.ru), [socmech@mail.ru](mailto:socmech@mail.ru)  
8 (846) 333-77-97, 332-56-93, 379-24-47



# Общая характеристика исследования

## Цель исследования

Анализ проблемных направлений коммуникаций пациентов при взаимодействии с разными институтами по вопросам, связанным со здоровьем.

## Задачи исследования

- Выявление спектра проблем, с которыми сталкиваются пациенты при взаимодействии с разными ведомствами и организациями по вопросам своего здоровья. Оценка специфики проблем в коммуникациях в 7-ми регионах, участниках проекта.
- Оценка общей информированности пациентов об алгоритмах действий в сложных ситуациях, требующих защиты их прав.
- Анализ действий, которые предпринимают пациенты для отстаивания своих интересов: оценка частоты обращений в разные инстанции. Выявление региональных особенностей в активности пациентов.
- Анализ причин пассивности пациентов в ситуации необходимости отстаивания своих интересов. Оценка позиции пациентов при взаимодействии с врачом.



# Общая характеристика исследования

## Объект исследования

Пациенты, имеющие хроническое заболевание и/или инвалидность и их представители, в т.ч. родители детей с хроническим заболеванием и/или инвалидностью.

## Сроки и выборка исследования

Исследование проходило с 27 июля по 10 августа 2020 г. и вызвало широкий общественный резонанс. В опросе приняли участие:

- Всего: **627** человек из **43** регионов РФ
- В том числе: **521** человек из **7** регионов, участников проекта

## Структура выборки

### Пол и возраст

- **77,7%** женщин
- **65,7%** в возрасте 31-50 лет

### Заболевания респондентов

- **15%** болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани
- **10%** болезни эндокринной системы
- **10%** неврологические заболевания



# Общая характеристика исследования

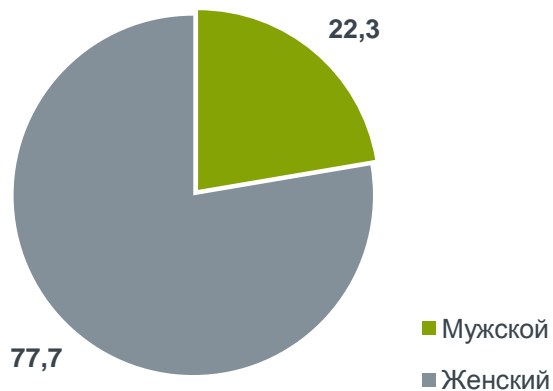
## Регионы, принявшие участие в исследовании

№	Регион	Опрошено, чел.	Опрошено, %
1	Кировская область	122	19,5
2	Пермский край	80	12,8
3	Иркутская область	77	12,3
4	Пензенская область	68	10,8
5	Самарская область	66	10,5
6	Липецкая область	57	9,1
7	Москва	51	8,1
8	Московская область	29	4,6
9	Санкт-Петербург	7	1,1
10	Краснодарский край	6	1,0
11	Ставропольский край	6	1,0
12	Республика Татарстан	5	0,8
13	Новосибирская область	5	0,8
14	Республика Бурятия	3	0,5
15	Алтайский край	3	0,5
16	Астраханская область	3	0,5
17	Ульяновская область	3	0,5
18	Волгоградская область	2	0,3
19	Калининградская область	2	0,3
20	Кемеровская область	2	0,3
21	Курская область	2	0,3
22	Тверская область	2	0,3
23	Челябинская область	2	0,3
24	Еврейская автономная область	2	0,3
25	Республика Крым	2	0,3

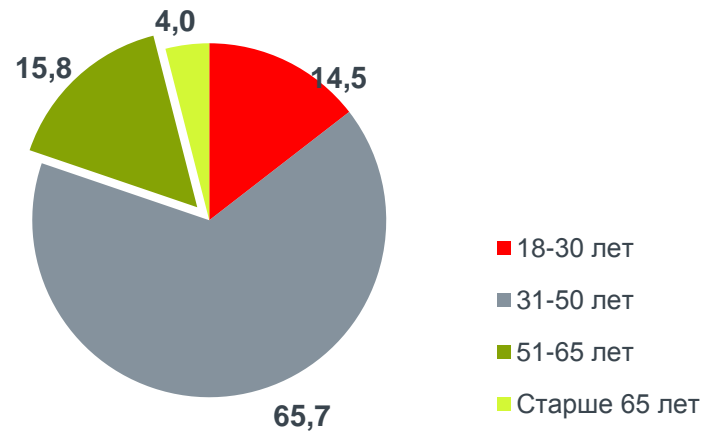
№	Регион	Опрошено, чел.	Опрошено, %
26	Республика Башкортостан	1	0,2
27	Республика Дагестан	1	0,2
28	Кабардино-Балкарская Республика	1	0,2
29	Чувашская Республика - Чувашия	1	0,2
30	Белгородская область	1	0,2
31	Брянская область	1	0,2
32	Владимирская область	1	0,2
33	Воронежская область	1	0,2
34	Ивановская область	1	0,2
35	Курганская область	1	0,2
36	Мурманская область	1	0,2
37	Нижегородская область	1	0,2
38	Ростовская область	1	0,2
39	Рязанская область	1	0,2
40	Тульская область	1	0,2
41	Тюменская область	1	0,2
42	Ярославская область	1	0,2
43	Ненецкий автономный округ	1	0,2
44	Нижегородская область	1	0,2
45	Нет ответа	2	0,3
	<b>Всего</b>	<b>627</b>	<b>100,0</b>

# Общая характеристика исследования

Пол участников исследования,  
% от числа опрошенных



Возраст участников исследования,  
% от числа опрошенных



# Общая характеристика исследования

## Профиль заболевания участников исследования

№	Профиль заболевания	Опрошено, чел.	Опрошено, %
1	Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	94	15,0
2	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	64	10,2
3	Болезни нервной системы, неврологические	62	9,9
4	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	42	6,7
5	Болезни крови, кроветворных органов	40	6,4
6	Новообразования, онкозаболевания	34	5,4
7	Орфанные заболевания	30	4,8
8	Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	23	3,7
9	Болезни органов пищеварения	20	3,2
10	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	16	2,6
11	Психические расстройства и расстройства поведения	13	2,1
12	Болезни системы кровообращения	13	2,1
13	Болезни органов дыхания	13	2,1
14	Болезни мочеполовой системы	12	1,9
15	Болезни кожи и подкожной клетчатки	11	1,8
16	Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	5	0,8
17	Нарушения речи	2	0,3
18	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	1	0,2
19	Другое	59	9,4
20	Существенных нарушений здоровья нет	27	4,3
21	Нет ответа	46	7,3
	<b>Всего</b>	<b>627</b>	<b>100,0</b>



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Группы проблем в коммуникациях

В ходе анализа выявлено 2 проблемных ситуации общего характера, находящиеся вне ряда конкретных проблем коммуникаций пациентов

### *Растерянность из-за отсутствия информации в связи с заболеванием*

Как себя вести, чем лечиться, на что обратить внимание – самая частая ситуация, в которой оказываются пациенты, показывающая необходимость информационной работы с ними. Указали **77%** опрошенных. Проблема находится на верхушке рейтинга во всех регионах. Именно пациентские НКО - площадка, на которой возможна информационно-просветительская работа.

### *Невозможность решить вопрос на уровне медицинского учреждения*

Другая распространенная ситуация общего характера; по данным исследования, встречается у каждого второго пациента (**56%**).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Группы проблем в коммуникациях

Все проблемы в коммуникациях разделены на 4 группы по степени распространенности:

1. Самые острые проблемы – встречаются у подавляющего большинства пациентов (**более 60%** опрошенных указали их).
2. Часто встречающиеся проблемы – встречаются у многих (в **40-60%** случаев).
3. Проблемы, возникающие у отдельных групп пациентов (в выборке **15-35%**).
4. Редко встречающиеся проблемы (**до 15%** случаев).





# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 1. Коммуникативные проблемы пациентов, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Топ проблем в коммуникациях пациентов

Проблемы, с которыми сталкивались **более 60%** опрошенных:

- Невозможность попасть к специалисту по причине его отсутствия в медицинском учреждении.
- Долгое ожидание очереди на плановое обследование (свыше 30 дней) или на консультацию к специалисту (свыше 15 дней).
- Отсутствие эффекта от назначенного врачом лекарства (и непонимание, как действовать в этой ситуации).
- Сомнения по поводу назначенного врачом лекарства.



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Часто встречающиеся проблемы в коммуникациях пациентов

Проблемы, которые встречаются у многих (в исследовании **40-58%** случаев):

- Отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное лечение/процедуру или получить выписанное лекарство по хроническому заболеванию.
- Сложности с постановкой и подтверждением диагноза.
- Неоказание врачом прямой помощи при обращении с проблемой (врач отправил со словами: «идите домой, понаблюдайте»).
- Нарушение этики и деонтологии со стороны врача.
- Отказ врача в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию.
- Отказ врача в выписке лекарства, положенного по льготе (региональной, федеральной, из льготного перечня и др.).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Проблемы, возникающие в отдельных случаях, у отдельных групп пациентов

Проблемы, которые возникают у отдельных групп пациентов (в исследовании **20-35%**):

- Побуждение со стороны персонала стационара купить необходимые для лечения вспомогательные средства (лекарства, бинты, пластырь и т.п.).
- Неудовлетворенность результатом медико-социальной экспертизы (далее МСЭ): присвоенной группой или содержанием индивидуальной программы реабилитации (далее ИПР).
- Отсутствие действий со стороны лечащего врача при жалобах на побочные реакции от назначенного лекарства (побочные реакции не были зафиксированы).
- Трудности с формулированием своего запроса при обращении в органы власти, службы, учреждения по вопросам, связанным со здоровьем.
- Отказ врача в выписке лекарства на рецептурном бланке или бланке учреждения.
- Сложности с получением пенсий, пособий, субсидий.



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Проблемы, возникающие в отдельных случаях (продолжение)

Проблемы, которые возникают у отдельных групп пациентов (в исследовании **20-35%**):

- Сложности с получением направления или долгое ожидание очереди на высокотехнологичное лечение.
- Ущемление трудовых прав в связи с состоянием здоровья (отказали в трудоустройстве, сократили, не разрешили работать по особому графику и др.).
- Сложности с получением технических средств реабилитации (далее ТСР).
- Ущемление имущественных прав в связи с состоянием здоровья.
- Отказ врача в предоставлении амбулаторной карты для ознакомления с записями.

## Редко встречающаяся проблема

- Обращение к юристу, без удовлетворительного результата (**10,4%**)



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Москва

**Пациенты чаще сталкиваются с проблемами в коммуникациях при обращении в разные институты:** абсолютно все ситуации упомянуты как актуальные большинством опрошенных москвичей (50-80% ответов «была такая ситуация» по всем пунктам).

- Топ коммуникативных проблем:
  - долгое ожидание планового обследования или консультации (84,3%),
  - невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия в учреждении (82,4%),
  - отсутствие эффекта от назначенного врачом лекарства (82,4%),
  - отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное обследование или процедуру (80,4%).
- Довольно острые коммуникативные проблемы:
  - ущемление имущественных прав в связи с состоянием здоровья (72,5%),
  - сомнения по поводу назначенного врачом лекарства (70,6%) ,
  - отказ врача в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию (70,6%).
- Все остальные ситуации из анализируемого перечня также имеют высокую распространенность: их указало более половины опрошенных москвичей.
- Сравнительно менее распространены две ситуации: сложности с получением ТСР (55%) и вынужденность покупать вспомогательный материал для лечения в стационаре за свои деньги (51%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 2. Коммуникативные проблемы пациентов г. Москва, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Пермский край

**Велико число коммуникативных проблем, с которыми сталкиваются пациенты:**

из 25 ситуаций в 9-ти частота возникновения выше, чем, в среднем, по выборке .

Частота возникновения 4-х ситуаций ниже, чем, в среднем, по выборке.

- Топ проблем:
  - невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия (71,3%),
  - невозможность решить вопрос на уровне медицинского учреждения (66,3%),
  - сомнения по поводу назначенного врачом лекарства (63,8%),
  - долгое ожидание планового обследования или консультации (62,5%).
  
- Острые проблемы:
  - отсутствие эффекта от назначенного врачом лекарства (58,8%),
  - сложности с постановкой и подтверждением диагноза (55%),
  - отказ врача в выписке бесплатного лекарства по хроническому заболеванию (51,3%),
  - отказ врача в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию (48,8%),
  - в возможности бесплатно пройти назначенное обследование или процедуру (43,8%),
  - в выписке лекарства, положенного по льготе (37,5%),
  - нарушение этики и деонтологии врачом (42,5%).





# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Пермский край (продолжение)

- Сравнительно острые проблемы:
  - неудовлетворенность результатом МСР (40%),
  - неоказание врачом помощи при обращении с проблемой (37,5%),
  - отказ врача в выписке лекарства, положенного по льготе (37,5%),
  - отсутствие действий со стороны врача при жалобах на побочные реакции на лекарства (36,3%),
  - вынужденность покупать вспомогательный материал для лечения в стационаре за деньги (28,8%),
  - ущемление трудовых прав в связи с состоянием здоровья (25%).
  
- Редко встречающиеся проблемы
  - ущемление имущественных прав в связи с состоянием здоровья (12,5%)
  - безрезультативное обращение к юристу (5%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 3. Коммуникативные проблемы пациентов Пермского края, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Самарская область

**Довольно много коммуникативных проблем, с которыми сталкиваются пациенты:**  
из 25 ситуаций в 10-ти частота возникновения выше, чем, в среднем, по выборке, в 4-х – ниже.

- Топ проблем:
  - долгое ожидание планового обследования или консультации (71,2%),
  - отсутствие эффекта от назначенного лечения (66,7%),
  - невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия в учреждении (63,6%),
  - сомнения по поводу назначенного врачом лекарства (62%).
  
- Острые проблемы:
  - отказ врача в выписке бесплатного лекарства (54,5% - выше, чем, в среднем, по - выборке),
  - вынужденность покупать дополнительные средства для лечения в стационаре (48% - выше, чем в выборке),
  - отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное обследование или процедуру (47%),
  - сложности с постановкой и получением диагноза (45,5%),
  - отказ врача в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию (42,4%),
  - неоказание врачом помощи при обращении с проблемой (42,4%),
  - неудовлетворенность результатами МСЭ (41% - выше, чем по выборке),
  - отказ врача в выписке лекарства, положенного по льготе (38%),
  - нарушение этики и деонтологии врачом (38%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Самарская область (продолжение)

- Сравнительно острые проблемы (упомянуты чаще, чем, в среднем, по выборке):
  - трудности с формулированием своего запроса в официальные инстанции (36,4%),
  - отказ врача в просьбе выписать лекарство на рецептурном либо бланке учреждения (34,8%),
  - сложности с получением ТСР и с получением пенсий, пособий, субсидий (по 24,2%).
  
- Редко встречающиеся проблемы:
  - сложности с получением направления/долгое ожидание очереди на высокотехнологичное лечение и ущемление трудовых прав в связи с состоянием здоровья (по 10,6%),
  - безрезультативное обращение к юристу (7,6%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 4. Коммуникативные проблемы пациентов Самарской области, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Липецкая область

Есть как острые проблемы (до 80% упоминаний), так и малоактуальные (менее 20%).

Из 25 ситуаций в 7-ми частота возникновения выше, чем, в среднем, по выборке, в 6-ти – ниже.

- Топ проблем:
  - невозможность попасть к специалисту по причине его отсутствия в учреждении (80,7% - выше, чем по выборке),
  - отсутствие эффекта от назначенного врачом лекарства (73,7% - выше, чем по выборке),
  - долгое ожидание планового обследования или процедуры (63,2%).
- Острые проблемы:
  - вынужденность покупать дополнительные средства для лечения в стационаре (54,4% - выше чем в выборке),
  - сложности с постановкой диагноза, отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное обследование/процедуру, неоказание врачом помощи при обращении (50,9% - выше чем в выборке),
  - сомнения по поводу назначенного врачом лекарства (50,9% - но ниже, чем, в среднем, по выборке),
  - отказ врача в возможности бесплатно получить выписанное лекарство (47,4%),
  - нарушение этики и деонтологии врачом (40,4%).
- Сравнительно острые проблемы:
  - отказ врача в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию (33,3%),
  - отказ врача в просьбе выписать рецепт на бланке (28%),
  - отсутствие действий со стороны врача при жалобах на побочные реакции от препаратов (28%),
  - отказ врача в предоставлении амбулаторной карты для ознакомления (24,6% - выше, чем по выборке).
- Редко встречающаяся проблема – безрезультативное обращение к юристу (5,3%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 5. Коммуникативные проблемы пациентов Липецкой области, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Иркутская область

Общий фон коммуникативных проблем несколько мягче, чем в Пермском крае, Самарской и Липецкой областях.

В топ проблем входят 2, еще 3 ситуации встречаются чаще, чем, в среднем, по выборке. Частота возникновения 4-х ситуаций ниже, чем, в среднем, по выборке.

- Топ проблем:
  - невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия в учреждении (72,7%),
  - долгое ожидание планового обследования или консультации (63,6%).
  
- Острые проблемы:
  - отсутствие эффекта от назначенного лекарства (58,4% - ниже, чем, в среднем, по выборке),
  - сомнения по поводу назначенного лекарства (54,5% - ниже, чем по выборке),
  - отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное обследование или процедуру (54,5% - выше, чем по выборке).





# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Иркутская область (продолжение)

- Сравнительно острые проблемы:
  - сложности с постановкой и подтверждением диагноза (46,8%),
  - неоказание врачом помощи при обращении с проблемой (40,3%),
  - нарушение этики и деонтологии врачом (36,4%),
  - сложности с получением направления/долгое ожидание очереди на высокотехнологичное лечение (35% - выше, чем по выборке),
  - отказ врача в выписке лекарства по льготе и в возможности бесплатно получить выписанное лекарство (по 32,5% - ниже, чем по выборке),
  - ущемление трудовых прав в связи с состоянием здоровья (31,2% - выше, чем по выборке),
  - вынужденность покупать для лечения в стационаре дополнительные средства (28,6%),
  - отказ врача в просьбе направить на обследование или консультацию (27,3%),
  - отсутствие действий со стороны врача при жалобах на побочные реакции от лекарства (27,3%),
  - неудовлетворенность результатом МСЭ (24,7% - ниже, чем по выборке).
  
- Редко встречающиеся проблемы
  - трудности с формулированием запроса при обращении в инстанции (13% - ниже, чем по выборке),
  - ущемление имущественных прав в связи с состоянием здоровья (13% - ниже, чем по выборке),
  - сложности с получением ТСП (11,7%), безрезультативное обращение к юристу (5,2%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 6. Коммуникативные проблемы пациентов Иркутской области, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Пензенская область

**Общий фон коммуникативных проблем мягче, чем в Пермском крае, Самарской и Липецкой , а также Иркутской областях. В топ проблем входят 3, одна из которых встречается чаще, чем, в среднем, по выборке. Частота возникновения 13-ти ситуаций ниже, чем, в среднем, по выборке.**

- Топ проблем:
  - долгое ожидание планового обследования или консультации (69% - выше, чем в выборке),
  - невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия в учреждении (66,2%),
  - отсутствие эффекта от назначенного врачом лекарства (63,2%),
  - сомнения по поводу назначенного лекарства (56% - ниже, чем по выборке),
  
- Сравнительно острые проблемы (большинство из них встречаются реже, чем, в среднем, по выборке):
  - отказ врача выписать лекарство по льготе (33,8%),
  - отказ в возможности бесплатно пройти назначенное обследование или процедуру (38,2%),
  - отказ в возможности бесплатно получить выписанное лекарство (32,4%),
  - отказ в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию (26,5%),
  - неоказание врачом помощи при обращении с проблемой (36,8%),
  - нарушение этики и деонтологии врачом (32,4%),
  - вынужденность покупать для лечения в стационаре дополнительные средства (31%),
  - неудовлетворенность результатами МСЭ (28%),
  - отсутствие действий со стороны врача при жалобах на побочные реакции от препарата (26,5%).
  
- Редко встречающиеся проблемы:
  - ущемление трудовых прав в связи с состоянием здоровья (7,4% - ниже, чем по выборке),
  - безрезультативное обращение к юристу (7,4%),
  - ущемление имущественных прав в связи с состоянием здоровья (11,8% - ниже, чем по выборке),
  - сложности с получением пособий, субсидий, пенсии (13% - ниже, чем по выборке).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 7. Коммуникативные проблемы пациентов Пензенской области, % ответивших



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Кировская область

Сравнительно самая «благополучная» ситуация по остроте коммуникативных проблем на фоне остальных шести обследованных регионов. В топ проблем входит одна; только одна ситуация встречается чаще, чем, в среднем, по выборке, 9 ситуаций – реже чем, в среднем, по выборке.

- Топ проблем: невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия в учреждении (64,8%).
- Острые проблемы:
  - долгое ожидание планового обследования или консультации (55% - ниже, чем в выборке),
  - отказ врача в выписке лекарства, положенного по льготе (52,5% - выше, чем по выборке),
  - отсутствие эффекта от назначенного лекарства (52,5% - ниже, чем по выборке),
  - сомнения по поводу назначенного лекарства (44,3% - ниже, чем по выборке),
  - неоказание врачом помощи при обращении с проблемой (43,4%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

## Кировская область (продолжение)

- Сравнительно острые проблемы (большинство из них встречаются реже, чем, в среднем, по выборке):
  - нарушение этики и деонтологии врачом (37,7%),
  - отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное обследование или процедуру (36%),
  - отказ врача в просьбе направить на обследование или консультацию (32,8%),
  - сложности с постановкой и подтверждением диагноза (32,8%),
  - отказ врача в возможности бесплатно получить выписанное лекарство (25,4%),
  - трудности с формулированием своего запроса при обращении в официальные инстанции (31%),
  - ущемление трудовых прав в связи с состоянием здоровья (27%),
  - отсутствие действий со стороны врача при жалобах на побочные реакции от лекарства (25,4%),
  - неудовлетворенность результатом МСЭ (25,4%).
  
- Редко встречающиеся проблемы:
  - сложности с получением пособий, субсидий, пенсий (12,3% - ниже, чем по выборке)
  - безрезультативное обращение к юристу (6,6%).



# Проблемы в коммуникациях пациентов

Диаграмма 8. Коммуникативные проблемы пациентов Кировской области, % ответивших



# Активность пациентов в отстаивании интересов

## Информированность пациентов об алгоритмах действий в сложных ситуациях

*Уровень информированности пациентов об алгоритмах действий в сложных ситуациях :*

- Твердо знают, куда обращаться для урегулирования вопросов, – **менее 20%** пациентов.
- Примерно представляют, что делать и куда обращаться – **порядка 50%** пациентов.
- Совершенно не представляют, что делать в сложных ситуациях – **порядка 30%** пациентов.

**Диаграмма 9.**  
Информированность об алгоритмах действий в сложных ситуациях, % от числа опрошенных





# Активность пациентов в отстаивании интересов

## Частота обращений пациентов в инстанции для урегулирования сложных ситуаций

Обращение к главврачу медицинского учреждения, инициирование врачебной комиссии в лечебном учреждении и направление писем в региональные органы власти – основные пути решения сложных вопросов, возникающих в ходе лечения.

### Диаграмма 10. Наличие опыта обращения в разные инстанции для урегулирования сложных вопросов, возникающих в ходе лечения, % от числа опрошенных



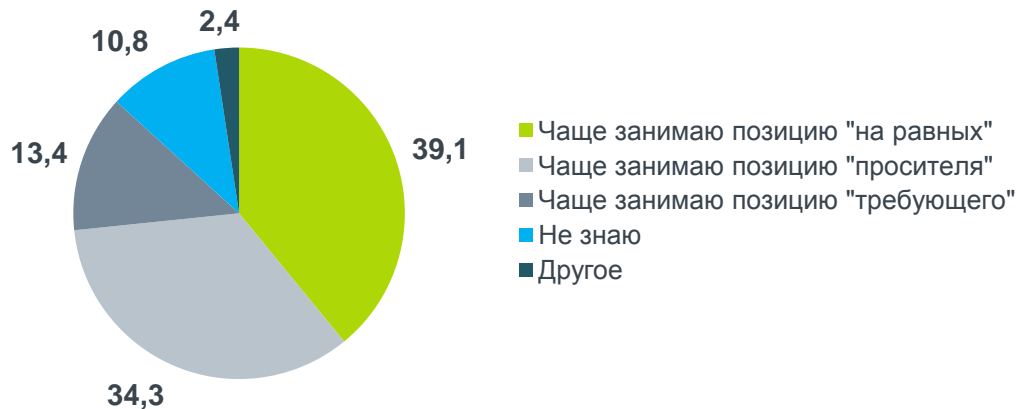
# Активность пациентов в отстаивании интересов

## Позиция, которую занимают пациенты при обращении в медицинские учреждения

В опросе участвовали пациенты, находящиеся «в поле внимания» пациентских НКО – они отличаются от разрозненных пациентов более активной позицией.

- **39%** опрошенных, по их заявлениям, занимают позицию «на равных» при общении с врачами.
- **34%** опрошенных признают, что стоят на позиции «просителя».

**Диаграмма 11.**  
Позиция, которую занимают пациенты при общении с врачами, % от числа опрошенных



# Активность пациентов в отстаивании интересов

## Причины бездействия в сложных ситуациях

Причины, по которым пациенты не обращаются в официальные инстанции для урегулирования конфликтных ситуаций, связанных со здоровьем, отражают объективную ситуацию отсутствия знаний о том, как нужно действовать.

С другой стороны, за неактивностью пациентов стоят установки, мифы и предрассудки, формирующие их внутреннюю позицию.

## Диаграмма 12. Причины бездействия в сложных ситуациях, % от числа опрошенных



# Выводы

## Повсеместно распространенные проблемы, с которыми сталкиваются пациенты

- Растерянность из-за отсутствия информации в связи с заболеванием
- Невозможность попасть на консультацию к специалисту по причине его отсутствия в медицинском учреждении.
- Ожидание планового обследования или консультации сверх установленного предела.
- Отсутствие эффекта от назначенного врачом лекарства (и непонимание, как действовать в этой ситуации).
- Сомнения по поводу назначенного врачом лекарства.



# Выводы

## Частые проблемы в коммуникациях пациентов

- Отказ врача в возможности бесплатно пройти назначенное лечение/процедуру или получить выписанное лекарство по хроническому заболеванию.
- Сложности с постановкой и подтверждением диагноза.
- Неоказание врачом прямой помощи при обращении с проблемой.
- Нарушение этики и деонтологии со стороны врача.
- Отказ врача в просьбе направить на обследование, процедуру или консультацию.
- Отказ врача в выписке лекарства, положенного по льготе (региональной, федеральной, из льготного перечня и др.).

**Именно эти ситуации, в первую очередь, претендуют на то, чтобы быть отраженными в путеводителях для пациентов.**



# Выводы

***Информированность пациентов о действиях при урегулировании сложных ситуаций, связанных с вопросами здоровья, довольно низкая.***

Именно низкая информированность является ключевым фактором низкой активности пациентов в отстаивании своих интересов.

***Личная позиция, во многом основанная на мифах и предубеждениях, – другой фактор, тормозящий активность пациентов в урегулировании сложных ситуаций, связанных со здоровьем.***

Работа с предубеждениями, изменение сознания и расширение представлений о собственных возможностях – отдельное направление работы с пациентским сообществом, создающее основу для их самостоятельности.

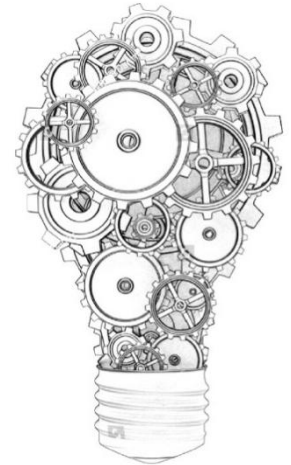
Основные пути, используемые наиболее активными пациентами для урегулирования сложных вопросов, - это обращение к главврачу, инициирование врачебной комиссии и обращение к региональные органы власти. Обращение в местные пациентские НКО имеет место в тех регионах, где эти организации наиболее активны.

***Исследование показало высокую актуальность проекта создания образовательных модулей и путеводителей для пациентов, раскрывающих алгоритм действий в типовых сложных ситуациях.***





# Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика»



[www.socmech.ru](http://www.socmech.ru), [socmech@mail.ru](mailto:socmech@mail.ru)  
8 (846) 333-77-97, 332-56-93