



Актуальные проблемы российского здравоохранения в 2022 году в оценках пациентов и пациентских НКО

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Москва, 23 – 27 ноября 2022
<https://congress-vsp.ru/xiii/>



Общая характеристика исследования

Исследование «Актуальные проблемы российского здравоохранения в оценках пациентов и пациентских НКО» проведено в октябре – ноябре 2022 года Всероссийским союзом пациентов при поддержке Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика»

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения в 2022 году на фоне пандемии COVID-19 в оценках пациентов и руководителей общественных организаций пациентов

Задачи исследования

1. Оценить изменения в системе здравоохранения в 2022 году в представлениях граждан
2. Оценить распространенность тех или иных ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи
3. Оценить пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг
4. Описать работу пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения в условиях пандемии

Общая характеристика исследования

Методика проведения

Исследование проводилось методом анкетного опроса.

Опрашивались пациенты в возрасте старше 18 лет и руководители пациентских НКО.

Опрос проведен в онлайн формате: анкеты были размещены на платформе «Яндекс Формы».

Информация об опросе была направлена в 2350 общественных организаций, а также размещена в открытом доступе в сети интернет на информационных ресурсах Всероссийского союза пациентов.

Охват исследования

- 2559 пациентов из 80 регионов Российской Федерации

- 125 НКО пациентов (33 общероссийских и 92 региональных, действующих на территории 56 регионов страны)

Период проведения исследования

Исследование проведено 20 октября - 15 ноября 2022 г.

Полученные данные сравниваются с результатами аналогичного исследования, проведенного Всероссийским союзом пациентов и Центром «Социальная Механика» 10 октября - 15 ноября 2021 г., включившего опрос 1452 пациентов из 76 регионов и 85 НКО (20 общероссийских и 65 региональных - из 44 регионов страны.)

Выборка исследования

Структура выборки по полу, возрасту и профилю заболевания участников исследования близка структуре выборки прошлого года. Это дает возможность сопоставления результатов опросов 2021 – 2022 гг..

Среди участников исследования из числа пациентов традиционно преобладают женщины (**81,5%**) и люди среднего возраста (**65%** опрошенных).

Таблица 1.1. Социально-демографические характеристики участников опроса

Пол:	Кол-во, 2022	Доля, 2022	Доля, 2021
Мужской	473 чел.	18,5%	15,9%
Женский	2086 чел.	81,5%	84,1%
Всего	2559 чел.	100%	100%

Таблица 1.2. Социально-демографические характеристики участников опроса

Возраст:	Кол-во, 2022	Доля, 2022	Доля, 2021
18-30 лет	312 чел.	12,2%	10,9%
31-50 лет	1637 чел.	64%	58,5%
51-65 лет	510 чел.	19,9%	24,4%
Старше 65 лет	100 чел.	3,9%	6,3%
Всего	2559 чел.	100%	100%

Выборка исследования

Льготы по лекарственному обеспечению имеют **64,8%** опрошенных.

Родители детей-пациентов составили треть (**38,6%**) участников опроса.

Таблица 1.3. Наличие льгот по лекарственному обеспечению у участников опроса

Льготы по ЛО:	Кол-во, 2022	Доля, 2022	Доля, 2021
Есть льготы	1657 чел.	64,8%	55,9%
Нет льгот	902 чел.	35,2%	44,1%
Всего	2559 чел.	100%	100%

Таблица 1.4. От чьего имени заполнена анкета

От чьего имени заполнено:	Кол-во, 2022	Доля, 2022
Есть льготы	1657 чел.	64,8%
Нет льгот	902 чел.	35,2%

Выборка исследования

Таблица 2. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдается у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во, 2022	Доля, 2022
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	57	2,2%
Новообразования, онкологические заболевания	256	10,0%
Болезни крови, кроветворных органов	366	14,3%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	561	21,9%
Психические расстройства и расстройства поведения	92	3,6%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	723	28,3%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	288	11,3%
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	71	2,8%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	302	11,8%
Болезни органов дыхания	226	8,8%
Болезни органов пищеварения	298	11,6%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	50	2,0%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	376	14,7%
Болезни мочеполовой системы	226	8,8%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	388	15,2%
Нарушения речи	123	4,8%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	94	3,7%
Орфанные заболевания	412	16,1%
Существенных нарушений здоровья не имею	63	2,5%
Другое	185	7,2%

Выборка исследования

Среди пациентских организаций, участвовавших в опросе, в 2022 году выросла доля общероссийских и межрегиональных НКО (**26,4%**) и региональных отделений более крупных НКО (**25,6%**).

Удельный вес местных организаций стал меньше (**41,6%**).

Таблица 4. Статус НКО, принявших участие в исследовании

Каков статус вашей НКО?	Кол-во, 2022	Доля, 2022	Доля, 2021
Общероссийская или межрегиональная НКО	33 НКО	12,2%	10,9%
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юр.лица	32 НКО	64%	58,5%
Региональная или местная организация - юридическое лицо	52 НКО	19,9%	24,4%
Другое	8 НКО	3,9%	6,3%
Всего	125 НКО	100%	100%

Выборка исследования

Таблица 5. Профиль НКО, принявших участие в исследовании

Каков профиль целевых групп вашей НКО?	Кол-во, 2022	Доля, 2022
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	3	2,4%
Новообразования, онкологические заболевания	17	13,6%
Болезни крови, кроветворных органов	19	15,2%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	20	16,0%
Психические расстройства и расстройства поведения	18	14,4%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	33	26,4%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	10	8,0%
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	14	11,2%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	8	6,4%
Болезни органов дыхания	8	6,4%
Болезни органов пищеварения	15	12,0%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	5	4,0%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	19	15,2%
Болезни мочеполовой системы	9	7,2%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	24	19,2%
Нарушения речи	13	10,4%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	19	15,2%
Орфанные заболевания	34	27,2%
Существенных нарушений здоровья не имею	11	8,8%
Другое	4	3,2%

Выборка исследования

Таблица 6. Территории НКО, участников исследования

Регион НКО:	Кол-во, 2022	Доля, 2022
Город Москва	13	2,4%
Приморский край	6	13,6%
Город Санкт-Петербург	5	15,2%
Иркутская область	5	16,0%
Кировская область	4	14,4%
Пермский край	4	26,4%
Самарская область	4	8,0%
Челябинская область	4	11,2%
Красноярский край, Московская область, Новосибирская область, Омская область, Республика Башкортостан, Республика Марий Эл, Ростовская область, Свердловская область, Томская область, Ульяновская область, Хабаровский край	по 3	2,4%
Волгоградская область, Калининградская область, Липецкая область, Орловская область, Пензенская область, Республика Татарстан, Саратовская область, Ставропольский край, Удмуртская Республика, Ярославская область	по 2	1,6%
Алтайский край, Амурская область, Астраханская область, Белгородская область, Вологодская область, Воронежская область, Город Севастополь, Забайкальский край, Ивановская область, Кабардино-Балкарская Республика, Калужская область, Камчатский край, Кемеровская область, Костромская область, Краснодарский край, Нижегородская область, Новгородская область, Республика Адыгея, Республика Бурятия, Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Республика Крым, Республика Северная Осетия – Алания, Республика Хакасия, Рязанская область, Тамбовская область, Чувашская Республика - Чувашия	по 1	0,8%
Всего	125	100%

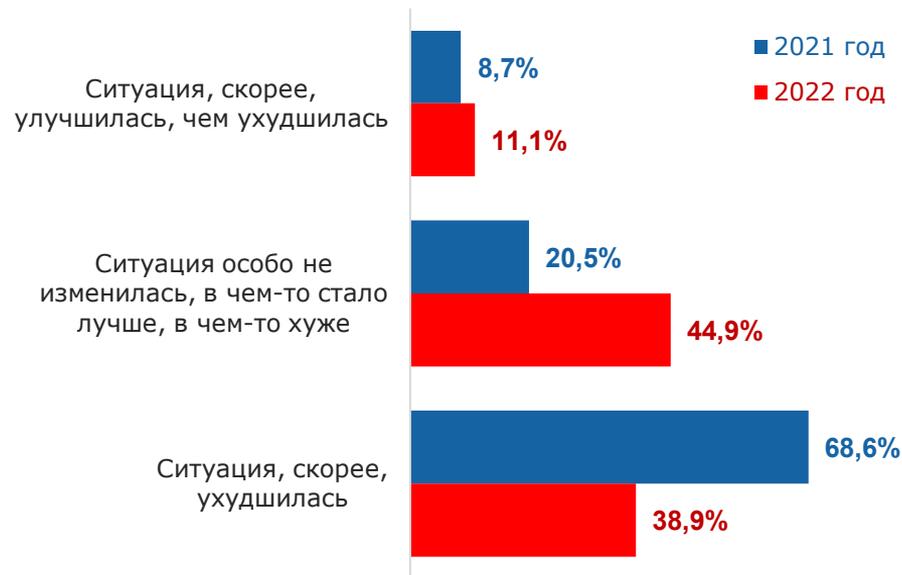
Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

В 2022 году уровень негатива в оценке вектора развития здравоохранения заметно снизился по сравнению с 2021 годом, а удовлетворенность выросла.

При этом существенно увеличилась доля пациентов и представителей пациентских НКО, отметивших, что ситуация в здравоохранении в целом не изменилась.

- Указали на отсутствие каких-либо изменений **44,9%**
- Убеждены в ухудшении ситуации в здравоохранении **38,9%**
- Оценили перемены положительно **11,1%**

Рисунок 1. Как, Вы считаете, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?





Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

Самой проблемной сферой, как и в прошлом году, пациенты считают низкое качество работы поликлиник (**53,2%**). Основные нарекания здесь вызывает не выстроенная маршрутизация пациентов (**41,6%** ответивших).

Злободневными в 2021 - 2022 годах остаются в основном все те же проблемы здравоохранения:

- недоступность льготных лекарств (**34%** в 2022 году и **40,4%** в 2021 году);
- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи (**32,9%** в 2022 году и **41,5%** в 2021 году);
- плохое отношение медицинского персонала к больным (**28,7%** в 2022 году и **35,5%** в 2021 году);
- низкие доступность и качество стационарного лечения (**27,8%** в 2022 году и **38,5%** в 2021 году);
- недоступность медико-социальной реабилитации (**25,1%** в 2022 году и **29,8%** в 2021 году);
- ограниченность онлайн-возможностей взаимодействия с поликлиникой: дистанционного консультирования и выписки рецептов (**23,1%** в 2022 году и **24,8%** в 2021 году).

Снижается острота проблемы неудовлетворительной работы скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи – **18%** против **36,4%** в 2021 году. Проблема выбыла из «топа» злободневных для пациентов.

Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

Рисунок 2. Какие проблемы в системе медицинской помощи продолжают оставаться острыми?



Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

Рисунок 3. Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год?



На вопрос о наличии положительных изменений **39,6%** подчеркнули, что «ничего не стало лучше».

■ 2021 год

■ 2022 год

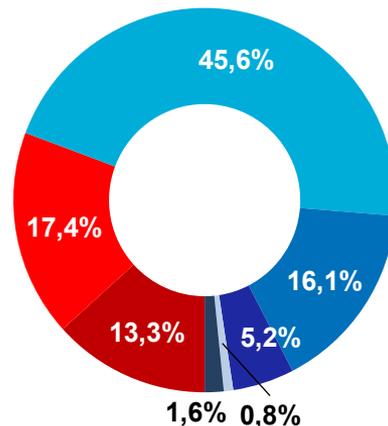
Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

В целом, удовлетворенность пациентов медицинской помощью по сравнению с 2021 годом существенно выросла с 10% в 2021 году до 21% в 2022 году.

Каждый третий опрошенный пациент не удовлетворен медицинской помощью по ОМС, полученной в 2022 году.

Удовлетворен лишь каждый пятый - **21%** опрошенных.

Рисунок 4. Удовлетворенность медицинской помощью по полису ОМС в 2022 году



- Совершенно не удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
- Скорее удовлетворен
- Полностью удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не получал медицинскую помощь по полису ОМС в этом году

Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

Оценки пациентами поликлиники по месту жительства – довольно критичные:

15% опрошенных оценили ее крайне низко (1 балл),

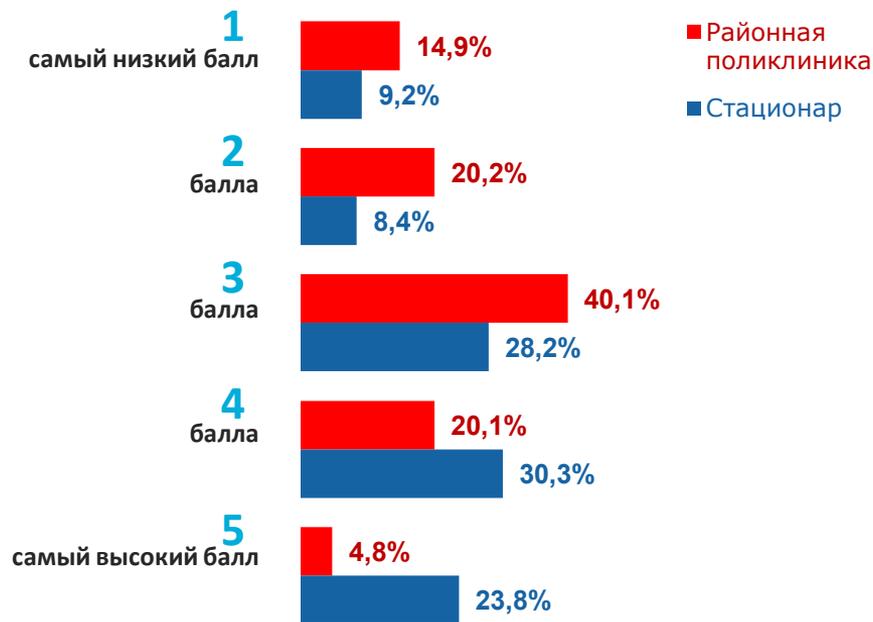
20% - «на двойчатку»,

40% - поставили оценку «удовлетворительно» - эта оценка, по факту, оказалась самой высокой,

25% опрошенных дали положительные оценки поликлиникам – «4» и «5».

Оценки стационара теми, кто лежал в нем, чуть более высоки: здесь «3» и «4» – самые распространенные баллы (среди всех опрошенных на «3» оценили стационар **28%**, на «1» и «2» - **17,6%**, на «4» и «5» - **54%**).

Рисунок 5. Бальная оценка стационара и поликлиники по месту жительства

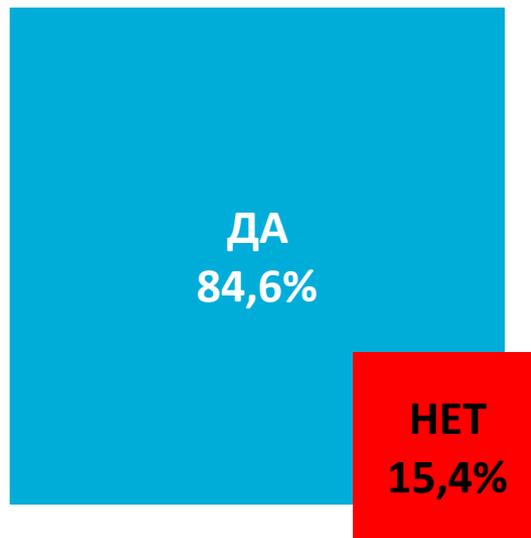


Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2022 году

Рисунок 7. Обращаемость к платной медицине за последний год

К платным медицинским услугам в 2022 году обращалось абсолютное большинство пациентов –

87% опрошенных.



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Самые частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация - **69,8%**
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема - **63%**
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов - **54,1%**
- Отсутствие льготного препарата в аптеке - **51%**
- Очереди на диагностику и анализы, невозможность вовремя пройти диагностику - **45,3%**

Среди других распространенных ситуаций нарушения их прав пациентами отмечены:

- Ожидание скорой более 20 минут – **39,6%**
- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – **27,8%**
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию – **25%**
- Трудности с прохождением МСЭ – **19,3%**
- После выписки из стационара не было возможности продолжить принимать назначенный там препарат, и врач в поликлинике выписал другой или отменил назначение – **19,2%**

Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Рисунок 6. Трудности, с которыми сталкивались пациенты при получении медицинской помощи за последний год



Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Ситуация пандемии и введение карантинных мер серьезно стимулировали пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг.

Две трети пациентов (**66%** в исследовании) сегодня пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

В первую очередь, пользуются интернетом при покупке лекарств и медицинских изделий люди допенсионного возраста.

Рисунок 8. Покупка лекарств и медицинских изделий через интернет за последний год

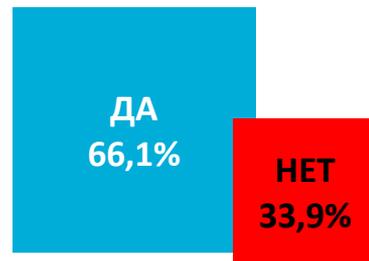
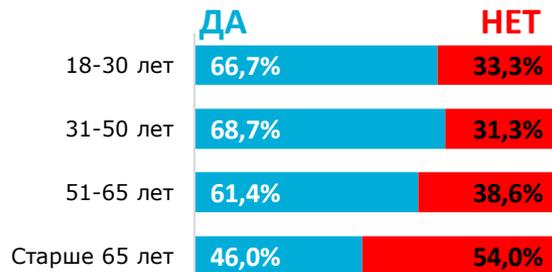


Рисунок 9. Покупка лекарств и медицинских изделий через интернет людьми разного возраста



Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Онлайн-запись к врачам – единственная получившая широкое распространение дистанционная услуга, которой пользовались год назад и пользуются сейчас порядка **60%** пациентов.

В 2022 году также набирает обороты использование таких онлайн-возможностей получения медицинской помощи, как:

- доступ к личной медицинской карте – **18,3%**
- дистанционное направление обращения в органы власти – **9,9%**

Рисунок 10. С какими вопросами обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС



Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Приоритетными для решения дистанционно в онлайн-формате остаются для пациентов следующие медицинские вопросы:

- Направление на обследование, дабы не приходить за ним отдельно – **64,4%** (в 2021 году 63,7%)
- Канал связи с лечащим врачом и возможность задать вопрос дистанционно – **59,9%** (в 2021 году 58,4%)
- Получение рецептов электронно – **59%** (в 2021 году – 56%)
- Консультирование с дежурным врачом (не лечащим) при возникновении острых ситуаций – **46,3%**
- Получение информационных материалов о своей болезни, препаратах и прочем – **40,8%**
- Повторный прием у своего врача – **37,7%**
- Продление рецептов – **36,3%**
- Заказ лекарств и медицинских изделий с доставкой на дом – **30%**
- Регулярное сообщение врачу о своем самочувствии – **25,3%**
- Продление листка нетрудоспособности – **23,8%**

Пользование интернетом и электронными сервисами для получения медицинских услуг

Рисунок 11. Какие медицинские вопросы Вы хотели бы решать дистанционно?



Работа пациентских НКО в 2022 году

По сравнению с прошлым годом процент пациентских НКО, указавших на существенный рост своей активности, не изменился.

- **52%** пациентских НКО отмечают рост собственной активности в 2022 году.
- У **13,6%** опрошенных общественных организаций активность снизилась в 2022 году.

Рост интенсивности обращений пациентов в общественные организации в 2022 году сохраняется.

- Большинство опрошенных НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последний год (**60%** опрошенных).
- Снижение числа обращений отметили **7,2%** опрошенных.

Рисунок 12. НКО. Изменилась ли активность вашей НКО в последние полгода?



Рисунок 13. НКО. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последние полгода?



Работа пациентских НКО в 2022 году

Процесс возвращения пациентов к участию в деятельности НКО в 2022 году продолжается

- Мероприятия стали более массовыми в 2022 году у **50,5%** НКО
- На снижение массовости в 2022 году мероприятий указали лишь **13,6%** НКО

В 2022 году происходит стабилизация деятельности НКО, новые формы работы появляются реже, чем в прошлом году

- Новые формы работы в 2022 году появились у **24,7%** НКО
- В 2021 году на качественные изменения в своей работе указывали **38,8%** НКО

Рисунок 14. НКО. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в 2021 году?



Рисунок 15. НКО. Повлияла ли ситуация с пандемией на работу вашей НКО: изменились ли формы работы и как?



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти

В 2022 году взаимодействие пациентских НКО с властью продолжает во многих случаях улучшаться

- В 2022 году несколько больше стало пациентских НКО, которые указывают на улучшение взаимодействия с властью: **36,8%** (в 2021 г. - 35,3%)
- Треть опрошенных руководителей НКО (**36,8%**) отмечают, что их взаимодействие с органами власти не претерпело принципиальных изменений и осталось на прежнем уровне в прошедшие полгода
- На снижение продуктивности в отношениях с органами власти указали только **20%** опрошенных НКО

Рисунок 16. НКО. Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти

Пациентские НКО, в целом, стали менее критично оценивать аспекты взаимодействия с органами власти

- Положительные оценки (4 и 5) открытости органов власти в здравоохранении **для НКО** дают **40,1%** (в 2021 году - 28%).
- Положительно (на 4 и 5) оценивают скорость реакции органов власти на обращения **32,8%** НКО (в 2021 году – 22,3%).
- Положительные оценки (4 и 5) открытости органов власти **для пациентов** дали **26,4%** НКО (в 2021 году - 20%).

Рисунок 17. НКО. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по отдельным параметрам



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти

В 2022 году снижение заинтересованности власти в работе общественных структур пациентские организации отмечают реже: **24,8%** опрошенных НКО в 2022 году против 34,1% в 2021.

Об увеличении заинтересованности власти в работе общественных советов в 2022 году сообщили **18,4%** НКО (в 2021 году было 20%).

В 2022 году пациентские НКО реже говорят как о росте активности общественных советов и комиссий в здравоохранении - **19,2%** против 22,3% в 2021 году,

так и о снижении активности общественных структур в здравоохранении - **36,5%** против 49,6% в 2021 году.

Рисунок 18. НКО. Произошли ли изменения в заинтересованности власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?



Рисунок 19. НКО. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти

Пандемия COVID-19 приостановила развернувшийся до этого процесс расширения общественного участия в здравоохранении. В 2022 году общественные советы и комиссии постепенно возвращают себе достигнутые позиции и статус в регулировании вопросов здравоохранения.

- Уменьшение возможностей общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в 2022 году отмечают лишь **12,8%** опрошенных НКО против 27,1% в 2021 году.
- На отсутствие изменений в 2022 году указали **44%**, почти так же, как и в 2021 году – 45,9%.
- Тенденцию роста возможностей общественных советов в 2022 году отметили **22,4%** опрошенных НКО, в то время как в 2021 году – лишь 11,8%.

Рисунок 20. НКО. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последний год?



Выводы исследования

В 2022 году мнение опрошенных о векторе развития здравоохранения заметно изменилось. Уровень негатива стал значительно меньше, а удовлетворенность выросла.

Доля опрошенных, убежденных в ухудшении ситуации в здравоохранении, сократилась почти в два раза: с 68,6% в 2021 году, до **38,9%** в 2022 году.

А удельный вес положительно оценивших перемены увеличился с 8,7% до **11,1%**.

При этом наибольшая группа пациентов (**44,9%**) считает, что ситуация в сфере оказания медицинской помощи в стране за год особо не изменилась.

На этом фоне число удовлетворенных медицинской помощью пациентов удвоилось: с 10% в 2021 году до **21%** в 2022 году.

В 2022 году снизилась острота проблемы неудовлетворительной работы скорой, экстренной и неотложной медицинской помощи. На этот аспект указало в 2 раза меньше опрошенных (**18%** - в 2022 году, 36,4% - в 2021 году).

Среди положительных аспектов изменений были названы рост доступности льготных лекарств, доступности электронных рецептов и дистанционной медицинской консультации, отношение медицинского персонала к больным, маршрутизация пациентов в поликлинике (**9-13%** ответов).

39,6% опрошенных в 2022 году, как и в прошлом, отвечая на вопрос о наличии положительных изменений в сфере оказания медицинской помощи, подчеркнули, что «ничего не стало лучше». Однако, удельный вес данного мнения в 2022 году существенно ниже, чем в 2021 (61,2%).

Выводы исследования

Самой проблемной сферой, как и в прошлом году, пациенты считают низкое качество амбулаторной помощи в поликлиниках (53,2%).

Основные нарекания здесь вызывает не выстроенная маршрутизация пациентов (41,6%).

Плохо, по мнению опрошенных, обстоят дела с:

- доступностью льготных лекарств (34%);
- доступностью высокотехнологичной медицинской помощи (32,9%);
- отношением медицинского персонала к больным (28,7%);
- доступностью и качеством стационарного лечения (27,8%);
- доступностью медико-социальной реабилитации (25,1%);
- возможностями онлайн-взаимодействия с поликлиникой: дистанционным консультированием и выпиской рецептов (23,1%);
- существенно возросла в 2022 году также значимость проблемы невозможности попасть в федеральное медицинское учреждение (24% - в 2022 году, 15,2% - в 2021 году).

Оценки оказания медицинских услуг в поликлиниках и стационарах заметно разнятся.

Оценки пациентами **поликлиники по месту жительства** – довольно критичны. Крайне низко в 1 балл оценили ее 15% опрошенных. На «двойку» еще 20%. Поставили «удовлетворительно» - 40%, эта оценка оказалась самой распространенной. Положительные оценки поликлиникам – «4» и «5» – дали всего четверть опрошенных пациентов (20,1% и 4,8%).

Оценки **стационара** теми, кто лежал в нем, более высоки. Самые распространенные оценки – «пять» (23,8%), «четыре» (30,3%) и три (28,2%).

Оценили работу стационара низко менее 18%: на два - 8,4%, на единицу – 9,2%.

Выводы исследования

Самые частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация: с ней сталкивались **69,8%** опрошенных пациентов.
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема: ее указали **63%** опрошенных пациентов.
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – третья проблема, составляющая «топ-3 ситуаций нарушения прав пациентов»: **54,1%** опрошенных назвали ее.
- Отсутствие льготного препарата в аптеке – указали **51%** опрошенных.
- Очереди на диагностику и анализы, невозможность вовремя пройти диагностику – указали **45,3%** опрошенных.

Ситуации нарушения прав отдельных групп пациентов:

- Ожидание скорой более 20 минут – злободневность проблемы немного снизилась: **39,6%** опрошенных пациентов столкнулись с ней за прошедший год.
- Врач не выписал препарат, по мнению пациента, положенный ему по льготе – **27,8%**.
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию – **25% и 24%**.
- Трудности с прохождением МСЭ – **19,3%**.
- После выписки из стационара не было возможности продолжить принимать назначенный там препарат, и врач в поликлинике выписал другой или отменил назначение – **19,2%**.

Выводы исследования

Введение карантинных мер в связи с пандемией заметно стимулировали обращение пациентов к интернету и электронным сервисам для получения медицинских услуг. Данная тенденция сохраняется.

66% граждан сегодня пользуются интернетом для покупки медицинских изделий и лекарств.

Онлайн-запись к врачам – единственная получившая широкое распространение дистанционная услуга, которой пользовались год назад и пользуются сейчас порядка 60% пациентов (**64,9%** - в 2022 году, 61,1% - в 2021 году).

Медленно, но набирают обороты у пациентов такие онлайн-возможности получения медицинской помощи, как: доступ к личной медицинской карте (18,3% - в 2022 году, 15,1% - в 2021 году), дистанционное направление обращения в органы власти (9,9% - в 2022 году, 13,8% - в 2021 году).

Приоритетными для решения дистанционно в онлайн-формате остаются для пациентов следующие медицинские вопросы:

- Направление на обследование, дабы не приходиться за ним отдельно – (**64,4%** - в 2022 году, 63,7% - в 2021 году).
- Канал связи с лечащим врачом и возможность задать вопрос дистанционно – (**59,9%** - в 2022 году, 58,4% - в 2021 году).
- Получение рецептов – (**59%** - в 2022 году, 56,1% - в 2021 году).
- Консультирование с дежурным врачом (не лечащим) при возникновении острых ситуаций – (**46,3%** - в 2022 году, 43,9% - в 2021 году).
- Получение информационных материалов о своей болезни, препаратах и проч. – (**40,8%** - в 2022 году, 39% - в 2021 году).
- Повторный прием у своего врача (**37,7%** - в 2022 году, 38,9% - в 2021 году).

Значительное увеличение востребованности наблюдается для дистанционного продления рецептов (36,3% - в 2022 году 27,5% - в 2021 году).

Выводы исследования

В общественной работе пациентского движения в 2021 – 2022 годах идет процесс восстановления активности.

Количество НКО, отмечающих рост активности, за год не изменилось (**52%** - в 2022 году, 51,8% - в 2021 году).

Количество НКО, указавших на существенный рост активности почти такое же (**23,2%** - в 2022 году, 24,7% - в 2021 году).

Количество НКО, отмечающих снижение активности, чуть снизилось (**13,6%** - в 2022 году, 16,5% - в 2021 году).

Рост интенсивности обращений пациентов в общественные организации в 2022 году сохраняется. Большинство опрошенных НКО, как и в 2021 году, указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последний год (**60%** - в 2022 году, 68,3% - в 2021 году).

Выросла вовлеченность пациентов в работу, в мероприятия пациентских НКО. Рост отмечают 50,5%, в 2021 году - 44,7% НКО.

В 2022 году изменения в формах работы НКО уже не столь массовы.

Большинство НКО отметили, что формы их работы в этом году не изменились (**58,1%** - в 2022 году, 35,3% - в 2021 году). Доля НКО, у которых в этом году появились новые формы работы стала заметно меньше (**27,4%** - в 2022 году, 38,8% - в 2021 году).

Кроме того, в 2022 году постепенно возвращаются оффлайн мероприятия.

Однако, эксперты НКО отмечают, что в связи с ситуацией стало меньше возможностей ведения просветительской работы (блокировка социальных сетей), участия в международных конгрессах, конференциях, научно-исследовательских проектах очно и онлайн.

Выводы исследования

В 2022 году продолжает улучшаться взаимодействие пациентских НКО с органами власти.

Во-первых, более трети пациентских НКО продолжают указывать на улучшение взаимодействия с властью: **36,8%** - в 2022 году, 35,3% - в 2021 году. А на ухудшение соответственно указывают в 2022 году - **20%** и в 2021 году - 27,1%.

Во-вторых, уменьшилась доля пациентских организаций, которые отмечают снижение заинтересованности власти в работе общественных структур: **24,8%** - в 2022 году против 34,1% в 2021 году.

В-третьих, пациентские НКО стали менее критично оценивать работу органов власти в сфере здравоохранения, оценки различных аспектов этой работы значительно повысились. На 4 и 5 баллов по «школьной» шкале НКО оценивают:

- открытость органов власти для НКО: в 2022 году – **40,1%**, в 2021 году – 28,2%,
- скорость реакции органов власти на обращения граждан: в 2022 - **33%**, 2021 году – 16%,
- открытость для пациентов: в 2022 году – **26%**, в 2021 году – 16%.

Негативные оценки сокращаются.

Тенденцию роста возможностей общественных советов в 2022 году отметили **22%** опрошенных НКО против лишь 12% в 2021 году.

В целом, на протяжении двух лет общественные советы и комиссии, представляющие интересы пациентов, постепенно начинают возвращать себе достигнутые позиции и статус в здравоохранении.

