



# МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА ГЛАЗАМИ ПАЦИЕНТСКОГО СООБЩЕСТВА

результаты общероссийского мониторинга



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ**

Москва, 2023

# Всероссийское социологическое исследование "МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА ГЛАЗАМИ ПАЦИЕНТСКОГО СООБЩЕСТВА"



## Цель исследования

Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы пациентским сообществом.

## Задачи исследования

1. Оценка этапа сбора документов для МСЭ и удовлетворенность работой поликлиник.
2. Оценка обстоятельств и удовлетворенности освидетельствованием в бюро МСЭ.
3. Оценка обстоятельств и удовлетворенности заочным освидетельствованием.
4. Оценка удовлетворенности результатами освидетельствования.
5. Оценка информирования о возможностях обжалования, опыта подачи апелляции.
6. Оценка вектора изменений в системе медико-социальной реабилитации за последние два года.
7. Выявление динамики в оценках пациентами системы МСЭ по сравнению с 2020 годом.

## Метод, объём и период исследования

Анкетный онлайн-опрос граждан, проходивших освидетельствование в последние два года.

Сбор данных проведен с 10 мая по 30 июня 2023 года.

В опросе приняли участие 4034 пациентов из 85 регионов Российской Федерации.

В сравнительном анализе использованы данные анкетного опроса по оценке системы МСЭ, который проведен ВСП в феврале 2020 года: участвовали 2013 граждан из 80 регионов РФ.

**Исследование проведено Всероссийским союзом пациентов в рамках проекта «Общественное участие в совершенствовании системы МСЭ РФ: вовлечение, развитие, мониторинг», поддержанного Фондом президентских грантов в 2023 г.**

# ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ



Таблица 1. Пол, возраст, инвалидность

Пол	2020 год	2023 год
Мужской	16,8%	16,9%
Женский	83,2%	83,1%
<b>Возраст</b>		
18-40 лет	65,5%	47,0%
41-60 лет	31,6%	44,6%
Старше 60 лет	2,9%	8,4%
<b>Группа инвалидности</b>		
Первая	6,6%	9,7%
Вторая	10,6%	15,2%
Третья	17,1%	27,1%
Ребенок-инвалид	58,3%	43,9%
Нет инвалидности	7,4%	4,0%
<b>Вы обращались в бюро МСЭ...</b>		
В отношении себя лично	Нет данных	40,1%
В отношении другого как родитель, опекун, попечитель		59,9%
<b>Всего</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Таблица 2. Опыт освидетельствования

Срок давности прохождения МСЭ	2020 год	2023 год
Менее года (после 1 июля 2022 года)	66,6%	74,2%
Более года, но менее двух лет	33,4%	25,8%
<b>Опыт освидетельствования</b>		
Первый	25,0%	34,3%
Не первый	75,0%	64,5%
Затрудняюсь ответить	0	1,2%
<b>Цель освидетельствования</b>		
Первичное установление группы инвалидности	6,6%	9,7%
Переосвидетельствование	10,6%	15,2%
Пересмотр и внесение изменений в ИПРА	17,1%	27,1%
Другое (переход ребенка на взрослую группу и проч.)	58,3%	43,9%
<b>Всего</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

# ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ



Таблица 3. Профиль инвалидности опрошенных

Основное заболевание	2020 год	2023 год
Эндокринные заболевания, сахарный диабет	19,5%	10,1%
Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	19,1%	18,5%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	12,4%	13,6%
Новообразования, онкологические заболевания	10,6%	11,4%
Психические расстройства	6,2%	8,3%
Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов	9,5%	5,8%
Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения	4,8%	3,7%
Нарушения зрения, болезни глаз	2,2%	3,9%
Нарушения слуха, болезни уха	2,1%	3,9%
Нарушения речи	1,5%	3,4%
Болезни дыхательной системы	4,1%	1,9%
Болезни мочеполовой системы	1,6%	1,5%
Генетические заболевания	2,1%	Нет данных
Аутоиммунные заболевания	1,5%	
Пороки развития, врожденные заболевания	0,8%	
Болезни кожи и ее производные	0,5%	
Отказ от ответа	1,1%	
Другое	5,3%	10,7%
<b>Всего</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

# ЭТАП СБОРА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: «ПЛОЩАДКИ»

## Поликлиника – основной "плацдарм" для сбора документов для МСЭ:

- **83,8%** опрошенных проходили специалистов и диагностику в поликлинике (95,5% в 2020 году),
- **19%** начинали сбор документов в стационаре (28% в 2020 году),
- **19,5%** собирали документы в частных учреждениях и лабораториях,
- **3,8%** - на дому.

Диаграмма 1. Площадки сбора документов для освидетельствования



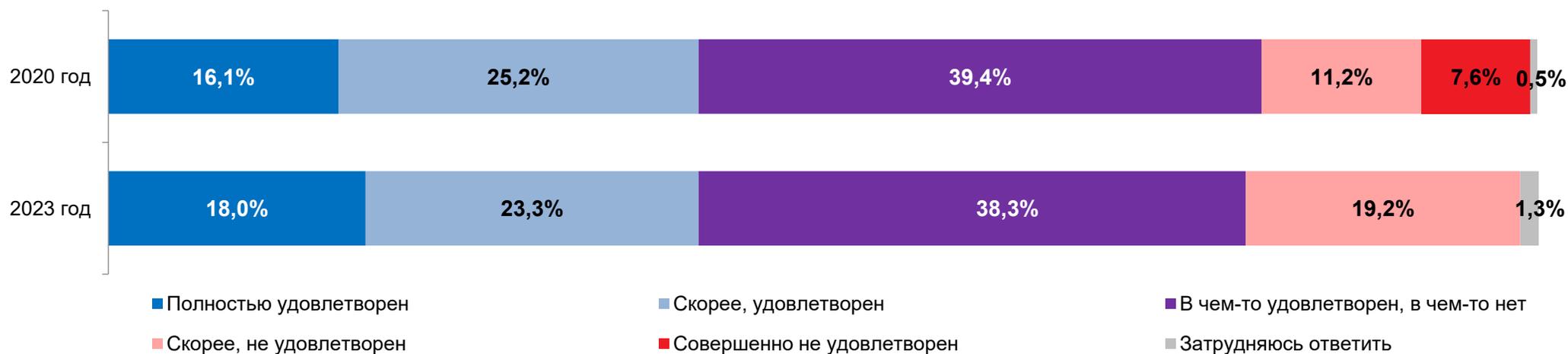
# СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ



*Удовлетворенность работой поликлиник по подготовке документов для МСЭ средняя, с 2020 года не изменилась.*

- **41%** удовлетворены в той или иной степени работой поликлиники по сбору документов.
- **19%** не удовлетворены. В сравнении с 2020 годом в 2023 году среди опрошенных нет тех, кто категорически не удовлетворен.
- Довольно многочисленным является неопределенный ответ «в чем-то удовлетворен, в чем-то нет» – около **40%**.

*Диаграмма 2. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ*



# СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: СЛОЖНОСТИ

**Большие сроки ожидания консультаций и диагностики:** по сравнению с 2020 годом в 2023 году меньше пациентов и их опекунов указали на эту проблему – **37%** (в 2020 году 60% опрошенных были вынуждены долго ждать).

**Вынужденность платить за анализы или консультации** – **25%** опрошенных сказали, что были приходилось платить (как и в 2020 году).

**Врач не разъяснил порядок сбора документов** – **13%** опрошенных.

**Не успели подать документы до истечения срока действия анализов** – **7%**.

**Врач не давал направление на МСЭ** – **6,4%** (как и в 2020 году).

Без проблем проходит процесс сбора документов примерно у трети граждан.

Диаграмма 3. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ



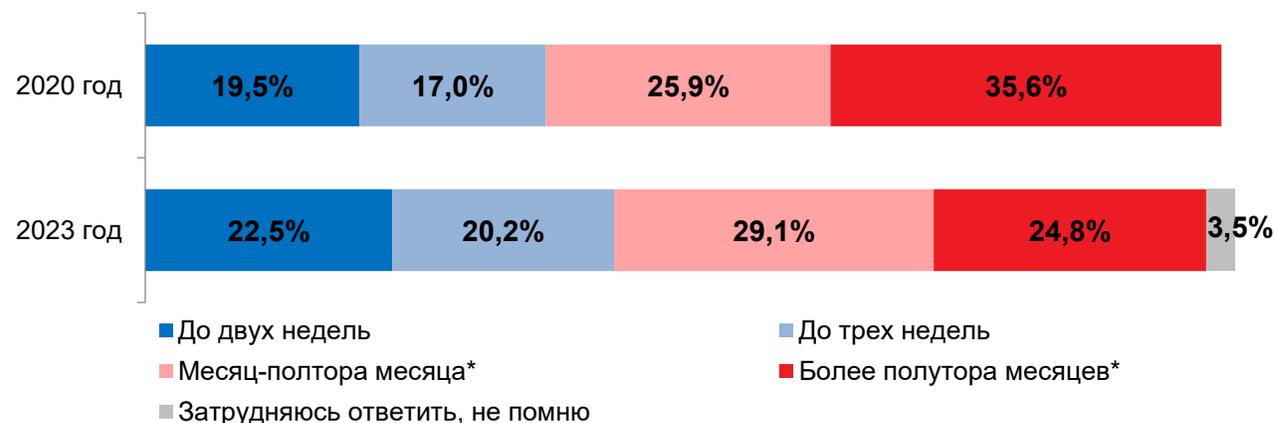
# СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ, ВОЗВРАТЫ

*Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени:*

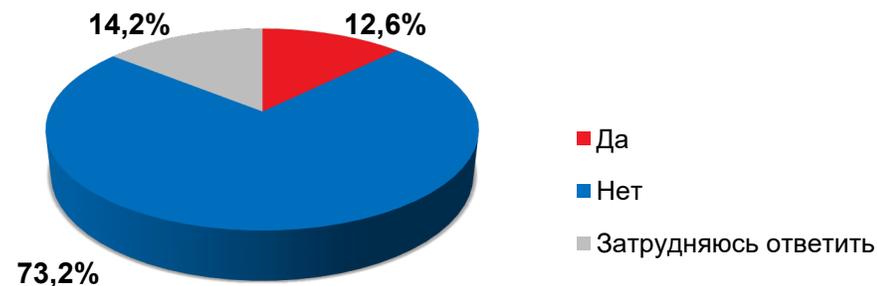
- две недели – **22,5%** опрошенных,
- три недели – **20%**,
- месяц-полтора – **29%**,
- более полутора месяцев – **25%** опрошенных.

**12,6%** опрошенных. документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками

*Диаграмма 4. Продолжительность процедуры сбора документов для освидетельствования*



*Диаграмма 5. «Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в поликлинику?»*



# СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: ПРИЧИНЫ ВОЗВРАТА ДОКУМЕНТОВ

*Не получали уведомление о причинах возврата документов 29% из тех, кому были возвращены документы.*

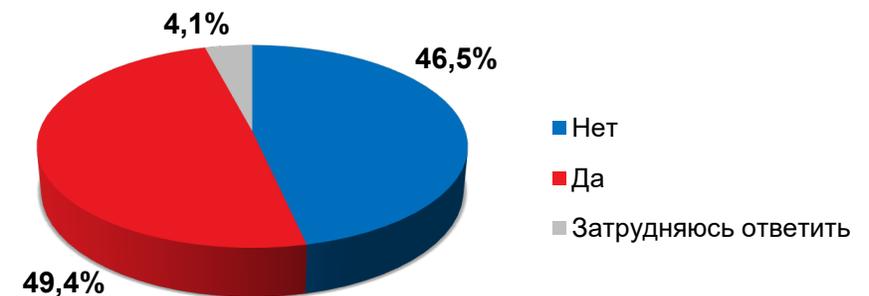
Основной способ уведомления о причинах возврата документов – телефонный звонок.

С необходимостью дополнительных обследований сталкивается каждый второй пациент из тех, кому возвращают документы из МСЭ.

*Диаграмма 6. «Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов?»,  
ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ*



*Диаграмма 7. «Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований?»,  
ответы тех, кому возвращали документы из МСЭ*

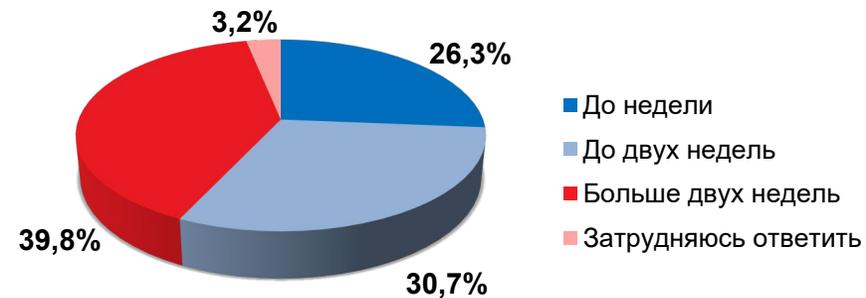


# СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: ДООБСЛЕДОВАНИЯ, ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

У тех, кто был возвращен в поликлинику на дополнительное обследование, продолжительность досбора документов заняла:

- до недели – у **26,3%**,
- до двух недель – у **30,7%**,
- более двух недель – у **39,8%** опрошенных

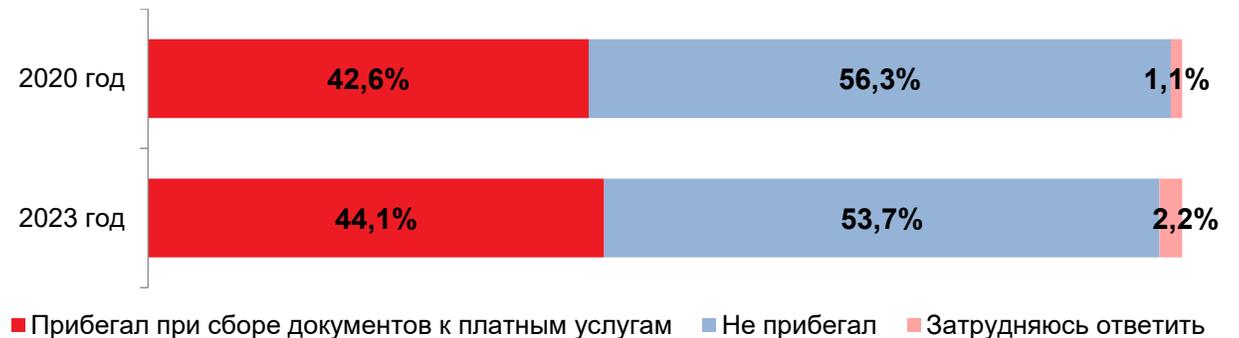
*Диаграмма 8. Продолжительность дополнительного обследования, ответы тех, кого отправили на него*



*Платные медицинские услуги при сборе документов для МСЭ широко распространены.*

**44%** опрошенных обращались к платным услугам в 2023 году (как и в 2020 году).

*Диаграмма 9. Распространенность платных услуг при сборе документов*





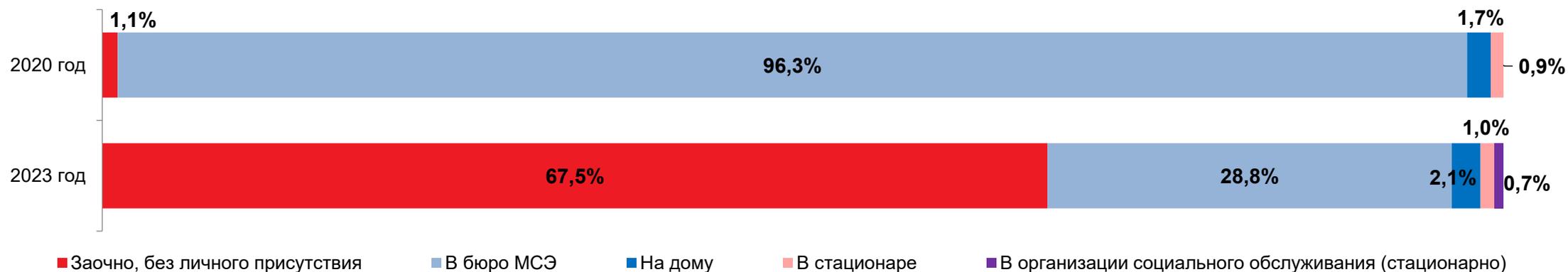
# ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: ФОРМЫ

**Заочная форма МСЭ стала массовой:** в 2023 году большинство опрошенных – **67,5%** – прошли МСЭ заочно.

**В бюро МСЭ сегодня проходят экспертизу менее трети всех, направляемых на освидетельствование – 28,8%.**

**Доля проходящих МСЭ на дому и в стационаре остается ничтожно мала – 1-2%.**

Диаграмма 10. Форма последнего освидетельствования

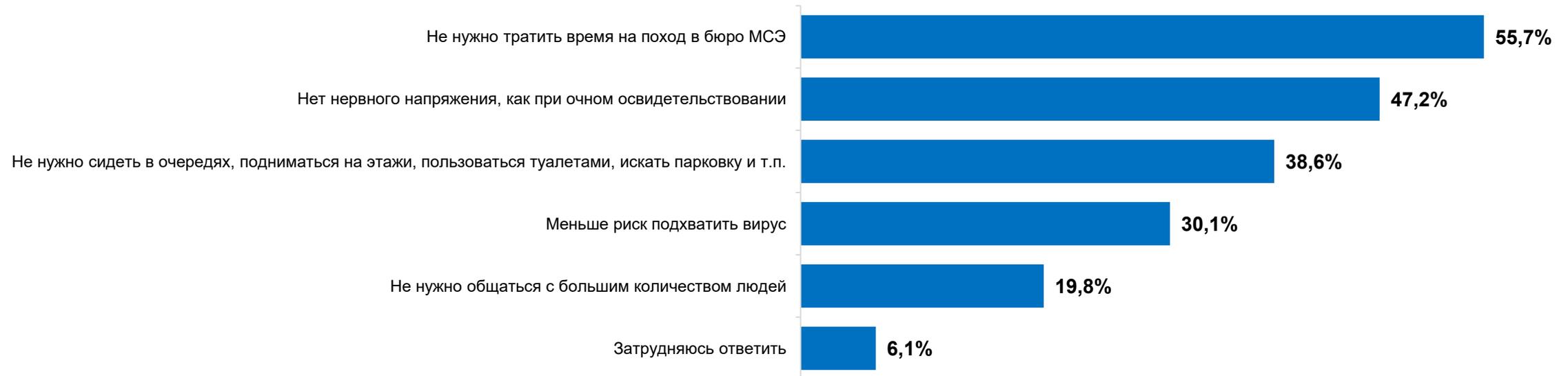


# ЗАОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ: ПРИЧИНЫ ВЫБОРА

## Причины выбора заочной формы МСЭ:

- экономия времени – **55,7%** ответов,
- экономия нервов – **47%** ответов,
- возможность избежать издержек очного посещения, связанных с плохими условиями и/или ограниченными возможностями пациентов (очереди, отсутствие лифтов, оборудованных санузлов, парковок и проч.) – **38,6%** ответов,
- меньше эпидемиологические риски в связи с отсутствием необходимости контактировать с людьми – **20-30%** ответов

Диаграмма 11. Причины выбора заочной формы освидетельствования



# ЗАОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ: ПРОЦЕСС ВЫБОРА

## О возможности пройти освидетельствование заочно пациенты узнают:

- от врачей в поликлинике или стационаре – **56%**,
- в бюро МСЭ – **21%** в исследовании,
- от других пациентов – **8,7%** опрошенных,
- от родных, друзей, коллег – **3,5%** опрошенных,
- на портале «Госуслуги» – **3%** опрошенных,
- в МФЦ – единицы – **0,2%** в исследовании.

## Случаи, когда пациента отговаривали от заочной формы МСЭ, единичны:

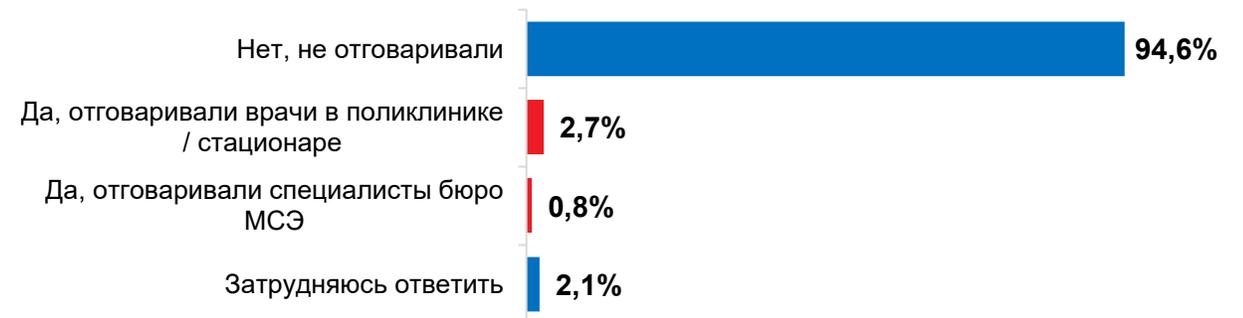
из числа проходивших МСЭ заочно...

- отговаривали в поликлинике или стационаре **2,7%**,
- отговаривали в бюро МСЭ **0,8%** опрошенных.

Диаграмма 12. «От кого Вы узнали о возможности пройти МСЭ заочно?»



Диаграмма 13. «Отговаривали ли Вас от заочной формы МСЭ?»

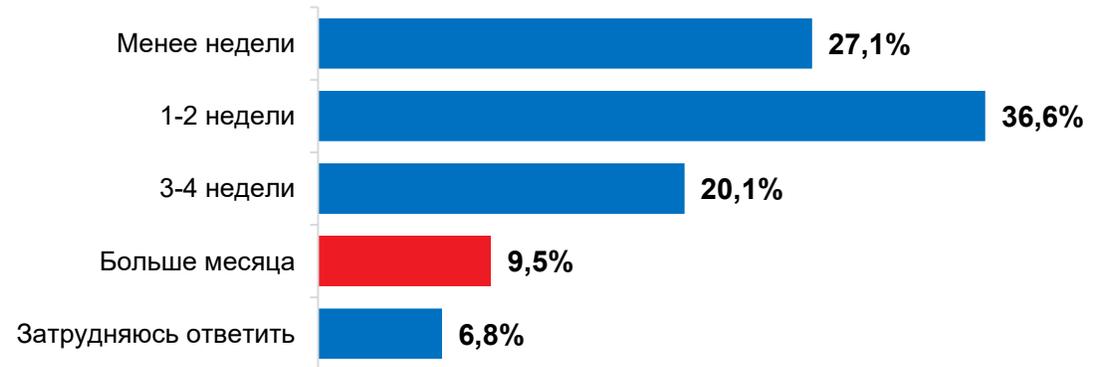


# ЗАОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ: ОЖИДАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

## Сроки ожидания результатов заочного освидетельствования невелики:

- до недели – у **27%** проходивших МСЭ заочно,
- 1-2 недели – у **36,6%**,
- 3-4 недели – у **20%**,
- больше месяца – у **9,5%** опрошенных.

Диаграмма 14. Продолжительность ожидания результатов МСЭ у проходивших заочно



## Форма получения уведомления о результатах:

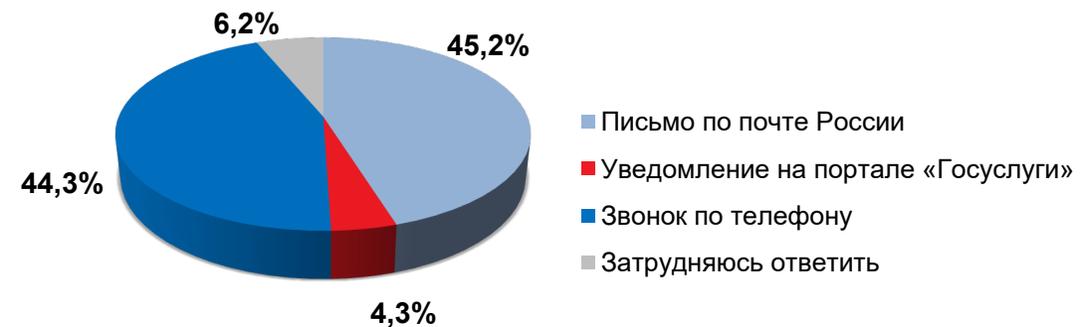
Большинство проходивших освидетельствование заочно получают уведомление о результатах МСЭ:

- **45%** по почте России,
- **44%** по телефону.

Уведомление на портале «Госуслуги» пока редкость:

- **4,3%** проходивших освидетельствование заочно.

Диаграмма 15. Форма получения уведомления о результатах МСЭ проходившими заочно



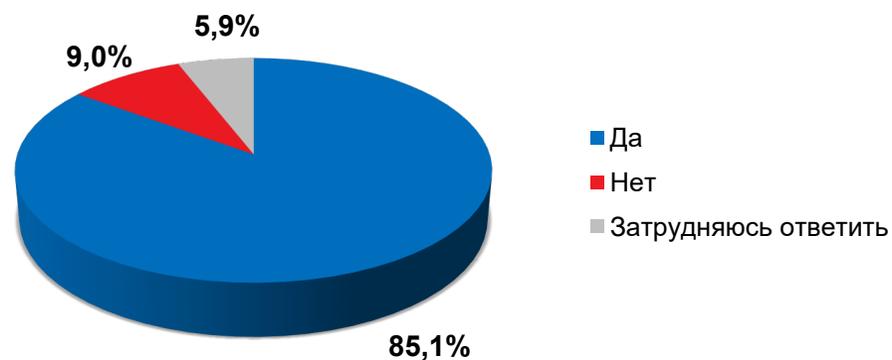
# ЗАОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ: УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ



*Абсолютное большинство прошедших освидетельствование заочно – **85%** – готовы снова выбрать эту форму экспертизы.*

Не выбирают снова заочную форму освидетельствования менее 10% прошедших МСЭ заочно.

*Диаграмма 16. «Выбрали бы Вы снова заочную форму освидетельствования?»*



# ЗАОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ: СЛОЖНОСТИ

**Ограничения заочной процедуры МСЭ**, со слов прошедших освидетельствование без личного присутствия:

- невозможность сразу уточнить важные детали и задать вопросы,
- невозможность продемонстрировать свои ограничения
- и вследствие этого, ограниченность ИПРА.

*Диаграмма 17. «Что не устроило в заочной форме освидетельствования?»*

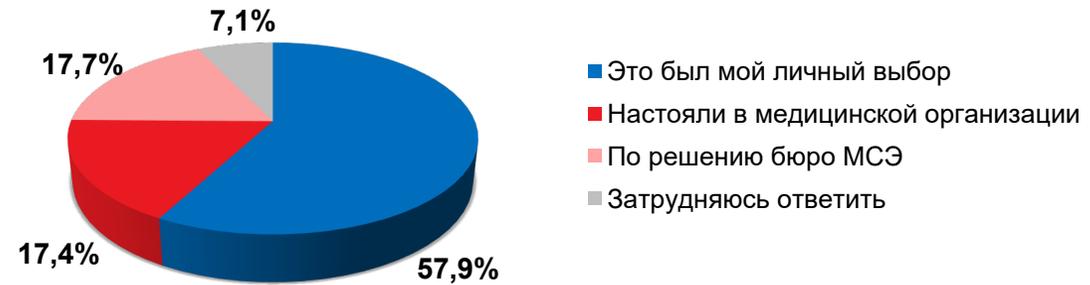


# ОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ: ВЫБОР ФОРМЫ

Решение об очной форме прохождения МСЭ было результатом...

- личного выбора – у **58%** опрошенных,
- влияния учреждения – у **35%**:
  - ✓ по решению бюро МСЭ – **17,7%**,
  - ✓ по настоянию поликлиники – **17,4%**.

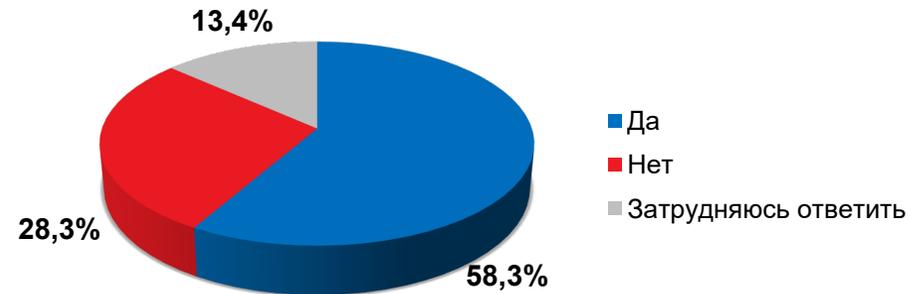
Диаграмма 18. «Как было принято решение об очной форме прохождения МСЭ?»



**Удовлетворенность очной формой МСЭ не так высока, как заочной:**

- готовы снова выбрать эту форму экспертизы **58%** проходивших освидетельствование очно.
- не хотели бы повторить этот опыт снова **28%** опрошенных из числа «очников».

Диаграмма 19. «Выбрали бы снова очную форму МСЭ?»



# ОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ: ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

*Время ожидания вызова на очное освидетельствование весома снизилось:*

- **65,7%** до 2 недель ждали вызова в бюро МСЭ (в 2020 году 45%).

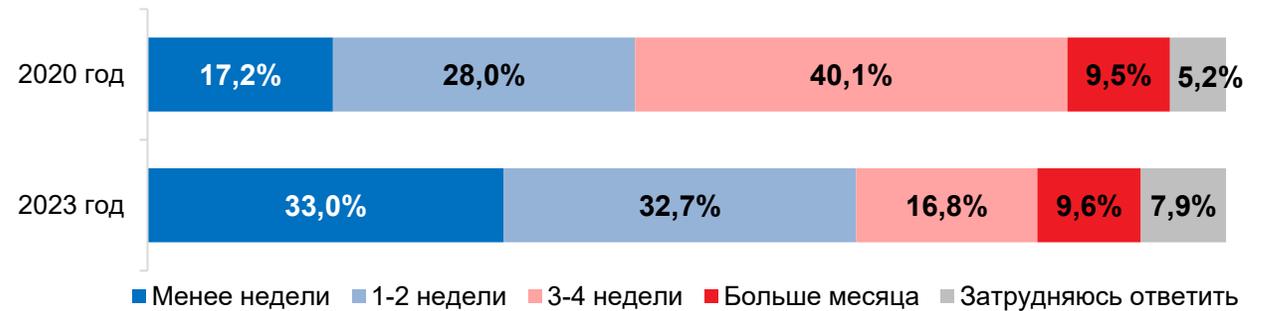
*Ожидание вызова в бюро МСЭ более месяца – довольно редкая ситуация:*

- **9,5%** опрошенных из числа проходивших очно.

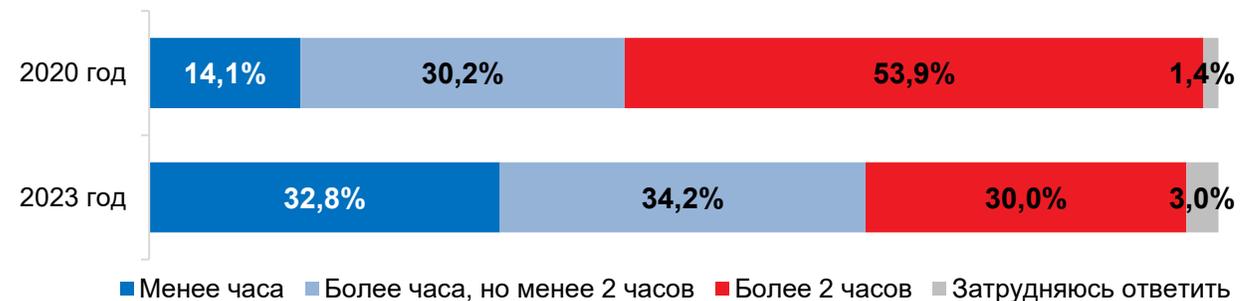
*Время, которое проводят пациенты в бюро МСЭ в день освидетельствования, существенно сократилось:*

- **30%** более двух часов провели в бюро МСЭ  
\* из тех, кто проходил экспертизу очно (в 2020 году 54%),
- **32,8%** менее часа провели в бюро МСЭ (в 2020 году 14%).

*Диаграмма 20. Сроки ожидания приглашения в бюро МСЭ с момента регистрации документов*



*Диаграмма 21. Время, проведенное в бюро МСЭ в день освидетельствования*



# ОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ: ЗАПИСЬ ПРОЦЕССА



*О ведении аудио- и видеозаписи процесса экспертизы уведомляют большинство, но не всех, приходящих в бюро МСЭ:*

- **23,7%** опрошенных сказали, что уведомления не было,
- **47,6%** опрошенных уведомляли о записи процесса устно,
- **30,6%** помнят табличку на двери в кабинет.,
- **15%** не помнят факта уведомления.

*Диаграмма 22. «Уведомляли ли Вас, что ведется аудио- и видеозапись?»*

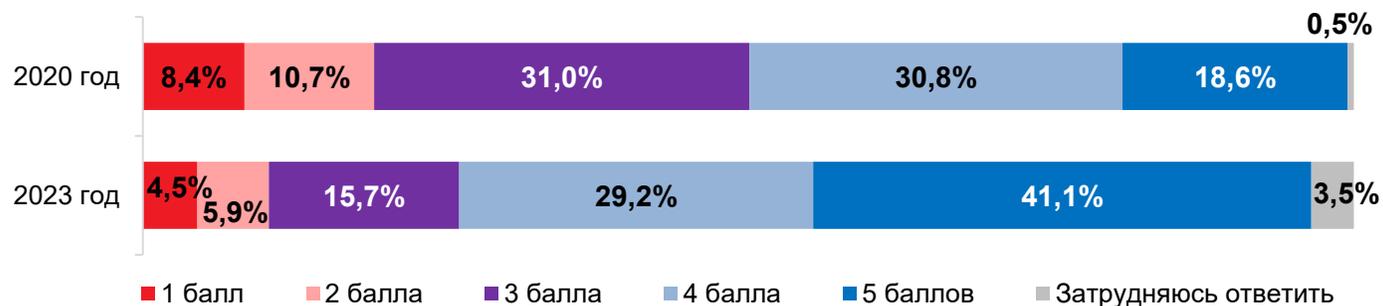


# ОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ: ОЦЕНКА

**Комфорт бытовых условий в бюро МСЭ за 3 года, в оценках пациентов и их представителей, стал выше:**

- **10%** низко оценили среду бюро МСЭ, на «1» и «2» (в 2020 году 19%),
- **15,7%** оценили «удовлетворительно» быт (в 2020 году вдвое больше – 31%).
- **70,3%** оценили положительно быт бюро МСЭ (в 2020 году 49%).

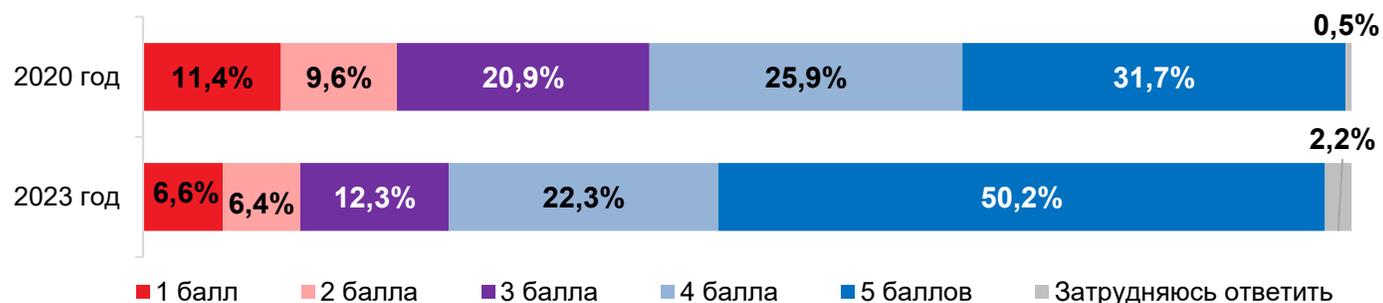
Диаграмма 23. Оценка бытовых условий в бюро МСЭ



**Этика специалистов бюро МСЭ в 2023 году оценивается выше, чем 3 года назад:**

- **у 13%** опрошенных однозначно негативный опыт общения с персоналом бюро МСЭ (в 2020 году 21%),
- **22,3%** «на троечку» оценили отношение к людям специалистов бюро,
- **72,5%** опрошенных дали положительные оценки этике персонала (в 2020 году 57,6%).

Диаграмма 24. Оценка этики специалистов бюро МСЭ



# ОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ: СЛОЖНОСТИ

**В 2023 году неудобств при посещении бюро МСЭ стало ощутимо меньше:**

- **54%** ответили, что неудобств не было (2020 год – 34,8%),
- **38,6%** указали на неудобства бюро МСЭ (2020 год – 58,5%),

**Основные неудобства при посещении бюро МСЭ в 2023 году связаны с:**

- временными затратами – продолжительность самой процедуры или сдвинутое время ее начала,
- неэтичным отношением персонала,
- в отдельных случаях, бытовыми неудобствами пространства учреждения и территории.

**Неэтичное отношение персонала и бытовые неудобства в 2023 году называются в 2-3 раза реже.**

*Диаграмма 25. Неудобства и сложности при посещении бюро МСЭ*

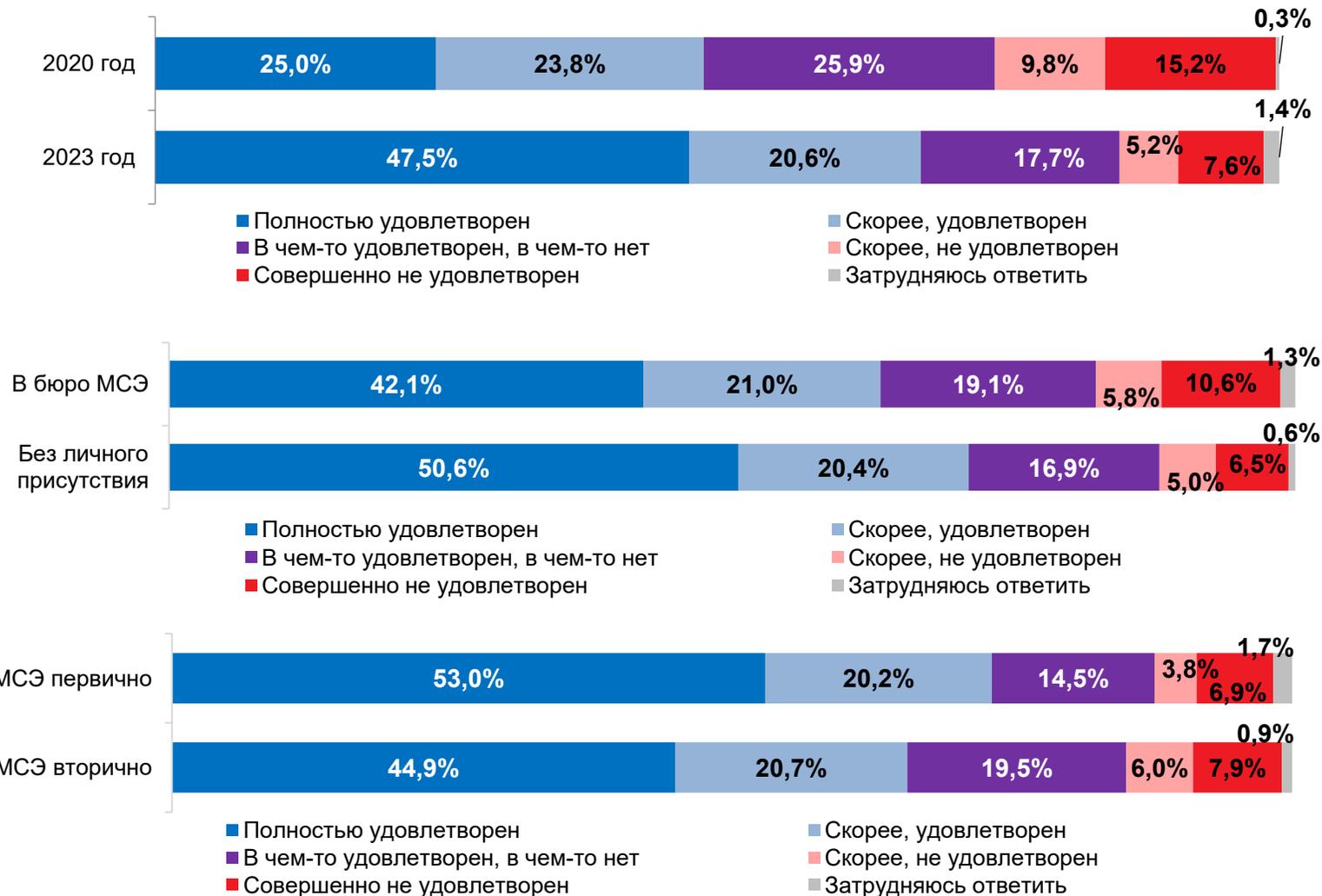


# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ

## Удовлетворенность граждан результатами МСЭ выросла:

- **47,5%** полностью удовлетворены (2020 год – 25%),
- **68%**, в целом, удовлетворены (в 2020 году 48,8%),
- **12%** не удовлетворены в разной степени (в 2020 году 25%).

Диаграммы 26-28. Удовлетворенность результатами освидетельствования



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

# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ

*О нарушениях при освидетельствовании в 2023 году говорят чуть реже:*

**34%** опрошенных (в 2020 году 40%).

Реже в 2023 году пациенты указывают на:

- упущение важных деталей в предоставленных документах – **11%** (2020 год – 22,7%);
- занижение степени выраженности нарушений и присвоение не той группы – **6,5%** (2020 год – 16%).

Некачественное составление ИПРА и неучтенные потребности по МСР или ТСР в 2023 году упоминается чаще всего – **14%** (2020 год – 12%).

Не дали бессрочную инвалидность – **9,4%** ответов.

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

*Диаграмма 29. Нарушения комиссии при освидетельствовании по оценкам пациентов*

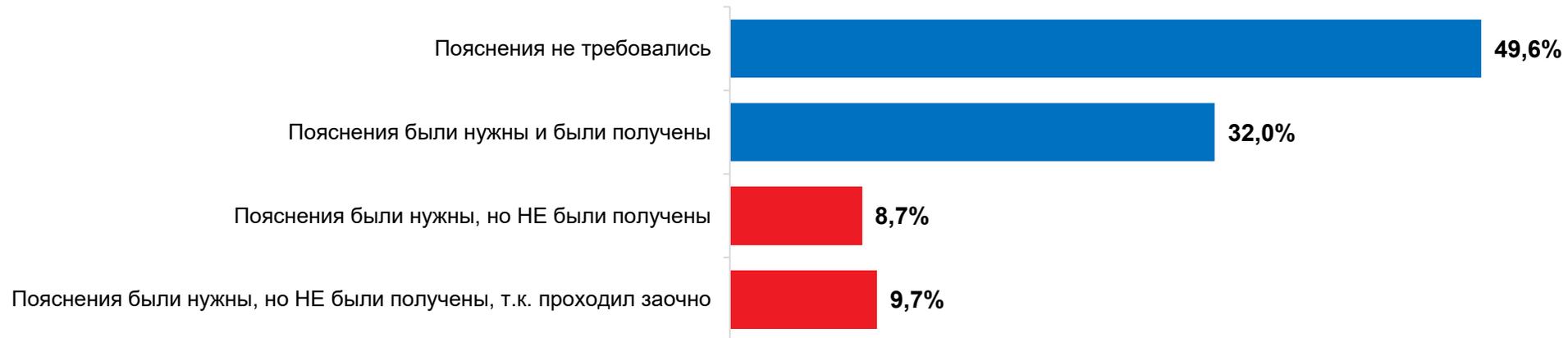


# УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ

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

- Пояснения были нужны и были получены **32%** всех опрошенных.
- Пояснения по результатам МСЭ требовались, но не были получены – всего **18,4%** опрошенных.
- Не смогли получить пояснения, т.к. проходили освидетельствование заочно **9,7%** .

*Диаграмма 30. Получение пациентами пояснений по результатам МСЭ*

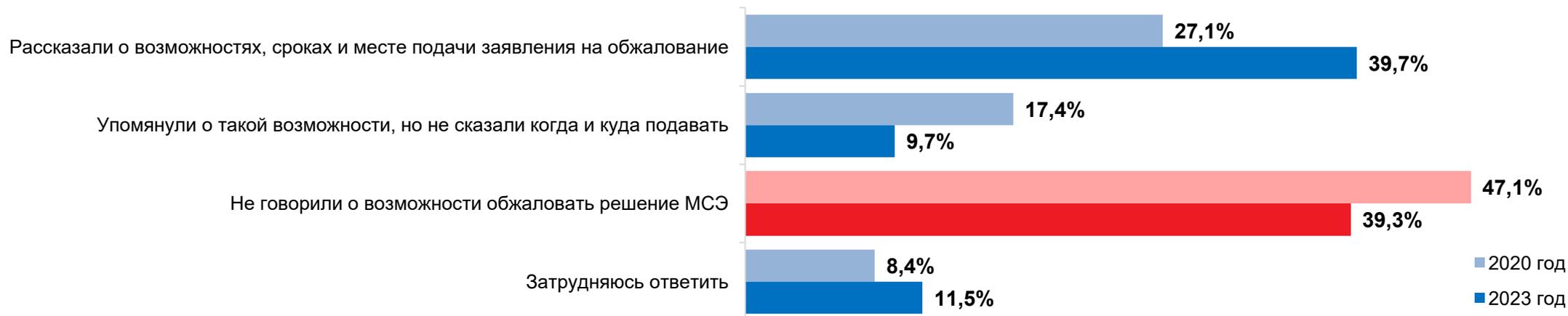


# ОБЖАЛОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МСЭ: ИНФОРМИРОВАНИЕ

*В 2023 году граждан лучше информируют о возможностях обжалования результатов МСЭ:*

- **39,7%** опрошенных получили разъяснения о процедуре обжалования (в 2020 году 27%).
- **9,7%** сообщили, что им говорили о такой возможности, но без объяснения деталей.
- **39,3%** опрошенных вовсе не получили никакой информации о возможности обжалования результатов освидетельствования; в 2020 году таких людей было больше (47%).

*Диаграмма 31. Информирование о возможности обжалования*



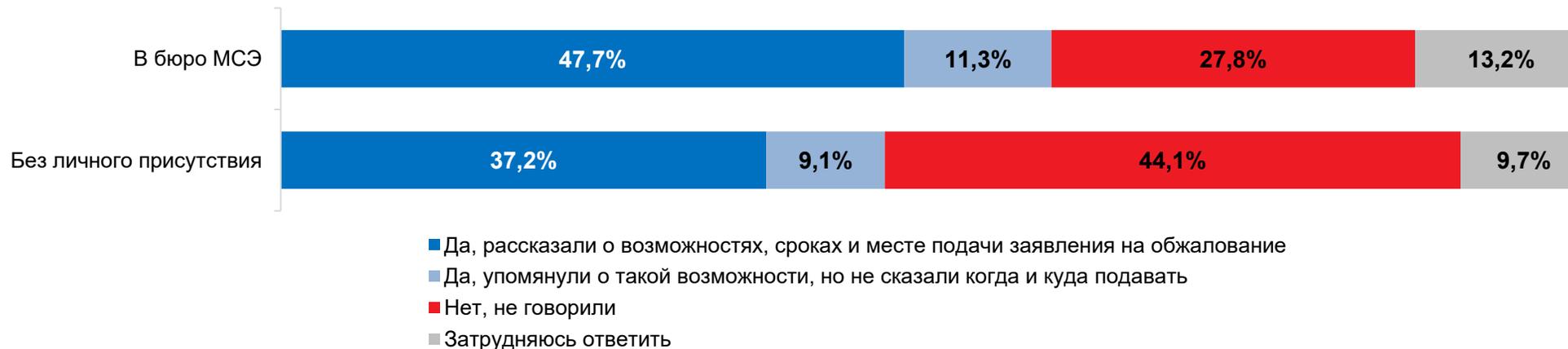
# ОБЖАЛОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МСЭ: ИНФОРМИРОВАНИЕ

Лучше информированы о возможности обжалования результатов МСЭ те, кто прошел экспертизу в бюро МСЭ – **47,7%**.

Среди опрошенных-«заочников» доля получивших информацию о порядке обжалования составила **37%**.

*Кто выступает источником информации в ситуации заочного освидетельствования – вопрос следующих волн исследования.*

Диаграмма 32. Информирование о возможности обжалования в ситуации очного и заочного МСЭ



# ОБЖАЛОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МСЭ

*Большая удовлетворенность результатами МСЭ, возможно, влечет за собой меньшее число обжалований.*

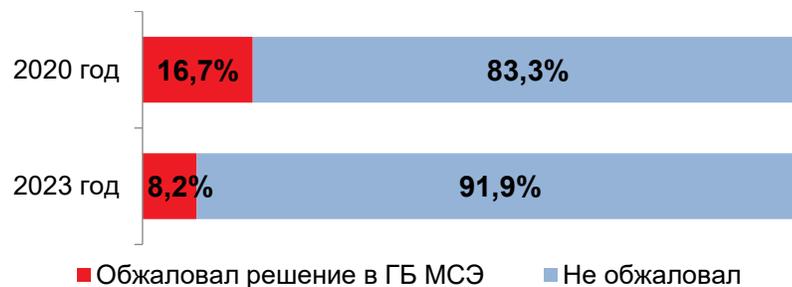
В 2023 году...

- **8,2%** подали апелляцию в ГБ МСЭ (2020 год – 16,7%).
- **46,4%** тех, кого не устроил ответ, подали апелляцию в ФГБУ ФБ МСЭ
- **2%** от общего числа опрошенных подали апелляцию в ФГБУ ФБ МСЭ (2020 год – 6,5%).

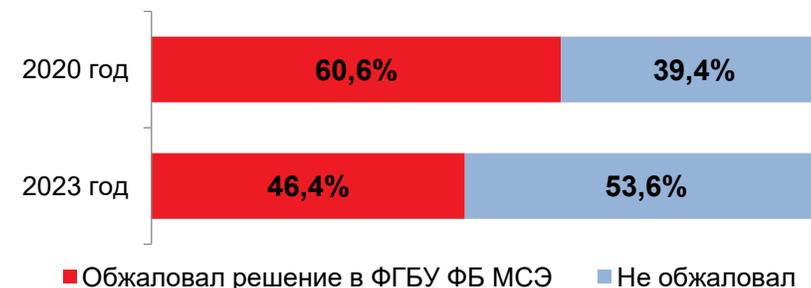
В 2023 году решение МСЭ...

- **4,3%** обжаловали очно.
- **3,9%** обжаловали заочно.

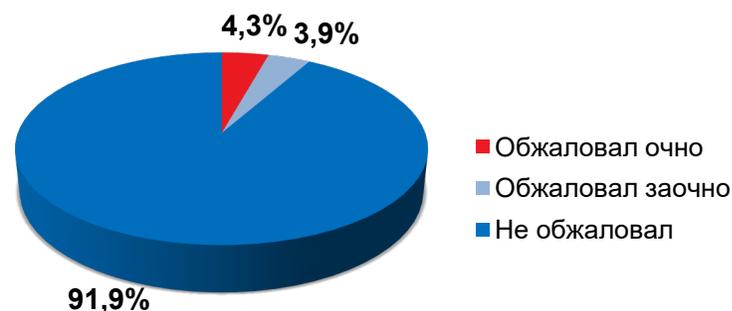
*Диаграмма 33. Обжалование в ГБ МСЭ*



*Диаграмма 34. Обжалование в ФГБУ ГБ МСЭ теми, кого не устроил ответ ГБ МСЭ*



*Диаграмма 35. Формы обжалования в ГБ МСЭ*





# ОБЖАЛОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МСЭ

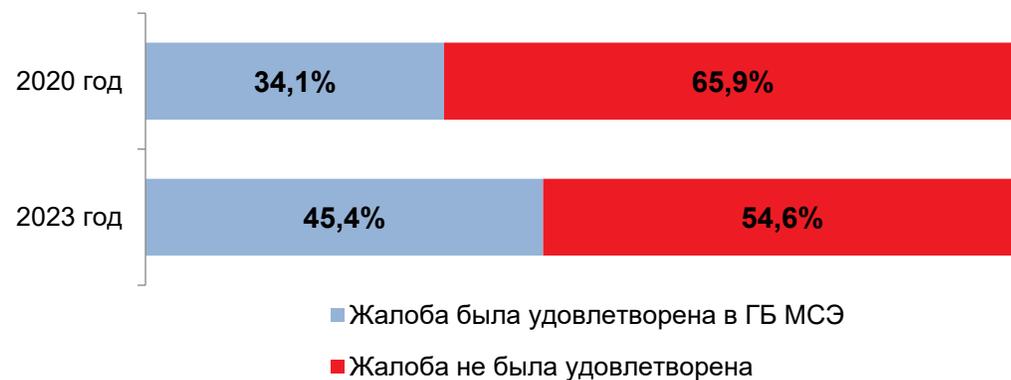
*Число ситуаций разрешения жалоб в пользу пациентов на региональном уровне растет, на федеральном снижается.*

- **45,4%** жалоб удовлетворены в ГБ МСЭ (2020 год – 34%).
- **14,5%** жалоб удовлетворены в ФГБУ ФБ МСЭ (2020 год – 23,7%).

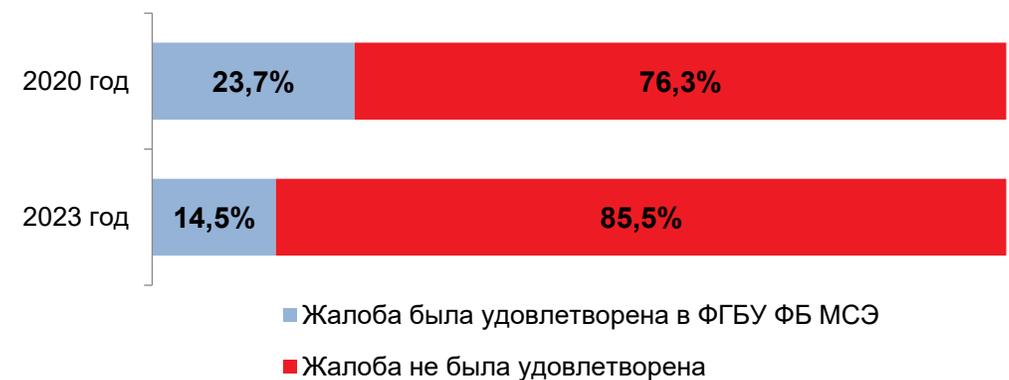
*За счет роста числа урегулированных в пользу пациентов вопросов на региональном уровне доля подаваемых и удовлетворенных жалоб на федеральном уровне в 2023 году ниже.*

*Это важный показатель, свидетельствующий о позитивных системных изменениях в организации МСЭ в стране.*

*Диаграмма 36. Результат обжалования в ГБ МСЭ*



*Диаграмма 37. Результат обжалования в ФГБУ ФБ МСЭ*



# ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ МСЭ

*В 2023 году граждане гораздо чаще говорят о положительных сдвигах в системе МСЭ, тогда как в 2020 году люди чаще указывали на отсутствие изменений – не видели какой-либо динамики в процедуре и условиях МСЭ.*

➤ В организации процедуры освидетельствования улучшения отметили **43,6%** тех граждан, кто проходил МСЭ не первый раз. В 2020 году на положительные сдвиги указали около 30%, на отсутствие изменений – большинство: 54%.

➤ В отношении специалистов бюро МСЭ положительные изменения увидели **40,5%** тех граждан, кто проходил МСЭ не первый раз. В 2020 году на положительные сдвиги указали 26,8%, на отсутствие изменений – большинство: 55,8%.

*Диаграмма 38. Изменения в организации процедуры освидетельствования*



*Диаграмма 39. Изменения в отношении специалистов бюро МСЭ*



# ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ МСЭ

- В подготовке медицинских документов в поликлинике о положительных изменениях сказали **36,7%** опрошенных, проходивших МСЭ не первый раз. В 2020 году на положительные сдвиги указали 29%, на отсутствие изменений – большинство: 52,5%.
- В объективности решения комиссии МСЭ по инвалидности или ИПРА, в представлениях проходивших освидетельствование, положительные изменения не столь сильны, но также имеют место быть. На улучшения указали **32,7%** опрошенных из числа проходивших МСЭ не первый раз, на ухудшения – 13,3%; большинство считает, что здесь пока ничего не изменилось – 41,8%.  
В 2020 году в оценке пациентами объективности решения комиссии МСЭ отрицательные оценки «перевешивали» положительные.

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

Диаграмма 40. Изменения в сборе документов в поликлинике

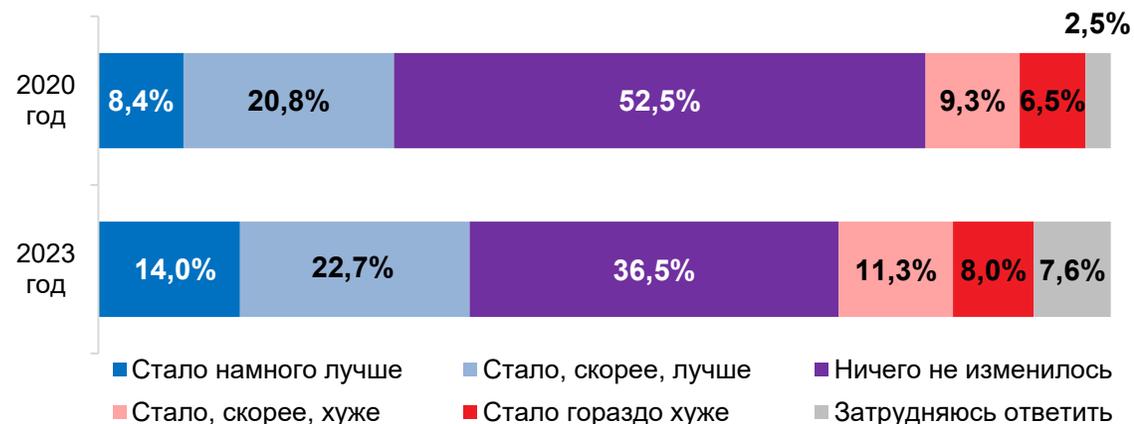


Диаграмма 41. Изменения в объективности решения комиссии МСЭ, по мнению граждан



# ВЫВОДЫ



## Сбор документов для МСЭ

**Процедура сбора документов для МСЭ продолжает оставаться протяженной во времени, как и три года назад.**

Две недели она заняла у 22,5%, три – у 20%, месяц-полтора – у 29%, более полутора месяцев – у 25% опрошенных.

Основная сложность этапа сбора документов, как и в 2020 году, – это *большие сроки ожидания консультаций и диагностики*. Но острота этой проблемы снизилась: долго проходили обследования в 2023 году 37%, тогда как в 2020 году – 60% опрошенных.

*Вынужденность платить за анализы или консультации* – другая острая проблема на этапе сбора документов для МСЭ.

К платным медицинским услугам на этапе сбора документов прибегало 44% опрошенных (в 2020 году 40%).

Документы возвращали из МСЭ в поликлинику в связи с недостаточной информацией или ошибками у 12,6%. При этом сказали, что не получали уведомление о причинах возврата, 29% тех, кому были возвращены документы.

С необходимостью дополнительных обследований сталкивается каждый второй пациент из тех, кому возвращают документы из МСЭ. Более двух недель занял процесс дополнительного сбора документов у 38% опрошенных, кто был возвращен в поликлинику на дополнительное обследование.

Удовлетворенность пациентов и опекунов работой поликлиник по сбору документов для МСЭ остается практически на том же уровне, что и три года назад:

- Удовлетворены работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 41% опрошенных – как и в 2020 году.
- Не удовлетворены работой поликлиник 19% – как и в 2020 году.

# ВЫВОДЫ



## Заочное освидетельствование без личного присутствия

Заочная форма освидетельствования в 2023 году стала массовой: 67,5% опрошенных прошли МСЭ заочно.

О возможности пройти освидетельствование заочно пациенты узнают от врачей в поликлинике или стационаре (56%), в бюро МСЭ (21%), от других пациентов (8,7%), от родных, друзей, коллег (3,5%), на портале «Госуслуги» (3%), в МФЦ (0,2%).

Основные причины выбора заочной формы освидетельствования – экономия времени и нервов (55,7% и 47%), возможность избежать издержек очного посещения, связанных с плохими условиями и/или ограниченными возможностями пациентов: очереди, отсутствие лифтов, оборудованных санузлов, парковок и проч. (38,6%), снижение эпидемиологических рисков (30%).

Случаи, когда пациенты встречали противодействие при выборе заочной формы МСЭ, единичны: отговаривали от этой формы экспертизы в поликлинике или стационаре 2,7%, в бюро МСЭ – 0,8% опрошенных из числа проходивших МСЭ заочно.

Ждали результатов заочного освидетельствования до недели 27%, 1-2 недели – 36,6%, 3-4 недели – 20%, больше месяца – 9,5%.

Большинство проходивших освидетельствование заочно получают уведомление о результатах по почте России (45%) либо по телефону (44%). Уведомление на портале «Госуслуги» - редкость: о нем сообщили 4,3% проходивших МСЭ заочно.

***Проходившие освидетельствование без личного присутствия в большинстве готовы снова выбрать эту форму экспертизы в дальнейшем (85%).***

Некачественное составление ИПРА стоит на 1 месте среди называвшихся нарушений – 14% ответов, как и в 2020 году. В первую очередь, проблема остра для проходивших экспертизу заочно. Те, кого не устроила заочная форма МСЭ, среди причин назвали классические ограничения заочных мероприятий: невозможность сразу уточнить важные детали и задать вопросы (55%), невозможность продемонстрировать свои ограничения (54%) и вследствие этого ограниченность ИПРА (33%).

# ВЫВОДЫ



## Освидетельствование в бюро МСЭ

Время ожидания вызова на очное освидетельствование в 2023 году существенно снизилось по сравнению с 2020 годом. До 2 недель ждали вызова в бюро МСЭ большинство опрошенных – 65,7% (в 2020 году 45%), более месяца – 9,5%.

В 2023 году пациенты тратят меньше времени в бюро МСЭ в день экспертизы, чем тремя годами ранее. Более двух часов в бюро МСЭ провели 30% проходивших освидетельствование очно (в 2020 году 54%), менее часа – 32,8% (в 2020 году 14%).

О ведении аудио- и видеозаписи процесса освидетельствования уведомляют не всех: 23,7% опрошенных заявили, что уведомления не было, еще 15% не помнят этого факта.

На неудобства при посещении бюро МСЭ в 2023 году указало гораздо меньше граждан, чем тремя годами ранее: 38,6% проходивших экспертизу очно (в 2020 году 58,5%).

Комфорт бытовых условий в бюро МСЭ за три года, по мнению пациентов и их представителей, стал выше. Положительно оценили бытовые условия бюро МСЭ в 2023 году 70% опрошенных из числа посетителей бюро МСЭ (в 2020 году 49%).

Этика специалистов бюро МСЭ в 2023 году оценивается выше, чем 3 года назад: положительные оценки персоналу дали 72,5% опрошенных (в 2020 году 57,6%), имели негативный опыт общения с персоналом бюро МСЭ 13% опрошенных (в 2020 году 21%).

***Удовлетворенность очной формой МСЭ не так высока, как заочной. Готовы снова выбрать очную форму экспертизы 58% проходивших экспертизу в бюро МСЭ. 28% опрошенных из числа «очников» не хотели бы повторить этот опыт.***

# ВЫВОДЫ



## Удовлетворенность результатами освидетельствования

Удовлетворенность формой экспертизы выше у проходивших ее дистанционно: готовы снова выбрать ту же форму экспертизы 85% «заочников» и 58% проходивших освидетельствование в бюро МСЭ.

**Удовлетворенность результатами МСЭ в 2023 году существенно выше, чем тремя годами ранее:** скорее удовлетворены результатами освидетельствования 68% (в 2020 году 49%); скорее не удовлетворены – 13% (в 2020 году 25%).

Удовлетворенность результатами экспертизы также выше у проходивших МСЭ заочно.

Нарушения при освидетельствовании в 2023 году упоминали немного реже: 34% опрошенных (в 2020 году 40%).

Некачественное составление ИПРА – 14% ответов (в 2020 году – 12%).

Реже в 2023 году опрошенные говорят об упущении важных деталей из предоставленных на МСЭ документов (11%, тогда как в 2020 году 22,7%), о занижении степени выраженности нарушений и присвоении не той группы (6,5%, тогда как в 2020 году 16%). Отказ в бессрочной инвалидности в 2023 году назвали 9,4% опрошенных.

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

Пояснения были нужны и были получены 32% всех опрошенных. Пояснения требовались, но не были получены 18,4% опрошенных (в т.ч. 9,7% — это те, кто не смог получить пояснения, т.к. проходил освидетельствование заочно).

# ВЫВОДЫ



## Обжалование результатов освидетельствования

***О возможности обжалования результатов МСЭ проходящим освидетельствование стали больше рассказывать.***

В 2023 году 39,7% опрошенных получили разъяснения по процедуре обжалования (в 2020 году 27%). Вовсе не получили никакой информации о возможности обжалования в 2023 году 39,3% опрошенных; в 2020 году 47%.

Каждый второй проходящий экспертизу в бюро МСЭ получает разъяснения по процедуре обжалования. Среди «заочников» получили такую информацию 37% опрошенных. Кто выступает источником информации по возможности обжаловать результат МСЭ в ситуации заочного освидетельствования – вопрос следующих волн исследования.

Более высокая в сравнении с 2020 годом удовлетворенность результатами освидетельствования, возможно, влечет за собой меньшее число обжалований.

В 2023 году обжаловали решение МСЭ реже, чем в 2020 году: 8,2% опрошенных (в 2020 году 16,7%).

Очно обжаловали решение МСЭ 4,3% опрошенных, заочно – 3,9%.

Опыт «двойного» обжалования через две инстанции – местную и федеральную – имели в 2023 году 2% (в 2020 году 6,5%).

***В 2023 году больше подаваемых апелляций удовлетворяются на региональном уровне:*** 45,4%, тогда как в 2020 году 34%.

За счет роста числа удовлетворенных жалоб на региональном уровне, доля подаваемых и удовлетворенных жалоб на федеральном уровне в 2023 году ниже: подавали на обжалование в ФГБУ ФБ МСЭ 46% в 2023 году и 61% в 2020 году из числа не удовлетворенных решением ГБ МСЭ; удовлетворено на федеральном уровне 15% поданных жалоб, в 2020 году 24%.



# ВЫВОДЫ

## Оценка гражданами изменений в системе МСЭ

***В 2023 году граждане чаще говорят о положительных сдвигах в системе МСЭ, по сравнению с 2020 годом, когда опрошенные чаще указывали на отсутствие изменений – не видели каких-либо сдвигов в процедуре и условиях МСЭ.***

*В организации процедуры освидетельствования* улучшения отметили 43,6% тех граждан, кто проходил МСЭ не первый раз; ещё 35,5% подчеркнули отсутствие изменений. В 2020 году на положительные сдвиги указали около 30%, на отсутствие изменений – большинство – 54%.

*В отношении специалистов бюро МСЭ* положительные изменения увидели 40,5% тех граждан, кто проходил МСЭ не первый раз; ещё 37,5% говорили об отсутствии изменений. В 2020 году на положительные сдвиги указали 26,8%, на отсутствие изменений – большинство: 55,8%.

*В подготовке медицинских документов в поликлинике* о положительных изменениях сказали 36,7% опрошенных, проходивших МСЭ не первый раз; ещё 36,5% считают, что изменений не было. В 2020 году на улучшение ситуации здесь указали 29%, на отсутствие изменений – большинство: 52,5%.

*В объективности решения комиссии МСЭ по инвалидности или ИПРА, в представлениях проходивших освидетельствование,* положительные изменения не столь сильны, но также имеют место быть. На улучшения указали 32,7% опрошенных из числа проходивших МСЭ не первый раз, на ухудшения – 13,3%; большинство считает, что здесь пока ничего не изменилось – 41,8%.

Для сравнения, в 2020 году в оценке пациентами объективности решения комиссии МСЭ отрицательные оценки «перевешивали» положительные.

***При определенных позитивных изменениях, представления о необъективности комиссии МСЭ продолжают оставаться устойчивыми в общественном сознании.***



[www.patients.ru](http://www.patients.ru)