



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
**ФОНДА
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**

Всероссийский союз пациентов

ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАН ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Результаты социологического исследования

Москва, 2023



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| 1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ | 3 |
| 2. ВЫВОДЫ | 5 |
| 3. ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ВОСПРИЯТИИ ПАЦИЕНТОВ | 12 |
| 4. ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ | 17 |
| 5. ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ | 27 |
| 6. ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ | 36 |
| 7. ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ | 46 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 55 |
| Приложение 1. Гид интервью пациента, проходившего освидетельствование МСЭ | 55 |
| Приложение 2. Анкета пациента, проходившего освидетельствование МСЭ | 58 |
| Приложение 3. Статистические распределения ответов респондентов анкетного опроса | 63 |





1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование «Проблемы граждан при прохождении медико-социальной экспертизы» проведено Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» по заказу Всероссийского союза пациентов (ВСП) в рамках грантового проекта «Общественное участие в совершенствовании системы МСЭ РФ: вовлечение, развитие, мониторинг», реализуемого на средства Фонда Президентских грантов.

Исследование проведено в рамках подготовки к предусмотренным в грантовом проекте межведомственным региональным стратегическим сессиям по решению проблем лиц, проходящих медико-социальную экспертизу в Липецкой и Иркутской областях, республике Бурятия и Санкт-Петербурге.

Объектом исследования выступали граждане, обращавшиеся за проведением медико-социальной экспертизы за последний год (после введения нового порядка прохождения МСЭ в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2022 г. № 588 «О признании лица инвалидом») в Липецкой и Иркутской областях, республике Бурятия и Санкт-Петербурге.

Цель исследования

Определение основных проблемных моментов в организации процесса оформления инвалидности или ее переосвидетельствования с точки зрения заявителя в системе здравоохранения и МСЭ.

Задачи исследования

- Анализ сложностей и затруднений в практическом опыте пациентов по прохождению медико-социальной экспертизы.
- Определение показателей распространенности проблемных ситуаций при прохождении освидетельствования в системе здравоохранения, получения инвалидности в системе МСЭ в 4 регионах проведения мероприятий грантового проекта.

Методы исследования

- Глубинные интервью с гражданами, получившими инвалидность за последний год.
- Анкетный онлайн-опрос граждан с опытом прохождения МСЭ за последний год.

Глубинные интервью использовались для решения задачи исследования по анализу сложностей и затруднений в практическом опыте пациентов по прохождению медико-социальной экспертизы. Данный метод относится к качественным методам исследования и позволяет в ходе личной беседы с респондентом выявить его субъективное восприятие полученного практического опыта и следы этого опыта в его сознании, а также уточнить содержание субъективно определяемых респондентом проблемных ситуаций при прохождении МСЭ.

Анкетный онлайн-опрос использовался для решения задачи исследования по определению количественных показателей распространенности проблемных ситуаций при прохождении МСЭ.

Выборка для анкетного опроса





Условие участия в опросе пациентов – опыт освидетельствования в последний год, набор осуществлен методом «снежного кома». Информирование об анкетном опросе осуществлялось по разным каналам:

- силами региональных общественных комиссии при ГБ МСЭ (участников грантового проекта),
- через пациентские организации, входящие в ВСП, по всем доступным интернет-каналам, преимущественно через социальные сети ВСП и пациентских НКО.

С одного IP адреса допускалось заполнение одной анкеты.

Объем и география исследования

Общее число респондентов в анкетном онлайн-опросе – 389 пациентов из 4 регионов:

Республика Бурятия - 78

Иркутская область - 108

Липецкая область - 57

Г. Санкт-Петербург - 146

Количество глубинных интервью - 8

В каждом из 4 регионов проведено по 2 интервью.

Сроки проведения исследования

Сбор информации и подготовка отчета осуществлялся в период с 2 мая по 15 ноября 2023 года.





2. ВЫВОДЫ

Проблемы при прохождении МСЭ в восприятии пациентов

В результате анализа практического опыта пациентов по прохождению МСЭ во всех регионах выявлен единый набор проблем:

1. Чрезмерная сложность и затрудненность для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене.
2. Обеспокоенность пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимость избыточных затрат времени на получение этой информации.
3. Вынужденные финансовые траты пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки.
4. Восприятие результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности.

Проблемы качества организации проведения МСЭ

Помимо субъективно воспринимаемых пациентами проблем во всех регионах исследования присутствуют сходные проблемы, связанные с качеством организации процедуры медико-социальной экспертизы:

5. Проблема некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения.
6. Проблема неудобной для пациентов организации очного освидетельствования МСЭ.

Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Санкт-Петербурге

1. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 61,7% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 71,2% опрошенных;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили, как затруднение 52% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 43,2% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 42,9% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили, как затруднение 13% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили, как затруднение 10,3% опрошенных;





- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 8,9% опрошенных.

2. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы беспокойности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 52,6% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 40,4% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 26,7% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются каждому второму пациенту или его представителю (50%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 24% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 33,6% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов;
- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 13% опрошенных;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 10,3% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 8,2% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 8,2% опрошенных;
- несправедливый отказ в инвалидности отметили как нарушение 4,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 13% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

6. Большинство проходивших в Санкт-Петербурге освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 61,4%.

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ:





- большие временные затраты (продолжительность самой процедуры или сдвинутое время начала экспертизы – 13,6% и 15,9% ответов),
- неэтичное отношение персонала (13,6%),
- бытовые неудобства (духота в помещении (13,6%), теснота и невозможность присесть (9,1%),
- отсутствие рядом с бюро МСЭ специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов (11,4%).

Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Республике Бурятия

1. Распространенность в Бурятии проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 64,1% опрошенных в Бурятии пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 71,8% опрошенных;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 29,5% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 28,2% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 34,8% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 16,7% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 5,1% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 5,1% опрошенных.

2. Распространенность в Бурятии проблемы обеспокоенности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 28,6% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Бурятии проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 50% опрошенных в Бурятии пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 25,6% опрошенных пациентов.





4. Распространенность в Бурятии проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются каждому третьему пациенту или его представителю (34,6%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 17,9% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 36% опрошенных в Бурятии пациентов;
- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 15,4% опрошенных;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 11,5% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 7,7% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 3,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 14,1% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

Пятая часть проходивших в Бурятии освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ (22,2%).

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ:

- неэтичное отношение персонала (11,1%),
- сложность ориентирования в бюро по расположению нужных кабинетов (11,1%).

Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Иркутской области

1. Распространенность в Иркутской области проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 58,3% опрошенных в Иркутской области пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 60,2% опрошенных;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 25,9% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 25% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 32,4% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 9,3% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 8,3% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 10,2% опрошенных.





2. Распространенность в Иркутской области проблемы беспокойности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 30,8% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Иркутской области проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 47,2% опрошенных в Иркутской области пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили, как затруднение при прохождении МСЭ 25,9% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Иркутской области проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются каждому второму пациенту или его представителю (50,9%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 16,6% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 38,9% опрошенных в Иркутской области пациентов;
- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили, как нарушение 19,4% опрошенных;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 13% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 11,1% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 5,5% опрошенных;
- несправедливый отказ в инвалидности отметили как нарушение 1,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 16,7% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

6. Почти треть проходивших в Иркутской области освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ (29,7%).

Основное неудобство для пациентов при посещении бюро МСЭ - большие временные затраты (продолжительность самой процедуры или сдвинутое время начала экспертизы – 18,9% и 5,4% ответов).

Отметили пользователи услуги МСЭ в Иркутской области и единичные случаи непригодности бюро МСЭ под потребности посетителей с ограниченными возможностями по здоровью (туалеты не оборудованы под запросы инвалидов, помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт или подъемник отсутствует, рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске)





Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Липецкой области

1. Распространенность в Липецкой области проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 56,2% опрошенных в Липецкой области пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 61,4% опрошенных;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 36,8% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 26,3% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 27,3% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 10,5% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 3,5% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 3,5% опрошенных.

2. Распространенность в Липецкой области проблемы обеспокоенности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 23,1% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Липецкой области проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 50,9% опрошенных в Липецкой области пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 26,3% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Липецкой области проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются почти каждому второму пациенту или его представителю (47,2%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 8,8% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 22,8% опрошенных в Липецкой области пациентов;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 8,8% опрошенных;





- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 8,8% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 7% опрошенных;
- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 5,3% опрошенных;
- несправедливый отказ в инвалидности отметили как нарушение 1,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 8,8% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

6. Половина проходивших в Липецкой области освидетельствование очно столкнулась с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 50%.

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ:

- большие временные затраты (25%),
- отсутствие лифта или подъемника в помещении бюро МСЭ, расположенном не на нижнем этаже здания (16,7%);
- отсутствие рядом с бюро МСЭ специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов (16,7%);
- отсутствие пандуса при входе (8,3%);
- неэтичное отношение персонала (8,3%).





ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ВОСПРИЯТИИ ПАЦИЕНТОВ

Анализ кейсов по материалам глубинных интервью позволил выявить ряд проблемных ситуаций для пациентов в процессе прохождения процедуры МСЭ в субъективном понимании самих пациентов.

Прежде всего, опыт пациентов разграничивает два эта процедуры МСЭ - этап сбора медицинских документов и подготовки направления на МСЭ и этапа освидетельствования и вынесения экспертного решения по результатам МСЭ.

Если на втором этапе - этапе освидетельствования и вынесения решения в бюро МСЭ - пациенты видят организационную четкость процедуры, практически не испытывают организационных затруднений в прохождении этого этапа МСЭ, то на начальном этапе, который осуществляется в основном на базе поликлиник, пациенты попадают в ситуацию неопределенности с организацией процесса сбора документов и подготовки направления. При этом пациенты вынуждены также самостоятельно преодолевать имеющиеся сегодня в системе здравоохранения проблемные моменты в получении необходимых для подготовки к освидетельствованию МСЭ медицинских услуг.

На этапе подготовки к освидетельствованию пациенты не получают ожидаемой организационной и информационной поддержки от участкового или лечащего врача, от поликлиники. Многие пациенты ощущают незаинтересованность поликлинических врачей в работе с ними по подготовке к освидетельствованию, видят отношение врачей к этой работе как к второстепенной.

«Как правило, врачи не очень любят этими вопросами [подготовкой к освидетельствованию] заниматься, потому что для терапевта это какая-то определенная нагрузка, это же надо будет писать, документы все собрать»

«Вы знаете, никто из терапевтов не хочет заниматься, это для них рутинная работа, у них это очень много времени отнимает. У них выделяется 10 минут времени на человека, на приём, у него на это время записаны люди больные. А когда ему оформлять вот этих людей, которые на МСЭ? Это он приходит в своё нерабочее время, в субботу или когда, и начинает этим заниматься»

«Вот, приходишь в больницу и тебе не уделяется столько времени, чтобы сказать: «Вот постановление. По нему вы должны пройти вот это, вот это». Сразу бы выдавали талоны: «Вот талон к кардиологу, на МРТ головного мозга, суставов, возьмите, проходите спокойно». Чтобы они знали, что на этого инвалида, раз в год он проходит, к этому времени должны быть выделены такие-то талоны, квоты. Чтобы он пришёл, ему сразу всё дали, и он пошёл всё это проходить»

«Вот, пусть один врач только инвалидами занимается: составляет все направления, пусть у него все талоны к этим докторам будут»

Необходимо отметить, что распространены случаи, когда инициаторами проведения МСЭ для установления инвалидности становятся сами пациенты, не дождавшись рекомендаций об этом от лечащих врачей и участковых терапевтов. Пациенты начинают процедуру прохождения МСЭ, осознав, что статус инвалида - это возможность получения социальной поддержки от государства, тех же бесплатных лекарств, рассмотрев опыт знакомых с аналогичным заболеванием, которые уже получают социальную поддержку от государства и имеют больше возможностей для лечения и реабилитации.

«Значит, мне подсказали, почему мне лекарства не дают. Подсказали, что мне надо инвалидность оформлять. [Подсказали] подруги, друзья, у меня все моего возраста примерно, такие уже опытные люди»

«Терапевт начинает говорить, что вам не дадут, вы прекрасно выглядите, вы не в том состоянии, и человек вообще в отчаянии начинает «ныкаться», хотя там уже явно... Узкий специалист говорит, что вам надо получить группу инвалидности, а пациент, приходя в свою





поликлинику, где он у лечащего врача наблюдается, видит противовес, и, естественно, он в замешательстве, и тогда уже начинает сам»

Вынужденной поведенческой стратегией прохождения МСЭ для многих пациентов становится самостоятельное выстраивание процесса своего взаимодействия с поликлиникой и взаимодействия поликлиники с бюро МСЭ с упреждающим контролем должных действий сотрудников первичного звена.

«Я звонила терапевту и узнавала, отправили ли наши документы, потому что я знаю, что они вечно всё тянут. Сама держу на контроле, поторапливаю, потому что это наши интересы»

Главный в восприятии пациентов недостаток в практической организации первого этапа процедуры МСЭ в поликлиниках - недостаточное информационное сопровождение при подготовке к освидетельствованию. Пациент, как правило, не видит весь маршрут подготовки направления на МСЭ и передачи этого направления в бюро МСЭ, не имеет гарантий, что процесс подготовки к освидетельствованию будет обеспечен поликлиникой, и остается в неуверенности, что необходимый результат будет достигнут.

«Должен этим заниматься тот человек [в поликлинике], который мог бы консультировать больного, то есть должна быть какая-то маршрутизация с какими-то, вот, советами. Пришел к терапевту, терапевт ему вместе с направлениями дает еще и такую типа маршрутизацию. Вот, я собрал, куда мне дальше идти? То ли мне самому везти в медико-социальную экспертизу, то ли мне это куда еще отдавать?»

Информацию о порядке прохождения МСЭ, способах сбора необходимых документов пациенты чаще получают самостоятельно в сети Интернет или от знакомых. Участковый или лечащий врач не снабжает пациента всей необходимой информацией и, тем более, не выступает на практике организатором процесса прохождения пациентом МСЭ.

«Сама спрашивала, узнавала... то есть ни конкретных инструкций, никто мне ничего не объяснял»

«Меня никто не консультировал [в поликлинике], никто не говорил, что мне нужно сделать. Максимум — это врачи наши, которые в госпитале, сказали, что нужно подавать документы на повышение группы. Начала активно искать информацию, лазать [в Интернете]»

Пациенты во многих случаях не имеют информации от поликлиники о ходе подготовки направления на МСЭ, не получают уведомления о передаче поликлиникой направления в бюро МСЭ. Распространена практика пациентов, когда после длительного ожидания уведомлений от поликлиники, в ситуации неведения они тратят время на регулярные запросы в поликлинике информации о готовности направления и его передаче в бюро МСЭ.

«Потом не знаешь, у какого терапевта спрашивать, где наши документы, когда они поступят на МСЭ»

«Как я узнал, что документы в бюро МСЭ отправили? Я даже забыл... Терапевту в поликлинику, звонил, узнавал. Они мне не звонили. Я сам звонил, узнавал»

«Поликлиника должна была отправить. И я не думаю, что прямо они быстро отправили. Хотя они мне говорили, что ждите звонка. Так и не было звонка. И потом они мне так и не звонили, что уже отправлено. Потом вдруг с этого бюро звонят, и вопросы мне задают»

Электронное межведомственное взаимодействие в процессе МСЭ во многих случаях не налажено, и пациенты продолжают с бумагами в руках осуществлять информационный





обмен между медицинскими специалистами. При этом распространенными являются проблемы утери сотрудниками поликлиник бумажных документов и значительных задержек в передаче поликлиниками направлений пациентов в бюро МСЭ.

«Пришла еще через неделю, документы найти не могли. Пришлось вместе с методистами искать мои документы»

«У меня было два пакета: один, который я потом передала терапевту, второй - на всякий случай хранила у себя. Ну, на тот случай, если потеряется»

«Перед освидетельствованием нужно всё это пройти, всё согласно постановлению, всех этих докторов, всё это сдать. Принести терапевту, чтобы он это заполнил... У нас нехватка терапевтов, они не успевают это в срок всё заполнять»

Для многих пациентов затруднения в сборе медицинских документов связаны с тем, что вся организация этого процесса оставлена на их плечах, а безошибочное планирование этого процесса - слишком сложная для них задача. Не обладая знанием о практической организации взаимодействий в системе здравоохранения, пациентам приходится самим планировать свой маршрут прохождения требуемых обследований и специалистов с учетом совместимости разных сроков действия получаемых справок. У многих пациентов такое планирование не получается.

«Потом выяснилось... Терапевт говорит: «нет одной справки, второй справки, третьей». Потом выяснилось, что у психотерапевта справка действует только месяц, пришлось второй раз его проходить»

«Перечень был большой. Направления [к специалистам] получать - каждый раз надо было ходить опять»

«Это круги ада были... Сходи туда, принеси справку оттуда. Потом сходи туда, принеси оттуда. И вот так, пока 10 справок соберёшь, у первой уже вышел срок годности»

«В начале-то, они мне дали все, что можно - целую кучу направлений на то, что у них есть. Но, потом получилось, что что-то там уже надо освежить»

При этом пациенты часто сталкиваются с ситуацией невозможности в необходимые сроки получить обследования и попасть на прием к специалистам, что ведет к повторному получению справок взамен просроченных, к еще большему увеличению сроков процедуры МСЭ.

«У нас нет возможности это всё быстро оформить для терапевта, чтобы это отправить на медико-социальную экспертизу. Они всё это тянут до последнего, потом получается: один ушёл в отпуск, другой, третий. И нам приходится опять это всё проходить»

«Нет возможности пройти [обследования] в своей поликлинике. И мы всё это должны проходить платно. Мы и так проходим платно»

Большие сроки ожидания диагностических обследований и приема специалистов зачастую вынуждают пациентов отказываться от бесплатного получения этих медицинских услуг по программе госгарантий и прибегать к платным медицинским услугам, чтобы ускорить процесс подготовки к освидетельствованию. Такие финансовые затраты для людей, которые имеют ограничения по здоровью и, соответственно, сложности с заработками и проходят МСЭ в надежде получить социальную помощь, являются значительным осложнением прохождения МСЭ.

Особенно острой проблема больших сроков ожидания обследований является для инвалидов при подготовке к переосвидетельствованию для продления срока инвалидности, когда задержки в переосвидетельствовании чреваты перерывом в получении бесплатных жизненно важных лекарств.





«Какие-то определенные назначения я сразу определила, что я не дождусь, поэтому я пошла платно. Где-то процентов 40, допустим. УЗИ, некоторые мониторинги, допустим, как МРТ головы, то есть я всё это проходила за свой счет»

«Говорят: «У нас кардиолог выйдет через два месяца, ждите». Я говорю: «Так у нас срок пройдёт». Отвечают: «А мы чем можем помочь?» Вот и всё. Человеку приходится идти в медицинскую клинику платную»

Особую значимость для сферы социальной защиты имеет проблема воспринимаемой пациентами необоснованности результатов МСЭ. Восприятие пациентом результатов МСЭ как необоснованных выступает причиной неудовлетворенности пациента в отношении исполнения государством своих социальных функций. Массовое распространение такой ситуации может привести к формированию негативного общественного настроения в отношении системы МСЭ.

Сомнения пациентов в достоверности, справедливости и обоснованности экспертного решения по результатам МСЭ являются распространенными.

Потребность в убедительных, исчерпывающих разъяснениях по результатам МСЭ выявляется во многих кейсах пациентов, обращавшихся за проведением МСЭ.

«Мне врач [в специализированном центре] говорит: "У тебя должна быть вторая группа". А дали третью. Потому что у них там нормативы одни, а у врачей другие почему-то. Не знаю...»

«И каждый год – это мученья. Мы не соглашаемся с решением МСЭ, потому что, во-первых, ИПРА - они её не разрабатывают. В ИПРА вообще ничего не вносится. Такое ощущение, что вообще не рассматривают»

«Ревматолог нас спрашивает: «А почему вы каждый год проходите? Я вам в заключении пишу, что у него нарушены вот эти функции. Почему вы каждый год это вот проходите?». Значит, у нас так рассматривают, потому что нет специалиста, который бы вот в этом понимал»

Распространены случаи, когда пациенты не видят оснований вынесенных экспертами решений, а при попытке получить обоснование не получают от экспертов удовлетворяющих разъяснений. Такая ситуация возникает из-за позиции, которую занимают эксперты МСЭ в коммуникации с пациентами, когда задача устранить все сомнения пациента не ставится.

Отсутствие отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений по результатам МСЭ и устранения сомнений в объективности экспертных решений во многих случаях является существенным недостатком при оказании услуги по проведению МСЭ для граждан, обращавшихся за этой услугой.





Выводы

В результате анализа практического опыта пациентов по прохождению МСЭ выявлены следующие проблемы:

1. Чрезмерная сложность и затрудненность для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене.
2. Обеспокоенность пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимость избыточных затрат времени на получение этой информации.
3. Вынужденные финансовые траты пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки.
4. Восприятие результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности.



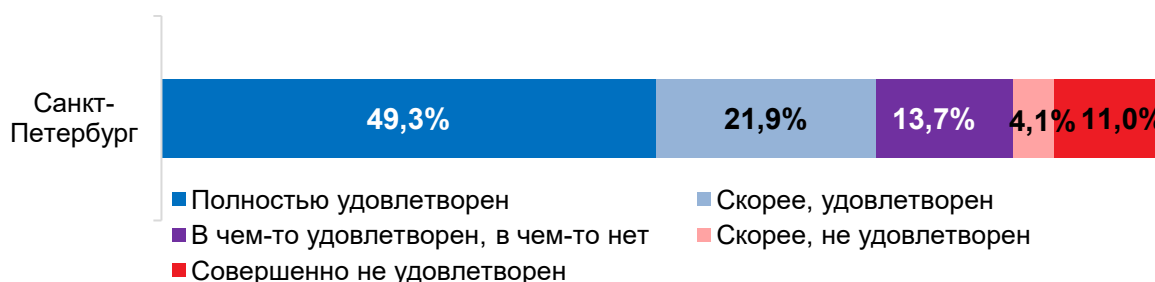


ПРОБЛЕМЫ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Не удовлетворены в той или иной степени результатами проведения медико-социальной экспертизы 28,8% жителей Санкт-Петербурга, обратившихся за услугой МСЭ.

Удовлетворенность результатами освидетельствования МСЭ высказали 71,2% респондентов из Санкт-Петербурга.

Диаграмма 1. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Санкт-Петербурга



Доля неудовлетворенных итогами МСЭ выше среди тех, кто проходил освидетельствование очно, и среди тех, кто проходил освидетельствование не в первый раз.

Диаграмма 2. Удовлетворенность результатами у проходивших МСЭ очно и заочно

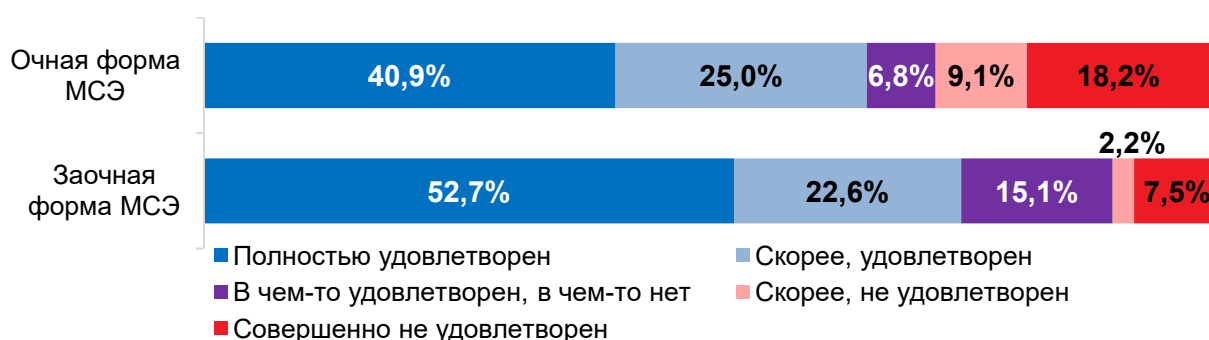
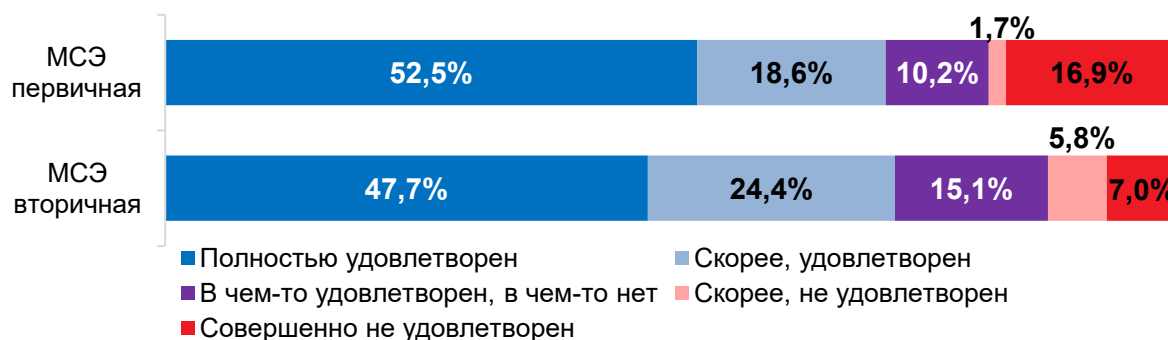


Диаграмма 3. Удовлетворенность результатами МСЭ у новичков и обратившихся не в первый раз



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





Не увидели каких-либо недостатков при освидетельствовании 58,2% опрошенных.

О наличии недостатков при освидетельствовании сказали 33,6% опрошенных.

Некачественное составление ИПРА среди нарушений в процессе МСЭ отметили 13% пациентов.

Каждый десятый пользователь услуги МСЭ в Санкт-Петербурге (10,3%) в качестве недостатка называет неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности.

Сказали о занижении степени нарушения функций организма и присвоении не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, 8,2% опрошенных.

О том, что в документах, по которым выносилось решение, не были учтены важные детали сказали 8,2% опрошенных.

Несправедливым отказ в инвалидности увидели 4,8% опрошенных пациентов.

Диаграмма 4. Недостатки при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Санкт-Петербурге



Сомнения пациентов в объективности и обоснованности экспертного решения по результатам МСЭ могут служить основанием неудовлетворенности пациентов работой системы МСЭ и развиваться в негативное общественное настроение в отношении исполнения государством своих социальных функций. Проблема необоснованности результатов МСЭ для пациентов Санкт-Петербурга является довольно распространенной.

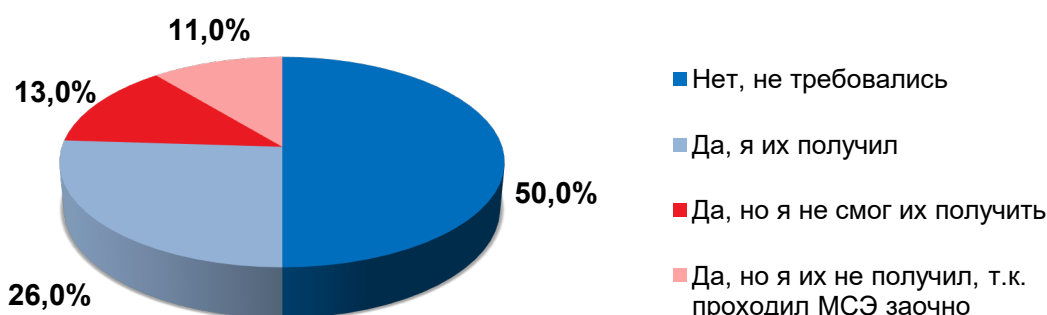




Пояснения по результатам МСЭ требуются каждому второму пациенту или его представителю (50%).

- Пояснения по результатам МСЭ не были получены, когда требовались, 24% опрошенных, в т.ч. 11% тех, кто не смог получить пояснения, т.к. проходил освидетельствование заочно.
- Пояснения были нужны и были получены 26% опрошенных в Санкт-Петербурге пользователей услуги МСЭ.

Диаграмма 5. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ



Начальный этап процедуры МСЭ по подготовке к освидетельствованию - сбору документов и подготовке направления на МСЭ - в основном базируется в поликлиниках. Абсолютное большинство жителей Санкт-Петербурга проходили специалистов и диагностические процедуры для подготовки направления на МСЭ в поликлиниках (84,2%).

В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги собирали документы 16,4%.

В стационаре начинали сбор документов для МСЭ 10,3% опрошенных.

На дому проходили обследования и диагностику, проведенные проходящими специалистами - 6,2%.

Диаграмма 6. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования





Пользование платными медицинскими услугами при сборе документов для МСЭ широко распространено. Всего к платным услугам обращалось 40,4% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов.

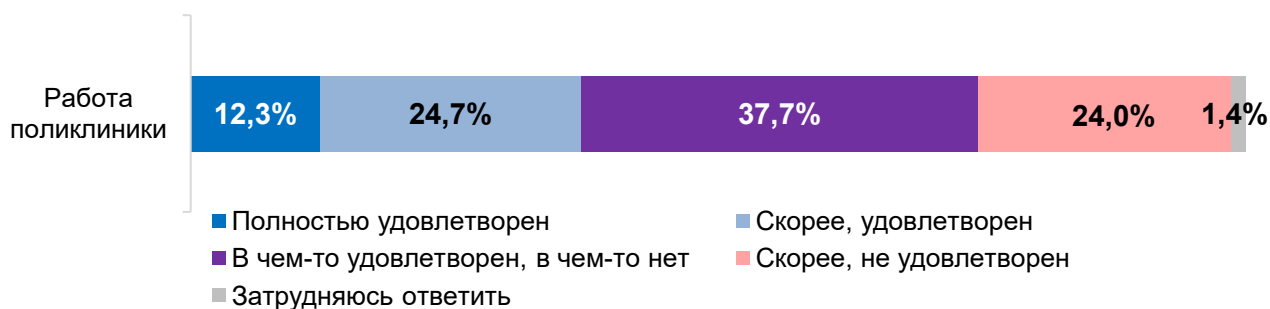
Диаграмма 7. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ



Неудовлетворенность работой поликлиник по подготовке документов для МСЭ в целом или частично отметили 61,7% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов.

Определенно удовлетворены в той или иной степени работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 37% опрошенных граждан.

Диаграмма 8. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур. Указали на эту проблему 52% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. Сказали, что приходилось платить за анализы или консультации при сборе документов для МСЭ 26,7% опрошенных.

Отдельные сложности на этапе сбора документов:

- Врач не разъяснил порядок сбора документов – 13% опрошенных.
- Не успевали подать документы до истечения сроков действия анализов 10,3%.
- Лечащий врач не давал направление на МСЭ – 8,9%.

Без проблем проходит процесс сбора документов в Санкт-Петербурге примерно у четверти пациентов (24%).





Диаграмма 9. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



Проблема слишком долгого для пациентов прохождения необходимых для направления на МСЭ обследований и анализов является одной из наиболее заметных. Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени:

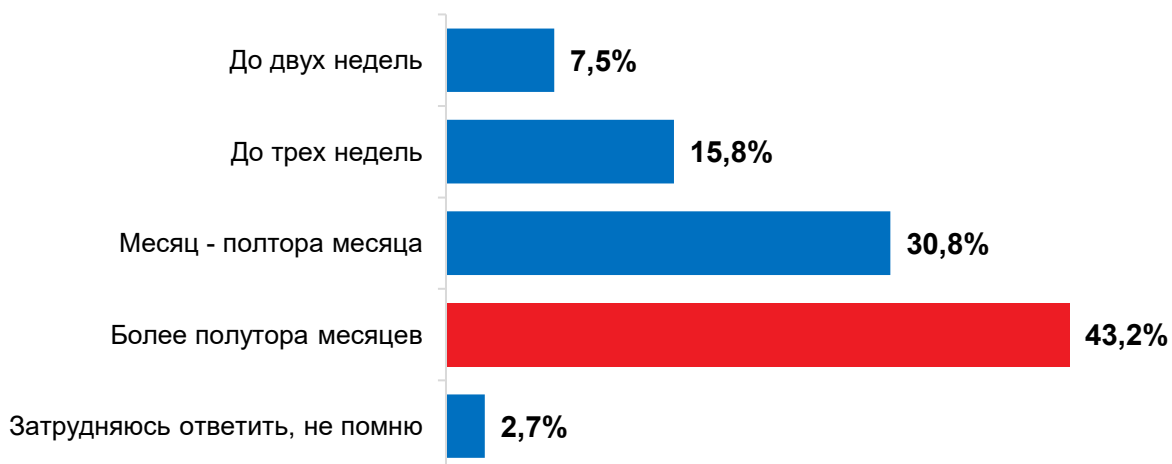
- две недели – в самый короткий срок уложились только 7,5% опрошенных,
- в три недели – еще 15,8%,
- месяц-полтора потратили на сбор документов для МСЭ 30,8%,
- более полутора месяцев занял сбор документов у 43,2% опрошенных.

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



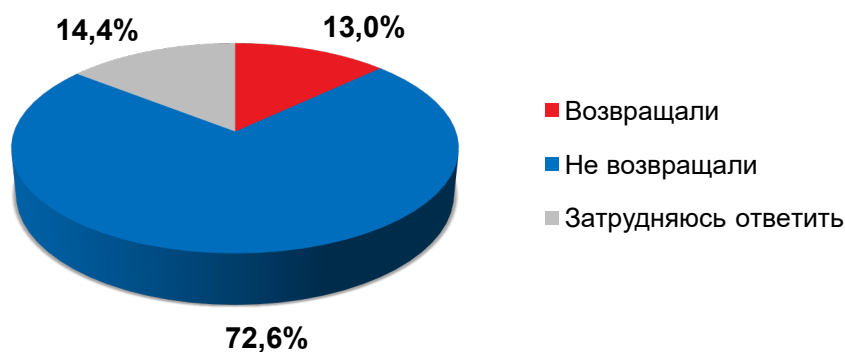


Диаграмма 10. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ



При том, что причины неудовлетворенности работой поликлиник при подготовке направления на МСЭ имеются у большинства пациентов, сообщили, что их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками 13% опрошенных.

Диаграмма 11. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»



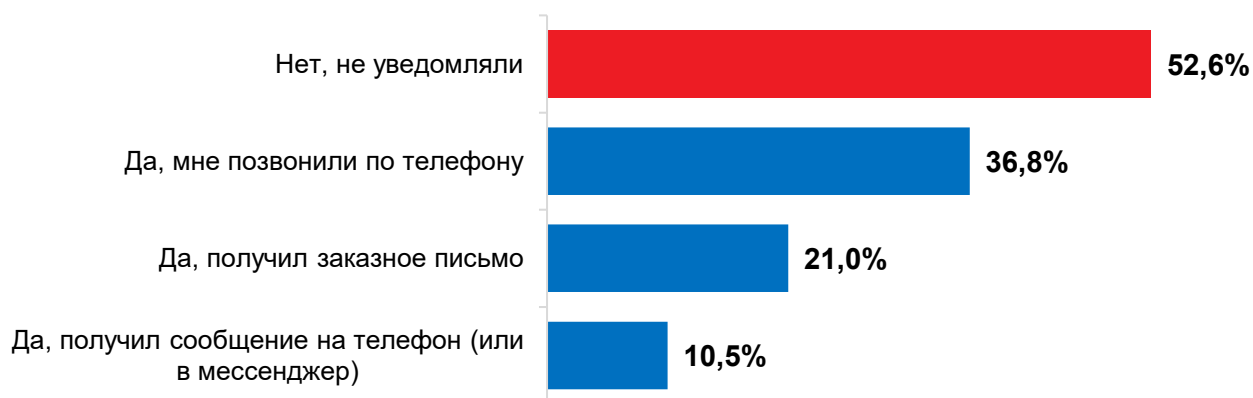
При возвращении документов в поликлинику из бюро МСЭ уведомление о причинах возврата документов получает в Санкт-Петербурге только половина пациентов, чьи документы вернулись. 52,6% из тех, чьи документы были возвращены в поликлинику, такого уведомления не получали.

Основной способ уведомления о причинах возврата документов – телефонный звонок.





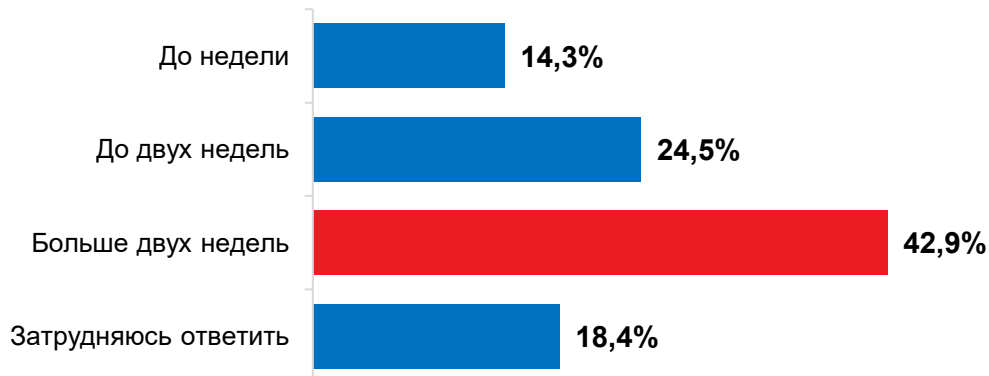
Диаграмма 12. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



Прохождения дополнительных обследований для освидетельствования требовали от 30,1% обратившихся за МСЭ пациентов.

Больше двух недель дополнительные обследования заняли у 42,9% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования.

Диаграмма 13. Продолжительность прохождения дополнительного обследования



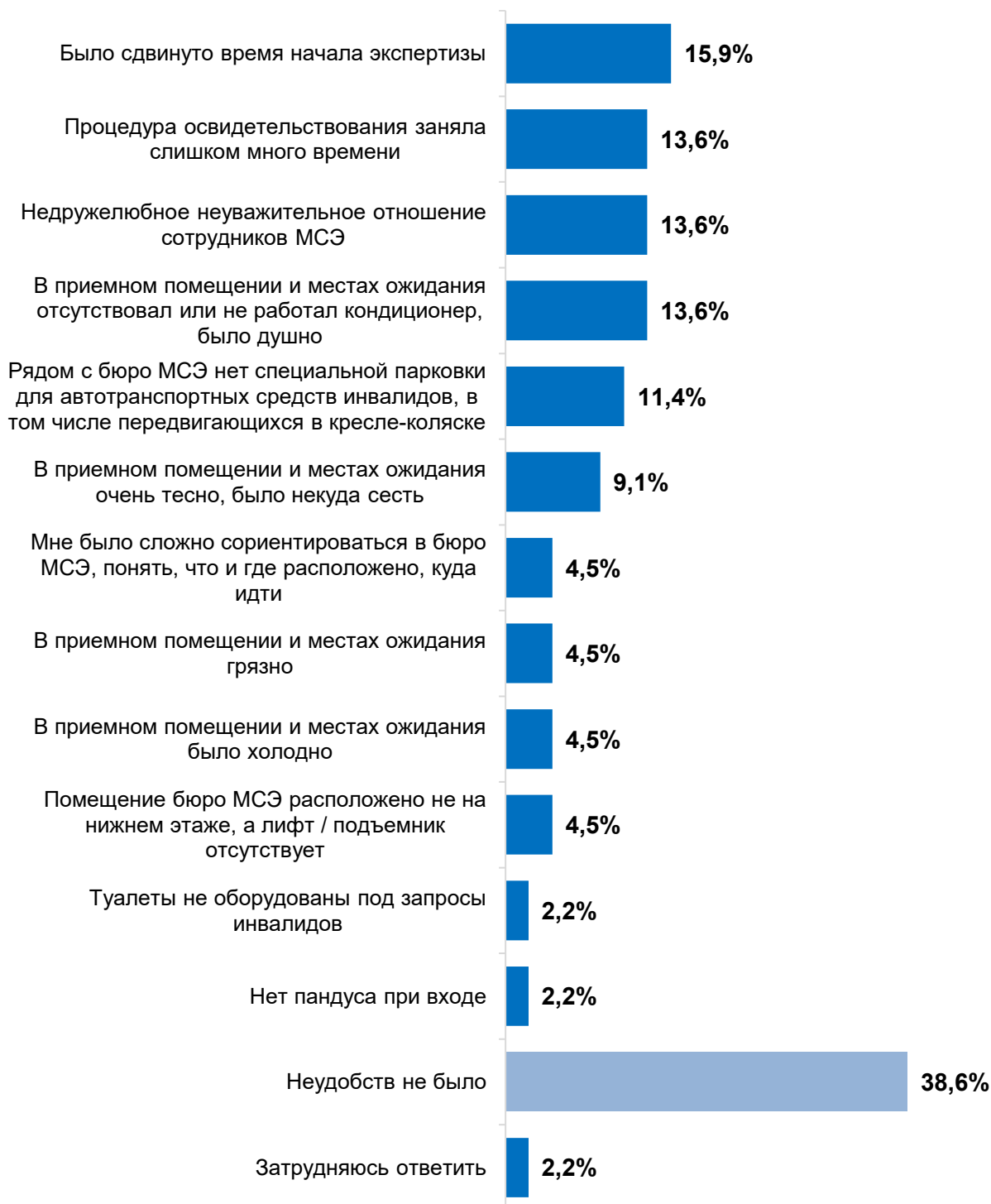
Большинство проходивших в Санкт-Петербурге освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 61,4%.

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ связаны с временными затратами (продолжительность самой процедуры или сдвинутое время начала экспертизы – 13,6% и 15,9% ответов), неэтичным отношением персонала (13,6%), бытовыми неудобствами (духотой в помещении (13,6%), теснотой и невозможностью присесть (9,1%), а также с отсутствием рядом с бюро МСЭ специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов (11,4%).





Диаграмма 14. Неудобства при посещении бюро МСЭ





Выводы

1. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 61,7% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 71,2% опрошенных;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 52% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 43,2% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 42,9% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 13% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 10,3% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 8,9% опрошенных.

2. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы обеспокоенности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 52,6% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 40,4% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 26,7% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Санкт-Петербурге проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются каждому второму пациенту или его представителю (50%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 24% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 33,6% опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов;





- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 13% опрошенных;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 10,3% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 8,2% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 8,2% опрошенных;
- несправедливый отказ в инвалидности отметили как нарушение 4,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 13% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

6. Большинство проходивших в Санкт-Петербурге освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 61,4%.

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ:

- большие временные затраты (продолжительность самой процедуры или сдвинутое время начала экспертизы – 13,6% и 15,9% ответов),
- неэтичное отношение персонала (13,6%),
- бытовые неудобства (духота в помещении (13,6%), теснота и невозможность присесть (9,1%),
- отсутствие рядом с бюро МСЭ специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов (11,4%).



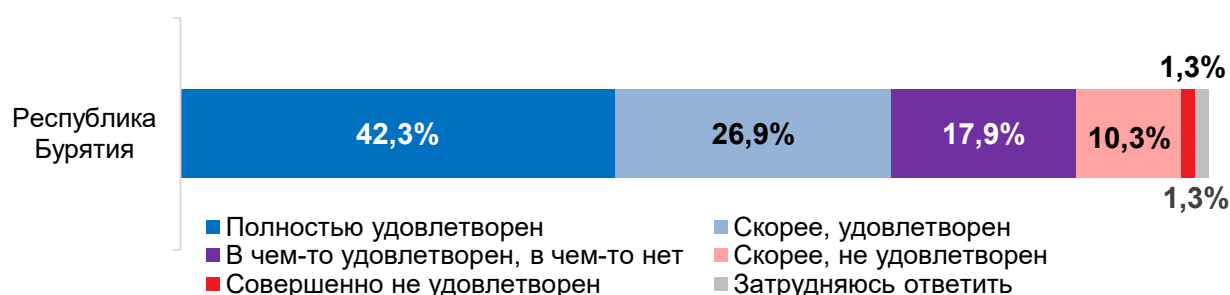


ПРОБЛЕМЫ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

Не удовлетворены в той или иной степени результатами проведения медико-социальной экспертизы 11,6% жителей Бурятии, обратившихся за услугой МСЭ. Еще 17,9% пользователей услуги МСЭ оценили ее неоднозначно - остались в чем-то удовлетворены, а в чем-то нет.

Удовлетворенность результатами освидетельствования МСЭ высказали 69,2% респондентов из Республики Бурятия.

Диаграмма 15. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Республики Бурятия



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

Не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании 46,1% опрошенных.

О нарушениях при освидетельствовании сказали 36% опрошенных.

Некачественное составление ИПРА среди нарушений в процессе МСЭ отметили 15,4% пациентов.

Неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности в качестве нарушения назвали 11,5% пользователей услуги МСЭ в Республике Бурятия.

Субъективно воспринимаемую несправедливость результатов МСЭ отметили 11,5% участников опроса - они сказали о занижении степени нарушения функций организма и присвоении не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, а также о том, что в документах, по которым выносилось решение, не были учтены важные детали.





Диаграмма 16. Нарушения при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Республике Бурятия



Сомнения пациентов в объективности и обоснованности экспертного решения по результатам МСЭ могут служить основанием неудовлетворенности пациентов работой системы МСЭ и агрегироваться в негативное общественное настроение в отношении исполнения государством своих социальных функций. Проблема необоснованности результатов МСЭ для пациентов Республики Бурятия является довольно распространенной.

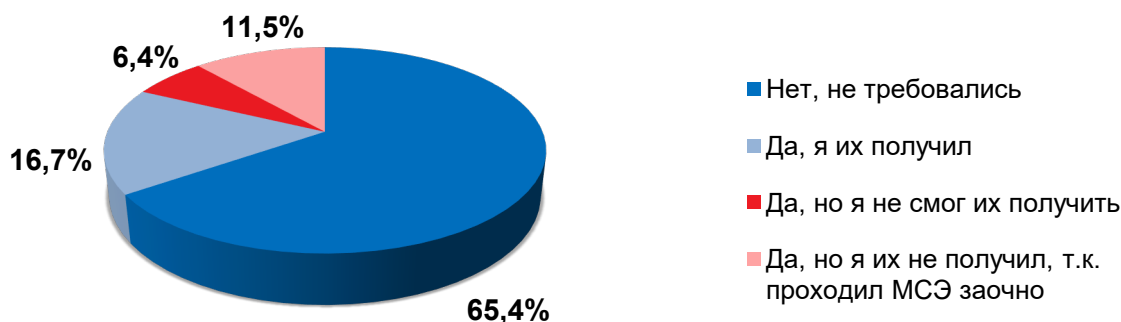
Пояснения по результатам МСЭ требуются каждому третьему пациенту или его представителю.

- Пояснения по результатам МСЭ не были получены, когда требовались, 17,9% опрошенных, в т.ч. 11,5% тех, кто не смог получить пояснения, т.к. проходил освидетельствование заочно.
- Пояснения были нужны и были получены 16,7% опрошенных в Республике Бурятия пользователей услуги МСЭ.





Диаграмма 17. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ



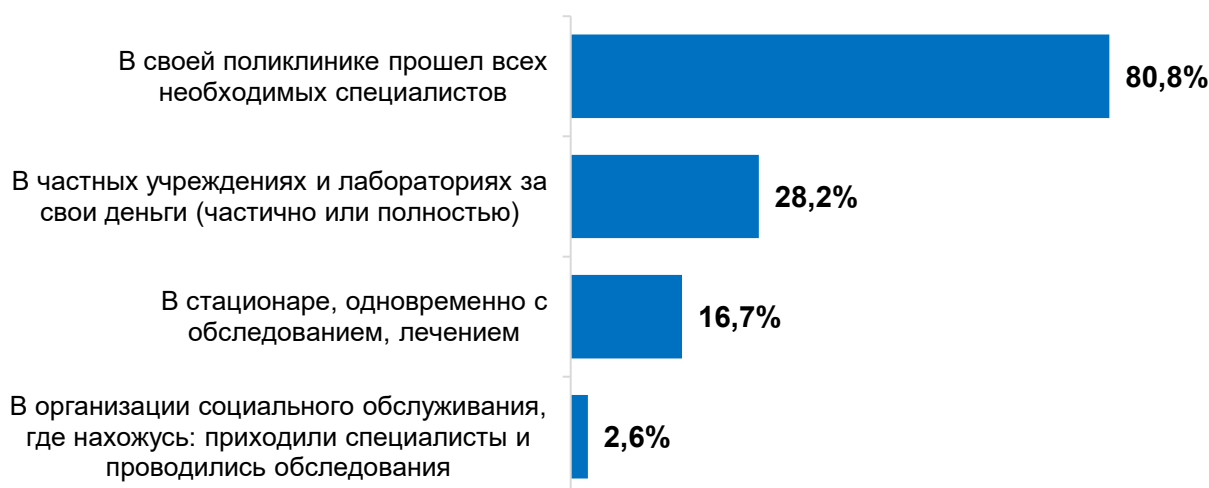
Начальный этап процедуры МСЭ - обследования, сбор документов и подготовку направления на МСЭ - большинство пациентов в Республике Бурятия проходили в своей поликлинике (80,8%).

В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги собирали документы 28,2%.

В стационаре начинали сбор документов для МСЭ 16,7% опрошенных.

Находясь в организации социального обслуживания, проходили обследования и диагностику, проведенные приходящими специалистами, для подготовки документов для МСЭ - 2,6%.

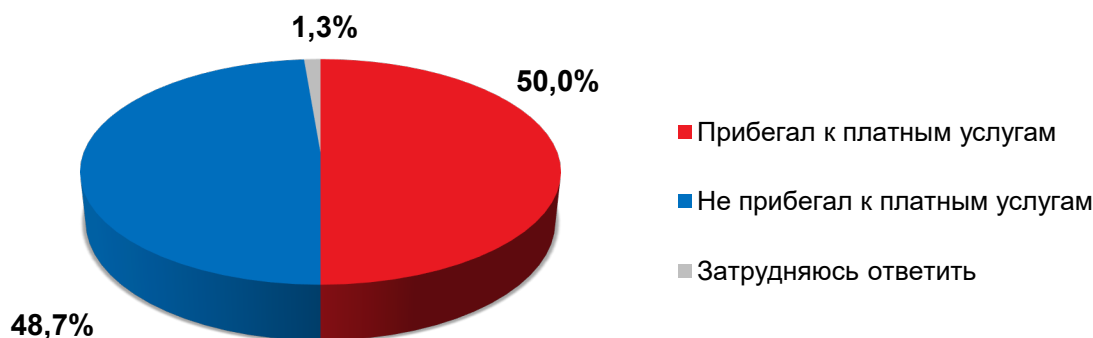
Диаграмма 18. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования





Пользование платными медицинскими услугами при сборе документов для МСЭ широко распространено. Половина опрошенных в Бурятии пациентов (50%) отметили, что обращались к платным услугам.

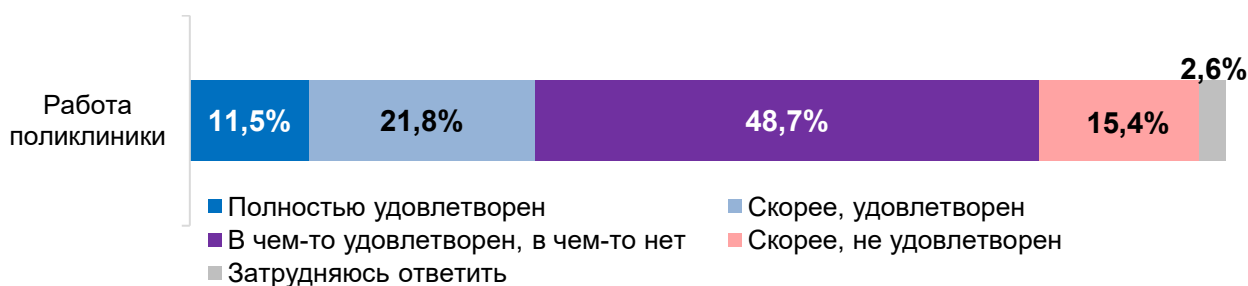
Диаграмма 19. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ



Неудовлетворенность работой поликлиник по подготовке документов для МСЭ в целом или частично отметили 64,1% опрошенных в Бурятии пациентов.

Определенно удовлетворены в той или иной степени работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 33,3% опрошенных граждан.

Диаграмма 20. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур. Указали на эту проблему 29,5% опрошенных в Бурятии пациентов.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. Сказали, что приходилось платить за анализы или консультации при сборе документов для МСЭ 25,6% опрошенных.

Отдельные сложности на этапе сбора документов:

- Врач не разъяснил порядок сбора документов – 16,7% опрошенных.
- Не успевали подать документы до истечения сроков действия анализов 5,1%.
- Лечащий врач не давал направление на МСЭ – 5,1%.





Диаграмма 21. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



Проблема слишком долгого прохождения необходимых для направления на МСЭ обследований и анализов является острой для четверти пациентов. Для большого числа пациентов процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени:

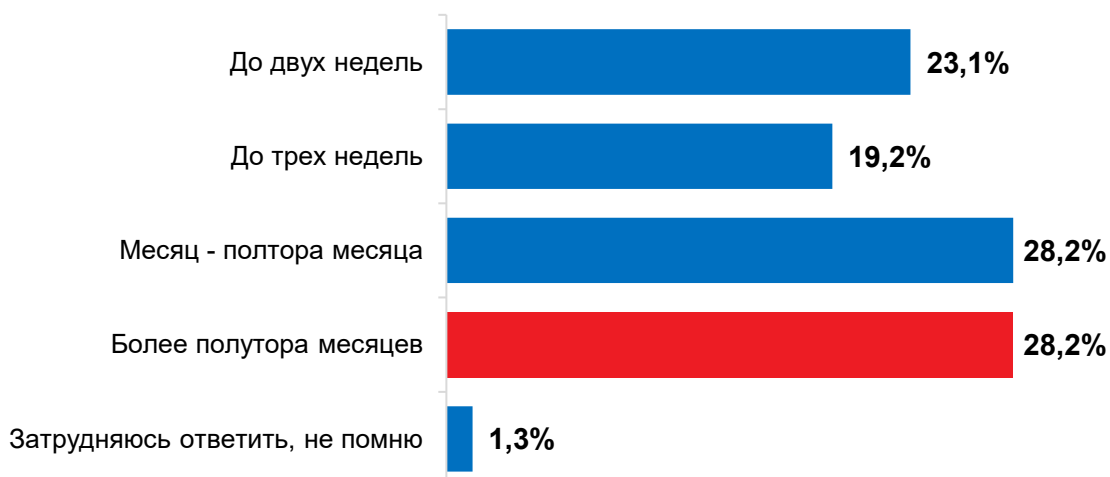
- две недели – в самый короткий срок уложились 23,1% опрошенных,
- в три недели – еще 19,2%,
- месяц-полтора потратили на сбор документов для МСЭ 28,2%,
- более полутора месяцев занял сбор документов также у 28,2% опрошенных.

Растянутый по времени процесс сбора документов для МСЭ является заметной точкой недовольства и, нередко, возникновения проблем: истечение сроков актуальности анализов, необходимость ускорять процесс платными услугами



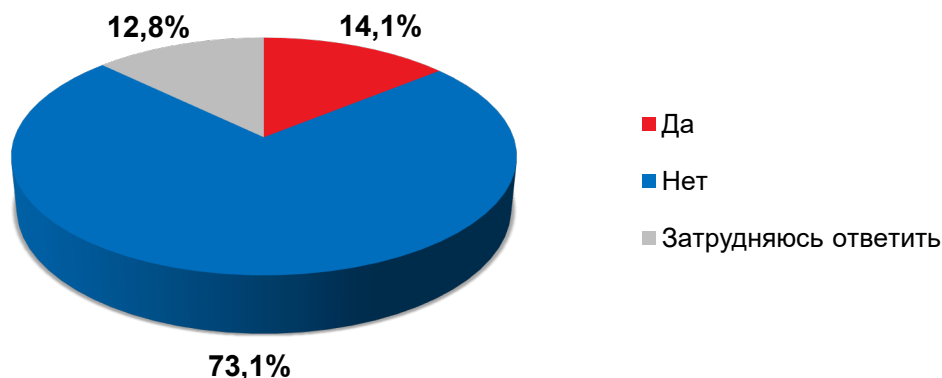


Диаграмма 22. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ



При том, что причины неудовлетворенности работой поликлиник при подготовке направления на МСЭ имеются у большинства пациентов, сообщили, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками 14,1% опрошенных.

Диаграмма 23. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»



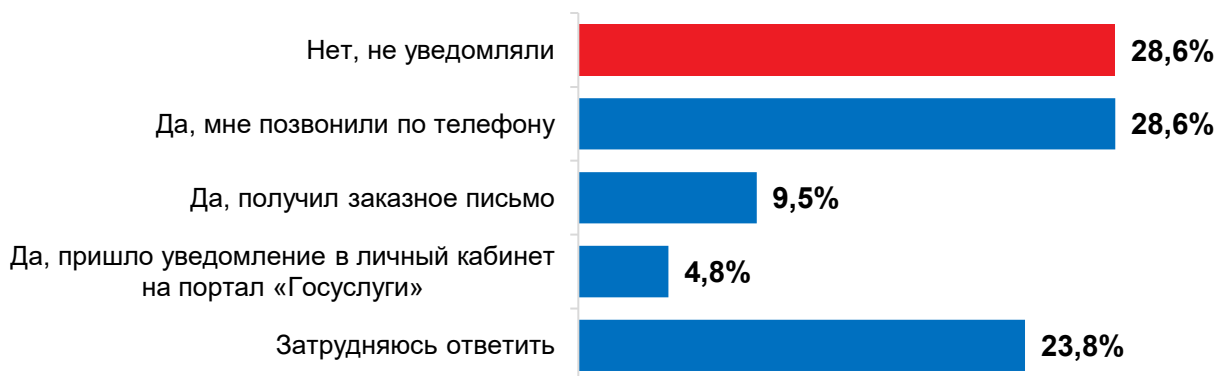
При возвращении документов в поликлинику из бюро МСЭ четверть из тех, чьи документы были возвращены, уведомление о причинах возврата документов не получает (28,6%). Еще 28,6% пациентов из этой группы затруднились вспомнить, было ли такое уведомление.

Основной способ уведомления о причинах возврата документов – телефонный звонок.





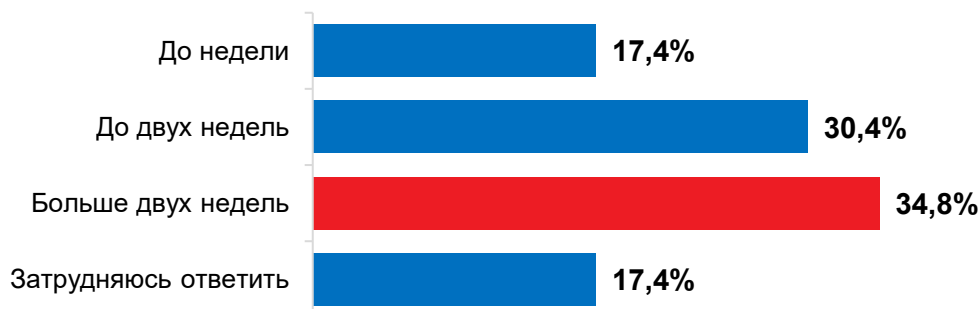
Диаграмма 24. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



Прохождения дополнительных обследований для освидетельствования требовали от 23,1% обратившихся за МСЭ пациентов.

Больше двух недель дополнительные обследования заняли у 34,8% пациентов.

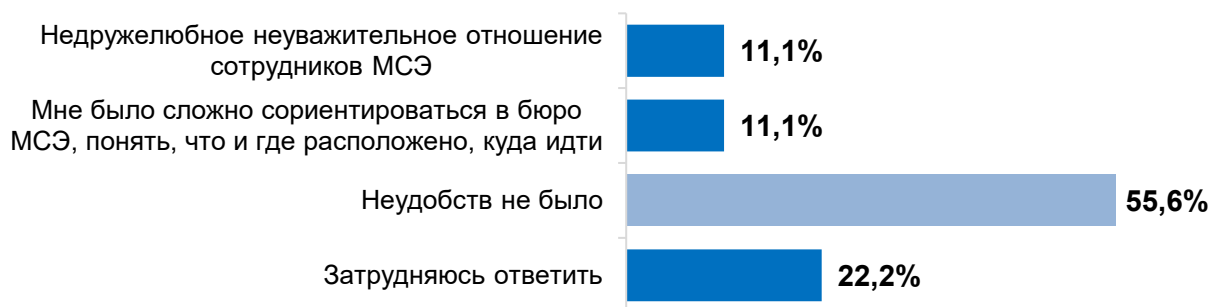
Диаграмма 25. Продолжительность прохождения дополнительного обследования



С теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ столкнулись 22,2% проходивших освидетельствование очно.

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ связаны с неэтичным отношением персонала (11,1%) и сложностью ориентирования в бюро по расположению нужных кабинетов (11,1%).

Диаграмма 26. Неудобства при посещении бюро МСЭ





Выводы

1. Распространенность в Бурятии проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 64,1% опрошенных в Бурятии пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 71,8% опрошенных;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 29,5% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 28,2% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 34,8% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 16,7% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 5,1% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 5,1% опрошенных.

2. Распространенность в Бурятии проблемы обеспокоенности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 28,6% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Бурятии проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 50% опрошенных в Бурятии пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 25,6% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Бурятии проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются каждому третьему пациенту или его представителю (34,6%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 17,9% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 36% опрошенных в Бурятии пациентов;





- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 15,4% опрошенных;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 11,5% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 7,7% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 3,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 14,1% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

Пятая часть проходивших в Бурятии освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ (22,2%).

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ:

- неэтичное отношение персонала (11,1%),
- сложность ориентирования в бюро по расположению нужных кабинетов (11,1%).



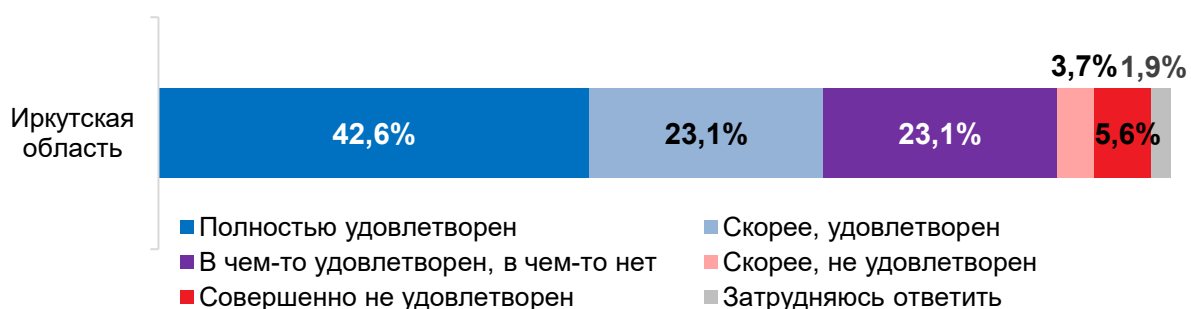


ПРОБЛЕМЫ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Не удовлетворены в той или иной степени результатами проведения медико-социальной экспертизы 9,3% жителей Иркутской области, обратившихся за услугой МСЭ. Еще четверть пользователей услуги МСЭ (23,1%) оценили ее неоднозначно - остались в чем-то удовлетворены, а в чем-то нет.

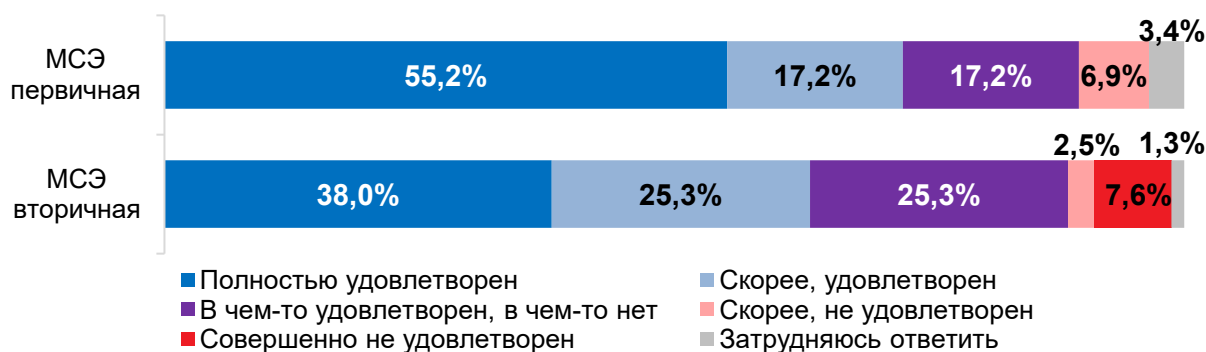
Удовлетворенность результатами освидетельствования МСЭ высказали 65,7% респондентов из Иркутской области.

Диаграмма 27. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Иркутской области



Доля неудовлетворенных итогами МСЭ выше среди тех, кто проходил освидетельствование не в первый раз.

Диаграмма 28. Удовлетворенность результатами МСЭ у новичков и обратившихся не в первый раз



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

Не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании 48,1% опрошенных.

О нарушениях при освидетельствовании сказали 38,9% опрошенных.

Некачественное составление ИПРА среди нарушений в процессе МСЭ отметили 19,4% пациентов.

Неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности в качестве нарушения назвали 13% пользователей услуги МСЭ в Иркутской области.





Субъективно воспринимаемую несправедливость результатов МСЭ отметили 18,4% участников опроса - они сказали об отказе в присвоении им инвалидности или о занижении степени нарушения функций организма и присвоении не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, а также о том, что в документах, по которым выносилось решение, не были учтены важные детали.

Диаграмма 29. Нарушения при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Иркутской области



Сомнения пациентов в объективности и обоснованности экспертного решения по результатам МСЭ могут служить основанием неудовлетворенности пациентов работой системы МСЭ и агрегироваться в негативное общественное настроение в отношении исполнения государством своих социальных функций. Проблема необоснованности результатов МСЭ для пациентов Иркутской области является довольно распространенной.

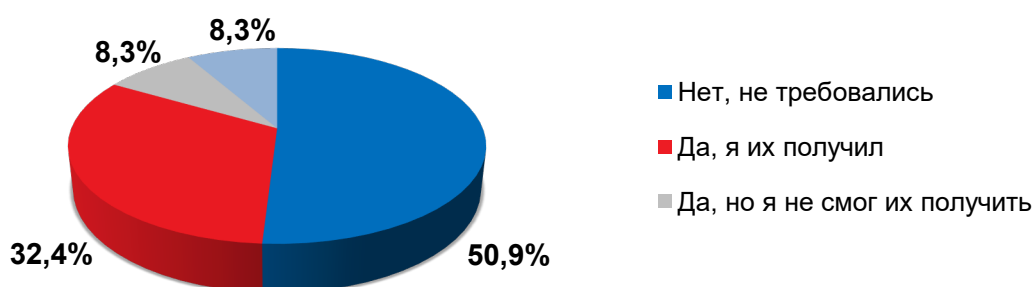
Пояснения по результатам МСЭ требуются каждому второму пациенту или его представителю.

- Пояснения по результатам МСЭ не были получены, когда требовались, 16,6% опрошенных, в т.ч. 8,3% тех, кто не смог получить пояснения, т.к. проходил освидетельствование заочно.
- Пояснения были нужны и были получены третью опрошенных в Иркутской области пользователей услуги МСЭ - 32,4%.





Диаграмма 30. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ



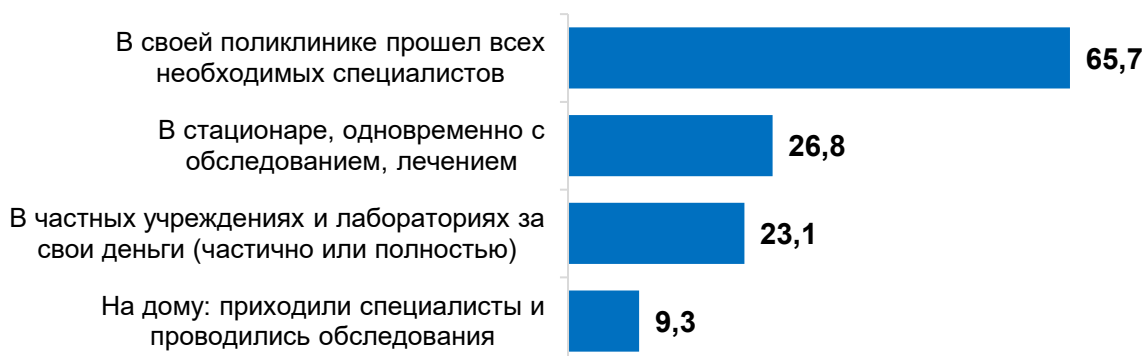
Начальный этап процедуры МСЭ - обследования, сбор документов и подготовку направления на МСЭ - большинство пациентов в Иркутской области проходили в своей поликлинике (65,7%).

В стационаре начинали сбор документов для МСЭ 26,8% опрошенных.

В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги собирали документы 23,1%.

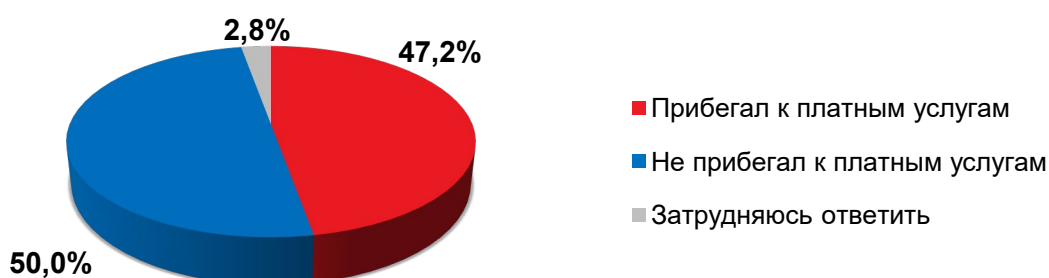
На дому проходили обследования и диагностику, проведенные приходящими специалистами, для подготовки документов для МСЭ - 9,3%.

Диаграмма 31. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования



Пользование платными медицинскими услугами при сборе документов для МСЭ широко распространено. Всего к платным услугам обращалось 47,2% опрошенных в Иркутской области пациентов.

Диаграмма 32. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ

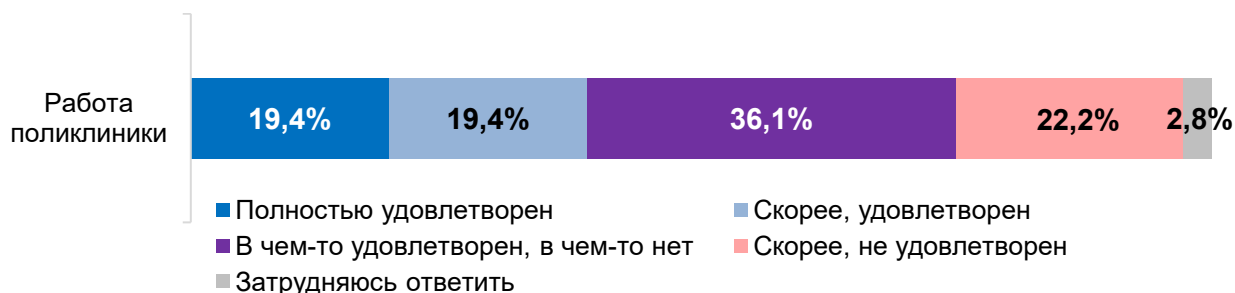




Неудовлетворенность работой поликлиник по подготовке документов для МСЭ в целом или частично отметили 58,3% опрошенных в Иркутской области пациентов.

Определенно удовлетворены в той или иной степени работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 38,8% опрошенных граждан.

Диаграмма 33. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур. Указали на эту проблему 25,9% опрошенных в Иркутской области пациентов.

Вынужденность платить за анализы или консультации – такая же по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. Сказали, что приходилось платить за анализы или консультации при сборе документов для МСЭ 25,9% опрошенных.

Отдельные сложности на этапе сбора документов:

- Лечащий врач не давал направление на МСЭ – 10,2%.
- Врач не разъяснил порядок сбора документов – 9,3% опрошенных.
- Не успевали подать документы до истечения сроков действия анализов 8,3%.

Без проблем проходит процесс сбора документов в Иркутской области примерно у трети пациентов.





Диаграмма 34. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



Проблема слишком долгого прохождения необходимых для направления на МСЭ обследований и анализов является острой для четверти пациентов. Для большого числа пациентов процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени:

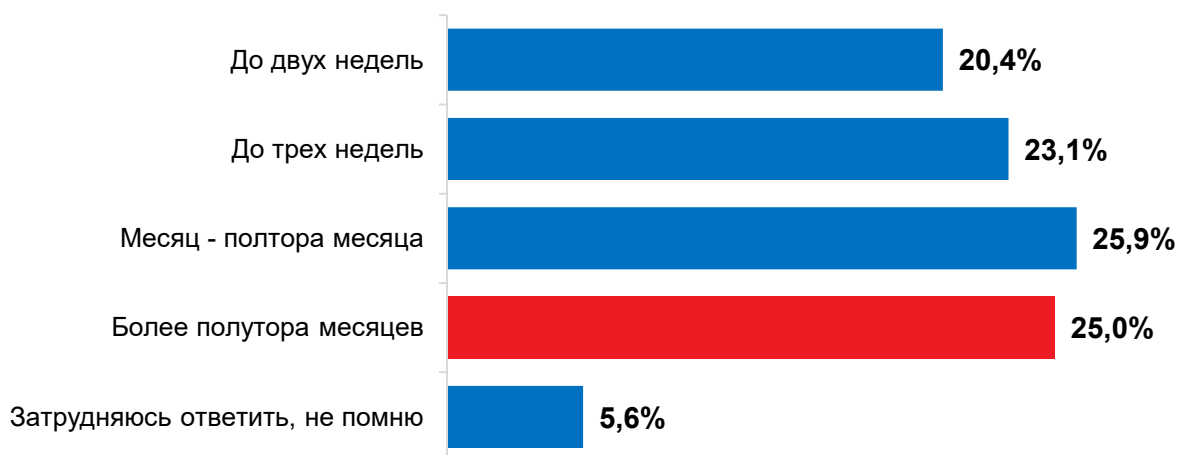
- две недели – в самый короткий срок уложились 20,4% опрошенных,
- в три недели – еще 23,1%,
- месяц-полтора потратили на сбор документов для МСЭ 25,9%,
- более полутора месяцев занял сбор документов у 25% опрошенных.

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



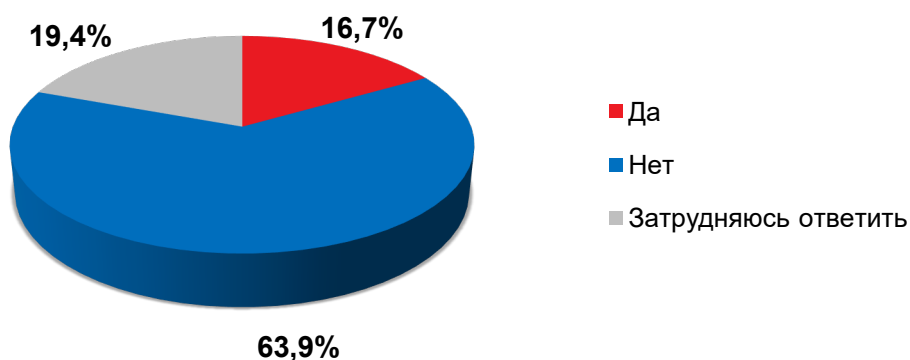


Диаграмма 35. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ



При том, что причины неудовлетворенности работой поликлиник при подготовке направления на МСЭ имеются у большинства пациентов, сообщили, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками 16,7% опрошенных.

Диаграмма 36. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»



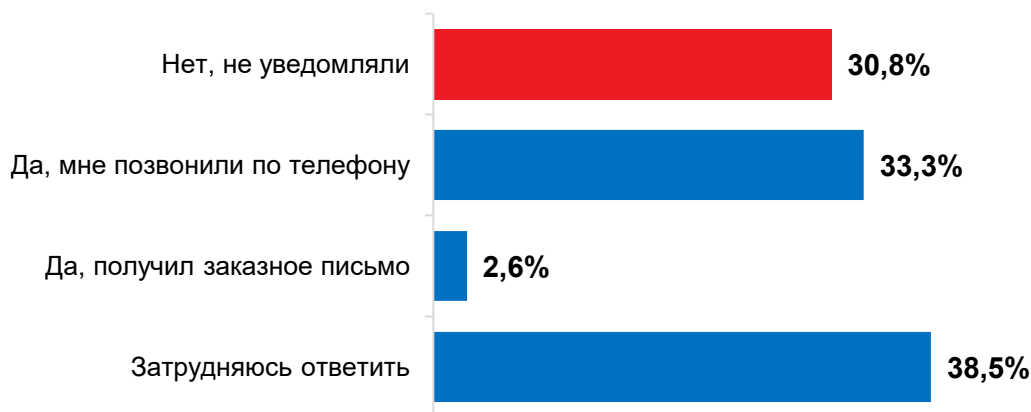
При возвращении документов в поликлинику из бюро МСЭ треть из тех, чьи документы были возвращены, уведомление о причинах возврата документов не получает (30,8%). Еще 38,5% пациентов из этой группы затруднились вспомнить, было ли такое уведомление.

Основной способ уведомления о причинах возврата документов – телефонный звонок.





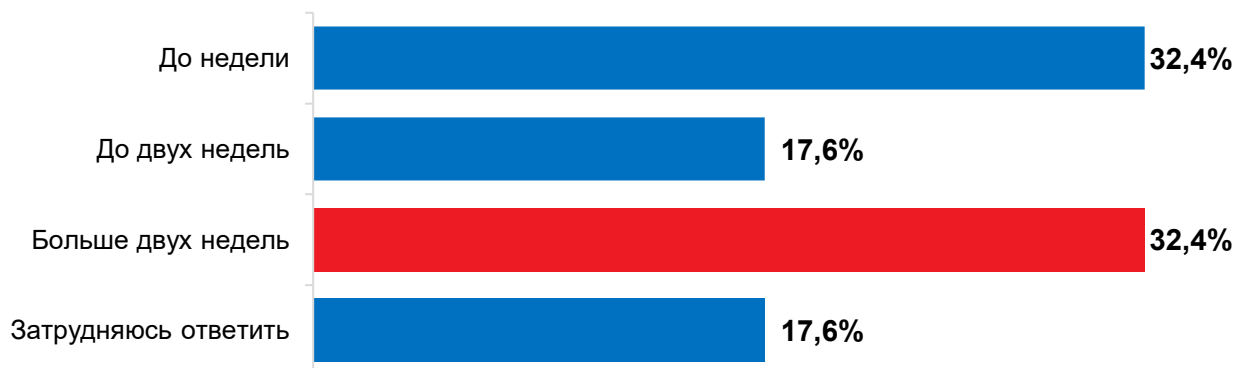
Диаграмма 37. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



Прохождения дополнительных обследований для освидетельствования требовали от 26,9% обратившихся за МСЭ пациентов.

Больше двух недель дополнительные обследования заняли у 32,4% пациентов.

Диаграмма 38. Продолжительность прохождения дополнительного обследования



Столкнулись с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ 29,7% пациентов, проходивших освидетельствование очно.

Основное неудобство для пациентов при посещении бюро МСЭ - большие временные затраты на освидетельствование (18,9%).

Отметили пользователи услуги МСЭ в Иркутской области и отдельные случаи непригодности бюро МСЭ под потребности посетителей с ограниченными возможностями по здоровью (туалеты не оборудованы под запросы инвалидов, помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт или подъемник отсутствует, рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске)





Диаграмма 39. Неудобства при посещении бюро МСЭ





Выводы

1. Распространенность в Иркутской области проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 58,3% опрошенных в Иркутской области пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 60,2% пользователей услуги МСЭ;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 25,9% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 25% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 32,4% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 9,3% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 8,3% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 10,2% опрошенных.

2. Распространенность в Иркутской области проблемы беспокойности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 30,8% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Иркутской области проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 47,2% опрошенных в Иркутской области пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 25,9% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Иркутской области проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются каждому второму пациенту или его представителю (50,9%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 16,6% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 38,9% опрошенных в Иркутской области пациентов;





- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 19,4% опрошенных;
- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 13% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 11,1% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 5,5% опрошенных;
- несправедливый отказ в инвалидности отметили как нарушение 1,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 16,7% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

6. Почти треть проходивших в Иркутской области освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ (29,7%).

Основное неудобство для пациентов при посещении бюро МСЭ - большие временные затраты (продолжительность самой процедуры или сдвинутое время начала экспертизы – 18,9% и 5,4% ответов).

Отметили пользователи услуги МСЭ в Иркутской области и единичные случаи непригодности бюро МСЭ под потребности посетителей с ограниченными возможностями по здоровью (туалеты не оборудованы под запросы инвалидов, помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт или подъемник отсутствует, рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске).





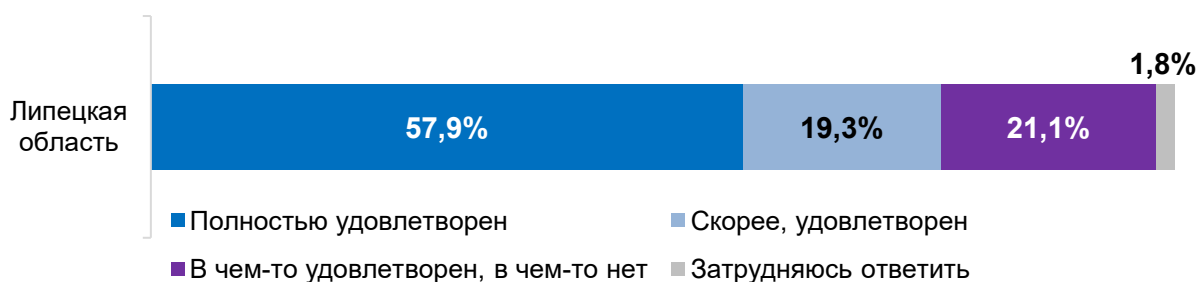
ПРОБЛЕМЫ ПАЦИЕНТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

В Липецкой области в отличие от других регионов проведения исследования среди опрошенных пользователей услуги МСЭ нет определенно отметивших свою неудовлетворенность ее результатами.

Пятая часть респондентов (21,1%) оценила полученные результаты МСЭ неоднозначно, отметив, что осталась в чем-то удовлетворена, а в чем-то нет.

Удовлетворенность результатами освидетельствования МСЭ высказали 77,2% респондентов из Липецкой области.

Диаграмма 40. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Липецкой области



Удовлетворенность итогами МСЭ выше у тех, кто проходил освидетельствование заочно и у новичков.

Диаграмма 41. Удовлетворенность результатами у проходивших МСЭ очно и заочно

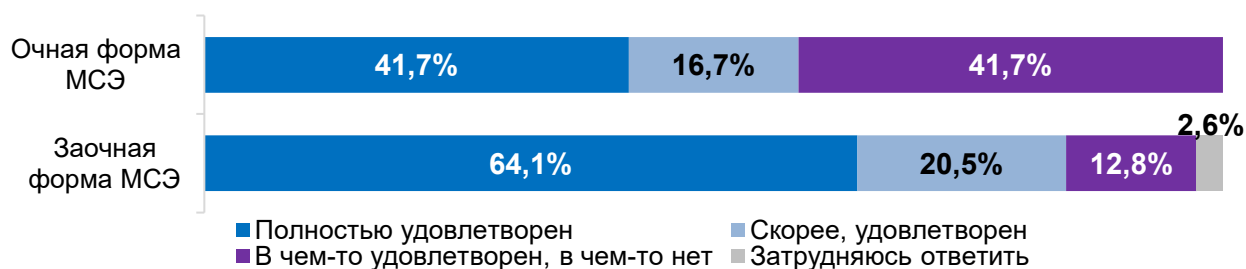
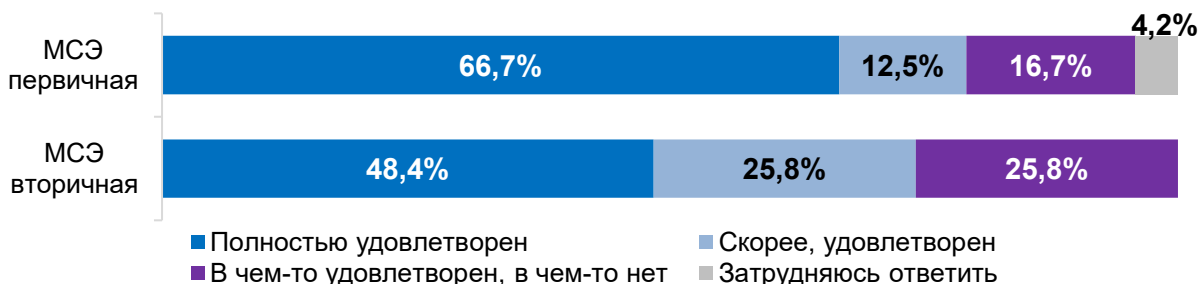


Диаграмма 42. Удовлетворенность результатами МСЭ у новичков и обращающихся не в первый раз





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

Не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании 68,4% опрошенных.

О нарушениях при освидетельствовании сказали 22,8% опрошенных.

В перечне нарушений пациенты отметили свидетельствующие о субъективно воспринимаемой несправедливости результатов МСЭ моменты:

занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием (8,8%);

неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности (8,8%);

неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей (7%);

отказ в присвоении инвалидности (1,8%).

Некачественное составление ИПРА среди нарушений в процессе МСЭ отметили 5,3% пациентов.

Диаграмма 43. Нарушения при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Липецкой области



Сомнения пациентов в объективности и обоснованности экспертного решения по результатам МСЭ могут служить основанием неудовлетворенности пациентов работой системы МСЭ и агрегироваться в негативное общественное настроение в отношении исполнения государством своих социальных функций. Проблема необоснованности результатов МСЭ для пациентов Липецкой области является довольно распространенной.

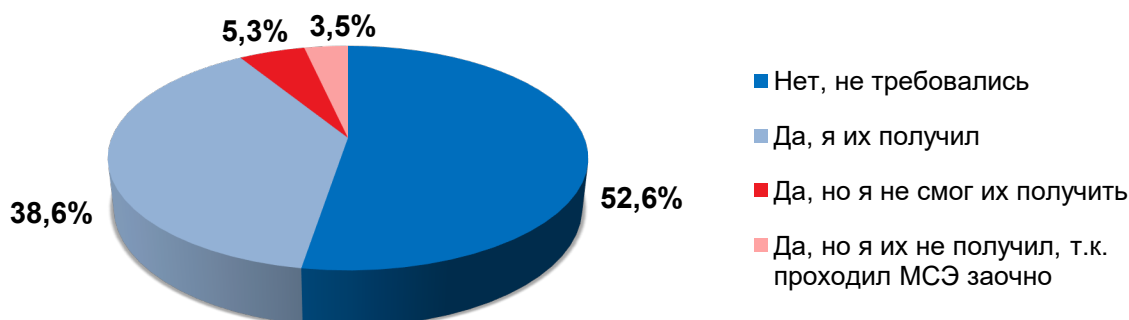




Пояснения по результатам МСЭ требуются почти каждому второму пациенту или его представителю (47,2%).

- Пояснения по результатам МСЭ не были получены, когда требовались, 8,8% опрошенных, в т.ч. 3,5% тех, кто не смог получить пояснения, т.к. проходил освидетельствование заочно.
- Пояснения были нужны и были получены 38,6% опрошенных в Липецкой области пользователей услуги МСЭ.

Диаграмма 44. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ



Начальный этап процедуры МСЭ - обследования, сбор документов и подготовку направления на МСЭ - абсолютное большинство пациентов в Липецкой области проходили в своей поликлинике (78,9%).

В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги собирали документы 12,3%.

В стационаре начинали сбор документов для МСЭ также 12,3% опрошенных.

На дому проходили обследования и диагностику, проведенные приходящими специалистами, для подготовки документов для МСЭ - 5,3%.

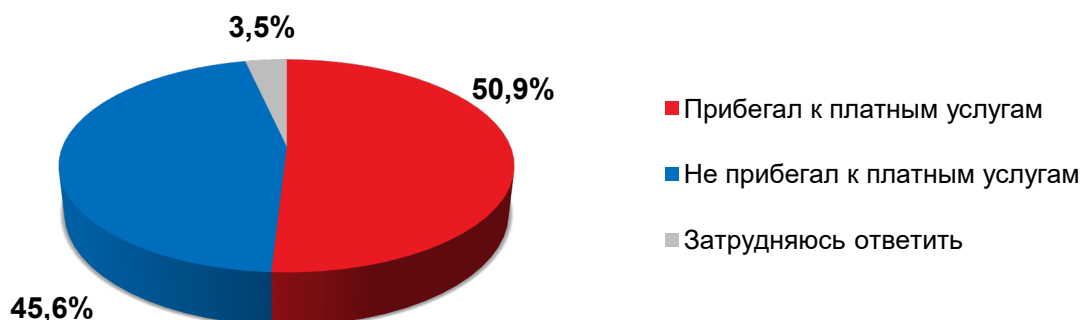
Диаграмма 45. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования





Пользование платными медицинскими услугами при сборе документов для МСЭ широко распространено. Всего к платным услугам обращалась половина опрошенных в Липецкой области пациентов (50,9%).

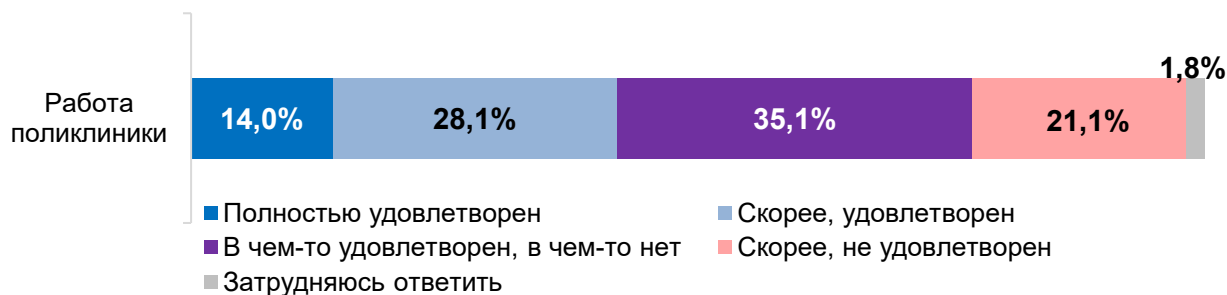
Диаграмма 46. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ



Неудовлетворенность работой поликлиник по подготовке документов для МСЭ в целом или частично отметили 56,2% опрошенных в Липецкой области пациентов.

Определенно удовлетворены в той или иной степени работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 42,1% опрошенных граждан.

Диаграмма 47. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур. Указали на эту проблему 36,8% опрошенных в Липецкой области пациентов.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. Сказали, что приходилось платить за анализы или консультации при сборе документов для МСЭ 26,3% опрошенных.

Распространенной сложностью на этапе сбора документов для пациентов является отсутствие организационной и информационной поддержки от поликлинического врача - 10,5% опрошенных отметили, что врач вопреки их ожиданиям не разъяснил порядок сбора документов.





Диаграмма 48. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



Проблема слишком долгого прохождения необходимых для направления на МСЭ обследований и анализов является острой для четверти пациентов. Для большого числа пациентов процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени:

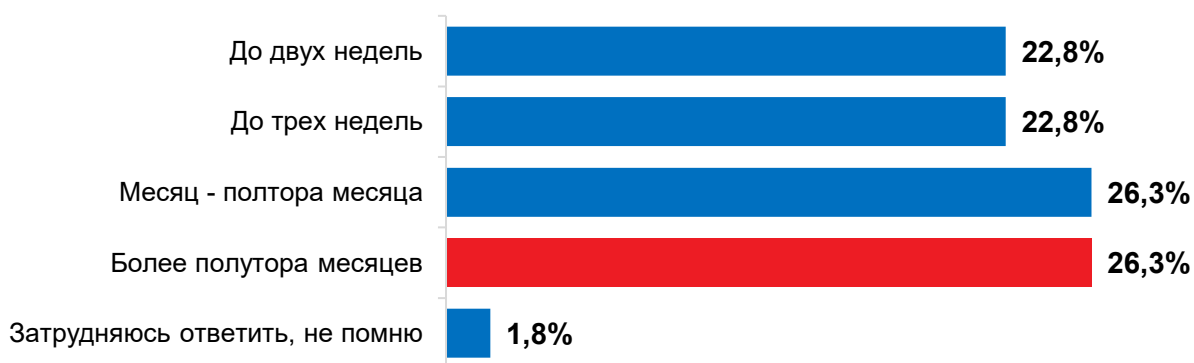
- две недели – в самый короткий срок уложились 22,8% опрошенных,
- в три недели – еще 22,8%,
- месяц-полтора потратили на сбор документов для МСЭ 26,3%,
- более полутора месяцев занял сбор документов также у 26,3% опрошенных.

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



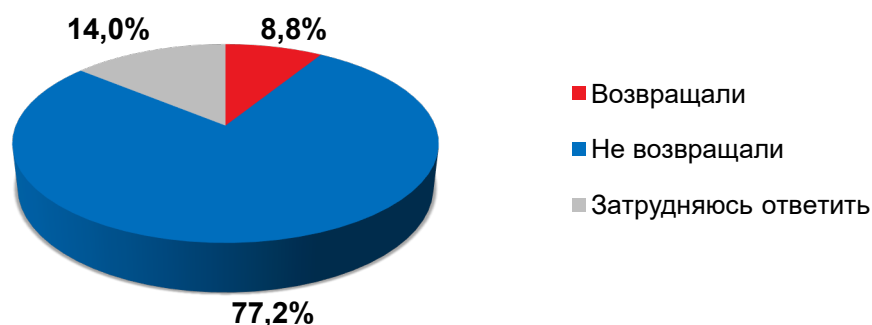


Диаграмма 50. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ



При том, что причины неудовлетворенности работой поликлиник при подготовке направления на МСЭ имеются у большинства пациентов, сообщили, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками 8,8% опрошенных.

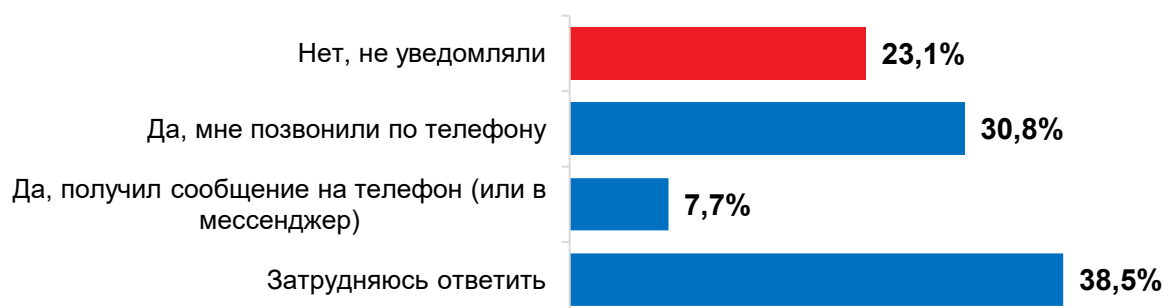
Диаграмма 51. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»



При возвращении документов в поликлинику из бюро МСЭ четверть из тех, чьи документы были возвращены, уведомление о причинах возврата документов не получает (23,1%). Еще 38,5% пациентов из этой группы затруднились вспомнить, было ли такое уведомление.

Основной способ уведомления о причинах возврата документов – телефонный звонок.

Диаграмма 52. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ

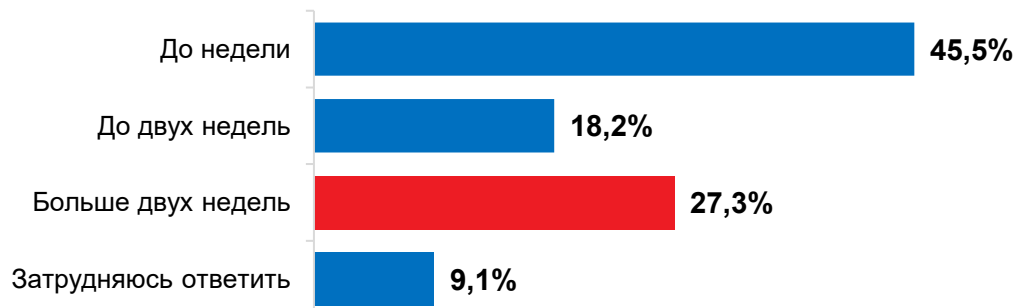




Прохождения дополнительных обследований для освидетельствования требовали от 15,8% обратившихся за МСЭ пациентов.

Больше двух недель дополнительные обследования заняли у 27,3% пациентов.

Диаграмма 53. Продолжительность прохождения дополнительного обследования



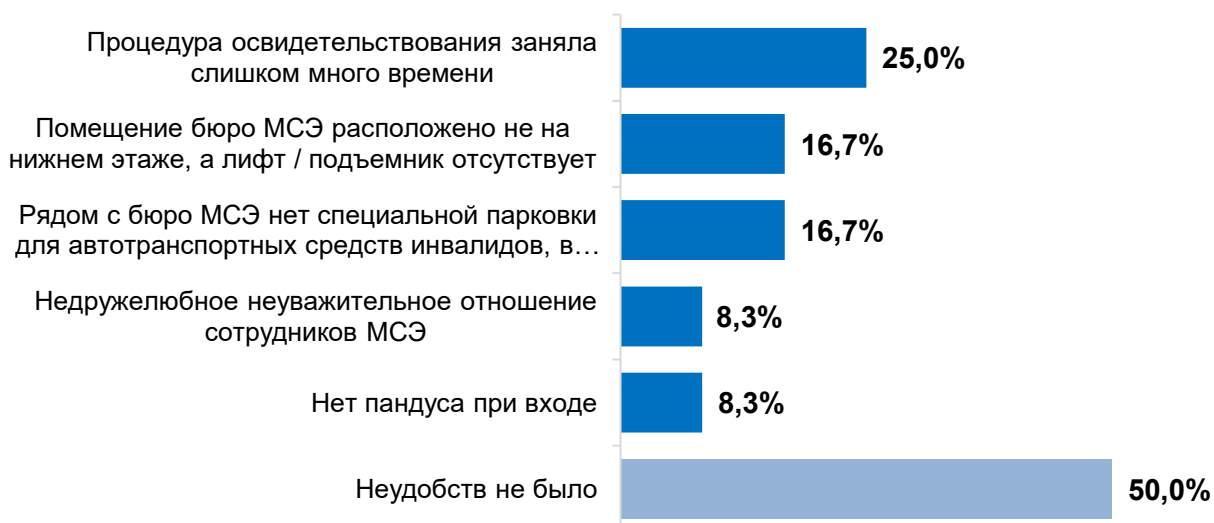
Половина проходивших в Липецкой области освидетельствование очно столкнулась с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 50%.

Основное неудобство для пациентов при посещении бюро МСЭ - большие временные затраты на освидетельствование (25%).

Отметили пользователи услуги МСЭ в Липецкой области и случаи непригодности бюро МСЭ под потребности посетителей с ограниченными возможностями по здоровью (отсутствие лифта или подъемника в помещении бюро МСЭ, расположенном не на нижнем этаже здания; отсутствие рядом с бюро МСЭ специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске; отсутствие пандуса при входе).

Отмечены пациентами, проходившими очное освидетельствование в бюро МСЭ, и случаи неэтичного отношения персонала.

Диаграмма 54. Неудобства при посещении бюро МСЭ





Выводы

1. Распространенность в Липецкой области проблемы чрезмерной сложности и затрудненности для пациентов процесса сбора документов для получения направления на МСЭ из-за отсутствия организационной и информационной поддержки от поликлиник, из-за невозможности оперативно получить необходимые для подготовки направления медицинские услуги в первичном звене характеризуется следующими показателями:

- неудовлетворенность работой поликлиник на этапе подготовки к освидетельствованию МСЭ в целом или частично отметили 56,2% опрошенных в Липецкой области пациентов;
- имели сложности на этапе сбора документов 61,4% пользователей услуги МСЭ;
- большие сроки ожидания консультаций и диагностических процедур отметили как затруднение 36,8% опрошенных;
- более полутора месяцев занял сбор документов у 26,3% опрошенных;
- больше двух недель дополнительные обследования заняли у 27,3% пациентов, от которых требовалось пройти такие обследования;
- отсутствие разъяснений врача о порядке сбора документов отметили как затруднение 10,5% опрошенных;
- истечение сроков действия анализов к моменту подачи документов отметили как затруднение 3,5% опрошенных;
- невыдача лечащим врачом направления на МСЭ отметили как затруднение 3,5% опрошенных.

2. Распространенность в Липецкой области проблемы обеспокоенности пациентов о готовности документов для освидетельствования из-за отсутствия информирования о ходе подготовки направления и уведомления о передаче его в бюро МСЭ со стороны поликлиники, необходимости избыточных затрат времени на получение этой информации характеризуется следующим показателем:

- не получали уведомления о причинах возврата документов 23,1% пациентов из тех, чьи документы были возвращены из бюро МСЭ в поликлинику.

3. Распространенность в Липецкой области проблемы вынужденных финансовых трат пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований из-за недоступности этих обследований бесплатно по программе государственных гарантий в оперативные сроки характеризуется следующими показателями:

- к платным услугам при сборе документов для МСЭ прибегали 50,9% опрошенных в Липецкой области пациентов;
- вынужденность платить за анализы или консультации отметили как затруднение при прохождении МСЭ 26,3% опрошенных пациентов.

4. Распространенность в Липецкой области проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности характеризуется следующими показателями:

- пояснения по результатам МСЭ требуются почти каждому второму пациенту или его представителю (47,2%);
- не получили необходимые пояснения по результатам МСЭ 8,8% опрошенных;
- наличие нарушений при освидетельствовании МСЭ увидели 22,8% опрошенных в Липецкой области пациентов;





- неполучение ожидаемой бессрочной инвалидности отметили как нарушение 8,8% опрошенных;
- занижение степени нарушения функций организма и присвоение не той группы инвалидности, которую ожидали в связи с заболеванием, отметили как нарушение 8,8% опрошенных;
- неучтенность в документах, по которым выносилось решение, важных деталей отметили как нарушение 7% опрошенных;
- некачественное, без учета потребностей пациента, составление ИПРА отметили как нарушение 5,3% опрошенных;
- несправедливый отказ в инвалидности отметили как нарушение 1,8% опрошенных.

5. Наличие проблемы некачественной подготовки направления на МСЭ в первичном звене системы здравоохранения подтвердили 8,8% опрошенных - их документы возвращали из бюро МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками.

6. Половина проходивших в Липецкой области освидетельствование очно столкнулась с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 50%.

Основные неудобства для пациентов при посещении бюро МСЭ:

- большие временные затраты (25%),
- отсутствие лифта или подъемника в помещении бюро МСЭ, расположенном не на нижнем этаже здания (16,7%);
- отсутствие рядом с бюро МСЭ специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов (16,7%);
- отсутствие пандуса при входе (8,3%);
- незэтичное отношение персонала (8,3%).





ИССЛЕДОВАНИЕ «ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАН ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»

ГИД ИНТЕРВЬЮ пациента, проходившего освидетельствование МСЭ

Преамбула

Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» по заказу Всероссийского союза пациентов и проводит исследование работы системы медико-социальной экспертизы (МСЭ) в регионах России.

Исследование проводится в рамках грантового проекта ВСП «Общественное участие в совершенствовании системы МСЭ РФ: вовлечение, развитие, мониторинг», проводимого на средства Фонда Президентских грантов.

Цель исследования - увидеть реальную практику работы системы здравоохранения и МСЭ при освидетельствовании граждан на инвалидность, понять, как чувствует себя человек, который проходит МСЭ, выяснить, есть ли у людей трудности при прохождении МСЭ, особенно в системе здравоохранения. Это возможно сделать только с Вашей помощью, потому что только Ваш опыт прохождения МСЭ является отражением реальной ситуации.

Исследование поможет специалистам и всем заинтересованным сторонам в поиске решений по совершенствованию системы МСЭ.

Будем признательны за согласие принять участие в разговоре.

Интервью проводится на условиях конфиденциальности и все данные интервью будут использоваться в анонимной форме - никакие имена при использовании данных не указываются, ни от чьего имени высказывания нигде не публикуются.

0°. Но для нашего внутреннего учета я прошу Вас представиться, уточнить свой возраст и заболевание.

Вопросы интервью

1. Какие сложности и ограничения возникли в Вашей жизни в связи с заболеванием?
2. Когда Вы в последний раз проходили освидетельствование в бюро МСЭ?
3. Вы обращались в бюро МСЭ в отношении себя лично или в отношении другого человека, представителем которого были?
4. Какова была цель этого освидетельствования? (*впервые получить инвалидность, или изменить группу инвалидности, или другие цели*)
5. Как Вы поняли, что Вам необходимо пройти освидетельствование МСЭ, получить инвалидность?
6. Каким образом Вы узнавали ПОРЯДОК освидетельствования (*шаги и последовательность*)? Откуда вы получали информацию о том, как будет проходить весь процесс установления инвалидности/ переосвидетельствования/ изменения ИПРА?
7. Как выглядит в целом процесс установления инвалидности/ переосвидетельствования, из каких этапов он состоит?
8. Каким образом готовилось направление на МСЭ в поликлинике? С чего подготовка направления началась и как проходила? В какие сроки было подготовлено направление?





9. Для того, чтобы направление было подготовлено и поступило в бюро МСЭ, что Вам пришлось делать? Как Вы узнавали, что Вам нужно делать для подготовки направления? Были какие-то трудности, сложности при подготовке направления? Удалось ли пройти все нужные обследования? Куда поступали результаты обследований и анализов и каким образом это происходило? Какие затраты Вы понесли для подготовки направления на МСЭ?
10. Вы оформляли согласие на направление и проведение МСЭ? Как это происходило? Вы выбирали форму проведения МСЭ (очную/ заочную) при оформлении согласия? Почему Вами была выбрана именно такая форма освидетельствования? Выбранная Вами форма была учтена в направлении и потом при освидетельствовании?
11. Как бы Вы оценили процесс подготовки направления на МСЭ в поликлинике в целом? Какие были сложности в поликлинике?
12. Насколько корректно в поликлинике подготовили направление на МСЭ? Все ли необходимое для освидетельствования было отражено в направлении? Возвращали ли направление, Ваши документы из бюро МСЭ обратно в поликлинику?
Если возвращали, Как Вы узнали, что бюро МСЭ возвратило направление в поликлинику? Как быстро с момента возвращения направления в поликлинику Вы об этом узнали?
После возвращения направления в поликлинику что происходило дальше?
Если требовались дополнительные обследования, как Вы узнали о перечне дополнительных обследований? Как проходили дополнительные обследования, в какие сроки? Были ли трудности, сложности при прохождении дополнительных обследований в поликлинике?
13. Каким образом направление поступило в бюро МСЭ, которое проводило освидетельствование? В какие сроки направление после его готовности поступило в бюро МСЭ?
Как Вы узнали о том, что ваше направление/ ваши документы поступили в бюро МСЭ? Сообщили ли вам из поликлиники о том, что ваши документы переданы в бюро МСЭ?
Как быстро Вас уведомили о поступлении направления в бюро МСЭ?
Вас уведомляли о том, что бюро зарегистрировало Ваше направления на МСЭ?
14. Вы получали уведомление о проведении медико-социальной экспертизы от бюро? В какой срок с момента получения Вашего направления бюро назначило дату проведения освидетельствования? Каким образом Вы узнали дату и время проведения освидетельствования? Вы участвовали в выборе даты и времени проведения освидетельствования? Насколько удобны были дата и время?
15. Где проходило освидетельствование медико-социальной экспертизы?
Как Вы добрались до помещения, где проводилось освидетельствование? Были ли какие-то трудности, сложности для прибытия на освидетельствование?
Насколько удобно Вам было пребывать в месте проведения МСЭ? (*Уточнить* - какие были неудобства)
16. Как проходила МСЭ с Вашим личным присутствием? Что-то Вам особенно запомнилось, на что Вы обратили внимание?
17. Как бы Вы описали отношение к Вам сотрудников бюро МСЭ при проведении освидетельствования? Хотелось бы Вам, чтобы это отношение было другим?
18. Что, с Вашей точки зрения, делалось не так при проведении медико-социальной экспертизы? В чем это выражалось? С Вашей точки зрения, были ли допущены при освидетельствовании в отношении Вас нарушения?





19. **Какие документы оформлялись в процессе МСЭ и по завершении Вашего освидетельствования? Вы знакомились с какими-то из этих документов? Каким образом знакомились?**
20. **Потребовались ли дополнительные обследования в ходе МСЭ?**
Если потребовались дополнительные обследования, то как Вы о них узнали? В какой форме до Вас была доведена информация о необходимых дополнительных обследованиях?
Было ли вам понятно, для чего нужны допобследования?
Вы соглашались на дополнительные обследования? В какой форме давали согласие/отказ?
Были ли какие-то трудности, сложности при прохождении дополнительных обследований?
21. **Какие результаты прохождения МСЭ Вы получили? Где эти результаты зафиксированы? Когда и как Вы узнали результаты МСЭ, решение специалистов МСЭ?**
Уточнить - получена ли индивидуальная программа реабилитации или абилитации, каким образом получена? Насколько вам была понятна ИПРА? Насколько полной, по-Вашему, она является? Если неполная, то обращались ли вы, чтобы ее дополнили?
Обращались ли Вы к специалистам МСЭ за разъяснениями результатов? Получили ли Вы эти разъяснения? Насколько Вы остались удовлетворены этими разъяснениями?
22. **Как бы Вы оценили полученные результаты прохождения МСЭ? Почему у Вас сложилось такое мнение? Есть ли что-то непонятное в этих результатах?**

Благодарим Вас за интервью. Всего доброго!





АНКЕТА ПАЦИЕНТА

Опыт прохождения медико-социальной экспертизы

Здравствуйте! Вы участвуете в опросе, который проводит Всероссийский союз пациентов. Цель исследования – выявление сложностей и затруднений, возникающих у людей при освидетельствовании медико-социальной экспертизы (далее – МСЭ).

Такие исследования очень важны. Благодаря вашему участию, нам удастся выявлять нерешенные проблемы и доносить мнение пациентов о качестве организации медико-социальной экспертизы до органов власти.

Анкету просим заполнять только тех, кто проходил освидетельствование для себя или для опекаемых членов семьи ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД.

Опрос анонимный.

Просьба ответить на все вопросы, иначе результаты анкеты не будут обработаны.

1. Вы обращались в бюро МСЭ... *ОДИН ответ.*

- 1- В отношении себя лично
- 2- В отношении другого человека как родитель, опекун или попечитель

2. Какова была цель этого освидетельствования? *ОДИН ответ*

- 1- Первичное установление группы инвалидности
- 2- Переосвидетельствование
- 3- Пересмотр и внесение изменений в индивидуальную программу реабилитации (ИПРА)
- 97- Другое (напишите, что именно): ____

3. Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования?

Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа:

- 1- В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов
- 2- В стационаре, одновременно с обследованием, лечением
- 3- На дому: приходили специалисты и проводились обследования
- 4- В организации социального обслуживания, где я нахожусь (дом инвалидов, психоневрологический диспансер): приходили специалисты и проводились обследования
- 5- В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью)
- 97- Другое (укажите, что именно): ____
- 98- Затрудняюсь ответить, не помню





4. **Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики для МСЭ? *ОДИН ответ.***
- 1- До двух недель
 - 2- До трех недель
 - 3- Месяц - полтора месяца
 - 4- Более полутора месяцев
 - 98- Затрудняюсь ответить, не помню
5. **С какими ситуациями или сложностями Вам пришлось столкнуться при сборе документов на МСЭ? *Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа.***
- 1- Лечащий врач не давал направление на МСЭ
 - 2- Врачебная комиссия отказывалась выдавать направление на МСЭ
 - 3- Врач не разъяснил порядок сбора документов
 - 4- Большие сроки ожидания анализов, обследований и/или консультаций (более 14 рабочих дней)
 - 5- Приходилось дополнительно платить за анализы, обследования и/или консультации
 - 6- Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики
 - 7- В поликлинике не дали копии документов для МСЭ, хотя я запрашивал
 - 8- Никаких особых сложностей при сборе документов на МСЭ у меня не было
 - 97- Другое (напишите, что именно): ____
 - 98- Затрудняюсь ответить
6. **Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в медицинскую организацию?**
- 1- Да
 - 2- Нет – ПЕРЕХОД К В.8
 - 98- Затрудняюсь ответить – ПЕРЕХОД К В.8
7. **Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов? Если «да», то в какой форме? *Возможно несколько вариантов ответа.***
- 1- Нет, не уведомляли
 - 2- Да, мне позвонили по телефону
 - 3- Да, получил сообщение на телефон (или в мессенджер)
 - 4- Да, получил заказное письмо
 - 5- Да, пришло уведомление в личный кабинет на портал «Госуслуги»
 - 97- Другое (укажите, что именно): ____
 - 98- Затрудняюсь ответить
8. **Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований для прохождения МСЭ? *ОДИН ответ.***
- 1- Нет – ПЕРЕХОД К В.10
 - 2- Да
 - 98- Затрудняюсь ответить – ПЕРЕХОД К В.10
9. **Сколько времени заняло дополнительное обследование? *ОДИН ответ.***
- 1- До недели
 - 2- До двух недель
 - 3- Больше двух недель
 - 98- Затрудняюсь ответить
10. **Прибегали ли Вы при сборе документов к платным медицинским услугам? *ОДИН ответ.***
- 1- Да, прибегал
 - 2- Нет, не прибегал
 - 98- Затрудняюсь ответить
11. **В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на МСЭ? *ОДИН ответ.***
- 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





12. Медико-социальная экспертиза проводилась: *ОДИН ответ.*

- 1- Заочно, без личного присутствия – ПЕРЕХОД К В.14
- 2- В бюро МСЭ – ПЕРЕХОД К В.13
- 3- На дому – ПЕРЕХОД К В.14
- 4- В стационаре – ПЕРЕХОД К В.14
- 5- В организации социального обслуживания, оказывающей социальные услуги в стационарной форме – ПЕРЕХОД К В.14
- 98- Затрудняюсь ответить – ПЕРЕХОД К В.14

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕХ, КТО ОЧНО ПРОХОДИЛ МСЭ (В. 12.2)

13. С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? *Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа.*

- 1- Было сдвинуто время начала экспертизы
- 2- Процедура освидетельствования заняла слишком много времени
- 3- Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ
- 4- Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти
- 5- Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов
- 6- В приемном помещении и местах ожидания грязно
- 7- В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть
- 8- В приемном помещении и местах ожидания отсутствовал или не работал кондиционер, было душно
- 9- В приемном помещении и местах ожидания было холодно
- 10- Нет пандуса при входе
- 11- Помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует
- 12- Рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске
- 13- Неудобств не было
- 97- Другое (напишите, что именно): _____
- 98- Затрудняюсь ответить





СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ!

- 14. Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? *ОДИН ответ***
- 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
- 15. Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? *ОДИН ответ.***
- 1- Нет, не требовались
 - 2- Да, и я их получил
 - 3- Да, но я не смог их получить
 - 4- Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ ЗАОЧНО
- 16. Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? *Отметьте ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ варианты ответа.***
- 1- Не были учтены некоторые важные детали в моих документах.
 - 2- Отказали в инвалидности, несмотря на выраженность нарушений функций моего организма
 - 3- Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма
 - 4- Мне не дали бессрочную инвалидность
 - 5- В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, тех. средствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.)
 - 6- Нет, нарушений не заметил
 - 97- Другое (напишите, что именно): ____
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 17. Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? *ОДИН ответ.***
- 1- Нет, не первое
 - 2- Да, первое
 - 98- Затрудняюсь ответить

В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О СЕБЕ

- 18. Ваш пол:** 1- Мужской 2- Женский
- 19. Ваш возраст:** 1- 18-40 лет 2- 41-60 лет 3- Старше 60 лет
- 20. Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): *ОДИН ответ.***
- 1- Первая
 - 2- Вторая
 - 3- Третья
 - 4- Ребенок-инвалид
 - 5- Нет инвалидности
- 21. По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: *ОДИН ответ.***
- 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

22. Регион, где Вы проживаете?

- 1 Иркутская область
- 2 Липецкая область
- 3 Республика Бурятия
- 4 Санкт-Петербург

Спасибо большое за участие в исследовании!

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





ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**Статистические распределения ответов респондентов анкетного опроса
по г. Санкт-Петербург**

Таблица 1

| Вы обращались в бюро МСЭ... | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| В отношении себя лично | 73 | 50,0 |
| В отношении другого как родитель, опекун или попечитель | 73 | 50,0 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 2

| Какова была цель этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Первичное установление группы инвалидности | 59 | 40,4 |
| Переосвидетельствование | 74 | 50,7 |
| Пересмотр и внесение изменений в ИПРА | 8 | 5,5 |
| Другое | 5 | 3,4 |
| Всего | 146 | 100,0 |
| Другое: | | |
| Переоформляла со 2-ой на 1-ую группу, т.к. по 2 группе отказались оформлять ИПРА, хотя группа была бессрочная. Даже по справочной Горздрава (т.к. был Ковид и приема не было) сказали, что ИПРА оформляют только как первичное установление группы инвалидности! | 1 | 0,7 |
| Пересмотр группы инвалидности | 1 | 0,7 |
| усиление группы инвалидности | 1 | 0,7 |
| усиление группы инвалидности+ пересмотр ИПРА | 1 | 0,7 |
| установление инвалидности до 18 лет | 1 | 0,7 |

Таблица 3

| Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов | 123 | 84,2 |
| В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью) | 24 | 16,4 |
| В стационаре, одновременно с обследованием, лечением | 15 | 10,3 |
| На дому: приходили специалисты и проводились обследования | 9 | 6,2 |
| В организации социального обслуживания, где нахожусь: приходили специалисты и проводились обследования | 3 | 2,1 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 2 | 1,4 |
| Другое: | | |
| Брала заключение психиатра и ПМПК + специалисты поликлиники. | 1 | 0,7 |
| в своей поликлинике, а также по направления в других ЛУ | 1 | 0,7 |
| Из-за отсутствия пульмонолога в нашей поликлинике, обращалась в диагностические Центры | 1 | 0,7 |
| не все специалисты были в поликлинике, пришлось проходить в других поликлиниках нашего района (Санкт-Петербург, красногвардейский район) | 1 | 0,7 |
| переосвидетельствование происходило на основании внесения поправок в правила признания лица инвалидом. Документы за меня (моего ребенка) собрал и отправил орган соц.защиты | 1 | 0,7 |
| частично в поликлинике, а ещё приходилось ездить по специалистам в специализированных учреждениях | 1 | 0,7 |
| частично платно и самостоятельно, частично в рамках ОМС. | 1 | 0,7 |
| человек на инвалидной коляске, фактически не транспортабельный, в Ленобласти, на дом нужные специалисты не ходят, анализы сделать проблема, даже ЭКГ проблема, за 2 мес пока действует один специалист не попасть к другому. человек не транспортабелен вообще! с 3го этаже не спустить, не довезти никуда, в общем для таких пациентов не продумано НИКАК. | 1 | 0,7 |
| это ад, когда собираешь документы, специалистов нет, врачам наплевать на всё. | 1 | 0,7 |





Таблица 4

| Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики для МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До двух недель | 11 | 7,5 |
| До трех недель | 23 | 15,8 |
| Месяц - полтора месяца | 45 | 30,8 |
| Более полутора месяцев | 63 | 43,2 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 4 | 2,7 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 5

| С какими ситуациями или сложностями Вам пришлось столкнуться при сборе документов на МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Большие сроки ожидания анализов, обследований и/или консультаций (более 14 рабочих дней) | 76 | 52,0 |
| Приходилось дополнительно платить за анализы, обследования и/или консультации | 39 | 26,7 |
| Никаких особых сложностей при сборе документов на МСЭ у меня не было | 35 | 24,0 |
| Врач не разъяснил порядок сбора документов | 19 | 13,0 |
| Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики | 15 | 10,3 |
| Лечащий врач не давал направление на МСЭ | 13 | 8,9 |
| В поликлинике не дали копии документов для МСЭ, хотя я запрашивал | 10 | 6,8 |
| Врачебная комиссия отказывалась выдавать направление на МСЭ | 6 | 4,1 |
| Затрудняюсь ответить | 7 | 4,8 |
| Другое: | | |
| 7 лет при наличии забол не лечили и не обследовали, что привело к ухудшению здоровья. | 1 | 0,7 |
| большие очереди в гос. мед. учреждениях, плохо замотивированный персонал, отсутствие сочувствия к приходящим пациентам (бездушная государственная машина, уверенная, что люди туда идут исключительно ради пособий (которые итак копеечные), никакого сострадания или чувства врачебного долга - отношение к своей работе как будто они не ради помощи там сидят, а делают людям одолжение) | 1 | 0,7 |
| В поликлинике требовали выписку из стационара, хотя этого не нужно было. Пришлось ждать госпитализации три месяца. | 1 | 0,7 |
| Вместо участкового врача, который хоть что-то знает о пациенте пришел врач который даже медкарту не смотрел и сказал, что 2-ой группы бессрочной не бывает, с интересом рассматривал справку об инвалидности. Из психдиспансера врач внимательно расспросил мою маму (ей 94 года) по нужным вопросам, но написал в заключении не то, что она отвечала и пришлось идти к нему на прием, чтобы он написал все правильно | 1 | 0,7 |
| врач, отвечающий за отправку документов в МСЭ, «просто забыл отправить» | 1 | 0,7 |
| врач, ответственный за направление документов в МСЭ, забыл о них | 1 | 0,7 |
| долго отправляли документы из поликлиники в МСЭ | 1 | 0,7 |
| Заведующая поликлиники затягивала срок подачи документов на МСЭ, вопрос был решен только после жалобы в прокуратуру. Документы то теряли, то не передавали, то еще что-то. | 1 | 0,7 |
| многих специалистов нет в одном учреждении, приходится ходить в другие, чтобы получить нужные справки. очень долгие ожидания на запись к специалистам. к некоторым нельзя попасть в течение 2 месяцев. | 1 | 0,7 |
| не возможно пройти ряд обследований, необходимых для МСЭ, бесплатно. оформление документов в течение 6-7 месяцев. | 1 | 0,7 |
| поликлиника не отправляла долго документы | 1 | 0,7 |
| поликлиника не сообщила что передала документы на МСЭ, долго ждала передачи документов, 3 месяца | 1 | 0,7 |
| постоянно не хватало заключений каких-либо специалистов То лора, то хирурга, потом свежего осмотра педиатра | 1 | 0,7 |
| приходилось ругаться и качать свои права, но дело тут не в нежелании конкретных специалистов, а в невозможности и непродуманности самой системы для таких пациентов как наш. | 1 | 0,7 |
| пришлось приписаться к др поликлинике, поскольку в нашей новой и красивой даже анализы не брали на тот момент, пришлось бы ездить в разные места на анализы и специалистов. запись к специалисту в пнд была настолько плотная на 2 нед вперед, что пришлось звонить ежедневно в надежде, что кто-то не сможет прийти. | 1 | 0,7 |
| проблемно записаться к специалистам | 1 | 0,7 |





| | | |
|---|---|-----|
| проходили в сентябре- ноябре 2021 г. по новым правилам нужно было дополнительно сдать "5 основных биохимических показателей крови". Никто не смог разъяснить какие именно. Зав. ПНД звонила в МСЭ, там тоже не смогли дать пояснений. Сказали читать инструкцию, в которой тоже на тот момент не было ничего конкретно указано. Сдали, что сами решили. Во МСЭ претензий к нам не было. | 1 | 0,7 |
| согласно диагноза полагалась 1 группа инвалидности, изначально дали 2, пришлось обжаловать. после обжалования, дали 1 группу. ощущение, что члены комиссии не курсе тонкостей многих диагнозов и сопоставления их с приказом минтруда 585 | 1 | 0,7 |
| трудно записаться к специалистам, очереди | 1 | 0,7 |

Таблица 6

| Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в медицинскую организацию? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да | 19 | 13,0 |
| Нет | 106 | 72,6 |
| Затрудняюсь ответить | 21 | 14,4 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 7

| Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов? Если «да», то в какой форме? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Нет, не уведомляли | 10 | 52,6 |
| Да, мне позвонили по телефону | 7 | 36,8 |
| Да, получил заказное письмо | 4 | 21,0 |
| Да, получил сообщение на телефон (или в мессенджер) | 2 | 10,5 |
| Другое: | | |
| возврат документов был не в этот раз, а в первый, когда ранее пытались усилить группу и человек был в этот момент в совсем плачевном состоянии, но документы вернули, т.к. невролог записал не так как требовалось свой осмотр | 1 | 0,7 |
| На доработку не возвращали. | 1 | 0,7 |
| На МСЭ при освидетельствовании разработали Программу дополнительного обследования | 1 | 0,7 |
| не возвращали документы | 1 | 0,7 |
| Не возвращали и, соответственно, не уведомляли. | 1 | 0,7 |
| Случайно узнала от Начальника Бюро МСЭ. | 1 | 0,7 |
| сообщали чего не хватает моему врачу в поликлинике | 1 | 0,7 |

Таблица 8

| Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований для прохождения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нет | 97 | 66,4 |
| Да | 44 | 30,1 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 3,4 |
| Всего | 146 | 100,0 |





Таблица 9

| Сколько времени заняло дополнительное обследование? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До недели | 7 | 14,3 |
| До двух недель | 12 | 24,5 |
| Больше двух недель | 21 | 42,9 |
| Затрудняюсь ответить | 9 | 18,4 |
| Всего | 49 | 100,0 |

Таблица 10

| Прибегали ли Вы при сборе документов к платным медицинским услугам? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, прибегал | 59 | 40,4 |
| Нет, не прибегал | 84 | 57,5 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 2,1 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 11

| В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 18 | 12,3 |
| Скорее, удовлетворен | 36 | 24,7 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 55 | 37,7 |
| Скорее, не удовлетворен | 35 | 24,0 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 1,4 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 12

| Медико-социальная экспертиза проводилась: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Заочно, без личного присутствия | 93 | 63,7 |
| В бюро МСЭ | 44 | 30,1 |
| На дому | 7 | 4,8 |
| В организации социального обслуживания | 2 | 1,4 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 13

| С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Неудобств не было | 17 | 38,6 |
| Было сдвинуто время начала экспертизы | 7 | 15,9 |
| Процедура освидетельствования заняла слишком много времени | 6 | 13,6 |
| Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ | 6 | 13,6 |
| В приемном помещении и местах ожидания отсутствовал или не работал кондиционер, было душно | 6 | 13,6 |
| Рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске | 5 | 11,4 |
| В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть | 4 | 9,1 |
| Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти | 2 | 4,5 |
| В приемном помещении и местах ожидания грязно | 2 | 4,5 |
| В приемном помещении и местах ожидания было холодно | 2 | 4,5 |
| Помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует | 2 | 4,5 |
| Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов | 1 | 2,2 |
| Нет пандуса при входе | 1 | 2,2 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 2,2 |
| Другое: | | |
| всё прошло хорошо | 1 | 0,7 |
| не выдали справку и ипр в день прохождения мсэ. сказали приехать еще в другой день | 1 | 0,7 |
| не мог найти вход | 1 | 0,7 |





Таблица 14

| Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 72 | 49,3 |
| Скорее, удовлетворен | 32 | 21,9 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 20 | 13,7 |
| Скорее, не удовлетворен | 6 | 4,1 |
| Совершенно не удовлетворен | 16 | 11,0 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 15

| Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не требовались | 73 | 50,0 |
| Да, я их получил | 38 | 26,0 |
| Да, но я не смог их получить | 19 | 13,0 |
| Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ заочно | 16 | 11,0 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 16

| Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Нет, нарушений не заметил | 85 | 58,2 |
| В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, техсредствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.) | 19 | 13,0 |
| Мне не дали бессрочную инвалидность | 15 | 10,3 |
| Не были учтены некоторые важные детали в моих документах. | 12 | 8,2 |
| Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма | 12 | 8,2 |
| Отказали в инвалидности, несмотря на выраженность нарушений функций моего организма | 7 | 4,8 |
| Затрудняюсь ответить | 12 | 8,2 |
| Другое: | | |
| вместо инвалидной коляски с электроприводом дали 2 обычные (для улицы и для дома). но по факту ни одну из колСок так и не выдали до сих пор (ждём, но это не МСЭ уже вина) | 1 | 0,7 |
| дали 4й раз опять на 1 год, хотя состояние не улучшается. | 1 | 0,7 |
| ответ инвалидность не установлена, заболел много ни одно не подлежит инвалидности при этом не назначили допол реабил ,амбилитацию и дообсл кроме ренгена суставов тазоб и коленных ,объясняла ,что пост обострения боли Позван ,мышцы бедер ,суставы все ,глаза болят ,головная боль ,под ребрами органы ,частое обостр лёгких раз в два месяца ,живу на антибиот ,ингаляторах . | 1 | 0,7 |
| Считаю, что могли бы дать инвалидность ребенку до 18 лет, но продлили на год. | 1 | 0,7 |
| Что за правило, не устанавливать инвалидность по РАС до 4 лет? Озвучили его и в ПНД и на комиссии на Чапыгина. | 1 | 0,7 |

Таблица 17

| Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не первое | 86 | 58,9 |
| Да, первое | 59 | 40,4 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 0,7 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 18

| Ваш пол: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--------------|-------------|--------------|
| Мужской | 23 | 15,8 |
| Женский | 123 | 84,2 |
| Всего | 146 | 100,0 |





Таблица 19

| Ваш возраст: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---------------|-------------|--------------|
| 18-40 лет | 59 | 40,4 |
| 41-60 лет | 69 | 47,3 |
| Старше 60 лет | 18 | 12,3 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 20

| Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первая | 12 | 8,2 |
| Вторая | 31 | 21,2 |
| Третья | 49 | 33,6 |
| Ребенок-инвалид | 48 | 32,9 |
| Нет инвалидности | 6 | 4,1 |
| Всего | 146 | 100,0 |

Таблица 21

| По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нарушения зрения, болезни глаз | 1 | 0,7 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 1 | 0,7 |
| Нарушения речи | 6 | 4,1 |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 22 | 15,1 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 13 | 8,9 |
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 8 | 5,5 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 11 | 7,5 |
| Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения | 6 | 4,1 |
| Болезни дыхательной системы | 5 | 3,4 |
| Болезни мочеполовой системы | 3 | 2,1 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 32 | 21,9 |
| Психические расстройства | 10 | 6,8 |
| Отказ от ответа | 8 | 5,5 |
| Другое | 20 | 13,7 |
| Всего | 146 | 100,0 |
| Другое: | | |
| врожденные патологии: атрезия ануса и прямой кишки и ВПР позвоночника | 1 | 0,7 |
| Генетическое заболевание - фенилкетонурия | 1 | 0,7 |
| муковисцидоз | 1 | 0,7 |
| Нарушение функции почек. | 1 | 0,7 |
| Нарушение функций иммунитета | 1 | 0,7 |
| несколько аутоиммунных заболеваний | 1 | 0,7 |
| орфанное заболевание | 1 | 0,7 |
| Последствия тяжелой черепно-мозговой травмы. | 1 | 0,7 |
| рассеянный склероз | 2 | 1,4 |
| Рассеянный склероз | 1 | 0,7 |
| ревматология | 1 | 0,7 |
| Системная красная волчанка | 1 | 0,7 |
| У меня сколиоз 4 степени, который привел к нарушению дыхательной и сердечно-сосудистой системы, но поликлиника упорно направляет меня не по сколиозу, а по заболеванию органов дыхания. | 1 | 0,7 |
| фенилкетонурия | 2 | 1,4 |
| фенилкетонурия E.70 | 1 | 0,7 |
| Фенилкетонурия, у 2 детей. | 1 | 0,7 |
| фенилкетонурия классическая | 1 | 0,7 |
| ЦВБ, прогрессирующая деменция после инсульта | 1 | 0,7 |





Таблица 22

| Регион, где Вы проживаете? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| Г. Санкт-Петербург | 146 | 100,0 |
| Всего | 146 | 100,0 |





Статистические распределения ответов респондентов анкетного опроса по Республике Бурятия

Таблица 1

| Вы обращались в бюро МСЭ... | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| В отношении себя лично | 35 | 44,9 |
| В отношении другого как родитель, опекун или попечитель | 43 | 55,1 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 2

| Какова была цель этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первичное установление группы инвалидности | 25 | 32,1 |
| Переосвидетельствование | 41 | 52,6 |
| Пересмотр и внесение изменений в ИПРА | 10 | 12,8 |
| Другое | 2 | 2,6 |
| Всего | 78 | 100,0 |
| Другое: | | |
| переходили из детской сети во взрослую сеть | 1 | 1,3 |
| Поскольку 2 группа уже была, нужно было присвоить 1 группу, т.к. бабушке было 90 лет, она перенесла инсульт, не могла передвигаться, ухаживать за собой, развилась тяжелая деменция | 1 | 1,3 |

Таблица 3

| Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов | 63 | 80,8 |
| В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью) | 22 | 28,2 |
| В стационаре, одновременно с обследованием, лечением | 13 | 16,7 |
| В организации социального обслуживания, где нахожусь: приходили специалисты и проводились обследования | 2 | 2,6 |
| Другое: | | |
| В женской консультации врач-гинеколог подготовила все документы | 1 | 1,3 |
| в нашем городе нет специалистов, ездили в другой город | 1 | 1,3 |
| В реабилитационном центре. На первоначальном этапе собирали документы мы. И когда была получена справка от психиатра мы надеялись оформить опекунство. Но поскольку у бабушки из прямых родственников был только внук - в суде ему отказали в оформлении опекунства. Поэтому от такой идеи пришлось отказаться. Дальнейший сбор документов был возложен на специалистов реабилитационного центра, в котором находилась бабушка. | 1 | 1,3 |
| Рпнд детский0 | 1 | 1,3 |
| терапевт собрала | 1 | 1,3 |
| частично в поликлинике по месту жительства, частично в частных клиниках | 1 | 1,3 |
| часть специалистов в платной клинике, часть на дому | 1 | 1,3 |





Таблица 4

| Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики для МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До двух недель | 18 | 23,1 |
| До трех недель | 15 | 19,2 |
| Месяц - полтора месяца | 22 | 28,2 |
| Более полутора месяцев | 22 | 28,2 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 1 | 1,3 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 5

| С какими ситуациями или сложностями Вам пришлось столкнуться при сборе документов на МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Большие сроки ожидания анализов, обследований и/или консультаций (более 14 рабочих дней) | 23 | 29,5 |
| Приходилось дополнительно платить за анализы, обследования и/или консультации | 20 | 25,6 |
| Никаких особых сложностей при сборе документов на МСЭ у меня не было | 16 | 20,5 |
| Врач не разъяснил порядок сбора документов | 13 | 16,7 |
| Лечащий врач не давал направление на МСЭ | 4 | 5,1 |
| Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики | 4 | 5,1 |
| Врачебная комиссия отказывалась выдавать направление на МСЭ | 3 | 3,8 |
| В поликлинике не дали копии документов для МСЭ, хотя я запрашивал | 3 | 3,8 |
| Затрудняюсь ответить | 6 | 7,7 |
| Другое: | | |
| в поликлинике не было профильных специалистов | 1 | 1,3 |
| в Тарбагатайский ЦРБ очень долго отправляли документы на МСЭ, объясняя это тем что теперь все через интернет отправляют, некомпетентные врачи | 1 | 1,3 |
| врач в поликлинике не правильно заполнила форму в МСЭ, все переделывали, ушло время | 1 | 1,3 |
| Врач долго отправляет документы для мсэ | 1 | 1,3 |
| врач не могла заполнить в электронном виде и отправить в МСЭ документы | 1 | 1,3 |
| задержка оформления документов участковыми врачами в районе | 1 | 1,3 |
| Невролог уверяла что ребёнку с ДЦП откажут в усановлении инвалидности. Остальные врачи без проблем писали свои заключения согласно осмотру и обследованиям. | 1 | 1,3 |
| Сдали весь пакет документов за месяц до даты переосвидетельствования, но врач не подал документы вовремя. Пришлось звонить минздрав для решения вопроса. | 1 | 1,3 |
| терапевт участковый все документы собрала | 1 | 1,3 |

Таблица 6

| Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в медицинскую организацию? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да | 11 | 14,1 |
| Нет | 57 | 73,1 |
| Затрудняюсь ответить | 10 | 12,8 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 7

| Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов? Если «да», то в какой форме? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Нет, не уведомляли | 6 | 28,6 |
| Да, мне позвонили по телефону | 6 | 28,6 |
| Да, получил заказное письмо | 2 | 9,5 |
| Да, пришло уведомление в личный кабинет на портал «Госуслуги» | 1 | 4,8 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 23,8 |
| Другое: | | |
| терапевт пригласила на прием дополнить сведения в анкете | 1 | 1,3 |





Таблица 8

| Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований для прохождения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нет | 55 | 70,5 |
| Да | 18 | 23,1 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 6,4 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 9

| Сколько времени заняло дополнительное обследование? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До недели | 4 | 17,4 |
| До двух недель | 7 | 30,4 |
| Больше двух недель | 8 | 34,8 |
| Затрудняюсь ответить | 4 | 17,4 |
| Всего | 23 | 100,0 |

Таблица 10

| Прибегали ли Вы при сборе документов к платным медицинским услугам? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, прибегал | 39 | 50,0 |
| Нет, не прибегал | 38 | 48,7 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,3 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 11

| В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 9 | 11,5 |
| Скорее, удовлетворен | 17 | 21,8 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 38 | 48,7 |
| Скорее, не удовлетворен | 12 | 15,4 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 2,6 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 12

| Медико-социальная экспертиза проводилась: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Заочно, без личного присутствия | 63 | 80,8 |
| В бюро МСЭ | 9 | 11,5 |
| В стационаре | 2 | 2,6 |
| В организации социального обслуживания | 1 | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 3,8 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 13

| С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Неудобств не было | 5 | 55,6 |
| Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ | 1 | 11,1 |
| Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти | 1 | 11,1 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 22,2 |

Таблица 14

| Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 11,1 | 42,3 |
| Скорее, удовлетворен | 55,6 | 26,9 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 33,3 | 17,9 |
| Скорее, не удовлетворен | 100,0 | 10,3 |
| Совершенно не удовлетворен | 1 | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,3 |
| Всего | 78 | 100,0 |





Таблица 15

| Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не требовались | 51 | 65,4 |
| Да, я их получил | 13 | 16,7 |
| Да, но я не смог их получить | 5 | 6,4 |
| Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ заочно | 9 | 11,5 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 16

| Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Нет, нарушений не заметил | 36 | 46,1 |
| В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, техсредствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.) | 12 | 15,4 |
| Мне не дали бессрочную инвалидность | 9 | 11,5 |
| Не были учтены некоторые важные детали в моих документах. | 6 | 7,7 |
| Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма | 3 | 3,8 |
| Затрудняюсь ответить | 14 | 17,9 |
| Другое: | | |
| Аутизм-он ведь не лечится. Поэтому полагать, что после наступления совершеннолетия, кардинально что-то изменится, и сынок полностью социализируется, не приходится | 1 | 1,3 |
| Дали инвалидность на 1 год, теперь с дочей каждый год переосвидетельствование делаем | 1 | 1,3 |
| Поскольку документы собирались долго и пришлось отвлечься на оформление опекуна - инвалидность не успели оформить - наша бабушка умерла. Поэтому никакую помощь по обеспечению лекарствами, памперсами и т.д. она не успела получить. Все лекарства и уходовые средства на 100% оплачивались внуком | 1 | 1,3 |
| Ребёнок является инвалидом по слуху, имплантированы на одно ухо. Нам пишут, что ребёнок не нуждается в услугах сурдопереводчика. Хотя по факту, если снять речевой процессор, то ребёнок не слышит. | 1 | 1,3 |

Таблица 17

| Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не первое | 49 | 62,8 |
| Да, первое | 28 | 35,9 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,3 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 18

| Ваш пол: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--------------|-------------|--------------|
| Мужской | 14 | 17,9 |
| Женский | 64 | 82,1 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 19

| Ваш возраст: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---------------|-------------|--------------|
| 18-40 лет | 33 | 42,3 |
| 41-60 лет | 32 | 41,0 |
| Старше 60 лет | 13 | 16,7 |
| Всего | 78 | 100,0 |





Таблица 20

| Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первая | 15 | 19,2 |
| Вторая | 15 | 19,2 |
| Третья | 15 | 19,2 |
| Ребенок-инвалид | 33 | 42,3 |
| Всего | 78 | 100,0 |

Таблица 21

| По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нарушения зрения, болезни глаз | 9 | 11,5 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 3 | 3,8 |
| Нарушения речи | 5 | 6,4 |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 14 | 17,9 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 14 | 17,9 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 3 | 3,8 |
| Болезни дыхательной системы | 1 | 1,3 |
| Болезни мочеполовой системы | 4 | 5,1 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 10 | 12,8 |
| Психические расстройства | 9 | 11,5 |
| Отказ от ответа | 1 | 1,3 |
| Другое | 5 | 6,4 |
| Всего | 78 | 100,0 |
| Другое: | | |
| диабет 1 типа в течении 22 лет | 1 | 1,3 |
| ДЦП | 1 | 1,3 |
| Клмпресссионный перелом позвоночника | 1 | 1,3 |
| нарушение зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата (сломана шейка бедра), инсульт, огромная пупочная грыжа, хронический цистит, деменция и т.д. | 1 | 1,3 |
| нарушение нервной системы | 1 | 1,3 |

Таблица 22

| Регион, где Вы проживаете? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| Республика Бурятия | 78 | 100,0 |
| Всего | 78 | 100,0 |





Статистические распределения ответов респондентов анкетного опроса по Иркутской области

Таблица 1

| Вы обращались в бюро МСЭ... | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| В отношении себя лично | 29 | 26,9 |
| В отношении другого как родитель, опекун или попечитель | 79 | 73,1 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 2

| Какова была цель этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Первичное установление группы инвалидности | 33 | 30,6 |
| Переосвидетельствование | 44 | 40,7 |
| Пересмотр и внесение изменений в ИПРА | 26 | 24,1 |
| Другое | 5 | 4,6 |
| Всего | 108 | 100,0 |
| Другое: | | |
| в связи с 18 летием | 1 | 0,9 |
| меняли параметры ребёнка и дополняли реабилитационные конструкции. | 1 | 0,9 |
| мсэ по достижении 18 лет ребёнком-инвалидом | 1 | 0,9 |
| обучение | 1 | 0,9 |
| переход со 2 гр на 1 гр | 1 | 0,9 |

Таблица 3

| Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов | 71 | 65,7 |
| В стационаре, одновременно с обследованием, лечением | 29 | 26,8 |
| В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью) | 25 | 23,1 |
| На дому: приходили специалисты и проводились обследования | 10 | 9,3 |
| Другое: | | |
| анализы крови были сданы дома, невролог и педиатр осмотрели на дому, УЗИ, рентген, ЭКГ, ортопед в поликлинике, логопеда, психолог в г.Иркутске | 1 | 0,9 |
| большую часть в своей Москве, ревматолога в дц | 1 | 0,9 |
| В различных мед организациях | 1 | 0,9 |
| всех врачей в поликлинике и одного специалиста в частной компании | 1 | 0,9 |
| обратились в поликлинику через сайт 14 июня, зав поликлиникой ответила, что вопрос взят под контроль, будет решен, надо ждать. уже 26 июня, нет реакции. | 1 | 0,9 |
| ортопеда платно | 1 | 0,9 |
| поликлиника направила в стационар, а затем снова сдавали анализы амбулаторно | 1 | 0,9 |
| Проживаем в г.Саянске, но проходили необходимых нам специалистов эндокринолога, кардиолога, невролога в г.Иркутске в ОИДКБ. А логопеда, психиатра и психолога в г.Иркутске на ул.Сударева | 1 | 0,9 |





Таблица 4

| Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики для МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До двух недель | 22 | 20,4 |
| До трех недель | 25 | 23,1 |
| Месяц - полтора месяца | 28 | 25,9 |
| Более полутора месяцев | 27 | 25,0 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 6 | 5,6 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 5

| С какими ситуациями или сложностями Вам пришлось столкнуться при сборе документов на МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Никаких особых сложностей при сборе документов на МСЭ у меня не было | 34 | 31,5 |
| Большие сроки ожидания анализов, обследований и/или консультаций (более 14 рабочих дней) | 28 | 25,9 |
| Приходилось дополнительно платить за анализы, обследования и/или консультации | 28 | 25,9 |
| Лечащий врач не давал направление на МСЭ | 11 | 10,2 |
| Врач не разъяснил порядок сбора документов | 10 | 9,3 |
| Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики | 9 | 8,3 |
| В поликлинике не дали копии документов для МСЭ, хотя я запрашивал | 7 | 6,5 |
| Врачебная комиссия отказывалась выдавать направление на МСЭ | 5 | 4,6 |
| Затрудняюсь ответить | 9 | 8,3 |
| Другое: | | |
| Большой срок ожидания в психоневрологическом диспансер и отсутствие в детской поликлинике г. Шелехова ортопеда (приезжает из Иркутска) | 1 | 0,9 |
| большой срок подачи документов поликлиникой в бюро мсэ (в поликлинику сдала в ноябре, а в бюро мсэ вызвали в марте) | 1 | 0,9 |
| была не согласна с группой инвалидности, после достижения ребенку 18 лет, которую установил подростковый психиатр | 1 | 0,9 |
| Врач долго готовил документы и не все отправил сразу | 1 | 0,9 |
| врач писал не полную информацию о реальном состоянии пациента | 1 | 0,9 |
| врачи в поликлинике не знают особенности ТСР, чем отличаются и, следовательно, что лучше для пациента. | 1 | 0,9 |
| добрый день, психиатр не хотела отправлять наши документы, спрятала их, у нас сроки пришлось писать заявление, на глав врача психдиспансер на сударева 6, подключили минздрав, прокуратуру. Только тогда наши документы, как продлить инвалидность возникают проблемы с врачами. | 1 | 0,9 |
| к ревматологу надо записываться за полтора месяца | 1 | 0,9 |
| На Сударева наш документы на мсэ отправлялись более 1.5 мес. После многократного обращения туда, потом сказали, что наши документы были недовыгружены. Ошибка какой-то программы | 1 | 0,9 |
| начали проходить 2 февраля, а мсэ прошли только 25 апреля(2023) поликлиника долго затягивала | 1 | 0,9 |
| отсутствие необходимых диагностических исследований в нашем городе как для детей, так и для 18+ | 1 | 0,9 |
| очень много ушло денег на обследование в другом городе | 1 | 0,9 |
| Пнд не имеет корректных тестов по клиническим рекомендациям РАС и тестом на интеллект для невербальных, поэтому не согласна с диагнозом пнд | 1 | 0,9 |
| Полный ужас со сбором, врачи не квалифицированные, вышла новая программа вышла не кто не мог забить данные, обращался во все поликлиники города все разводили руки, и даже заведующая кормила обещанием пока не научат никто не чего не делают. | 1 | 0,9 |
| при подачи электронных документов, слетела программа поэтому долго подавались документы | 1 | 0,9 |
| Сдала все документы, в поликлинике они пролежали больше месяца. Никто не торопится их отправлять в МСЭ | 1 | 0,9 |
| сложности со специалистами в поликлинике (нехватка, отпуска, больничные). + технически все долго оформлялось в связи с переходом на новую систему | 1 | 0,9 |
| Сначала психиатр отказывал из-за наличия постоянной регистрации. Потом несколько раз заполнял неправильно документы. | 1 | 0,9 |
| у нас педиатр держала документы сославшись на то что ей некогда. на МСЭ сделали всё очень быстро. | 1 | 0,9 |





Таблица 6

| Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в медицинскую организацию? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да | 18 | 16,7 |
| Нет | 69 | 63,9 |
| Затрудняюсь ответить | 21 | 19,4 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 7

| Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов? Если «да», то в какой форме? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Нет, не уведомляли | 12 | 30,8 |
| Да, мне позвонили по телефону | 13 | 33,3 |
| Да, получил заказное письмо | 1 | 2,6 |
| Затрудняюсь ответить | 15 | 38,5 |

Таблица 8

| Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований для прохождения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нет | 74 | 68,5 |
| Да | 29 | 26,9 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 4,6 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 9

| Сколько времени заняло дополнительное обследование? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До недели | 11 | 32,4 |
| До двух недель | 6 | 17,6 |
| Больше двух недель | 11 | 32,4 |
| Затрудняюсь ответить | 6 | 17,6 |
| Всего | 34 | 100,0 |

Таблица 10

| Прибегали ли Вы при сборе документов к платным медицинским услугам? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, прибегал | 51 | 47,2 |
| Нет, не прибежал | 54 | 50,0 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 2,8 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 11

| В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 21 | 19,4 |
| Скорее, удовлетворен | 21 | 19,4 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 39 | 36,1 |
| Скорее, не удовлетворен | 24 | 22,2 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 2,8 |
| Всего | 108 | 100,0 |





Таблица 12

| Медико-социальная экспертиза проводилась: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Заочно, без личного присутствия | 61 | 56,5 |
| В бюро МСЭ | 37 | 34,3 |
| На дому | 6 | 5,6 |
| В стационаре | 1 | 0,9 |
| В организации социального обслуживания | 1 | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 1,9 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 13

| С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Неудобств не было | 24 | 64,9 |
| Процедура освидетельствования заняла слишком много времени | 7 | 18,9 |
| Было сдвинуто время начала экспертизы | 2 | 5,4 |
| Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов | 2 | 5,4 |
| Помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует | 2 | 5,4 |
| Рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске | 2 | 5,4 |
| Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ | 1 | 2,7 |
| В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть | 1 | 2,7 |
| Нет пандуса при входе | 1 | 2,7 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 5,4 |
| Другое: | | |
| В МСЭ все понравилось | 1 | 0,9 |
| Ожидали решения (полчаса/40 минут) в коридоре, ребёнка было сложно чем-то занять, так как он нервничал в новой обстановке. Было бы замечательно, если бы можно было проводить это время в оборудованной игровой зоне. | 1 | 0,9 |

Таблица 14

| Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 46 | 42,6 |
| Скорее, удовлетворен | 25 | 23,1 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 25 | 23,1 |
| Скорее, не удовлетворен | 4 | 3,7 |
| Совершенно не удовлетворен | 6 | 5,6 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 1,9 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 15

| Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не требовались | 55 | 50,9 |
| Да, я их получил | 35 | 32,4 |
| Да, но я не смог их получить | 9 | 8,3 |
| Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ заочно | 9 | 8,3 |
| Всего | 108 | 100,0 |





Таблица 16

| Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Нет, нарушений не заметил | 52 | 48,1 |
| В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, техсредствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.) | 21 | 19,4 |
| Мне не дали бессрочную инвалидность | 14 | 13,0 |
| Не были учтены некоторые важные детали в моих документах. | 12 | 11,1 |
| Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма | 6 | 5,5 |
| Отказали в инвалидности, несмотря на выраженность нарушений функций моего организма | 2 | 1,8 |
| Затрудняюсь ответить | 14 | 13,0 |
| Другое: | | |
| бюро мсэ препятствовало внесению в нашу ипра нужных нам изменений. позвонило в поликлинику и дало задание сообщить мне, что внесение изменений невозможно. только после моего звонка людям, защищающим права детей-инвалидов, это препятствование было остановлено и дело по расширению ипра продолжилось. это заняло не один день. надо ли говорить, сколько моих нервов было потрачено на это, мне же, как матери пострадавшего ребенка, их девать некуда, у меня их несметные вагоны | 1 | 0,9 |
| Бюро МСЭ составило ПДО, по телефону мне сказали, что не согласны с диагнозом, выставленным лечащим врачом, точнее, что мой сын объективно тяжелее, чем указано в документах. Но ПДО, которая заключалась в консультации главного детского психиатра на было отказано, и как кафедра была в отпуске и установили 2 группу | 1 | 0,9 |
| дали нету группу. я работать не могу, а дали рабочих группу | 1 | 0,9 |
| наглядно видно, что Мсэ работают по какой отработанной схеме, у них есть свой, сверху направленный план, сколько процентов должны получить инвалидность, а сколько- отказать, когда читаешь поток или акт, то ужас охватывает, что они там пишут | 1 | 0,9 |
| не отметили санаторно-курортное лечение, не указано обучение в школе до 2028 года (только до 01.08 2026 года) | 1 | 0,9 |
| не указали, что ребёнок нуждается в санаторно-курортном лечении | 1 | 0,9 |
| разошлось мнение по размерам ТСР, учитывая, что их дают на продолжительный срок и каждыйгод вносить изменения в ИПРА сложно. | 1 | 0,9 |

Таблица 17

| Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не первое | 79 | 73,1 |
| Да, первое | 29 | 26,9 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 18

| Ваш пол: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--------------|-------------|--------------|
| Мужской | 13 | 12,0 |
| Женский | 95 | 88,0 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 19

| Ваш возраст: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---------------|-------------|--------------|
| 18-40 лет | 52 | 48,1 |
| 41-60 лет | 49 | 45,4 |
| Старше 60 лет | 7 | 6,5 |
| Всего | 108 | 100,0 |





Таблица 20

| Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первая | 10 | 9,3 |
| Вторая | 17 | 15,7 |
| Третья | 23 | 21,3 |
| Ребенок-инвалид | 56 | 51,9 |
| Нет инвалидности | 2 | 1,9 |
| Всего | 108 | 100,0 |

Таблица 21

| По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нарушения зрения, болезни глаз | 2 | 1,9 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 1 | 0,9 |
| Нарушения речи | 1 | 0,9 |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 29 | 26,9 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 4 | 3,7 |
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 18 | 16,7 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 4 | 3,7 |
| Болезни дыхательной системы | 3 | 2,8 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 19 | 17,6 |
| Психические расстройства | 9 | 8,3 |
| Другое | 18 | 16,7 |
| Всего | 108 | 100,0 |
| Другое: | | |
| А также заболевание мочеполовой и нервных систем | 1 | 0,9 |
| Аутоиммунные заболевания | 1 | 0,9 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 1 | 0,9 |
| Букет заболеваний. | 1 | 0,9 |
| ВПС | 1 | 0,9 |
| детский церебральный паралич | 1 | 0,9 |
| Дополнительно ещё сахарный диабет | 1 | 0,9 |
| ЗГП аутистического спектра | 1 | 0,9 |
| муковисцидоз | 1 | 0,9 |
| Общее заболевание | 1 | 0,9 |
| психдиспансер направлял | 1 | 0,9 |
| Расстройство аутистического спектра | 1 | 0,9 |
| ревматоидный артрит | 1 | 0,9 |
| Сахарный диабет, неврологические нарушения, эпилепсия, задержка физического развития | 1 | 0,9 |
| системная красная волчанка | 1 | 0,9 |
| системная склеродермия | 1 | 0,9 |
| совокупность заболеваний, МВПР | 1 | 0,9 |
| у ребёнка ДЦП | 1 | 0,9 |

Таблица 22

| Регион, где Вы проживаете? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| Иркутская область | 108 | 100,0 |
| Всего | 108 | 100,0 |





Статистические распределения ответов респондентов анкетного опроса по Липецкой области

Таблица 1

| Вы обращались в бюро МСЭ... | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| В отношении себя лично | 27 | 47,4 |
| В отношении другого как родитель, опекун или попечитель | 30 | 52,6 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 2

| Какова была цель этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первичное установление группы инвалидности | 21 | 36,8 |
| Переосвидетельствование | 27 | 47,4 |
| Пересмотр и внесение изменений в ИПРА | 7 | 12,3 |
| Другое | 2 | 3,5 |
| Всего | 57 | 100,0 |
| Другое: | | |
| вопрос уточнения по ситуации | 1 | 1,8 |
| плановый просмотр | 1 | 1,8 |

Таблица 3

| Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов | 45 | 78,9 |
| В стационаре, одновременно с обследованием, лечением | 7 | 12,3 |
| В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью) | 7 | 12,3 |
| На дому: приходили специалисты и проводились обследования | 3 | 5,3 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 1 | 1,8 |
| Другое: | | |
| В своей поликлинике, так же из-за нехватки специалистов в других поликлиниках города, в том числе и областной детской поликлинике, стационар областной детской больницы и психоневрологический диспансер. | 1 | 1,8 |
| главный детский внештатный пульмонолог | 1 | 1,8 |
| Приходилось обращаться к платным специалистам | 1 | 1,8 |
| это было ооочень долго проходить всех специалистов в своей поликлинике, чтоб внести изменения в ипра, труднее, чем первичное освидетельствование! | 1 | 1,8 |

Таблица 4

| Сколько дней у Вас занял сбор документов, проведение консультирования и диагностики для МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| До двух недель | 13 | 22,8 |
| До трех недель | 13 | 22,8 |
| Месяц - полтора месяца | 15 | 26,3 |
| Более полутора месяцев | 15 | 26,3 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 1 | 1,8 |
| Всего | 57 | 100,0 |





Таблица 5

| С какими ситуациями или сложностями Вам пришлось столкнуться при сборе документов на МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Большие сроки ожидания анализов, обследований и/или консультаций (более 14 рабочих дней) | 21 | 36,8 |
| Никаких особых сложностей при сборе документов на МСЭ у меня не было | 20 | 35,1 |
| Приходилось дополнительно платить за анализы, обследования и/или консультации | 15 | 26,3 |
| Врач не разъяснил порядок сбора документов | 6 | 10,5 |
| Лечащий врач не давал направление на МСЭ | 2 | 3,5 |
| Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики | 2 | 3,5 |
| В поликлинике не дали копии документов для МСЭ, хотя я запрашивал | 2 | 3,5 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 3,5 |
| Другое: | | |
| были утеряны документы врачами | 1 | 1,8 |
| мало специалистов в поликлинике | 1 | 1,8 |
| пришлось менять направление из-за неправильной формулировки перечня вносимых изменений | 1 | 1,8 |
| проблемы с записью к узким специалистам произошла смена руководства, которому собранные анализы и документы не понравились, пришлось чем-то дополнять с декабря 2022 года начали и конечно не считая каникул январских 8 февраля 2023 мсэ прошли, хотели заочно, но сказали приехать, приехали | 1 | 1,8 |

Таблица 6

| Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в медицинскую организацию? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да | 5 | 8,8 |
| Нет | 44 | 77,2 |
| Затрудняюсь ответить | 8 | 14,0 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 7

| Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов? Если «да», то в какой форме? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Да, мне позвонили по телефону | 4 | 30,8 |
| Нет, не уведомляли | 3 | 23,1 |
| Да, получил сообщение на телефон (или в мессенджер) | 1 | 7,7 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 38,5 |
| Другое: | | |
| не помню | 1 | 1,8 |

Таблица 8

| Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований для прохождения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нет | 46 | 80,7 |
| Да | 9 | 15,8 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 3,5 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 9

| Сколько времени заняло дополнительное обследование? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До недели | 5 | 45,5 |
| До двух недель | 2 | 18,2 |
| Больше двух недель | 3 | 27,3 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 9,1 |
| Всего | 11 | 100,0 |





Таблица 10

| Прибегали ли Вы при сборе документов к платным медицинским услугам? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, прибегал | 29 | 50,9 |
| Нет, не прибегал | 26 | 45,6 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 3,5 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 11

| В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 8 | 14,0 |
| Скорее, удовлетворен | 16 | 28,1 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 20 | 35,1 |
| Скорее, не удовлетворен | 12 | 21,1 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,8 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 12

| Медико-социальная экспертиза проводилась: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Заочно, без личного присутствия | 39 | 68,4 |
| В бюро МСЭ | 12 | 21,1 |
| На дому | 2 | 3,5 |
| В стационаре | 2 | 3,5 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 3,5 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 13

| С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Неудобств не было | 6 | 50,0 |
| Процедура освидетельствования заняла слишком много времени | 3 | 25,0 |
| Помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует | 2 | 16,7 |
| Рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске | 2 | 16,7 |
| Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ | 1 | 8,3 |
| Нет пандуса при входе | 1 | 8,3 |

Таблица 14

| Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 33 | 57,9 |
| Скорее, удовлетворен | 11 | 19,3 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 12 | 21,1 |
| Затрудняюсь ответить | 1 | 1,8 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 15

| Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не требовались | 30 | 52,6 |
| Да, я их получил | 22 | 38,6 |
| Да, но я не смог их получить | 3 | 5,3 |
| Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ заочно | 2 | 3,5 |
| Всего | 57 | 100,0 |





Таблица 16

| Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Нет, нарушений не заметил | 39 | 68,4 |
| Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма | 5 | 8,8 |
| Мне не дали бессрочную инвалидность | 5 | 8,8 |
| Не были учтены некоторые важные детали в моих документах. | 4 | 7,0 |
| В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, техсредствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.) | 3 | 5,3 |
| Отказали в инвалидности, несмотря на выраженность нарушений функций моего организма | 1 | 1,8 |
| Затрудняюсь ответить | 5 | 8,8 |
| Другое: | | |
| по ортопедической обуви- не знала, что оказывается малосложную ортопедическую обувь я должна ребенку покупать сама, а она тоже не 2 и даже не три тысячи стоит, а больше, нам не включили ее в ипра на основании какого-то фз. | 1 | 1,8 |

Таблица 17

| Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не первое | 31 | 54,4 |
| Да, первое | 24 | 42,1 |
| Затрудняюсь ответить | 2 | 3,5 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 18

| Ваш пол: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--------------|-------------|--------------|
| Мужской | 13 | 22,8 |
| Женский | 44 | 77,2 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 19

| Ваш возраст: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---------------|-------------|--------------|
| 18-40 лет | 23 | 40,4 |
| 41-60 лет | 25 | 43,9 |
| Старше 60 лет | 9 | 15,8 |
| Всего | 57 | 100,0 |

Таблица 20

| Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первая | 6 | 10,5 |
| Вторая | 14 | 24,6 |
| Третья | 21 | 36,8 |
| Ребенок-инвалид | 13 | 22,8 |
| Нет инвалидности | 3 | 5,3 |
| Всего | 57 | 100,0 |





Таблица 21

| По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нарушения зрения, болезни глаз | 4 | 7,0 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 3 | 5,3 |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 10 | 17,5 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 7 | 12,3 |
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 3 | 5,3 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 3 | 5,3 |
| Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения | 1 | 1,8 |
| Болезни мочеполовой системы | 1 | 1,8 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 13 | 22,8 |
| Психические расстройства | 4 | 7,0 |
| Отказ от ответа | 4 | 7,0 |
| Другое | 4 | 7,0 |
| Всего | 57 | 100,0 |
| Другое: | | |
| генетика- синдром Дауна | 1 | 1,8 |
| диагноз Муковисцидоз | 1 | 1,8 |
| МВ | 1 | 1,8 |
| муковисцидоз | 1 | 1,8 |

Таблица 22

| Регион, где Вы проживаете? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| Липецкая область | 57 | 100,0 |
| Всего | 57 | 100,0 |

