



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
ФОНДА
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАН ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

результаты социологического исследования

Москва, 2023

Социологическое исследование «ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАН ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»



Цель исследования

Определение основных проблемных звеньев в организации процесса оформления инвалидности или ее переосвидетельствования с точки зрения заявителя

Задачи исследования

- Анализ сложностей и затруднений в практическом опыте пациентов по прохождению медико-социальной экспертизы.
- Определение показателей распространенности проблемных ситуаций при прохождении МСЭ в регионах проведения мероприятия грантового проекта, направленного на решение проблем лиц, обращающихся за проведением МСЭ

Метод, объём и период исследования

- Глубинные интервью с гражданами с опытом прохождения МСЭ за последний год
- Анкетный онлайн-опрос граждан с опытом прохождения МСЭ за последний год

Сбор данных проведен с 2 мая по 15 ноября 2023 года

В опросе приняли участие 389 пациентов из 4 регионов Российской Федерации:

Республика Бурятия - 78

Иркутская область - 108

Липецкая область - 57

Санкт-Петербург - 146

Количество глубинных интервью - 8

В каждом из 4 регионов проведения мероприятия грантового проекта по 2 интервью

Исследование проведено Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» по заказу Всероссийского союза пациентов в рамках грантового проекта «Общественное участие в совершенствовании системы МСЭ РФ: вовлечение, развитие, мониторинг», проводимого на средства Фонда Президентских грантов



ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ВОСПРИЯТИИ ПАЦИЕНТОВ



1. Чрезмерная сложность и затрудненность для пациентов процесса сбора документов для направления на МСЭ

- Организация первого этапа процедуры МСЭ – сбора медицинских документов и подготовки направления на МСЭ – лежит на плечах пациента
- Отсутствует организационная и информационная поддержка со стороны поликлиники
- Самостоятельное безошибочное планирование маршрута прохождения МСЭ – слишком сложная задача для пациентов. Последствия ошибок планирования – необходимость повторного получения просроченных справок, удлинение сроков прохождения МСЭ
- Вынужденная поведенческая стратегия прохождения МСЭ для многих пациентов - самостоятельное выстраивание процесса своего взаимодействия с поликлиникой и взаимодействия поликлиники с бюро МСЭ с упреждающим контролем должных действий сотрудников первичного звена
- Электронное межведомственное взаимодействие в процессе МСЭ во многих случаях не отлажено, пациентам приходится осуществлять обмен бумажными документами между медицинскими специалистами. Распространены случаи утери сотрудниками поликлиник бумажных документов и значительных задержек в передаче поликлиниками направлений пациентов в бюро МСЭ
- Сроки подготовки к освидетельствованию МСЭ в поликлиниках во многих случаях слишком длительные из-за общих проблем в первичном звене системы здравоохранения

«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»

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

«Вот, я собрал, куда мне дальше идти? То ли мне самому везти в медико-социальную экспертизу, то ли мне это куда еще отдавать?»

ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ВОСПРИЯТИИ ПАЦИЕНТОВ



2. Обеспокоенность пациентов о готовности документов для освидетельствования и необходимость избыточных затрат времени на получение подтверждения готовности направления.

- Информационное сопровождение поликлиниками пациента при подготовке к освидетельствованию МСЭ во многих случаях отсутствует
- Необходимых уведомлений пациенты не получают, что вызывает их беспокойство и необходимость тратить время на подтверждение готовности документов
- Пациенты отмечают незаинтересованность врачей в поликлиниках заниматься пациентами, проходящими МСЭ, сталкиваются с проволочками в подготовке направления и отправке его в бюро МСЭ

«Я звонила терапевту и узнавала, отправили ли наши документы, потому что я знаю, что они вечно всё тянут»

«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»

3. Вынужденные финансовые траты пациентов на платное прохождение требуемых для МСЭ обследований

- Большие сроки ожидания диагностических обследований и приема специалистов вынуждают пациентов отказываться от бесплатного получения этих медицинских услуг по программе госгарантий и прибегать к платным медицинским услугам, чтобы успеть пройти МСЭ в нужный срок

«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»

ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МСЭ В ВОСПРИЯТИИ ПАЦИЕНТОВ



4. Восприятие пациентами результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых

- Сомнения пациентов в достоверности, справедливости и обоснованности экспертного решения по результатам МСЭ являются распространенными
- При попытке получить обоснование от экспертов во многих случаях пациенты не получают удовлетворяющих разъяснений. Эксперты МСЭ в коммуникации с пациентами задачу устранить все их сомнения не ставят
- Отсутствие отлаженного механизма отработки запросов пациентов на обоснование экспертных решений и устранения сомнений в их объективности во многих случаях является существенным недостатком в качестве услуги 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»

ПАЦИЕНТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА О МСЭ



➤ **28,8%** жителей Санкт-Петербурга, обратившихся за услугой МСЭ, в той или иной степени не удовлетворены ее результатами.

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

Диаграмма 1. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Санкт-Петербурга

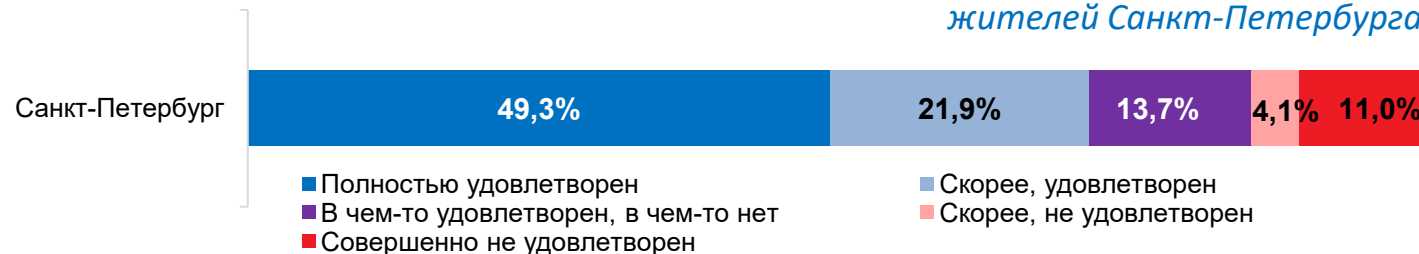


Диаграмма 2. Удовлетворенность результатами у проходивших МСЭ очно и заочно

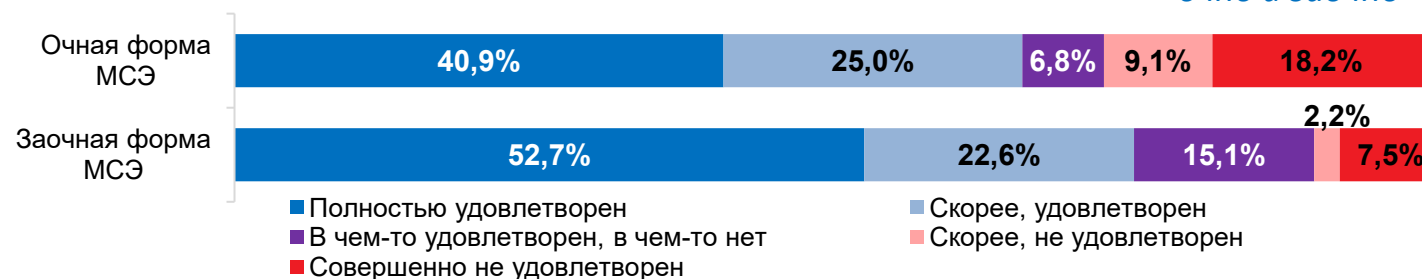
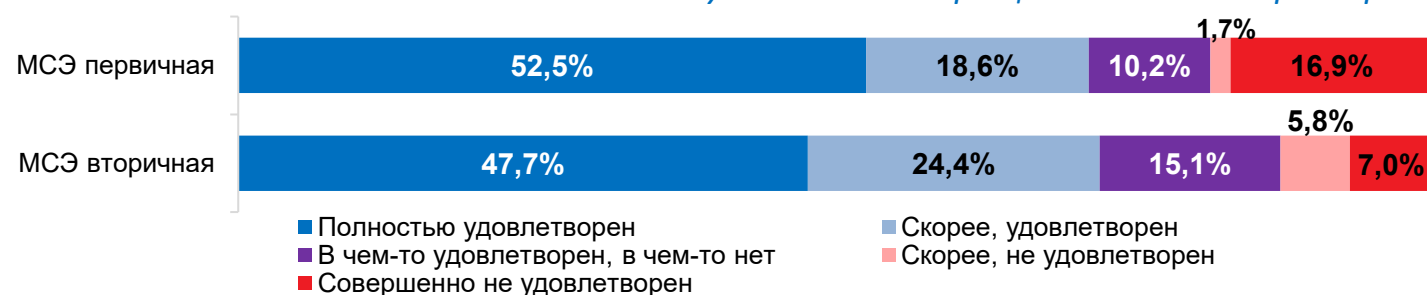


Диаграмма 3. Удовлетворенность результатами МСЭ у новичков и обратившихся не в первый раз



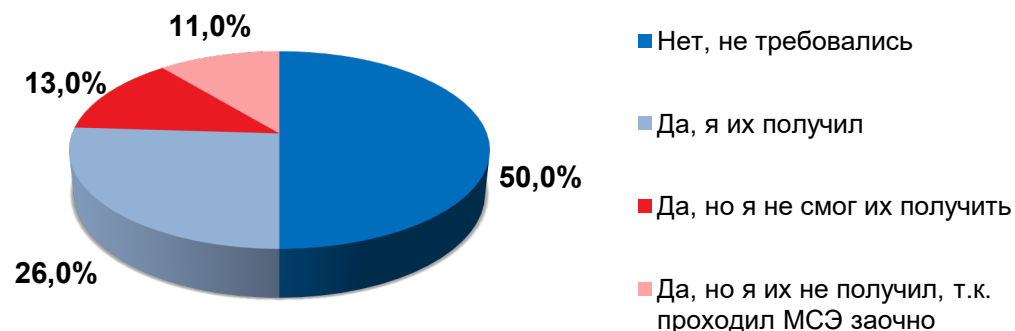
ПАЦИЕНТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА О МСЭ

- **33,6%** опрошенных жителей Санкт-Петербурга увидели недостатки при освидетельствовании МСЭ.
- **50%** пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге требуются пояснения по ее результатам.
- **24%** пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге требуемые пояснения по ее результатам не получили

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



Диаграмма 5. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ



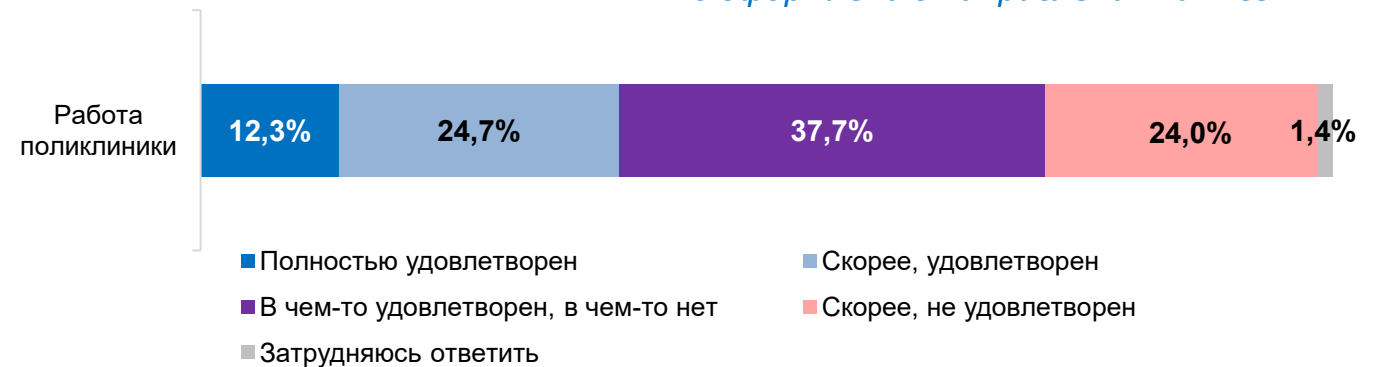
ПАЦИЕНТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА О МСЭ

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



- 84,2% пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге проходили специалистов и диагностические процедуры для подготовки направления на МСЭ в поликлиниках.
- **61,7%** пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге в целом или частично не удовлетворены работой поликлиник по подготовке направления на МСЭ.

Диаграмма 7. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



ПАЦИЕНТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА О МСЭ



- **71,2%** пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге имели сложности на этапе сбора документов.
- **52%** пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге столкнулись с большими сроками ожидания необходимых для МСЭ обследований в первичном звене системы здравоохранения.
- **26,7%** пользователей услуги МСЭ в Санкт-Петербурге вынуждены были дополнительно платить за обследования для МСЭ.

Диаграмма 8. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



ПАЦИЕНТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА О МСЭ



- **13%** опрошенных сказали, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками
- **52,6%** тех пользователей услуги МСЭ, чьи документы возвращали в поликлинику, не получали уведомления о причинах возврата

Диаграмма 9. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»

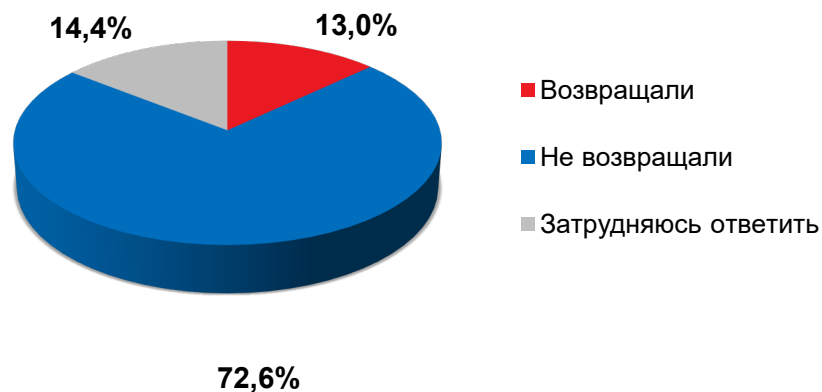
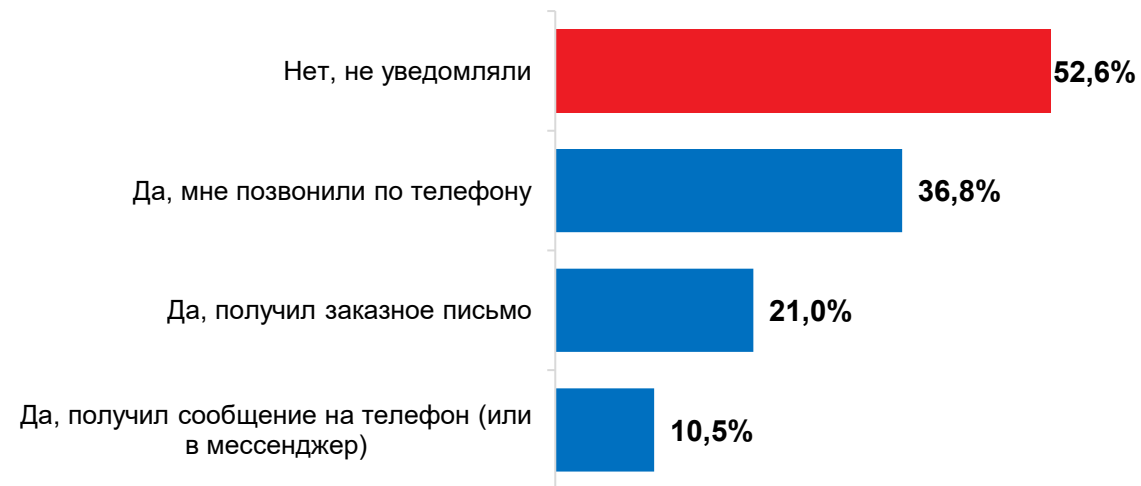


Диаграмма 10. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



ПАЦИЕНТЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА О МСЭ



- **43,2%** опрошенных потратили на сбор документов для МСЭ более полутора месяцев
- **42,9%** опрошенных, от которых требовалось пройти дополнительное обследование, потратили на его прохождение более двух недель
- **40,4%** опрошенных в Санкт-Петербурге пациентов прибегали при сборе документов для МСЭ к платным медицинским услугам

Диаграмма 11. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ

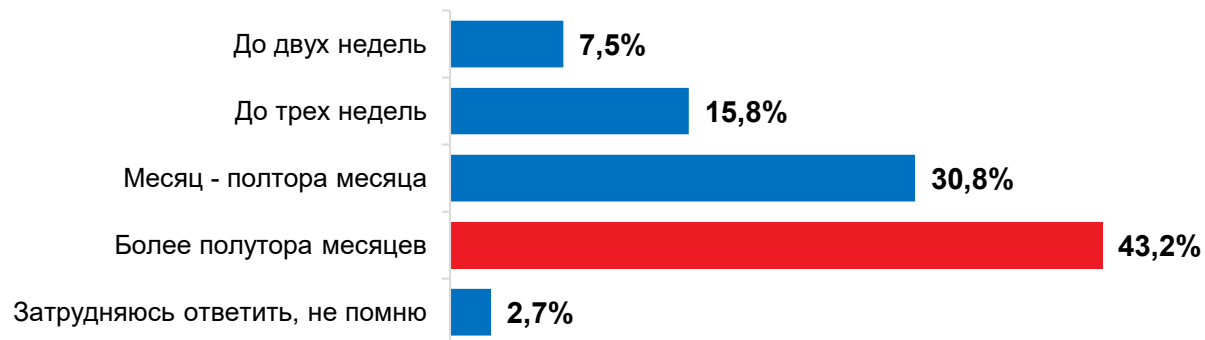


Диаграмма 12. Продолжительность прохождения дополнительного обследования

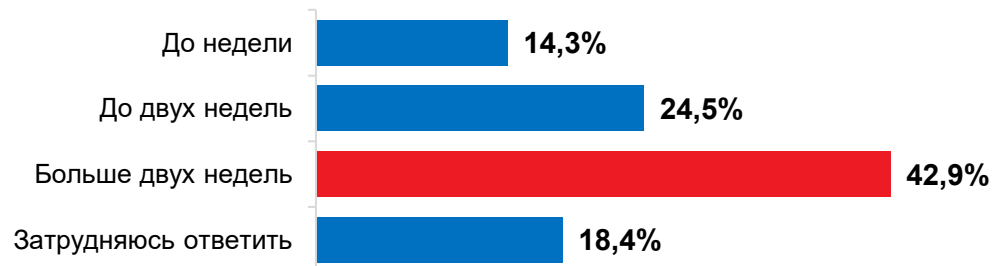
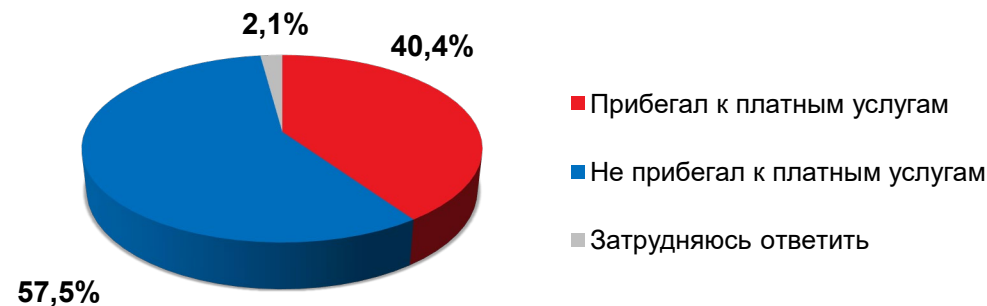
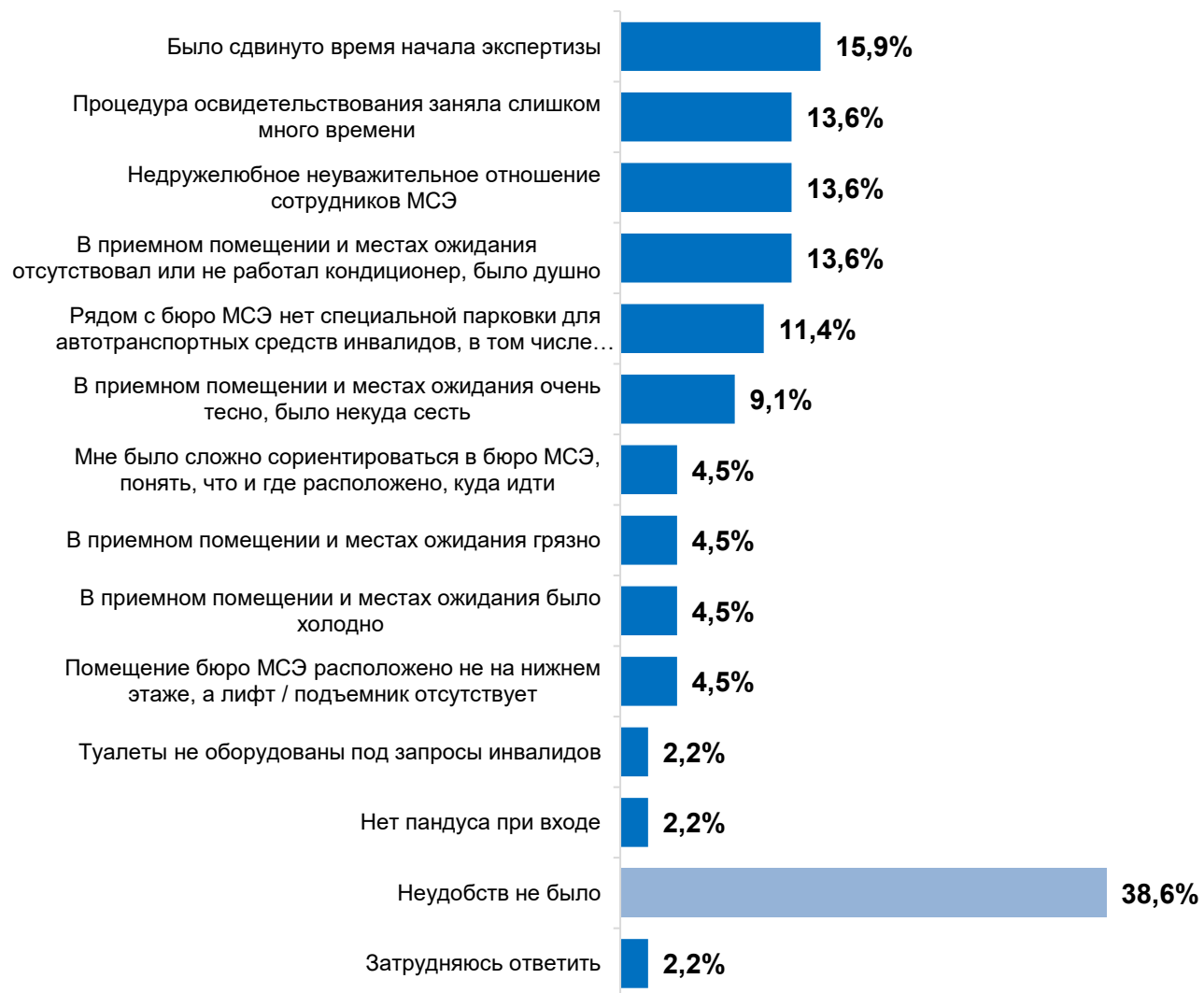


Диаграмма . Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ



➤ **61,4%** пользователей, проходивших в Санкт-Петербурге освидетельствование очно, столкнулись с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ

Диаграмма 13. Неудобства при посещении бюро МСЭ





ВЫВОДЫ. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

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.

ВЫВОДЫ. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ



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.

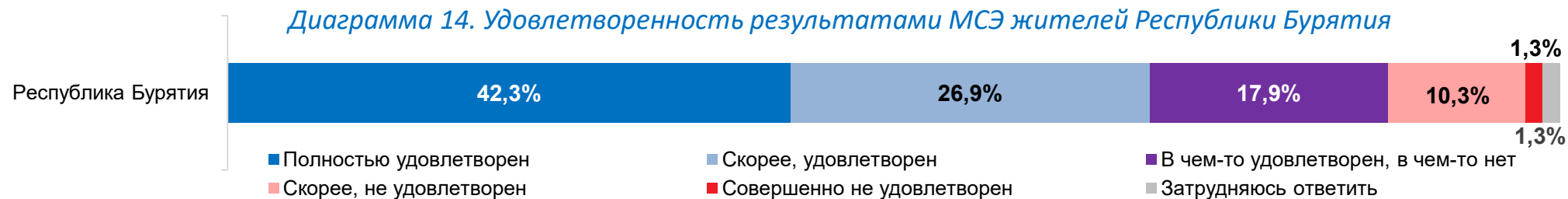
6. Большинство проходивших в Санкт-Петербурге освидетельствование очно столкнулось с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ – 61,4%.

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%).

ПАЦИЕНТЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ О МСЭ

➤ **11,6%** жителей Бурятии, обратившихся за услугой МСЭ, в той или иной степени не удовлетворены ее результатами.



➤ **36%** опрошенных жителей Бурятии увидели недостатки при освидетельствовании МСЭ.

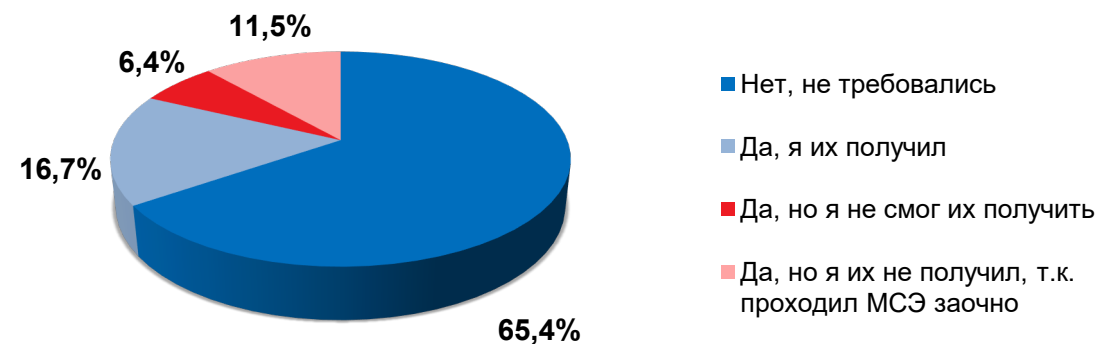
➤ **34,6%** пользователей услуги МСЭ в Бурятии требуются пояснения по ее результатам.

➤ **17,9%** пользователей услуги МСЭ в Бурятии требуемые пояснения по ее результатам не получили

Диаграмма 15. Недостатки при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Республики Бурятия



Диаграмма 16. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ



ПАЦИЕНТЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ О МСЭ

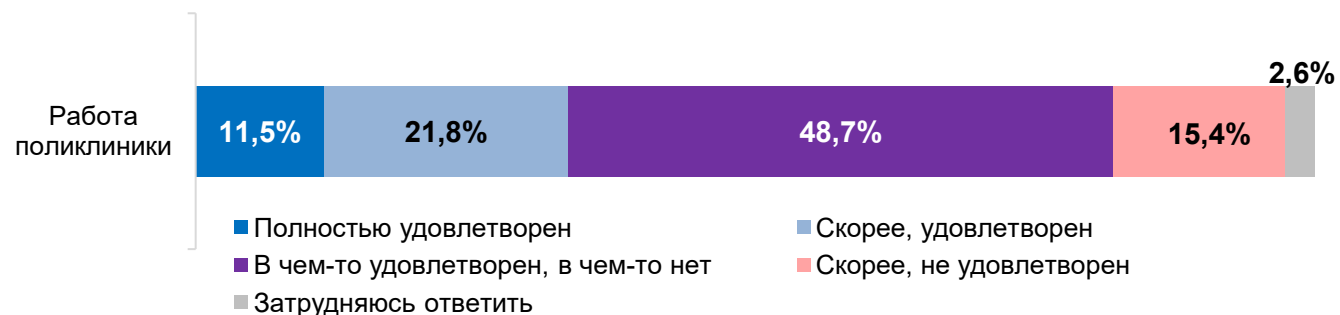


Диаграмма 17. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования



- 80,8% пользователей услуги МСЭ в Республике Бурятия проходили специалистов и диагностические процедуры для подготовки направления на МСЭ в поликлиниках.
- **64,1%** пользователей услуги МСЭ в Республике Бурятия в целом или частично не удовлетворены работой поликлиник по подготовке направления на МСЭ.

Диаграмма 18. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



ПАЦИЕНТЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ О МСЭ



Диаграмма 19. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ

- **71,8%** пользователей услуги МСЭ в Республике Бурятия имели сложности на этапе сбора документов.
- **29,5%** пользователей услуги МСЭ в Республике Бурятия столкнулись с большими сроками ожидания необходимых для МСЭ обследований в первичном звене системы здравоохранения.
- **25,6%** пользователей услуги МСЭ в Республике Бурятия вынуждены были дополнительно платить за обследования для МСЭ.



ПАЦИЕНТЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ О МСЭ

- **14,1%** опрошенных сказали, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками
- **28,6%** тех пользователей услуги МСЭ, чьи документы возвращали в поликлинику, не получали уведомления о причинах возврата

Диаграмма 9. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»

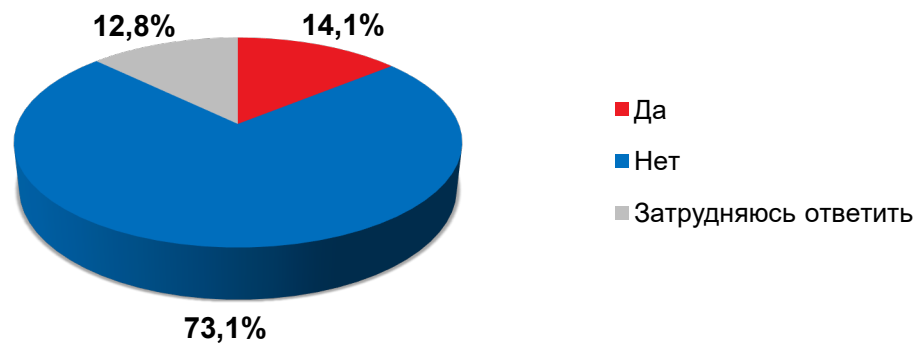
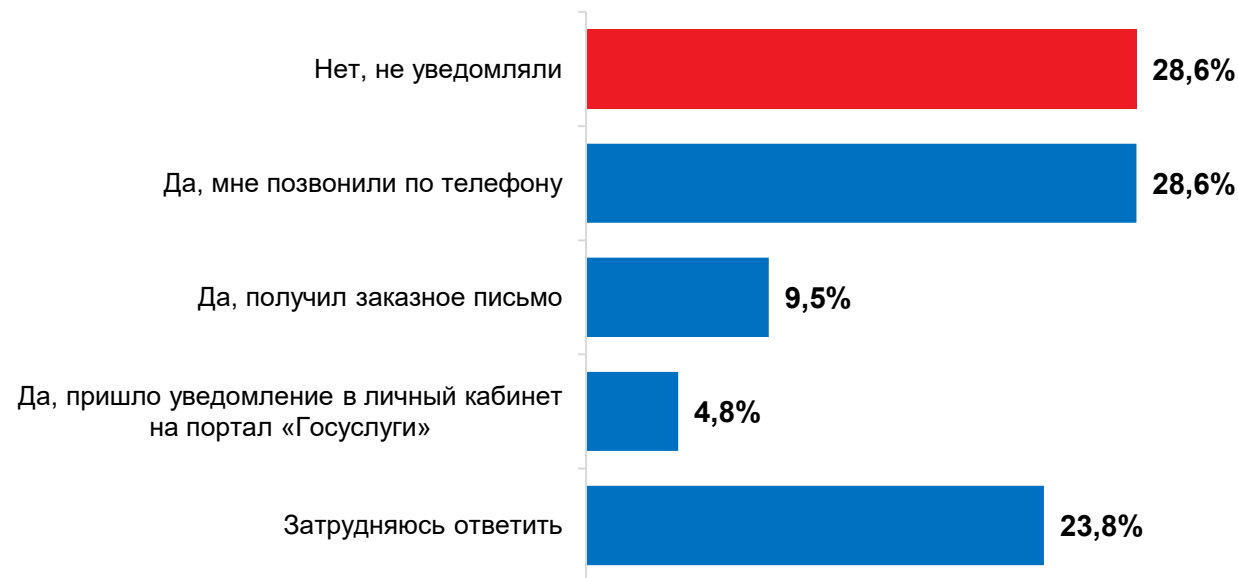


Диаграмма 10. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



ПАЦИЕНТЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ О МСЭ



- **28,2%** опрошенных потратили на сбор документов для МСЭ более полутора месяцев
- **34,8%** опрошенных, от которых требовалось пройти дополнительное обследование, потратили на его прохождение более двух недель
- **50%** опрошенных в Республике Бурятия пациентов прибегали при сборе документов для МСЭ к платным медицинским услугам

Диаграмма 22. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ

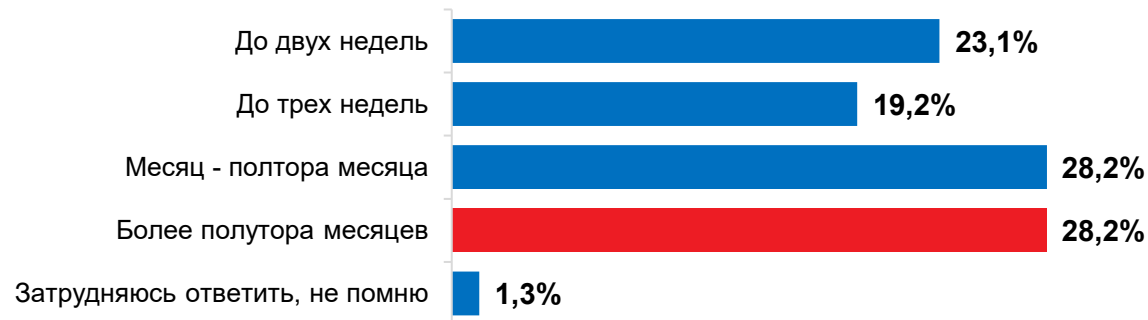


Диаграмма 23. Продолжительность прохождения дополнительного обследования



Диаграмма 24. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ

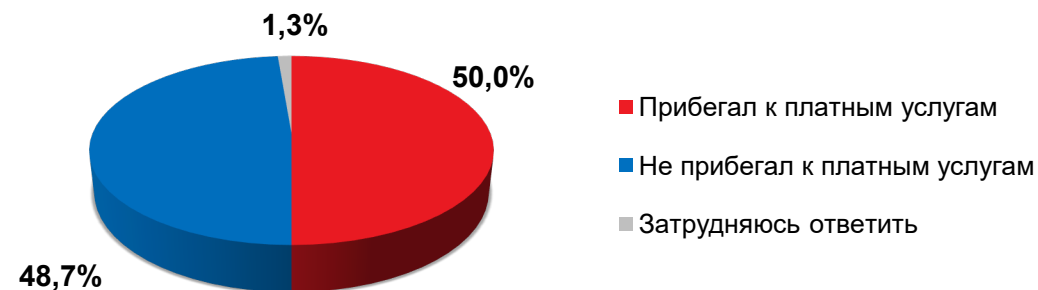
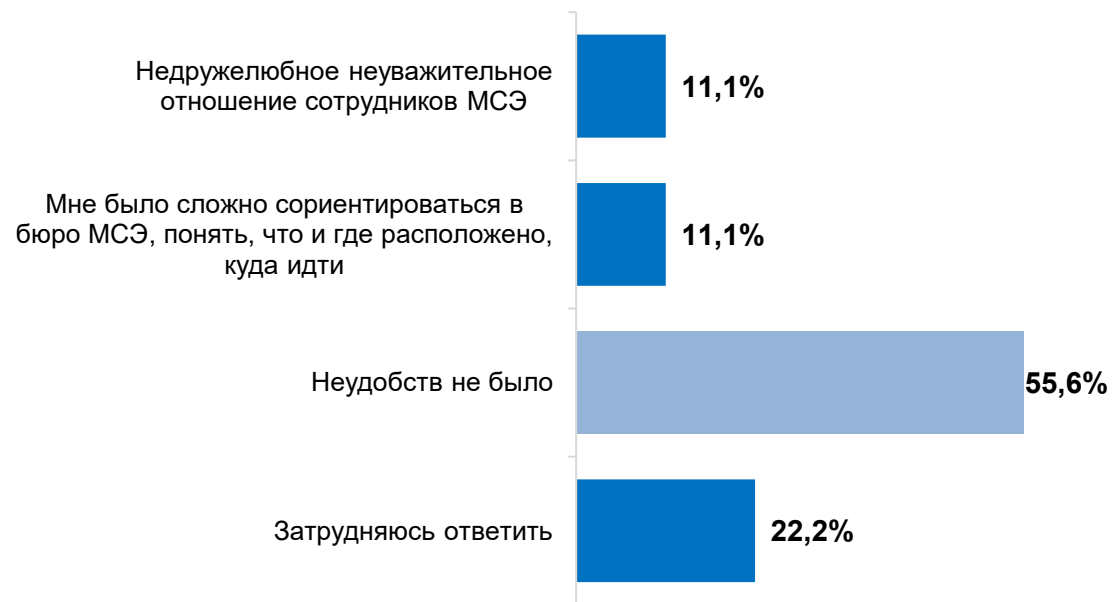


Диаграмма 25. Неудобства при посещении бюро МСЭ

➤ **22,2%** пользователей, проходивших в Республике Бурятия освидетельствование очно, столкнулись с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ





ВЫВОДЫ. РЕСПУБЛИКА 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.



ВЫВОДЫ. РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ

4. Распространенность в Бурятии проблемы восприятия результатов МСЭ как необоснованных и несправедливых из-за отсутствия отлаженного механизма обработки 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.

6. 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%).

ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

- **9,3%** жителей Иркутской области, обратившихся за услугой МСЭ, в той или иной степени не удовлетворены ее результатами.
- Доля неудовлетворенных итогами МСЭ выше среди тех, кто проходил освидетельствование не в первый раз.

Диаграмма 26. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Иркутской области

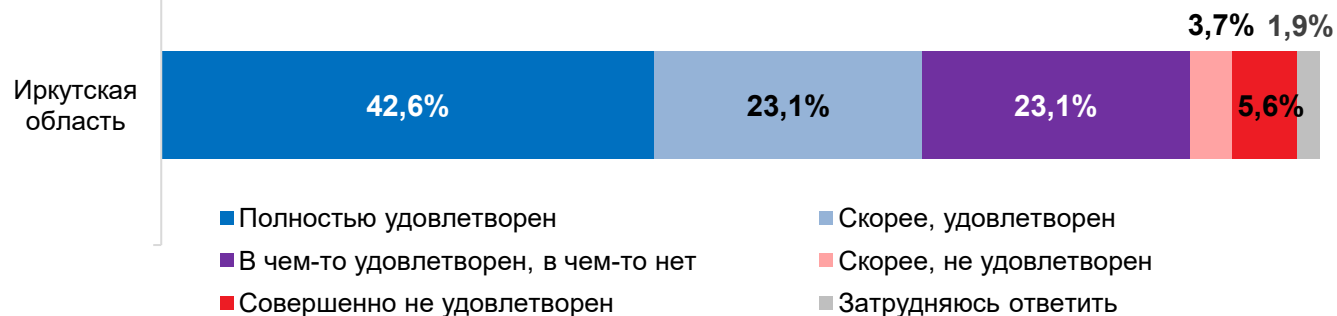
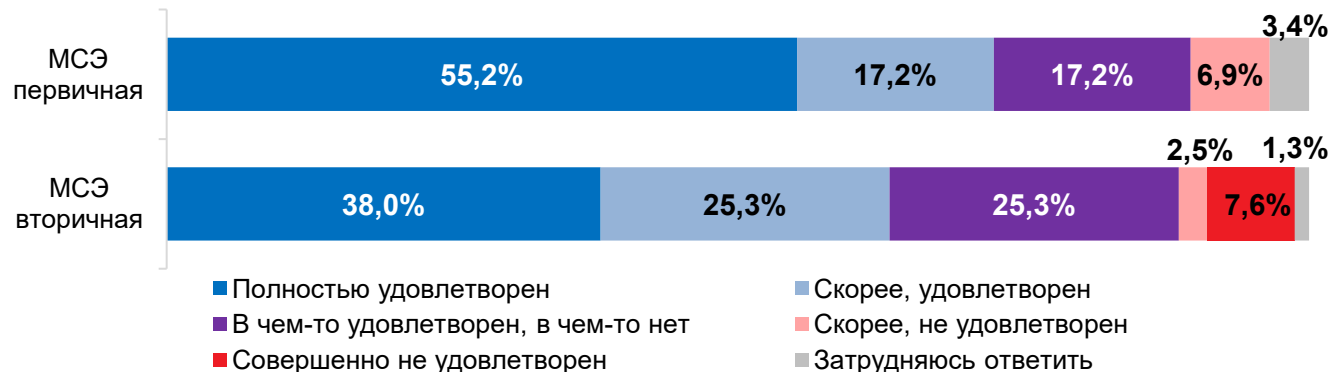


Диаграмма 27. Удовлетворенность результатами МСЭ у новичков и обратившихся не в первый раз



ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

- **38,9%** опрошенных жителей Иркутской области увидели недостатки при освидетельствовании МСЭ.
- **49,1%** пользователей услуги МСЭ в Иркутской области требуются пояснения по ее результатам.
- **16,6%** пользователей услуги МСЭ в Иркутской области требуемые пояснения по ее результатам не получили

Диаграмма 29. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ

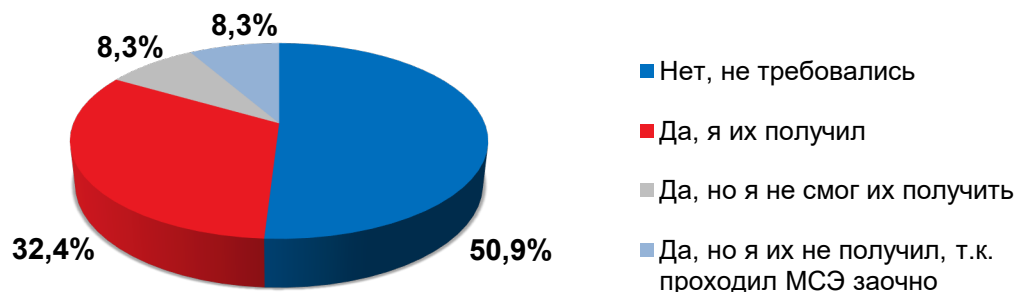


Диаграмма 28. Недостатки при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Иркутской области



ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

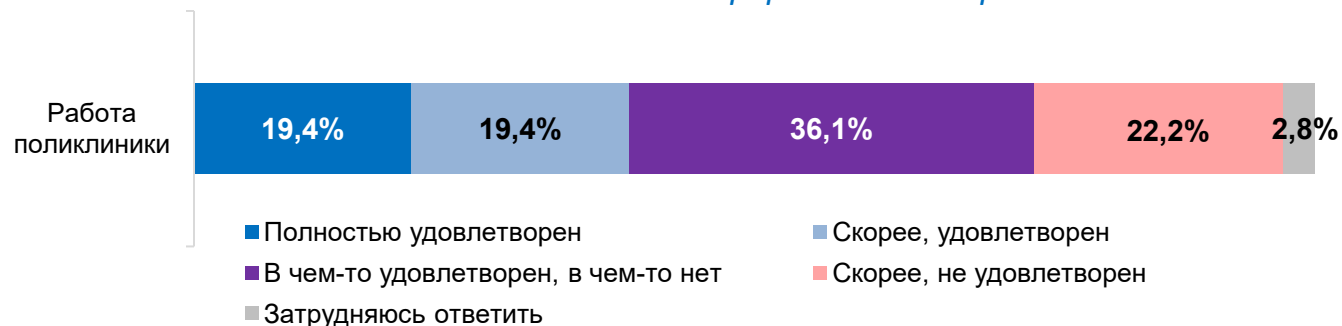


Диаграмма 30. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования



- 65,7% пользователей услуги МСЭ в Иркутской области проходили специалистов и диагностические процедуры для подготовки направления на МСЭ в поликлиниках.
- **58,3%** пользователей услуги МСЭ в Иркутской области в целом или частично не удовлетворены работой поликлиник по подготовке направления на МСЭ.

Диаграмма 31. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ



- **60,2%** пользователей услуги МСЭ в Иркутской области имели сложности на этапе сбора документов.
- **25,9%** пользователей услуги МСЭ в Иркутской области столкнулись с большими сроками ожидания необходимых для МСЭ обследований в первичном звене системы здравоохранения.
- **25,9%** пользователей услуги МСЭ в Иркутской области вынуждены были дополнительно платить за обследования для МСЭ.

Диаграмма 32. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

- **16,7%** опрошенных сказали, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками
- **30,8%** тех пользователей услуги МСЭ, чьи документы возвращали в поликлинику, не получали уведомления о причинах возврата

Диаграмма 9. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»

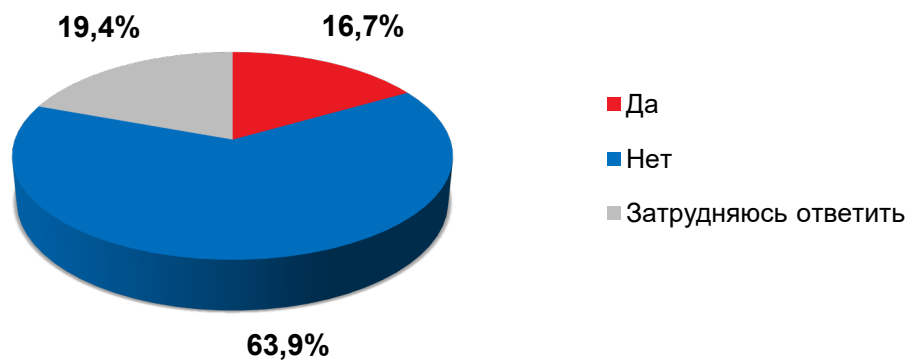
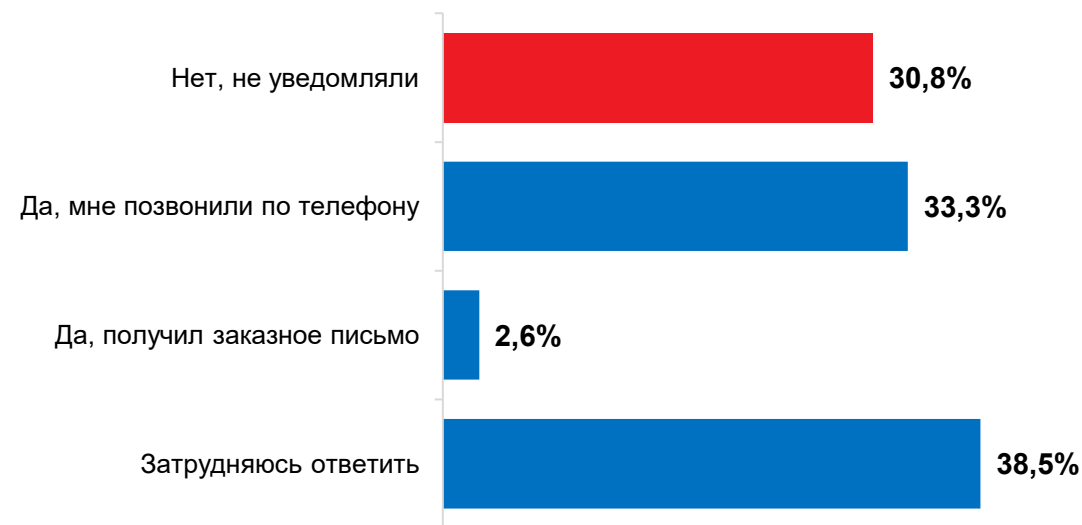


Диаграмма 10. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ



- **25%** опрошенных потратили на сбор документов для МСЭ более полутора месяцев
- **32,4%** опрошенных, от которых требовалось пройти дополнительное обследование, потратили на его прохождение более двух недель
- **47,2%** опрошенных в Иркутской области пациентов прибежали при сборе документов для МСЭ к платным медицинским услугам

Диаграмма 35. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ

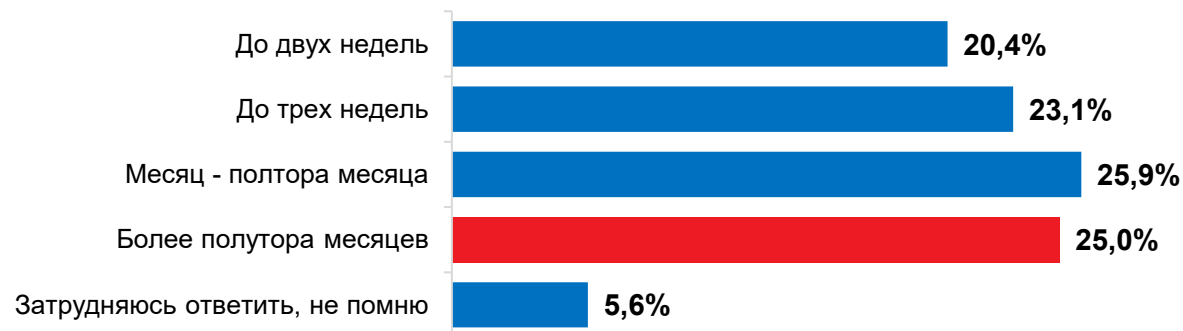
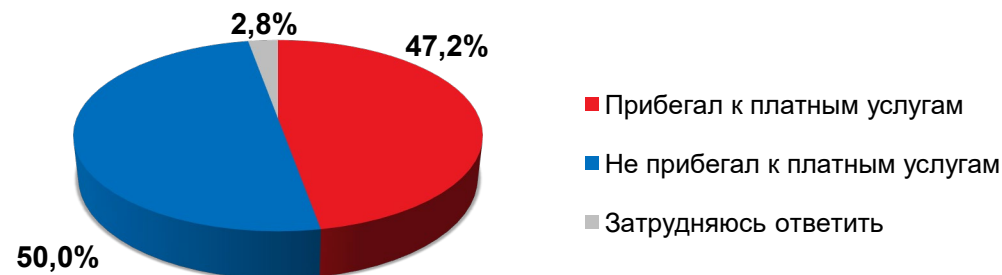


Диаграмма 36. Продолжительность прохождения дополнительного обследования



Диаграмма 37. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ



Диаграмма 38. Неудобства при посещении бюро МСЭ

➤ **29,7%** пользователей, проходивших в Иркутской области освидетельствование очно, столкнулись с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ





ВЫВОДЫ. ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

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.



ВЫВОДЫ. ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

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).

ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ



- **21,1%** жителей Липецкой области, обратившихся за услугой МСЭ, частично не удовлетворены ее результатами.
- Отметивших свою неудовлетворенность определенно среди опрошенных в Липецкой области нет.
- Доля частично неудовлетворенных итогами МСЭ значительно выше среди тех, кто проходил освидетельствование очно, и незначительно выше среди тех, кто проходил освидетельствование не в первый раз.

Диаграмма 39. Удовлетворенность результатами МСЭ жителей Липецкой области

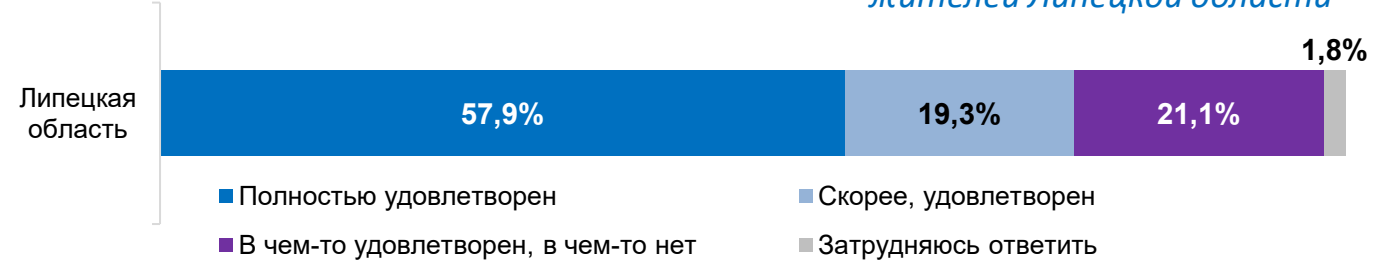


Диаграмма 40. Удовлетворенность результатами у проходивших МСЭ очно и заочно

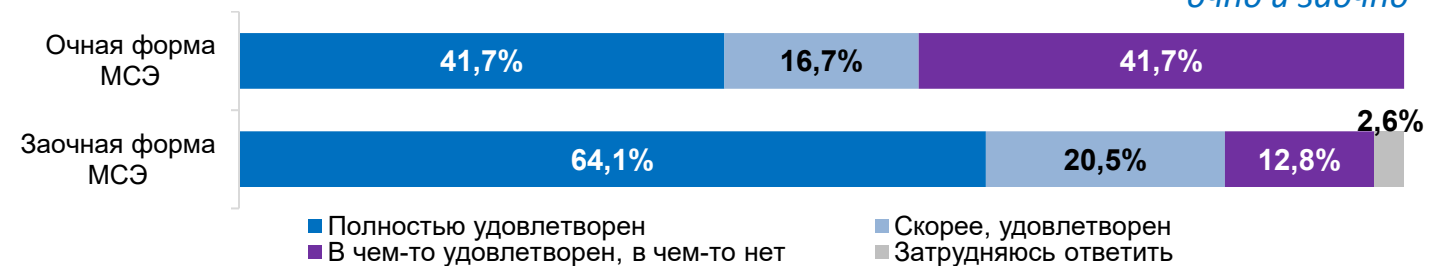
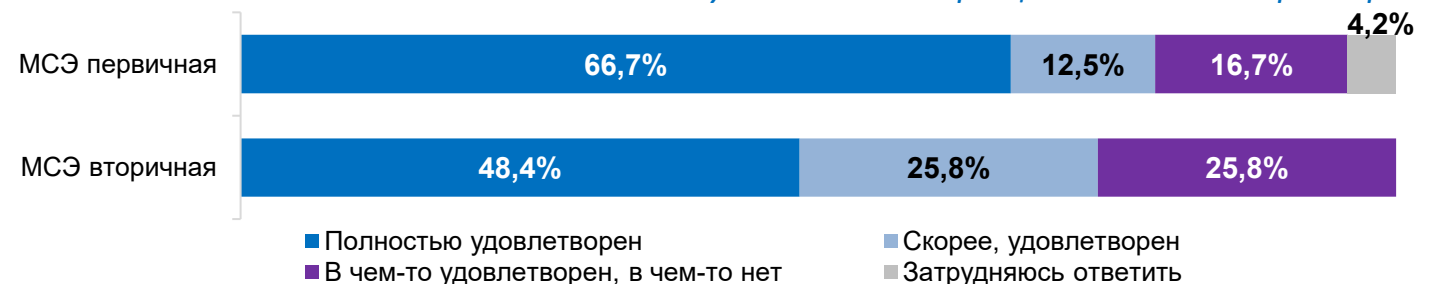


Диаграмма 41. Удовлетворенность результатами МСЭ у новичков и обратившихся не в первый раз



ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

- **22,8%** опрошенных жителей Липецкой области увидели недостатки при освидетельствовании МСЭ.
- **47,2%** пользователей услуги МСЭ в Липецкой области требуются пояснения по ее результатам.
- **8,8%** пользователей услуги МСЭ в Липецкой области требуемые пояснения по ее результатам не получили

Диаграмма 43. Необходимость для пациентов пояснений по результатам МСЭ

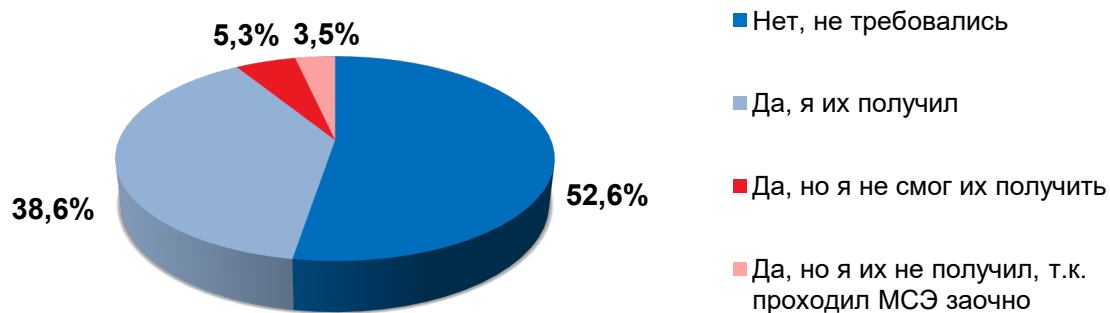


Диаграмма 42. Недостатки при освидетельствовании МСЭ, по оценкам пациентов, проживающих в Липецкой области



ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

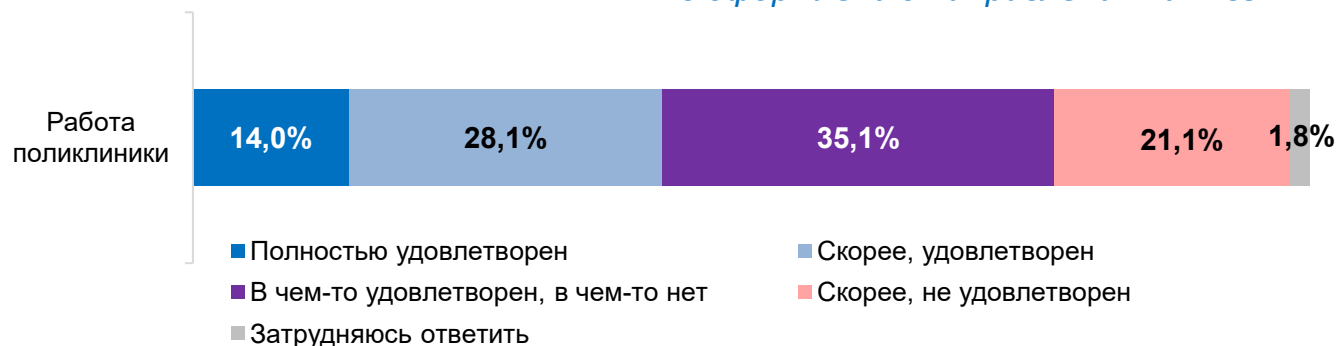


Диаграмма 44. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования



- 78,9% пользователей услуги МСЭ в Липецкой области проходили специалистов и диагностические процедуры для подготовки направления на МСЭ в поликлиниках.
- **56,2%** пользователей услуги МСЭ в Липецкой области в целом или частично не удовлетворены работой поликлиник по подготовке направления на МСЭ.

Диаграмма 45. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ



- **61,4%** пользователей услуги МСЭ в Липецкой области имели сложности на этапе сбора документов.
- **36,8%** пользователей услуги МСЭ в Липецкой области столкнулись с большими сроками ожидания необходимых для МСЭ обследований в первичном звене системы здравоохранения.
- **26,3%** пользователей услуги МСЭ в Липецкой области вынуждены были дополнительно платить за обследования для МСЭ.

Диаграмма 46. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

- **8,8%** опрошенных сказали, что их документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками
- **23,1%** тех пользователей услуги МСЭ, чьи документы возвращали в поликлинику, не получали уведомления о причинах возврата

Диаграмма 9. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»

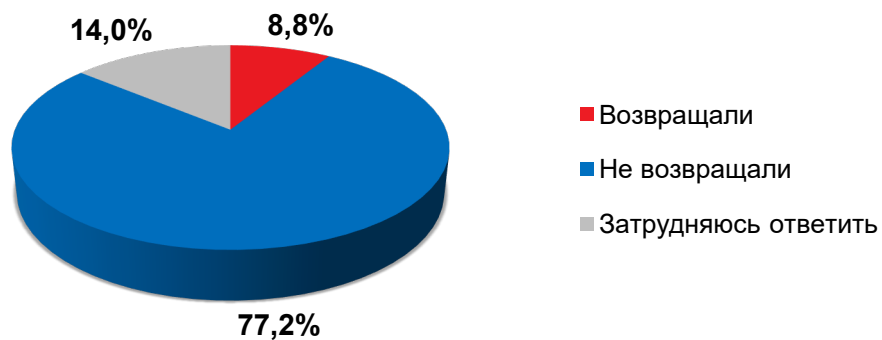
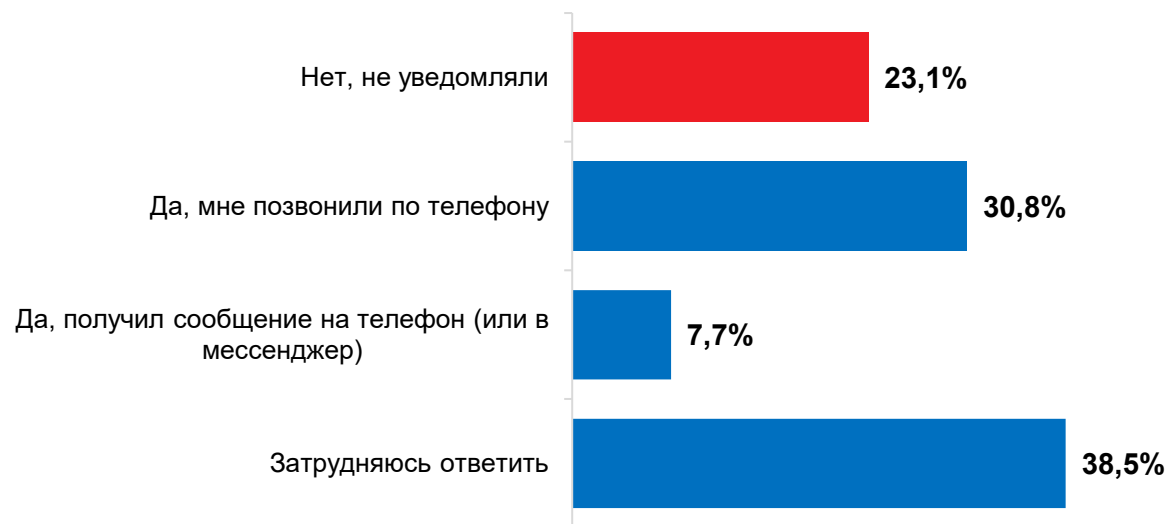


Диаграмма 10. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?», ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ



ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ

- **26,3%** опрошенных потратили на сбор документов для МСЭ более полутора месяцев
- **27,3%** опрошенных, от которых требовалось пройти дополнительное обследование, потратили на его прохождение более двух недель
- **50,9%** опрошенных в Липецкой области пациентов прибегали при сборе документов для МСЭ к платным медицинским услугам

Диаграмма 49. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ

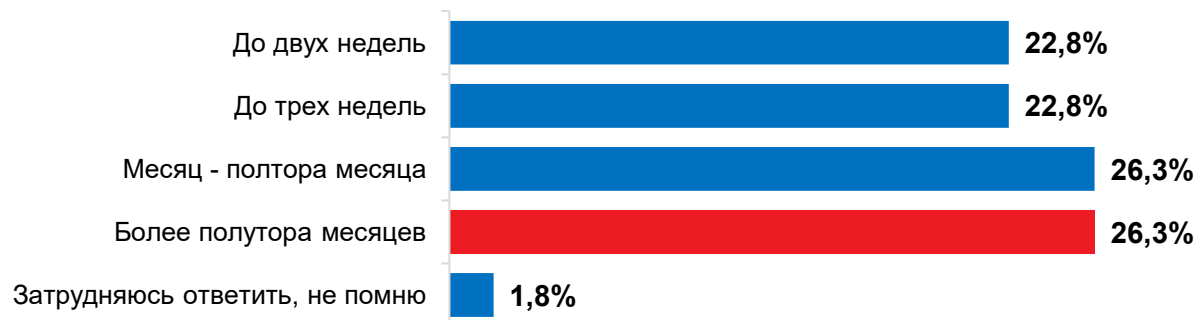


Диаграмма 50. Продолжительность прохождения дополнительного обследования

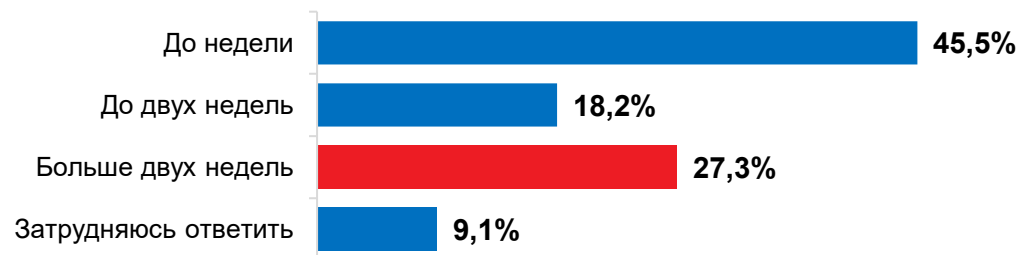


Диаграмма 51. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ

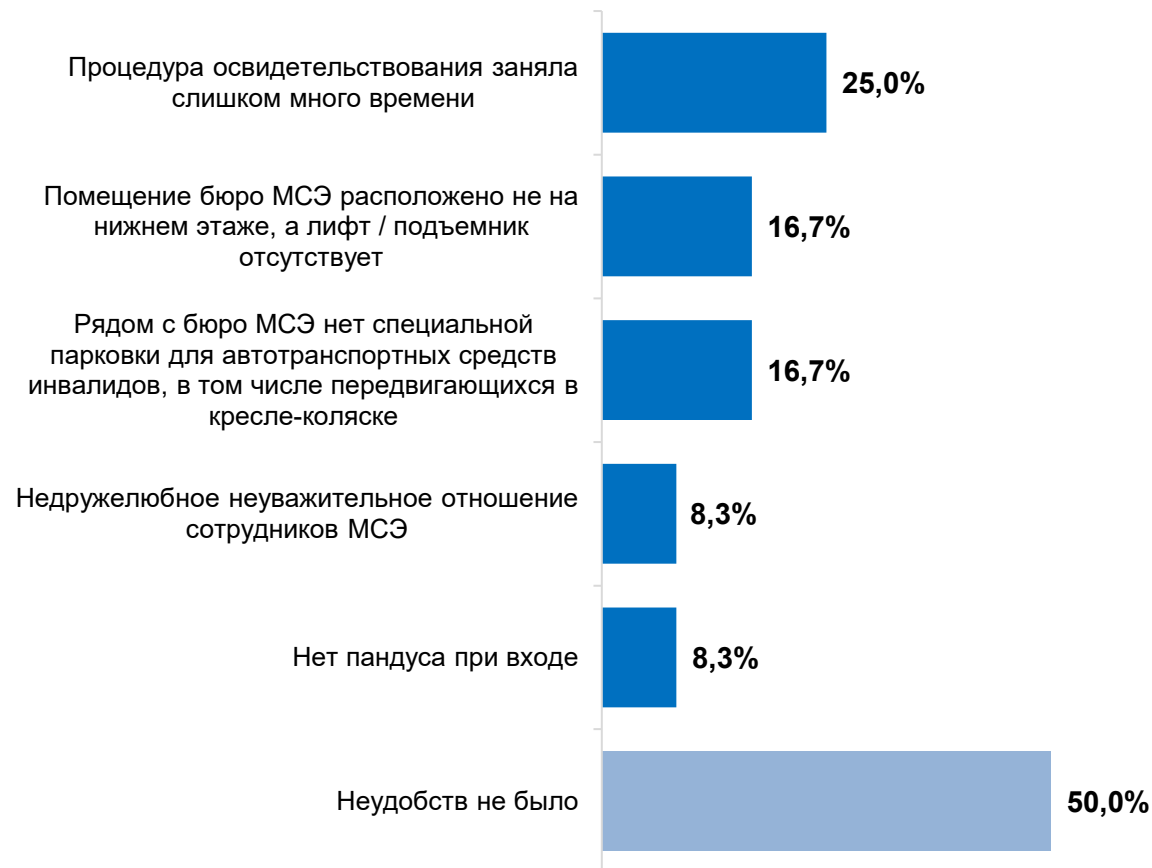


ПАЦИЕНТЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ О МСЭ



➤ **50%** пользователей, проходивших в Липецкой области освидетельствование очно, столкнулись с теми или иными неудобствами в процессе посещения бюро МСЭ

Диаграмма 52. Неудобства при посещении бюро МСЭ





ВЫВОДЫ. ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

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 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 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.



ВЫВОДЫ. ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

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%).



ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

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.

ВЫВОДЫ



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:

- недовлетворенность 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.

ВЫВОДЫ



Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Санкт-Петербурге

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%).

ВЫВОДЫ



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 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 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.

Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Республике Бурятия

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%).



ВЫВОДЫ

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:

- недовлетворенность 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 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 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.

ВЫВОДЫ



Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Иркутской области

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).

ВЫВОДЫ



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:

- недовольство 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 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 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.

ВЫВОДЫ



Проблемы пациентов при прохождении МСЭ в Липецкой области

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%).



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ
**ФОНДА
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ**