



Всероссийский союз пациентов

МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА ГЛАЗАМИ ПАЦИЕНТСКОГО СООБЩЕСТВА

Результаты общероссийского общественного мониторинга

Москва, 2023



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА | 3 |
| 2. ВЫВОДЫ | 7 |
| 3. СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ | 12 |
| 4. ПРОЦЕДУРА ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ | 18 |
| 4.1. Заочное освидетельствование без личного присутствия | 18 |
| 4.2. Очное освидетельствование в бюро МСЭ | 22 |
| 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ | 27 |
| 6. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ | 30 |
| 7. ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ МСЭ | 34 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 36 |
| Приложение 1. Анкета пациента | 36 |
| Приложение 2. Выборка пациентов по регионам | 46 |
| Приложение 3. Таблицы распределений ответов пациентов на вопросы анкеты | 48 |





1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Исследование «Медико-социальная экспертиза глазами пациентского сообщества» проведено Всероссийским союзом пациентов (ВСП) в рамках проекта «Общественное участие в совершенствовании системы МСЭ РФ: вовлечение, развитие, мониторинг», поддержанного Фондом президентских грантов в 2023 году.

Исследование представляет собой вторую волну мониторинга. Первый анкетный опрос проведен ВСП в феврале 2020 года. В 2020 году в исследовании участвовали 2013 пациентов из 80 регионов РФ. В 2023 году – 4034 пациента из 85 регионов РФ.

Поддержку в проектировании исследования и сборе информации ВСП оказали партнерские организации – исследовательские, НКО пациентов, общественные комиссии при ГБ МСЭ в регионах. Команда исследователей ВСП выражает им благодарность.

В 2023 году исследование проходило через 10 месяцев после вступления в силу Постановления Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2022 г. № 588 «О признании лица инвалидом», которое предполагает предоставление гражданам возможности самостоятельно выбирать формат прохождения медико-социальной экспертизы (далее МСЭ): очно (с личным присутствием) или заочно (без личного присутствия). В связи с этим задачи настоящего исследования расширились, появилась оценка отдельно двух форм прохождения МСЭ: в бюро МСЭ и заочной.

Цель исследования

Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы пациентским сообществом.

Задачи исследования

- Оценка этапа сбора документов для МСЭ: условия, продолжительность сбора документов, обращение к платным услугам, сложности и удовлетворенность работой учреждений по сбору документов для освидетельствования.
- Оценка прохождения освидетельствования в бюро МСЭ (очное освидетельствование): условия выбора очной формы (самостоятельное решение или вынужденное), продолжительность ожидания вызова в бюро МСЭ и продолжительность процедуры освидетельствования, уведомление о ведении аудио/видео записи, комфорт условий, этика персонала, удовлетворенность выбранной формой.
- Оценка заочного освидетельствования: источник информации о возможности заочного освидетельствования, причины выбора заочной формы, противодействие выбору заочной формы, продолжительность ожидания результата, форма получения уведомления о результатах МСЭ, удовлетворенность выбранной формой и причины неудовлетворенности.
- Оценка удовлетворенности результатами освидетельствования, возможности получить пояснения по результатам МСЭ; выявление допущенных нарушений в ходе освидетельствования, по мнению пациентов.
- Оценка информирования о возможностях обжалования, опыта подачи апелляции.
- Оценка вектора изменений в системе медико-социальной реабилитации теми пациентами, кто проходил освидетельствование не первый раз.
- Выявление динамики в оценках пациентами системы МСЭ по сравнению с 2020 годом.





Методы исследования

- Анкетный онлайн-опрос граждан с опытом прохождения МСЭ в последние два года.
- Кабинетное исследование и сравнительный анализ с данными опроса 2020 года.

Выборка

Целевая (условие участия в опросе пациентов – опыт освидетельствования в последние два года), набор методом «снежного кома». Информирование о мониторинге осуществлялось по разным каналам:

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

С одного IP адреса допускалось заполнение одной анкеты.

Объем и география исследования

Общее число респондентов – 4034 пациентов из 85 регионов РФ.

Сроки проведения исследования

Сбор информации осуществлялся в период с 10 мая по 30 июня 2023 года.

Описание выборочной совокупности

Основные участники опроса - женщины (83%). Родители, опекуны и попечители составили 60% опрошенных, в том числе 44% - родители детей-инвалидов.

В 2023 году в отличие от 2020 года в опросе участвовало больше людей среднего возраста (40-60 лет), инвалидов с 3 группой; чуть меньше – людей до 40-ка и родителей детей-инвалидов.

Таблица 1. Опрошенные: пол, возраст, инвалидность

| Пол | 2023, чел. | 2023, доля | 2020, доля |
|--|-------------|---------------|---------------|
| Мужской | 681 | 16,9% | 16,8% |
| Женский | 3353 | 83,1% | 83,2% |
| Возраст | | | |
| 18-40 лет | 1897 | 47,0% | 65,5% |
| 41-60 лет | 1798 | 44,6% | 31,6% |
| Старше 60 лет | 339 | 8,4% | 2,9% |
| Группа инвалидности | | | |
| Первая | 393 | 9,7% | 6,6% |
| Вторая | 614 | 15,2% | 10,6% |
| Третья | 1094 | 27,1% | 17,1% |
| Ребенок-инвалид | 1772 | 43,9% | 58,3% |
| Нет инвалидности | 161 | 4,0% | 7,4% |
| Вы обращались в бюро МСЭ... | | | |
| В отношении себя лично | 1616 | 40,1% | Нет данных |
| В отношении другого как родитель, опекун, попечитель | 2418 | 59,9% | |
| Всего | 4034 | 100,0% | 100,0% |





Приняли участие в исследовании преимущественно те, кто проходил освидетельствование после 1 июля 2022 года, после вступления в силу нового постановления к закону о МСЭ и появления возможности для граждан выбирать форму прохождения освидетельствования.

Опыт освидетельствования большинства опрошенных – не первый (как и в 2020 году).

Цель освидетельствования: у половины опрошенных – переосвидетельствование, у трети – первичное установление инвалидности, у 13% - пересмотр ИПРА.

Таблица 2. Опыт освидетельствования

| Срок давности прохождения процедуры МСЭ | 2023, чел. | 2023, доля | 2020, доля |
|---|-------------|---------------|---------------|
| Менее года (после 1 июля 2022 года) | 2995 | 74,2% | 66,6% |
| Более года, но менее двух лет | 1039 | 25,8% | 33,4% |
| Опыт освидетельствования | | | |
| Первый | 2600 | 34,3% | 25,0% |
| Не первый | 1384 | 64,5% | 75,0% |
| Затрудняюсь ответить | 50 | 1,2% | 0 |
| Цель освидетельствования | | | |
| Первичное установление группы инвалидности | 1373 | 34,0% | 91,1% |
| Переосвидетельствование | 2012 | 49,9% | |
| Пересмотр и внесение изменений в ИПРА | 539 | 13,4% | 11,5% |
| Другое (переход ребенка на взрослую группу и проч.) | 110 | 2,7% | 5,7% |
| Всего | 4034 | 100,0% | 100,0% |

Заболевания, по которым проходили освидетельствование опрошенные, – в выборке представлены, прежде всего, болезни костно-мышечной системы и нарушения опорно-двигательного аппарата, неврологические, эндокринные, онкологические заболевания, психические расстройства, болезни системы кровообращения, пищеварительной системы, нарушения зрения, слуха и речи.

В сравнении с 2020 годом среди опрошенных меньше больных эндокринными заболеваниями.





Таблица 3. Профиль инвалидности

| Основное заболевание | 2023, чел. | 2023, доля | 2020, доля |
|--|-------------|---------------|---------------|
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 408 | 10,1% | 19,5% |
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 746 | 18,5% | 19,1% |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 549 | 13,6% | 12,4% |
| Новообразования, онкологические заболевания | 458 | 11,4% | 10,6% |
| Психические расстройства | 334 | 8,3% | 6,2% |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 235 | 5,8% | 9,5% |
| Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения | 148 | 3,7% | 4,8% |
| Нарушения зрения, болезни глаз | 158 | 3,9% | 2,2% |
| Нарушения слуха, болезни уха | 159 | 3,9% | 2,1% |
| Нарушения речи | 138 | 3,4% | 1,5% |
| Болезни дыхательной системы | 77 | 1,9% | 4,1% |
| Болезни мочеполовой системы | 59 | 1,5% | 1,6% |
| Генетические заболевания | Нет данных | | 2,1% |
| Аутоиммунные заболевания | | | 1,5% |
| Пороки развития, врожденные заболевания | | | 0,8% |
| Болезни кожи и ее производные | | | 0,5% |
| Отказ от ответа | 134 | 3,3% | 1,1% |
| Другое | 431 | 10,7% | 5,3% |
| Всего | 4034 | 100,0% | 100,0% |

В целом, структура выборок двух волн исследования схожа и позволяет сравнивать данные.





2. ВЫВОДЫ

Сбор документов для медико-социальной экспертизы

Поликлиника остается основной площадкой для сбора документов на МСЭ: абсолютное большинство опрошенных проходили специалистов и диагностические процедуры здесь (83,8% в 2023 году, 95,5% в 2020 году).

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

- Удовлетворены в той или иной степени работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 41% опрошенных – как и в 2020 году.
- Не удовлетворены работой поликлиник 19% – как и в 2020 году.
- Большое число ответивших неопределенно: «в чем-то удовлетворен, в чем-то нет» (38%) – указывает на то, что целый ряд проблем при сборе документов в поликлинике остается.

Сложности на этапе сбора документов связаны, как и три года назад, прежде всего, с *большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур*. Однако частота упоминания этой проблемы уменьшилась по сравнению с 2020 годом: в 2023 году на большие сроки указали 37% опрошенных пациентов и их опекунов, тогда как в 2020 году 60% опрошенных были вынуждены долго ждать.

Вся процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени, ее сроки примерно те же, что и в 2020 году:

- в две недели уложились 22,5% опрошенных, в три недели – еще 20%,
- месяц-полтора потратили на сбор документов для МСЭ 29%,
- более полутора месяцев занял сбор документов у 25% опрошенных.

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

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

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

Более двух недель занял процесс дополнительного сбора документов у 38% опрошенных, кто был возвращен в поликлинику на дополнительное обследование.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. Всего к платным услугам при сборе документов для МСЭ в 2023 году обращалось 44% опрошенных (как и в 2020 году).





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, в первую очередь, от врачей в поликлинике или стационаре (56%), а также в бюро МСЭ (21%), в редких случаях от других пациентов (8,7%), от родных, друзей, коллег (3,5%), на портале «Госуслуги» (3%), единицы – 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 освидетельствования, 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% опрошенных, проходивших МСЭ заочно.

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

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





Освидетельствование в бюро МСЭ

В бюро МСЭ сегодня проходят экспертизу около трети направляемых на освидетельствование граждан – 28,8% опрошенных (в 2020 году 96%).

Решение об очной форме прохождения МСЭ было результатом личного выбора у 58% опрошенных. Еще 35% выбрали очную форму под влиянием учреждения: по решению бюро МСЭ (17,7%), либо по настоянию сотрудников поликлиники (17,4%).

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%).

Ожидание вызова в бюро МСЭ более месяца – довольно редкая ситуация: как и тремя годами ранее, об этом сообщили 9,5% опрошенных из числа проходивших МСЭ очно.

В 2023 году пациенты тратят меньше времени в бюро МСЭ в день освидетельствования, 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%).

Существенное сокращение времени, которое проводят в бюро МСЭ в день освидетельствования, произошло именно после 1 июля 2023 года.

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%).

Этика специалистов бюро МСЭ в 2023 году также оценена выше, чем три года назад. Положительные оценки этике персонала дали 72,5% проходивших освидетельствование в учреждении (в 2020 году 57,6%).

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





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% опрошенных в 2023 году (49% в 2020 году); скорее не удовлетворены – 13% (в 2020 году 25%).

Удовлетворенность результатами экспертизы также выше у проходивших МСЭ заочно.

Однако нужно понимать, что более высокая удовлетворенность «заочников» может быть обусловлена не столько формой, сколько другими факторами, которые как раз и привели к выбору освидетельствования без личного присутствия, – и пациенты оказываются более удовлетворены результатами именно вследствие других обстоятельств.

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

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%).

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).

Обжалование результатов освидетельствования

О возможности обжалования результатов МСЭ стали больше рассказывать.

В 2023 году 39,7% опрошенных получили разъяснения по процедуре обжалования (в 2020 году 27%). Совсем не получили никакой информации о возможности обжалования результатов МСЭ 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: 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 единицы – 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%.





Оценка гражданами изменений в системе МСЭ

В 2023 году граждане гораздо чаще говорят о положительных сдвигах в системе МСЭ, по сравнению с 2020 годом, когда опрошенные 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; 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.





3. СБОР ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

Медико-социальная экспертиза начинается с этапа сбора документов для направления на МСЭ.

Поликлиника – основной «плацдарм» для сбора документов на МСЭ: абсолютное большинство граждан проходили специалистов и диагностические процедуры здесь (83,8% в 2023 году, 95,5% в 2020 году).

В стационаре начинали сбор документов для МСЭ 19% опрошенных (2020 год – 28%).

В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги собирали документы 19,5%.

На дому: посещения специалистами и диагностику – собирали документы 3,8%.

Диаграмма 1. «Территории», где проходил сбор документов для освидетельствования





Удовлетворенность работой поликлиник по подготовке документов для МСЭ с 2020 года практически не изменилась:

- Удовлетворены в той или иной степени работой поликлиник по сбору документов для МСЭ 41,3% опрошенных граждан – как и в 2020 году.
- Не удовлетворены работой поликлиник – 19% – как и в 2020 году. В сравнении с 2020 годом в 2023 году среди опрошенных нет тех, кто категорически не удовлетворен.
- Столь же распространенным, что и в 2020 году, остается неопределенный ответ «в чем-то удовлетворен, в чем-то нет» – 38,3% опрошенных. Этот ответ также указывает на сохраняющиеся проблемы на этапе подготовки документов к МСЭ.

Диаграмма 2. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ





Сложности на этапе сбора документов связаны все также, прежде всего, с **большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур**. Однако 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 – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. В 2023 году сказали, что были приходилось платить за анализы или консультации при сборе документов для МСЭ 25% опрошенных (как и в 2020 году).

Отдельные сложности на этапе сбора документов:

- Врач не разъяснил порядок сбора документов – 13% опрошенных.
- Не успевали подать документы до истечения сроков действия анализов 7%.
- Лечащий 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

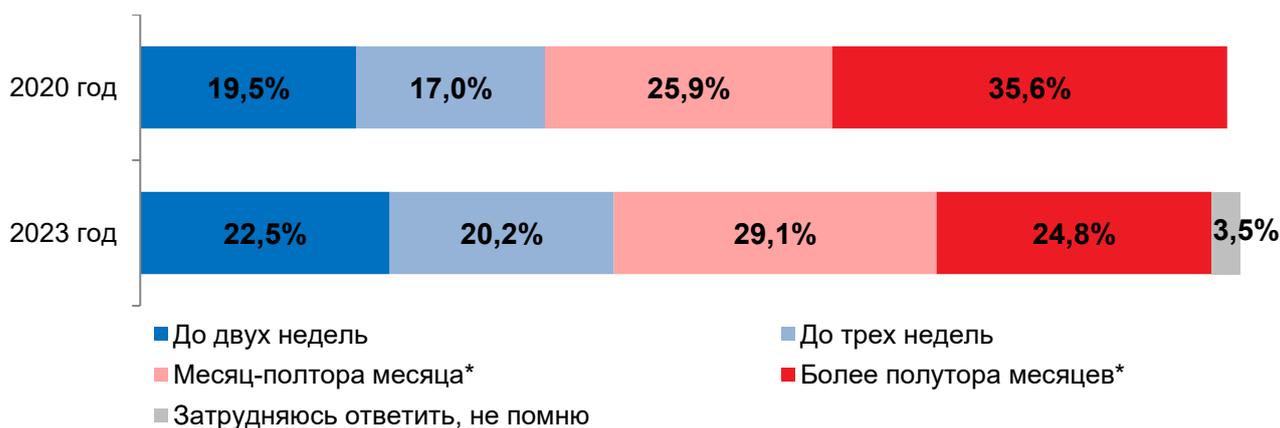




Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени, эта продолжительность примерно такая же, что и в 2020 году:

- две недели – в самый короткий срок уложились 22,5% опрошенных,
- в три недели – еще 20%,
- месяц-полтора потратили на сбор документов для МСЭ 29%,
- более полутора месяцев занял сбор документов у 25% опрошенных.

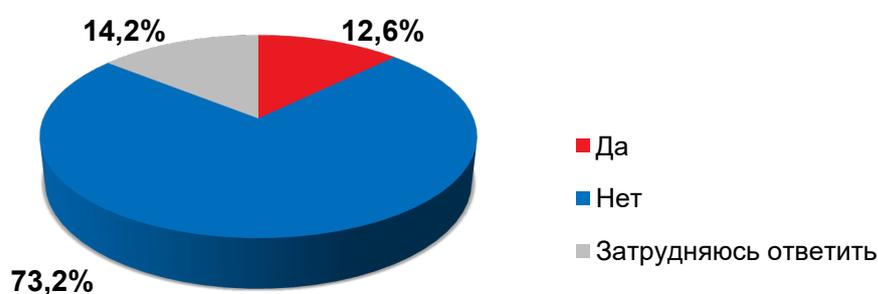
Диаграмма 4. Продолжительность процедуры сбора документов для МСЭ



* В анкете 2020 года два последних варианта ответов были другие: «до месяца» и «более месяца» - различия в процентах могут быть связаны с этим.

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

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





При возвращении документов в поликлинику уведомление о причинах возврата документов получают далеко не все. Не получали такое уведомление 29% их тех, кому были возвращены документы.

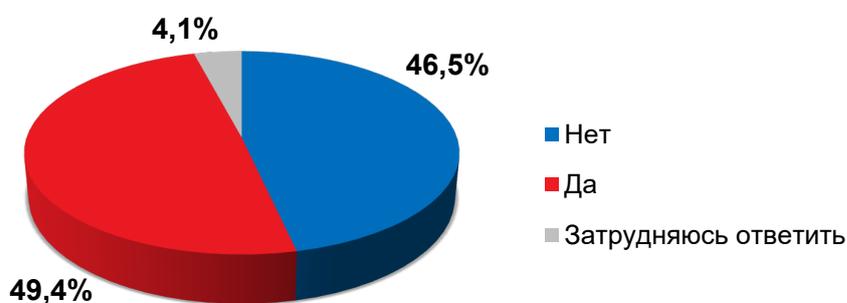
Основной способ уведомления о причинах возврата документов – телефонный звонок.

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



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

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

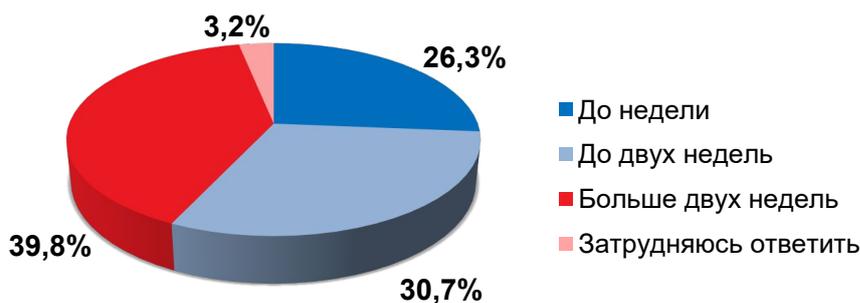




У тех, кто был возвращен в поликлинику на дополнительное обследование, продолжительность досбора документов заняла...

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

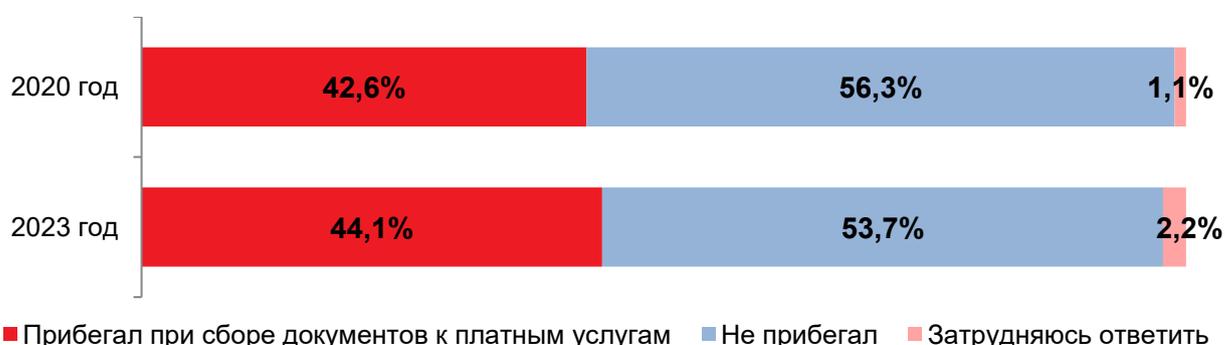
Диаграмма 8. Продолжительность дополнительного обследования, ответы тех, кого отправили на него



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

Платные медицинские услуги при сборе документов для МСЭ широко распространены. Всего к платным услугам в 2023 году обращалось 44% опрошенных (как и в 2020 году).

Диаграмма 9. Распространенность платных услуг при сборе документов для МСЭ





4. ПРОЦЕДУРА ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ

4.1. ЗАОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ БЕЗ ЛИЧНОГО ПРИСУТСТВИЯ

Заочное освидетельствование «без личного присутствия» до 1 июля 2022 года не было распространено в отечественной практике. С июля 2022 года формат прохождения освидетельствования кардинально изменился:

- 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% опрошенных).
- Доля проходящих МСЭ на дому и в стационаре остается ничтожно мала (1-2%).

Диаграмма 10. Форма последнего освидетельствования



О возможности пройти освидетельствование заочно пациенты узнают:

- от врачей в поликлинике или стационаре – чаще всего – 56% опрошенных,
- в бюро МСЭ – примерно четверть – 21% в исследовании,
- от других пациентов – около 10% пациентов – 8,7% в исследовании,
- от родных, друзей, коллег – 3,5% опрошенных,
- на портале «Госуслуги» – 3% опрошенных,
- в МФЦ – единицы – 0,2% в исследовании.

Диаграмма 11. «От кого Вы узнали о возможности пройти МСЭ заочно?»





Причины выбора заочной формы МСЭ очевидны:

- экономия времени и нервов – самые распространенные ответы: 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% ответов,
- меньше эпидемиологические риски в связи с отсутствием необходимости контактировать с людьми – 20-30% ответов.

Диаграмма 12. Причины выбора заочной формы МСЭ



Практически все опрошенные, проходившие МСЭ заочно, сказали, что их не отговаривали от этой формы освидетельствования. Случаи, когда пациента отговаривали, единичны: из числа проходивших МСЭ заочно, отговаривали в поликлинике или стационаре 2,7%, в бюро МСЭ – 0,8% опрошенных.

Диаграмма 13. «Отговаривали ли Вас от заочной формы МСЭ? Если «да», то кто?»

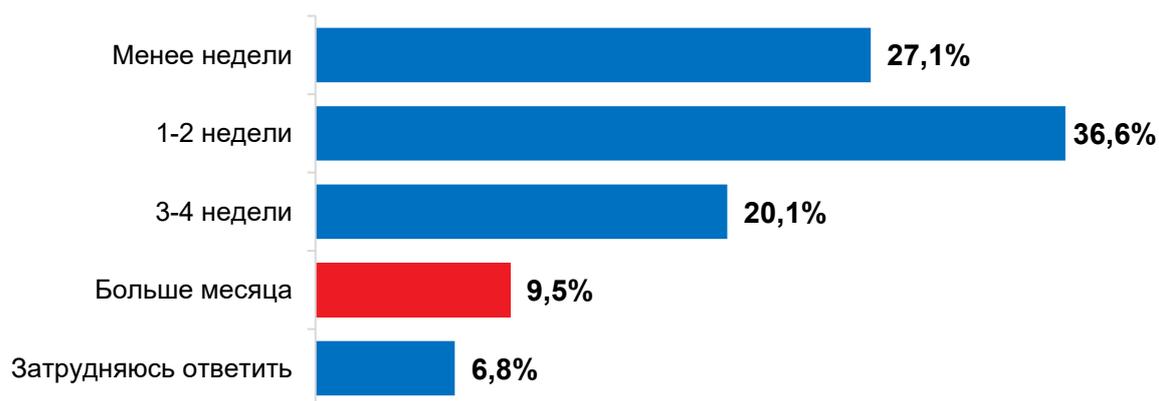




Сроки ожидания результатов освидетельствования невелики. Временной интервал с момента регистрации документов до получения уведомления, по данным опроса, составил:

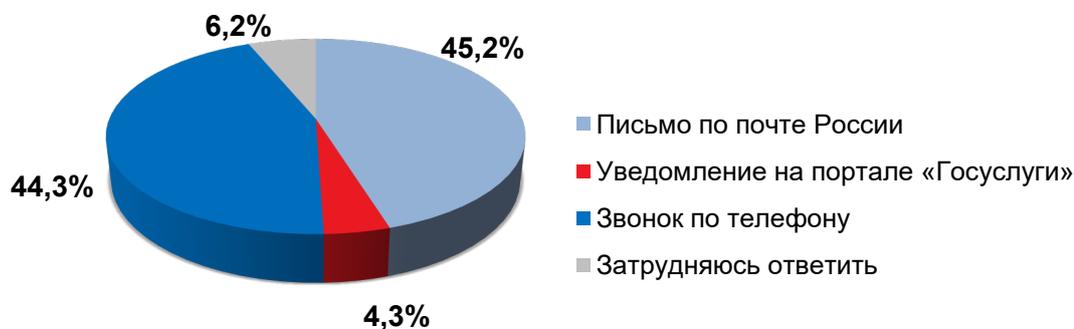
- до недели – у 27% проходивших МСЭ заочно,
- 1-2 недели – у 36,6%,
- 3-4 недели – у 20%,
- больше месяца – у 9,5% опрошенных.

Диаграмма 14. Продолжительность ожидания результатов МСЭ у проходивших заочно



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

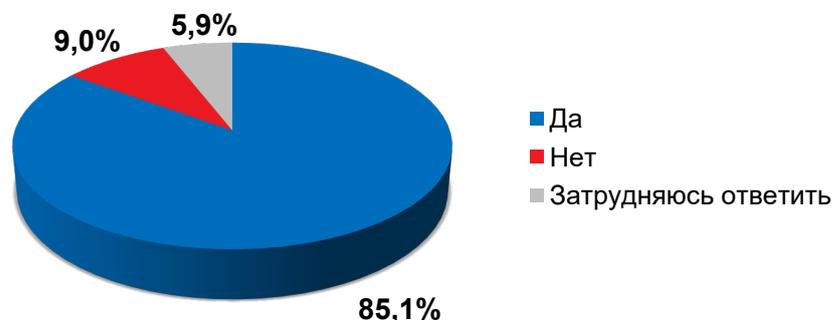
Диаграмма 15. Форма получения уведомления о результатах МСЭ проходившими заочно





Абсолютное большинство проходивших освидетельствование заочно – 85% – готовы снова выбрать эту форму экспертизы. Удельный вес давших отрицательный ответ менее 10%.

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



Отвечали на вопрос о том, что не устроило в заочной форме МСЭ, те 15%, кто не ответил утвердительно на вопрос, выбрали бы снова эту форму.

Большинство тех, кого не устроила заочная форма МСЭ, среди причин назвали классические ограничения заочных мероприятий: 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?»





4.2. ОЧНОЕ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЕ В БЮРО МСЭ

Как уже было сказано, очное освидетельствование с 1 июля 2022 года существенно сократилось в масштабах: из участников опроса прошли МСЭ очно 28,8%.

Решение об очной форме прохождения МСЭ было результатом личного выбора у 58% опрошенных. Еще 35% выбрали очную форму под влиянием учреждения: по решению бюро МСЭ (17,7%), либо по настоянию сотрудников поликлиники (17,4%).

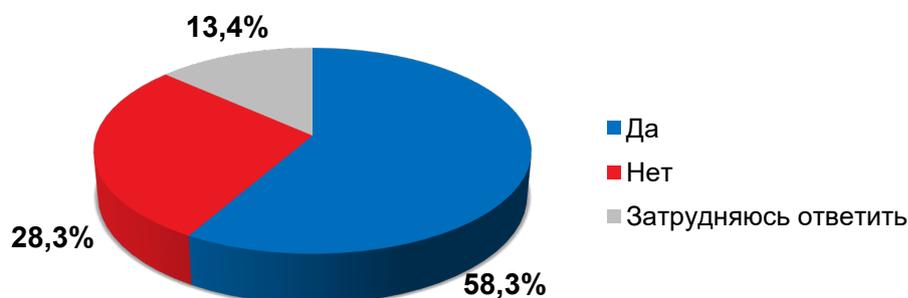
Диаграмма 18. «Как было принято решение об очной форме прохождения МСЭ?»



Удовлетворенность очной формой МСЭ не так высока, как в случае с заочной формой.

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

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

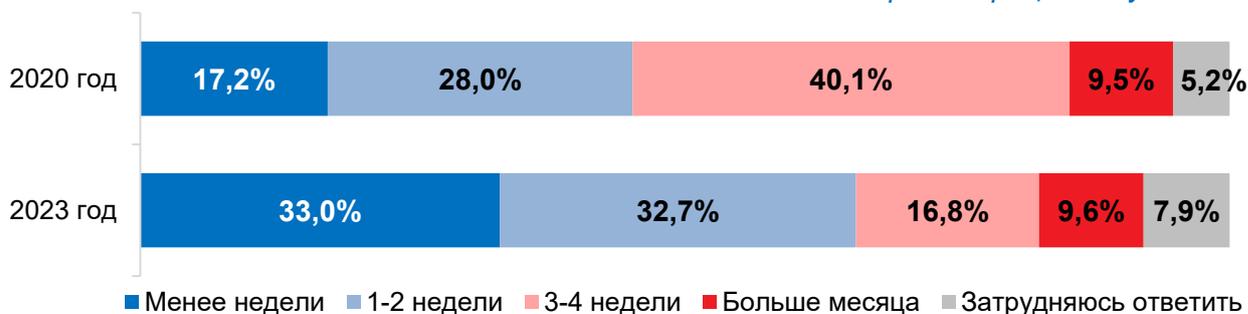




Время ожидания вызова на очное освидетельствование в 2023 году существенно снизилось по сравнению с 2020 годом. До 2 недель ждали вызова в бюро МСЭ большинство опрошенных – 65,7% (в 2020 году 45%).

Ожидание вызова в бюро МСЭ более месяца – довольно редкая ситуация: как и тремя годами ранее, об этом сообщили 9,5% опрошенных из числа проходивших МСЭ очно.

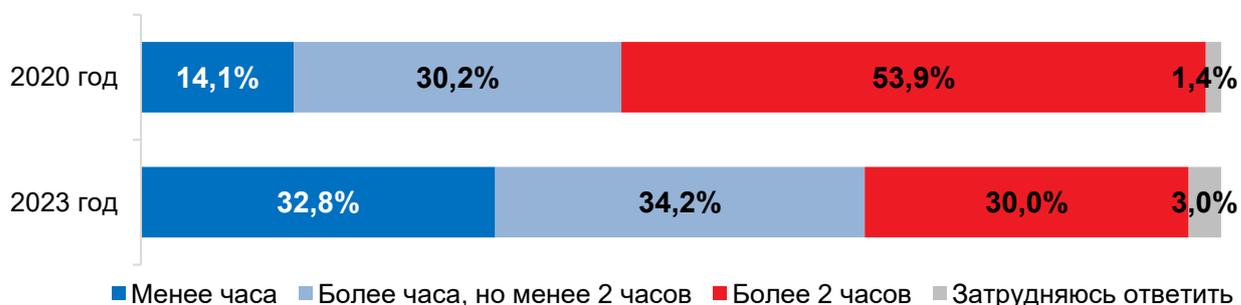
Диаграмма 20. Продолжительность ожидания приглашения в бюро МСЭ с момента регистрации документов



Время, которое проводят пациенты в бюро МСЭ в день освидетельствования, существенно сократилось по сравнению с 2020 годом:

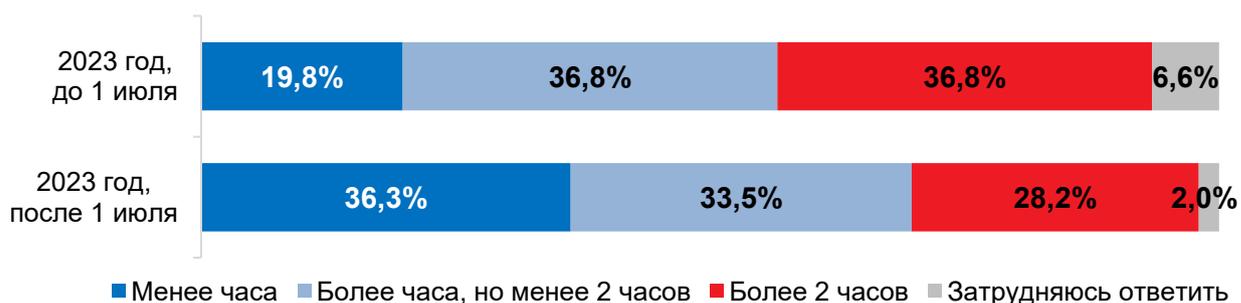
- более двух часов в бюро МСЭ провели 30% проходивших освидетельствование очно (в 2020 году 54%),
- менее часа в бюро МСЭ провели 32,8% (в 2020 году 14%).

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



Существенное сокращение времени, которое проводят в бюро МСЭ в день освидетельствования, произошло именно после 1 июля 2023 года.

Диаграмма 22. Время, проведенное в бюро МСЭ в день освидетельствования





О ведении аудио- и видеозаписи процесса освидетельствования уведомлены далеко не все, приходящие на очную экспертизу: 23,7% опрошенных сказали, что уведомления не было, еще 15% не помнят.

Около половины опрошенных уведомляли о записи процесса устно, еще 30,6% помнят табличку на двери в кабинет.

Диаграмма 23. «Уведомляли ли Вас, что ведется аудио- и видеозапись?»



В 2023 году неудобств при посещении бюро МСЭ стало ощутимо меньше.

Ответивших, что неудобств при посещении бюро МСЭ не было, в 2023 году больше, чем в 2020 году, и они составили большинство проходивших освидетельствование очно – почти 54%.

На неудобства при посещении бюро МСЭ в 2023 году указали 38,6%¹ проходивших освидетельствование очно (в 2020 году 58,5%).

Основные неудобства при посещении бюро МСЭ в 2023 году связаны с временными затратами (продолжительность самой процедуры или сдвинутое время начала экспертизы – 17% и 10% ответов), неэтичным отношением персонала (13%) и бытовыми неудобствами пространства учреждения и прилегающей территории (от 2 до 8%).

Неэтичное отношение персонала и бытовые неудобства (теснота и отсутствие кресел, дихота, отсутствие парковки для инвалидов) в 2023 году называются в 2-3 раза реже.

¹ Процент вычислен исключением доли ответивших «неудобств не было» и затруднившихся с ответом на вопрос о неудобствах.





Диаграмма 24. Неудобства при посещении бюро МСЭ

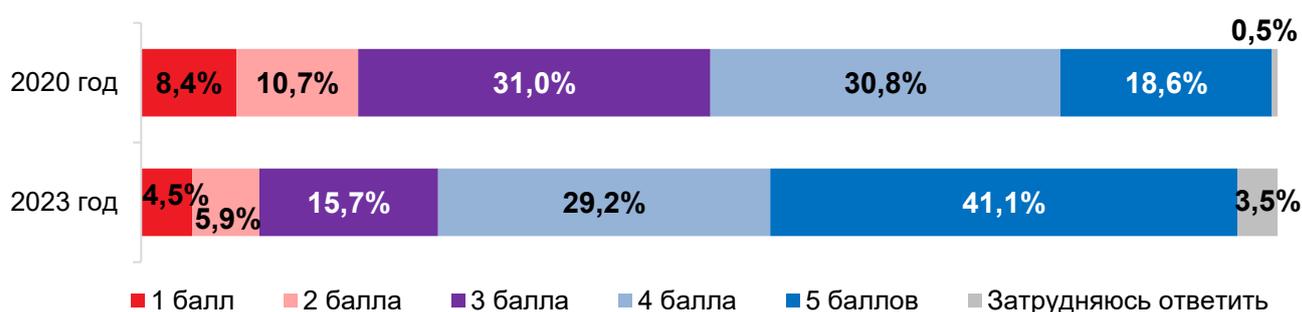




Комфорт бытовых условий в бюро МСЭ за 3 года, в оценках пациентов и их представителей, стал выше:

- доля низких баллов «1» и «2» в оценке среды бюро МСЭ составила 10% ответов (в 2020 году 19%),
- балл «удовлетворительно» поставили 15,7% участников исследования (в 2020 году вдвое больше – 31%).
- положительно оценили бытовые условия в бюро МСЭ большинство опрошенных – 70,3% (в 2020 году 49%).

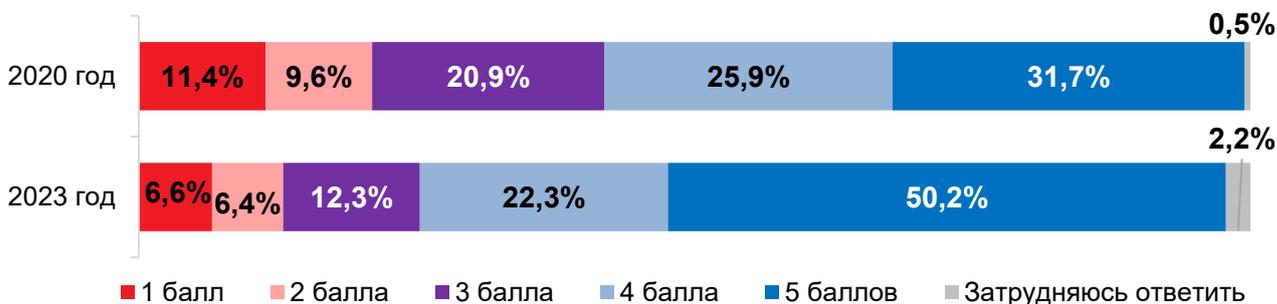
Диаграмма 25. Оценка бытовых условий в бюро МСЭ



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

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

Диаграмма 26. Оценка этики специалистов бюро МСЭ



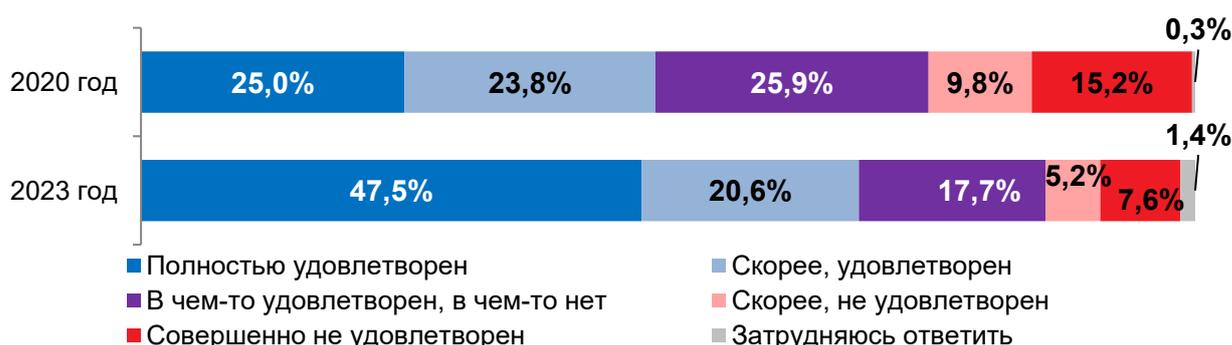


5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ

Удовлетворенность граждан результатами МСЭ в 2023 году существенно выше, чем тремя годами ранее. Число полностью удовлетворенных освидетельствованием выше почти в 2 раза – 47,5% по сравнению с 25% в 2020 году.

В целом, удовлетворены результатами освидетельствования, в 2023 году 68% опрошенных (в 2020 году 48,8%), тогда как доля, скорее, не удовлетворенных МСЭ составила 12,8% (в 2020 году 25%).

Диаграмма 27. Удовлетворенность результатами МСЭ в разные годы



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

Диаграмма 28. Удовлетворенность результатами у проходивших МСЭ очно и заочно



Диаграмма 29. Удовлетворенность результатами у новичков и нет





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

Не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании в 2023 году 56%, в 2020 году 51,5% опрошенных.

О нарушениях при освидетельствовании в 2023 году говорили 34%² опрошенных (в 2020 году 40%).

Некачественное составление ИПРА в 2023 году стоит на 1 месте среди называвшихся нарушений – 14% ответов (в 2020 году 12%).

Реже в 2023 году пациенты указывают на:

- упущение важных деталей в предоставленных документах – 11% в 2023 году (22,7% 2020 году);
- занижение степени выраженности нарушений и присвоение не той группы – проблема снизилась: в 2020 году указали 16% опрошенных, в 2023 году – 6,5%.

Диаграмма 30. Нарушения комиссии при освидетельствовании, по оценкам пациентов



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

² Процент вычислен из ответа на вопрос о нарушениях: исключением ответивших «нарушений не заметил» и «затрудняюсь ответить».

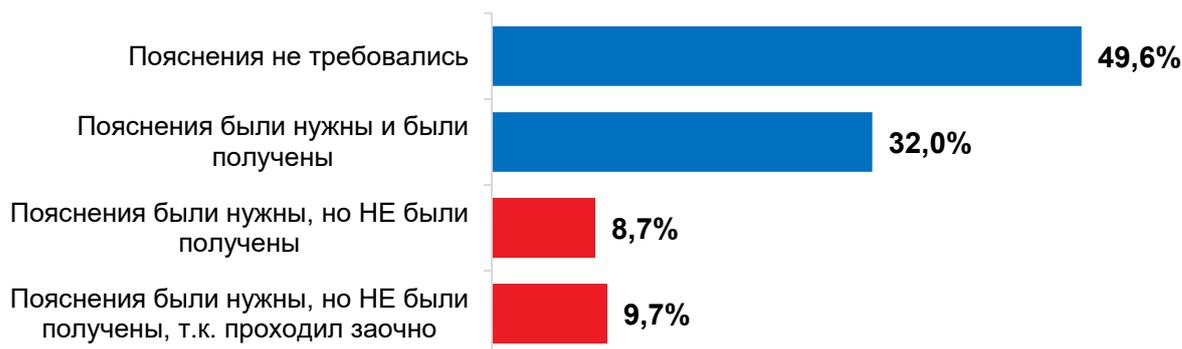




Пояснения по результатам МСЭ требуются примерно каждому второму пациенту или его представителю.

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

Диаграмма 31. Получение пациентами пояснений по результатам МСЭ





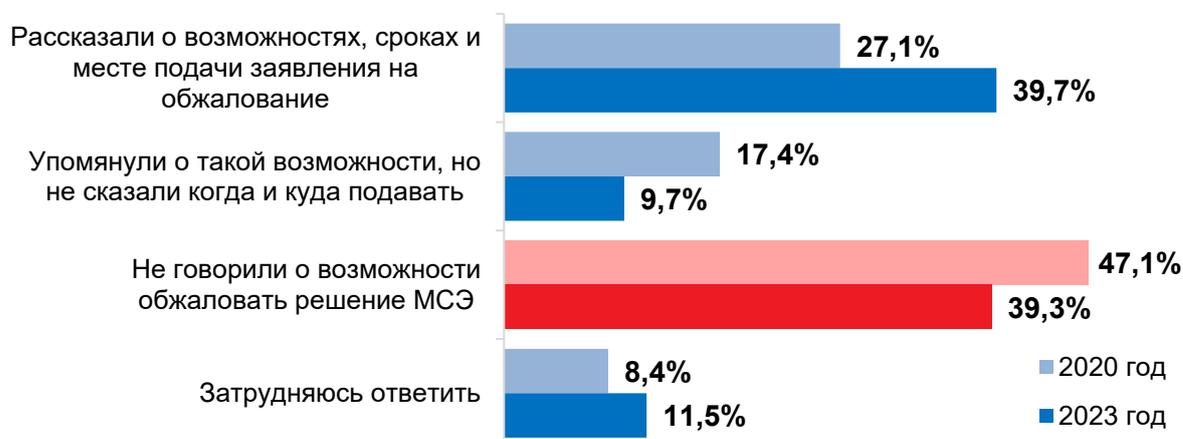
6. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ

Информирование о возможности обжалования результатов освидетельствования – важный компонент и условие информационной открытости бюро МСЭ для граждан.

За прошедшие три года гражданам стали больше рассказывать о возможности обжалования МСЭ: в 2023 году 39,7% опрошенных получили разъяснения о процедуре обжалования (в 2020 году 27%). Еще 9,7% сообщили, что им говорили о такой возможности, но без объяснения деталей.

Вовсе не получили никакой информации о возможности обжалования результатов освидетельствования в 2023 году 39,3% опрошенных; в 2020 году таких людей было больше (47%).

Диаграмма 32. Информирование о возможности обжалования



Прошедшие экспертизу в бюро МСЭ, чаще говорят, что им рассказали о процедуре обжалования (47,7%). В группе опрошенных-«заочников», доля получивших информацию о порядке обжалования, составила 37%. Кто выступает источником информации в ситуации заочного освидетельствования – вопрос следующих волн исследования.

Диаграмма 33. Информирование о возможности обжалования



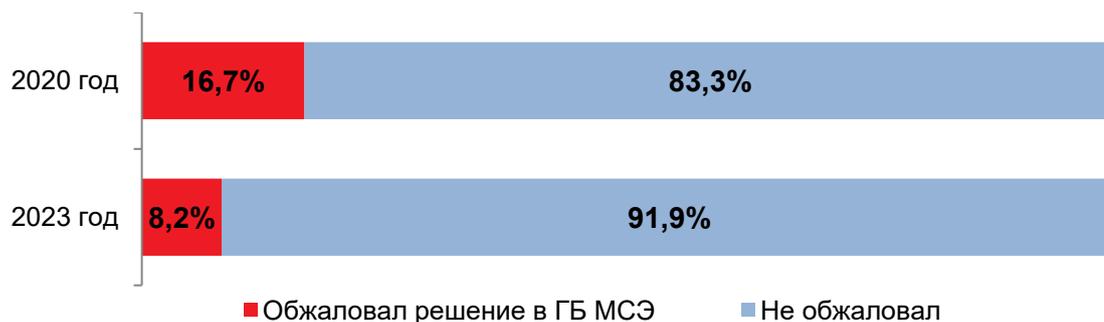


Большая в сравнении с 2020 годом удовлетворенность результатами освидетельствования, возможно, влечет за собой меньшее число обжалований.

В 2023 году сообщили, что обжаловали решение МСЭ, 8,2% опрошенных (в 2020 году 16,7%).

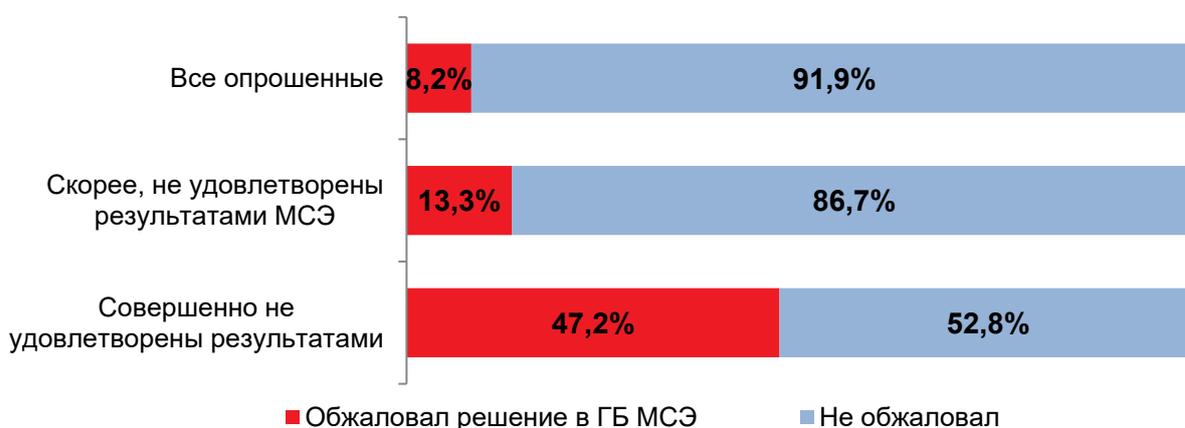
Опыт «двойного» обжалования через две инстанции – местную и федеральную решения МСЭ имели в 2023 году единицы – 2% (в 2020 году 6,5%).

Диаграмма 34. Обжалование решения в ГБ МСЭ



Идут обжаловать решение комиссии, в первую очередь, те, кто не удовлетворен результатами МСЭ.

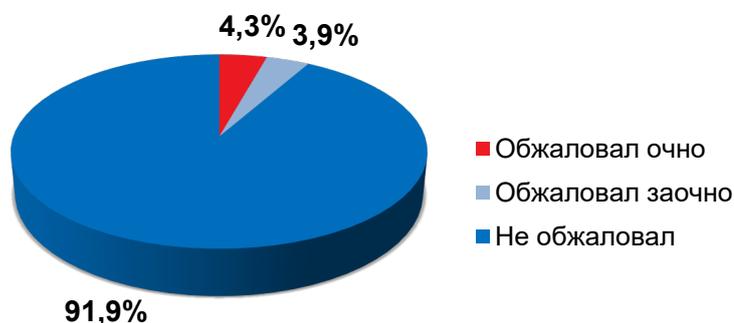
Диаграмма 35. Обжалование решения в ГБ МСЭ в зависимости от удовлетворенности результатами МСЭ





В 2023 году очно обжаловали решение МСЭ 4,3% опрошенных, заочно – 3,9%.

Диаграмма 36. Формы обжалования решения в ГБ МСЭ в 2023 году



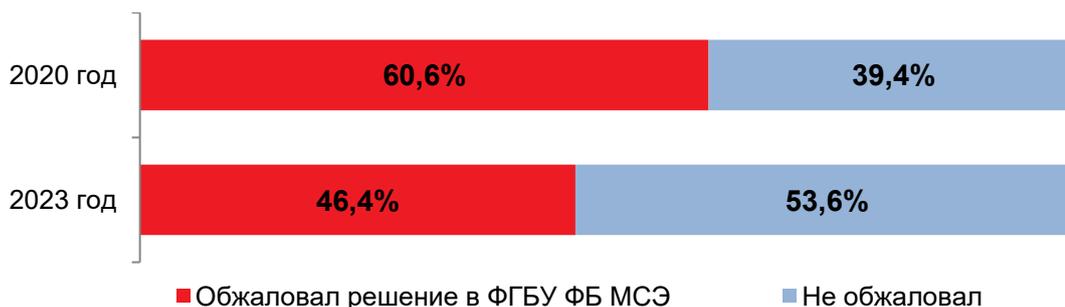
Число ситуаций разрешения жалоб в пользу пациентов на региональном уровне растет. В 2023 году 45,4% поданных жалоб были удовлетворены (в 2020 году 34%).

Диаграмма 37. Результат обжалования в ГБ МСЭ, в % от числа подавших на обжалование



Из тех, чья жалоба не была удовлетворена в ГБ МСЭ, апелляцию в ФГБУ ФБ МСЭ подавало в 2023 году 46,4% (в 2020 году 60,6%).

Диаграмма 38. Обжалование решения в ФГБУ МСЭ теми, кого не устроил ответ ГБ МСЭ





Доля удовлетворенных жалоб на федеральном уровне в 2023 меньше, чем в 2020 году и составляет около 15% (2020 год – около 24%).

Диаграмма 39. Результат обжалования в ФГБУ ГБ МСЭ, в % от числа подавших на обжалование



В 2023 году большее число подаваемых жалоб удовлетворяются на региональном уровне (почти половина). 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 медико-социальной экспертизы в стране.





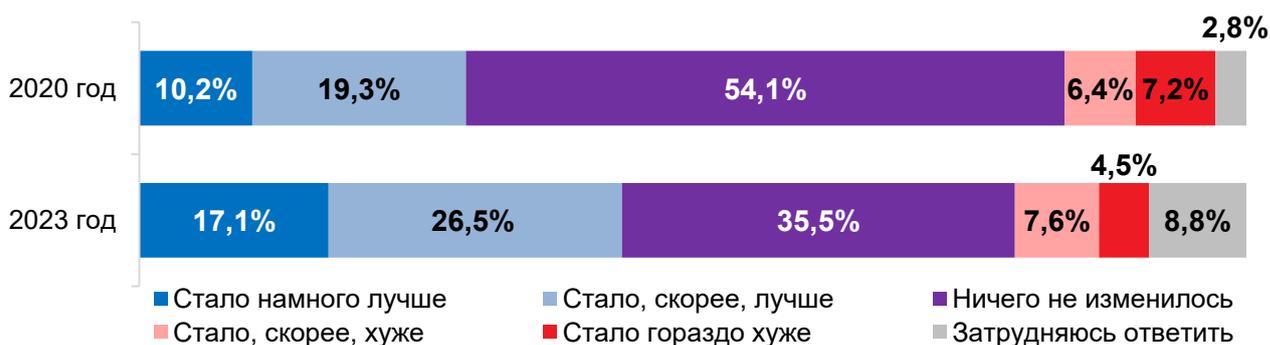
7. ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ МСЭ

Граждане, проходившие освидетельствование не первый раз, отвечали на вопросы об изменениях в системе МСЭ. Эти оценки сравнивались с аналогичными оценками, данными опрошенными в 2020 году.

В 2023 году граждане гораздо чаще говорят о положительных сдвигах в системе МСЭ, по сравнению с 2020 годом, когда опрошенные чаще указывали на отсутствие изменений (не видели какой-либо динамики) в процедуре и условиях МСЭ.

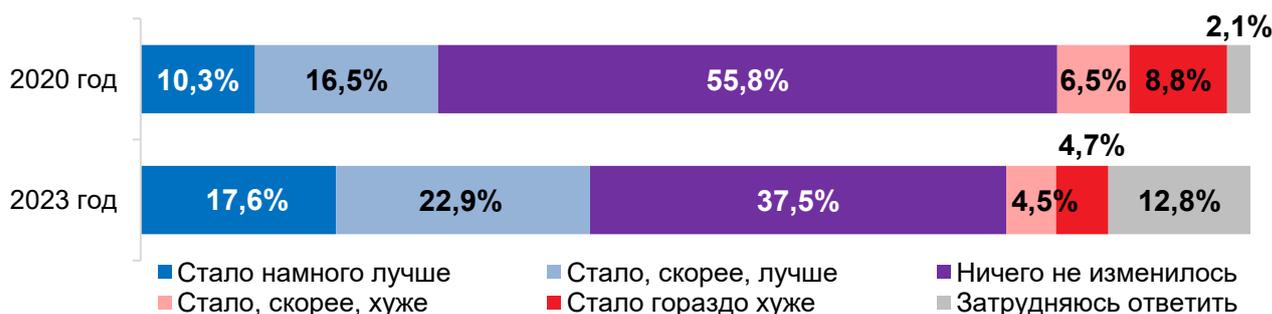
В организации процедуры освидетельствования улучшения по сравнению с предыдущим опытом увидели 43,6% тех граждан, кто проходил МСЭ не первый раз. В 2020 году на положительные сдвиги указали около 30%, большинство же опрошенных (54%) говорили об отсутствии изменений.

Диаграмма 40. Изменения в организации процедуры освидетельствования, оценки проходивших МСЭ не первый раз



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 около 26,8%, большинство опрошенных (55,8%) также говорили об отсутствии изменений.

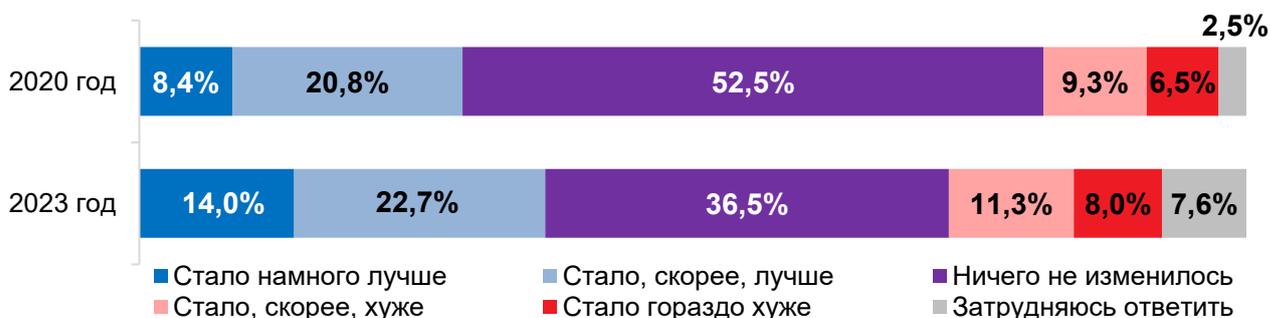
Диаграмма 41. Изменения в отношении специалистов бюро МСЭ, оценки проходивших МСЭ не первый раз





В оформлении медицинских документов в поликлинике о положительных сдвигах сказали 36,7% опрошенных, проходивших МСЭ не первый раз. В 2020 году на улучшение ситуации здесь указали около 29,2%, большинство опрошенных (52,5%) также говорили об отсутствии изменений.

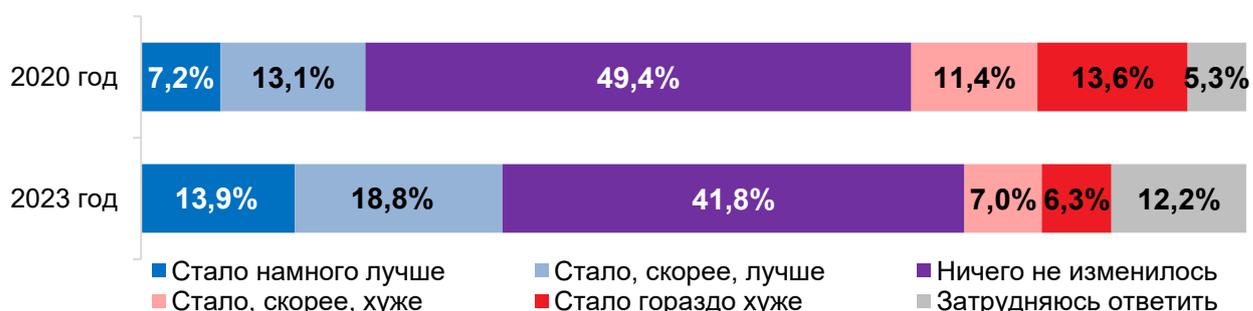
Диаграмма 42. Изменения в сборе документов в поликлинике, оценки проходивших МСЭ не первый раз



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 тенденций в объективности решения комиссии МСЭ отрицательные оценки «перевешивали» положительные: на рост объективности решения МСЭ в 2020 году указали 20,3%, на снижение объективности – 25%, на отсутствие изменений – 49,4% опрошенных из числа проходивших МСЭ не первый раз.

Диаграмма 43. Изменения в объективности решения комиссии МСЭ, оценки проходивших МСЭ не первый раз



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





ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АНКЕТА ПАЦИЕНТА

Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы

Здравствуйте! Вы участвуете в опросе, который проводит Всероссийский союз пациентов.

Цель исследования – оценка качества медико-социальной экспертизы (МСЭ) и выявление сложностей, возникающих у людей при освидетельствовании.

Такие исследования очень важны. Благодаря вашему участию, нам удастся выявлять нерешенные проблемы и доносить жалобы пациентов до органов власти. Когда мы показываем в цифрах, насколько много таких жалоб, насколько распространены существующие проблемы, эти цифры (за которыми ваши голоса), становятся серьезными аргументами, побуждающими власти принимать решения. Поэтому крайне важно в них участвовать, чтобы система работы с пациентами менялась к лучшему.

Результаты исследования будут представлены Министерству труда РФ и Федеральному бюро МСЭ. Результаты опроса также лягут в основу предложений Всероссийского союза пациентов по повышению качества функционирования системы МСЭ.

Анкету просим заполнять только тех, кто проходил освидетельствование для себя или для опекаемых членов семьи ЗА ПОСЛЕДНИЕ 2 ГОДА.

Опрос анонимный. Данную анкету пациента можно заполнить до 30 июня 2023 года.

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

1. Скажите, пожалуйста, как давно Вы проходили процедуру освидетельствования в бюро МСЭ? **ОДИН ответ**
 - 1- После 1 июля 2022 года
 - 2- МСЭ была ранее 1 июля 2022 года, но прошло менее 2-х лет
 - 3- Прошло более 2-х лет – **Большое спасибо, наши вопросы закончились**

2. Вы обращались в бюро МСЭ... **ОДИН ответ.**
 - 1- В отношении себя лично
 - 2- В отношении другого человека как родитель, опекун или попечитель

3. Какова была цель этого освидетельствования? **ОДИН ответ**
 - 1- Первичное установление группы инвалидности
 - 2- Переосвидетельствование
 - 3- Пересмотр и внесение изменений в индивидуальную программу реабилитации (ИПРА)
 - 97- Другое (напишите, что именно): ____

4. Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования? **Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа:**
 - 1- В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов
 - 2- В стационаре, одновременно с обследованием, лечением
 - 3- На дому: приходили специалисты и проводились обследования
 - 4- В организации социального обслуживания, где я нахожусь (дом инвалидов, психоневрологический диспансер): приходили специалисты и проводились обследования
 - 5- В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью)
 - 97- Другое (укажите, что именно): ____
 - 98- Затрудняюсь ответить, не помню





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





12. В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на МСЭ? *ОДИН ответ.*

- 1- Полностью удовлетворен
- 2- Скорее, удовлетворен
- 3- В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
- 4- Скорее, не удовлетворен
- 5- Совершенно не удовлетворен
- 98- Затрудняюсь ответить

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

- 1- Заочно, без личного присутствия – ПЕРЕХОД К В.14
- 2- В бюро МСЭ – ПЕРЕХОД К В.21
- 3- На дому – ПЕРЕХОД К В.29
- 4- В стационаре – ПЕРЕХОД К В.29
- 5- В организации социального обслуживания, оказывающей социальные услуги в стационарной форме – ПЕРЕХОД К В.29
- 98- Затрудняюсь ответить – ПЕРЕХОД К В.29

ВОПРОСЫ ТЕМ, КТО ПРОХОДИЛ МСЭ ЗАОЧНО! (В. 13.1)

14. Откуда Вы узнали о ЗАОЧНОЙ форме освидетельствования? *ОДИН ответ.*

- 1- От врачей в поликлинике или стационаре
- 2- От специалистов бюро МСЭ
- 3- От других пациентов
- 4- От коллег, родных и близких
- 5- На портале «Госуслуги»
- 6- В МФЦ
- 97- Другое (напишите, что именно): ____
- 98- Затрудняюсь ответить

15. Почему Вы выбрали заочное освидетельствование?

Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа.

- 1- Нет нервного напряжения, как при очном освидетельствовании
- 2- Не нужно тратить время на поход в бюро МСЭ
- 3- Не нужно общаться с большим количеством людей
- 4- Не нужно сидеть в очередях, подниматься на этажи, пользоваться общественными туалетами, искать парковку и т.п.
- 5- Меньше риск подхватить вирус
- 97- Другое (напишите, что именно): ____
- 98- Затрудняюсь ответить

16. Отговаривали ли Вас от освидетельствования в заочной форме? Если «да», то кто именно отговаривал? *Возможно НЕСКОЛЬКО вариантов ответа.*

- 1- Нет, не отговаривали
- 2- Да, отговаривали врачи в поликлинике / стационаре
- 3- Да, отговаривали специалисты бюро МСЭ
- 4- Да, отговаривал кто-то еще (напишите, кто именно): ____
- 98- Затрудняюсь ответить





17. Сколько Вы ждали результат освидетельствования с момента получения уведомления о регистрации вашего заявления/направления в бюро МСЭ?

- 1- Менее недели
- 2- 1-2 недели
- 3- 3-4 недели
- 4- Больше месяца
- 98- Затрудняюсь ответить

18. В какой форме Вы получили уведомление о результатах МСЭ? *ОДИН ответ.*

- 1- Письмо по почте России
- 2- Уведомление на портале «Госуслуги»
- 3- Звонок по телефону
- 97- Другое (напишите, что именно): _____
- 98- Затрудняюсь ответить

19. Выбрали бы Вы снова заочную форму прохождения МСЭ, если б сейчас была такая возможность? *ОДИН ответ.*

- 1- Да – ПЕРЕХОД К В.29
- 2- Нет
- 98- Затрудняюсь ответить

20. Что Вас не устроило в заочной форме МСЭ?

Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа.

- 1- Я не смог показать «живьем» все свои ограничения
- 2- Я не смог в прямом разговоре уточнить важные детали и задать интересующие вопросы
- 3- Я не смог показать все мои документы
- 4- Я не смог привести своего врача на освидетельствование
- 5- Я не мог задать вопросы при заполнении индивидуальной программы реабилитации ИПРА (по мероприятиям, тех. средствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.)
- 6- В моей ИПРА не были учтены важные моменты моего состояния и потребностей
- 7- Неизвестно сколько ждать результат (письмо по почте).
- 97- Другое (напишите, что именно): _____
- 98- Затрудняюсь ответить

ИЗ ЭТОГО БЛОКА ПЕРЕХОД К В. 29!

ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕХ, КТО ОЧНО ПРОХОДИЛ МСЭ (В. 13.2)

21. Как было принято решение об очной форме прохождения МСЭ? *ОДИН ответ.*

- 1- Это был мой личный выбор
- 2- Настояли сотрудники медицинской организации
- 3- По решению бюро МСЭ (необходимость обследования с применением специального оборудования и др.)
- 98- Затрудняюсь ответить

22. Выбрали бы Вы снова очную форму прохождения МСЭ, если б сейчас была такая возможность? *ОДИН ответ.*

- 1- Да
- 2- Нет
- 98- Затрудняюсь ответить





- 23. Сколько Вы ждали экспертизы с момента получения уведомления о регистрации вашего заявления/направления на проведение освидетельствования? *ОДИН ответ.***
- 1- Менее недели
 - 2- 1-2 недели
 - 3- 3-4 недели
 - 4- Больше месяца
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 24. Сколько времени Вы провели в бюро МСЭ в день освидетельствования (ожидание экспертизы и ожидание документов по результатам)? *ОДИН ответ.***
- 1- Менее часа
 - 2- Более часа, но менее двух часов
 - 3- Более 2 часов
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 25. Вас уведомляли каким-то образом, что ведется аудио- и видеозапись освидетельствования? *Возможно НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ответа.***
- 1- На двери в кабинет была табличка «Внимание! Ведется аудио- и видеозапись!»
 - 2- Один из экспертов уведомлял всех присутствующих, что ведется аудио- и видеозапись
 - 3- Нет, ничего вышеперечисленного не было
 - 98- Затрудняюсь ответить, не помню
- 26. С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? *Укажите ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ ВАМ ВАРИАНТЫ ответа.***
- 1- Было сдвинуто время начала экспертизы
 - 2- Процедура освидетельствования заняла слишком много времени
 - 3- Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ
 - 4- Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти
 - 5- Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов
 - 6- В приемном помещении и местах ожидания грязно
 - 7- В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть
 - 8- В приемном помещении и местах ожидания отсутствовал или не работал кондиционер, было душно
 - 9- В приемном помещении и местах ожидания было холодно
 - 10- Нет пандуса при входе
 - 11- Помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует
 - 12- Рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске
 - 13- Неудобств не было
 - 97- Другое (напишите, что именно): _____
 - 98- Затрудняюсь ответить





Оцените, пожалуйста, по «школьной» 5-бальной шкале...

27. Отношение к Вам специалистов бюро МСЭ: **ОДИН ответ.**

Невежливое 1 - - - 2 - - - 3 - - - 4 - - - 5 Вежливое

98- Затрудняюсь ответить

28. Комфортность бытовых условий в бюро МСЭ: **ОДИН ответ.**

Некомфортные 1 - - - 2 - - - 3 - - - 4 - - - 5 Достаточно комфортные

98- Затрудняюсь ответить

СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ!

29. Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? **ОДИН ответ**

- 1- Полностью удовлетворен
 - 2- Скорее, удовлетворен
 - 3- В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
 - 4- Скорее, не удовлетворен
 - 5- Совершенно не удовлетворен
- 98- Затрудняюсь ответить

30. Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? **ОДИН ответ.**

- 1- Нет, не требовались
- 2- Да, и я их получил
- 3- Да, но я не смог их получить
- 4- Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ ЗАОЧНО

31. Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? **Отметьте ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ варианты ответа.**

- 1- Не были учтены некоторые важные детали в моих документах.
 - 2- Отказали в инвалидности, несмотря на выраженность нарушений функций моего организма
 - 3- Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма
 - 4- Мне не дали бессрочную инвалидность
 - 5- В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, тех. средствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.)
 - 6- Нет, нарушений не заметил
- 97- Другое (напишите, что именно): ____
- 98- Затрудняюсь ответить

ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ МСЭ

32. Говорили ли Вам о возможности и порядке подачи заявления на обжалование решения при несогласии с заключением Комиссии? **ОДИН ответ.**

- 1- Да, рассказали о возможностях, сроках и месте подачи заявления на обжалование
 - 2- Да, упомянули о такой возможности, но не сказали когда и куда подавать
 - 3- Нет, не говорили
- 98- Затрудняюсь ответить





33. Обжаловали ли Вы решение в Главном бюро МСЭ? В какой форме? *ОДИН* отв.

- 1- Да, очно 2- Да, заочно 2- Нет – ПЕРЕХОД К В.37

34. Какое решение было вынесено в Главном бюро МСЭ? *ОДИН* ответ.

- 1- Жалоба была удовлетворена – ПЕРЕХОД К В.37
2- Жалоба не была удовлетворена

35. Обжаловали ли Вы решение на федеральном уровне, в Федеральном бюро МСЭ? *ОДИН* ответ.

- 1- Да, очно 2- Да, заочно
3- Нет – ПЕРЕХОД К В.37

36. Какое решение было вынесено в Федеральном бюро МСЭ? *ОДИН* ответ.

- 1- Жалоба была удовлетворена 2- Жалоба не была удовлетворена

СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ!

37. Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое?

ОДИН ответ.

- 1- Нет, не первое
2- Да, первое – ПЕРЕХОД К В. 42
98- Затрудняюсь ответить – ПЕРЕХОД К В.42

По сравнению с предыдущим разом, произошли ли какие-то изменения в процедуре и условиях освидетельствования? *Оцените, пожалуйста, каждое утверждение по 5-бальной шкале (ОДИН ответ):*

- 1- Стало намного лучше
2- Стало, скорее, лучше
3- Ничего не изменилось
4- Стало, скорее, хуже
5- Стало гораздо хуже
98- Затрудняюсь ответить

| Произошли ли изменения... | Стало | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Стало | 98 | | | | | | | | |
|--|---------------|---|---|----------------------|---|---|--------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | Намного лучше | | | Ничего не изменилось | | | Гораздо хуже | Не знаю | | | | | | | | |
| 38. В оформлении медицинской документации в поликлинике | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 39. В организации процедуры освидетельствования | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 40. В отношении специалистов бюро МСЭ: дружелюбие, вежливость | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |
| 41. В объективности решения МСЭ, по моему мнению (по группе или ИПРА) | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 | - | - | 4 | - | - | 5 | - | - | 98 |





В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О СЕБЕ

42. Ваш пол: 1- Мужской 2- Женский
43. Ваш возраст: 1- 18-40 лет 2- 41-60 лет 3- Старше 60 лет

44. Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): *ОДИН ответ.*

- 1- Первая
2- Вторая 4- Ребенок-инвалид
3- Третья 5- Нет инвалидности

45. По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: *ОДИН ответ.*

- 1- Нарушения зрения, болезни глаз
2- Нарушения слуха, болезни уха
3- Нарушения речи
4- Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм
5- Новообразования, онкологические заболевания
6- Эндокринные заболевания, сахарный диабет
7- Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов
8- Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения
9- Болезни дыхательной системы
10- Болезни мочеполовой системы
11- Болезни нервной системы, неврологические заболевания
12- Психические расстройства
97- Другое (напишите, что именно): _____
99- Отказ от ответа

46. Регион, где Вы проживаете?³

- 1 Алтайский край
2 Амурская область
3 Архангельская область
4 Астраханская область
5 Белгородская область
6 Брянская область
7 Владимирская область
8 Волгоградская область
9 Вологодская область
10 Воронежская область
11 Донецкая Народная Республика
12 Еврейская автономная область
13 Забайкальский край
14 Запорожская область
15 Ивановская область
16 Иркутская область
17 Кабардино-Балкарская Республика
18 Калининградская область
19 Калужская область
20 Камчатский край
21 Карачаево-Черкесская Республика
22 Кемеровская область — Кузбасс

³ Данные о субъектах Российской Федерации на январь 2023 года: <https://www.statdata.ru/spisok-regionov-rossii-s-kodamy>





- 23 Кировская область
- 24 Костромская область
- 25 Краснодарский край
- 26 Красноярский край
- 27 Курганская область
- 28 Курская область
- 29 Ленинградская область
- 30 Липецкая область
- 31 Луганская Народная Республика
- 32 Магаданская область
- 33 Москва
- 34 Московская область
- 35 Мурманская область
- 36 Ненецкий автономный округ
- 37 Нижегородская область
- 38 Новгородская область
- 39 Новосибирская область
- 40 Омская область
- 41 Оренбургская область
- 42 Орловская область
- 43 Пензенская область
- 44 Пермский край
- 45 Приморский край
- 46 Псковская область
- 47 Республика Адыгея (Адыгея)
- 48 Республика Алтай
- 49 Республика Башкортостан
- 50 Республика Бурятия
- 51 Республика Дагестан
- 52 Республика Ингушетия
- 53 Республика Калмыкия
- 54 Республика Карелия
- 55 Республика Коми
- 56 Республика Крым
- 57 Республика Марий Эл
- 58 Республика Мордовия
- 59 Республика Саха (Якутия)
- 60 Республика Северная Осетия — Алания
- 61 Республика Татарстан (Татарстан)
- 62 Республика Тыва
- 63 Республика Хакасия
- 64 Ростовская область
- 65 Рязанская область
- 66 Самарская область
- 67 Санкт-Петербург
- 68 Саратовская область
- 69 Сахалинская область
- 70 Свердловская область
- 71 Севастополь
- 72 Смоленская область
- 73 Ставропольский край
- 74 Тамбовская область
- 75 Тверская область





- 76 Томская область
- 77 Тульская область
- 78 Тюменская область
- 79 Удмуртская Республика
- 80 Ульяновская область
- 81 Хабаровский край
- 82 Ханты-Мансийский автономный округ — Югра
- 83 Херсонская область
- 84 Челябинская область
- 85 Чеченская Республика
- 86 Чувашская Республика — Чувашия
- 87 Чукотский автономный округ
- 88 Ямало-Ненецкий автономный округ
- 89 Ярославская область
- 90 Иные территории, включая город и космодром Байконур

Спасибо большое за участие в исследовании!

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





ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Выборка пациентов по регионам

| № | Регион, где Вы проживаете? | Количество, чел. | Количество, % |
|----|----------------------------------|------------------|---------------|
| 1 | Республика Саха (Якутия) | 203 | 5,0 |
| 2 | Краснодарский край | 191 | 4,7 |
| 3 | Оренбургская область | 159 | 3,9 |
| 4 | Московская область | 144 | 3,6 |
| 5 | Республика Татарстан (Татарстан) | 142 | 3,5 |
| 6 | Волгоградская область | 138 | 3,4 |
| 7 | Санкт-Петербург | 138 | 3,4 |
| 8 | Хабаровский край | 136 | 3,4 |
| 9 | Свердловская область | 132 | 3,3 |
| 10 | Челябинская область | 132 | 3,3 |
| 11 | Пензенская область | 128 | 3,2 |
| 12 | Москва | 126 | 3,1 |
| 13 | Республика Башкортостан | 126 | 3,1 |
| 14 | Орловская область | 111 | 2,8 |
| 15 | Удмуртская Республика | 111 | 2,8 |
| 16 | Забайкальский край | 110 | 2,7 |
| 17 | Тульская область | 109 | 2,7 |
| 18 | Ульяновская область | 106 | 2,6 |
| 19 | Республика Тыва | 105 | 2,6 |
| 20 | Самарская область | 102 | 2,5 |
| 21 | Томская область | 100 | 2,5 |
| 22 | Чувашская Республика — Чувашия | 100 | 2,5 |
| 23 | Карачаево-Черкесская Республика | 92 | 2,3 |
| 24 | Красноярский край | 90 | 2,2 |
| 25 | Иркутская область | 73 | 1,8 |
| 26 | Республика Бурятия | 71 | 1,8 |
| 27 | Ростовская область | 61 | 1,5 |
| 28 | Новосибирская область | 55 | 1,4 |
| 29 | Ивановская область | 54 | 1,3 |
| 30 | Алтайский край | 50 | 1,2 |
| 31 | Нижегородская область | 46 | 1,1 |
| 32 | Республика Мордовия | 36 | 0,9 |
| 33 | Кировская область | 34 | 0,8 |
| 34 | Ставропольский край | 30 | 0,7 |
| 35 | Приморский край | 29 | 0,7 |
| 36 | Липецкая область | 27 | 0,7 |
| 37 | Владимирская область | 25 | 0,6 |
| 38 | Еврейская автономная область | 25 | 0,6 |
| 39 | Ярославская область | 23 | 0,6 |
| 40 | Кабардино-Балкарская Республика | 22 | 0,5 |
| 41 | Республика Адыгея (Адыгея) | 20 | 0,5 |
| 42 | Калининградская область | 18 | 0,4 |
| 43 | Кемеровская область — Кузбасс | 18 | 0,4 |
| 44 | Новгородская область | 18 | 0,4 |
| 45 | Республика Коми | 18 | 0,4 |
| 46 | Астраханская область | 16 | 0,4 |
| 47 | Вологодская область | 14 | 0,3 |
| 48 | Саратовская область | 13 | 0,3 |
| 49 | Омская область | 12 | 0,3 |
| 50 | Тамбовская область | 12 | 0,3 |
| 51 | Республика Крым | 11 | 0,3 |
| 52 | Республика Хакасия | 11 | 0,3 |
| 53 | Пермский край | 10 | 0,2 |
| 54 | Брянская область | 9 | 0,2 |
| 55 | Костромская область | 9 | 0,2 |
| 56 | Ленинградская область | 9 | 0,2 |
| 57 | Рязанская область | 8 | 0,2 |





| | | | |
|--------------|---|------------------|-------------|
| 58 | Иные территории, включая город и космодром Байконур | 8 | 0,2 |
| 59 | Архангельская область | 7 | 0,2 |
| 60 | Калужская область | 7 | 0,2 |
| 61 | Мурманская область | 7 | 0,2 |
| 62 | Республика Марий Эл | 7 | 0,2 |
| 63 | Тюменская область | 7 | 0,2 |
| 64 | Ханты-Мансийский автономный округ — Югра | 7 | 0,2 |
| 65 | Республика Калмыкия | 6 | 0,1 |
| 66 | Республика Карелия | 6 | 0,1 |
| 67 | Севастополь | 6 | 0,1 |
| 68 | Амурская область | 5 | 0,1 |
| 69 | Белгородская область | 5 | 0,1 |
| 70 | Воронежская область | 5 | 0,1 |
| 71 | Курская область | 4 | 0,1 |
| 72 | Курганская область | 3 | 0,1 |
| 73 | Псковская область | 3 | 0,1 |
| 74 | Республика Северная Осетия — Алания | 3 | 0,1 |
| 75 | Смоленская область | 3 | 0,1 |
| 76 | Ямало-Ненецкий автономный округ | 3 | 0,1 |
| 77 | Камчатский край | 2 | 0,0 |
| 78 | Республика Дагестан | 2 | 0,0 |
| 79 | Тверская область | 2 | 0,0 |
| 80 | Чеченская Республика | 2 | 0,0 |
| 81 | Луганская Народная Республика | 1 | 0,0 |
| 82 | Магаданская область | 1 | 0,0 |
| 83 | Республика Алтай | 1 | 0,0 |
| 84 | Республика Ингушетия | 1 | 0,0 |
| 85 | Сахалинская область | 1 | 0,0 |
| 86 | Чукотский автономный округ | 1 | 0,0 |
| Итого | | 4034 чел. | 100% |





ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

Таблицы распределений ответов пациентов на вопросы анкеты

Таблица 1

| Скажите, пожалуйста, как давно Вы проходили процедуру освидетельствования в бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| После 1 июля 2022 года | 2995 | 74,2 |
| МСЭ была ранее 1 июля 2022 года, но прошло менее 2-х лет | 1039 | 25,8 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 2

| Вы обращались в бюро МСЭ... | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| В отношении себя лично | 1616 | 40,1 |
| В отношении другого человека как родитель, опекун или попечитель | 2418 | 59,9 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 3

| Какова была цель этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первичное установление группы инвалидности | 1373 | 35,0 |
| Переосвидетельствование | 2012 | 51,3 |
| Пересмотр и внесение изменений в индивидуальную программу реабилитации (ИПРА) | 539 | 13,7 |
| Всего | 3924 | 100,0 |

Таблица 4

| Каким образом Вы собирали документы для этого освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| В своей поликлинике прошел всех необходимых специалистов | 3269 | 83,8 |
| В частных учреждениях и лабораториях за свои деньги (частично или полностью) | 761 | 19,5 |
| В стационаре, одновременно с обследованием, лечением | 751 | 19,2 |
| На дому: приходили специалисты и проводились обследования | 148 | 3,8 |
| В организации социального обслуживания, где я нахожусь (дом инвалидов, психоневрологический диспансер): приходили специалисты и проводились обследования | 34 | 0,9 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 40 | 1,0 |

Таблица 5

| Сколько дней у Вас занял сбор документов, прохождение консультирования и диагностики для МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До двух недель | 906 | 22,5 |
| До трех недель | 813 | 20,2 |
| Месяц - полтора месяца | 1173 | 29,1 |
| Более полутора месяцев | 1001 | 24,8 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 141 | 3,5 |
| Всего | 4034 | 100,0 |





Таблица 6

| С какими ситуациями или сложностями Вам пришлось столкнуться при сборе документов на МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Большие сроки ожидания анализов, обследований и/или консультаций (более 14 рабочих дней) | 1406 | 37,2 |
| Никаких особых сложностей при сборе документов на МСЭ у меня не было | 1364 | 36,1 |
| Приходилось дополнительно платить за анализы, обследования и/или консультации | 957 | 25,3 |
| Врач не разъяснил порядок сбора документов | 492 | 13,0 |
| Не успевал подать все документы до истечения сроков действия результатов анализов и другой диагностики | 272 | 7,2 |
| Лечащий врач не давал направление на МСЭ | 240 | 6,4 |
| В поликлинике не дали копии документов для МСЭ, хотя я запрашивал | 165 | 4,4 |
| Врачебная комиссия отказывалась выдавать направление на МСЭ | 110 | 2,9 |
| Затрудняюсь ответить | 239 | 6,3 |

Таблица 7

| Возвращали ли Ваши документы из бюро МСЭ в медицинскую организацию? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да | 508 | 12,6 |
| Нет | 2953 | 73,2 |
| Затрудняюсь ответить | 573 | 14,2 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 8

| Уведомляли ли Вас о причинах возврата документов? Если «да», то в какой форме? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Нет, не уведомляли | 133 | 28,9 |
| Да, мне позвонили по телефону | 229 | 49,7 |
| Да, получил заказное письмо | 50 | 10,8 |
| Да, получил сообщение на телефон (или в мессенджер) | 28 | 6,1 |
| Да, пришло уведомление в личный кабинет на портал «Госуслуги» | 15 | 3,3 |
| Затрудняюсь ответить | 34 | 7,4 |

Таблица 9

| Требовали ли от Вас прохождения дополнительных обследований для прохождения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Нет | 236 | 46,5 |
| Да | 251 | 49,4 |
| Затрудняюсь ответить | 21 | 4,1 |
| Всего | 508 | 100,0 |

Таблица 10

| Сколько времени заняло дополнительное обследование? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| До недели | 66 | 26,3 |
| До двух недель | 77 | 30,7 |
| Больше двух недель | 100 | 39,8 |
| Затрудняюсь ответить | 8 | 3,2 |
| Всего | 251 | 100,0 |





Таблица 11

| Прибегали ли Вы при сборе документов к платным медицинским услугам? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, прибегал | 1778 | 44,1 |
| Нет, не прибегал | 2168 | 53,7 |
| Затрудняюсь ответить | 88 | 2,2 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 12

| В целом, насколько Вы удовлетворены работой поликлиники (стационара, учреждения социального обслуживания) по оформлению направления на | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 725 | 18,0 |
| Скорее, удовлетворен | 938 | 23,3 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 1545 | 38,3 |
| Скорее, не удовлетворен | 774 | 19,2 |
| Затрудняюсь ответить | 52 | 1,3 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 13

| Медико-социальная экспертиза проводилась: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Заочно, без личного присутствия | 2680 | 66,4 |
| В бюро МСЭ | 1146 | 28,4 |
| На дому | 82 | 2,0 |
| В стационаре | 39 | 1,0 |
| В организации социального обслуживания, оказывающей социальные | 26 | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | 61 | 1,5 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 14

| Откуда Вы узнали о ЗАОЧНОЙ форме освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| От врачей в поликлинике или стационаре | 1500 | 59,5 |
| От специалистов бюро МСЭ | 560 | 22,2 |
| От других пациентов | 232 | 9,2 |
| От коллег, родных и близких | 94 | 3,7 |
| На портале «Госуслуги» | 82 | 3,3 |
| В МФЦ | 6 | 0,2 |
| Затрудняюсь ответить | 47 | 1,9 |
| Всего | 2521 | 100,0 |

Таблица 15

| Почему Вы выбрали заочное освидетельствование? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Не нужно тратить время на поход в бюро МСЭ | 1245 | 55,7 |
| Нет нервного напряжения, как при очном освидетельствовании | 1055 | 47,2 |
| Не нужно сидеть в очередях, подниматься на этажи, пользоваться общественными туалетами, искать парковку и т.п. | 863 | 38,6 |
| Меньше риск подхватить вирус | 673 | 30,1 |
| Не нужно общаться с большим количеством людей | 443 | 19,8 |
| Затрудняюсь ответить | 137 | 6,1 |





Таблица 16

| Отговаривали ли Вас от освидетельствования в заочной форме? Если «да», то кто именно отговаривал? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Нет, не отговаривали | 2513 | 94,6 |
| Да, отговаривали врачи в поликлинике / стационаре | 72 | 2,7 |
| Да, отговаривали специалисты бюро МСЭ | 22 | 0,8 |
| Затрудняюсь ответить | 55 | 2,1 |

Таблица 17

| Сколько Вы ждали результат освидетельствования с момента получения уведомления о регистрации вашего заявления/направления в бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Менее недели | 725 | 27,1 |
| 1-2 недели | 980 | 36,6 |
| 3-4 недели | 539 | 20,1 |
| Больше месяца | 254 | 9,5 |
| Затрудняюсь ответить | 182 | 6,8 |
| Всего | 2680 | 100,0 |

Таблица 18

| В какой форме Вы получили уведомление о результатах МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Письмо по почте России | 1211 | 47,6 |
| Уведомление на портале «Госуслуги» | 115 | 4,5 |
| Звонок по телефону | 1188 | 46,7 |
| Затрудняюсь ответить | 28 | 1,1 |
| Всего | 2542 | 100,0 |

Таблица 19

| Выбрали бы Вы снова заочную форму прохождения МСЭ, если б сейчас была такая возможность? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Да | 2281 | 85,1 |
| Нет | 241 | 9,0 |
| Затрудняюсь ответить | 158 | 5,9 |
| Всего | 2680 | 100,0 |

Таблица 20

| Что Вас не устроило в заочной форме МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Я не смог в прямом разговоре уточнить важные детали и задать интересующие вопросы | 214 | 54,9 |
| Я не смог показать «живьем» все свои ограничения | 210 | 53,8 |
| Я не мог задать вопросы при заполнении индивидуальной программы реабилитации ИПРА (по мероприятиям, тех. средствам и др.) | 132 | 33,8 |
| В моей ИПРА не были учтены важные моменты моего состояния и потребностей | 130 | 33,3 |
| Я не смог показать все мои документы | 69 | 17,7 |
| Неизвестно сколько ждать результат (письмо по почте) | 61 | 15,6 |
| Я не смог привести своего врача на освидетельствование | 13 | 3,3 |
| Затрудняюсь ответить | 40 | 10,3 |

Таблица 21

| Как было принято решение об очной форме прохождения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Это был мой личный выбор | 663 | 57,9 |
| Настояли сотрудники медицинской организации | 199 | 17,4 |
| По решению бюро МСЭ (необходимость обследования с применением специального оборудования и др.) | 203 | 17,7 |
| Затрудняюсь ответить | 81 | 7,1 |
| Всего | 1146 | 100,0 |





Таблица 22

| Выбрали бы Вы снова очную форму прохождения МСЭ, если б сейчас была такая возможность? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Да | 668 | 58,3 |
| Нет | 324 | 28,3 |
| Затрудняюсь ответить | 154 | 13,4 |
| Всего | 1146 | 100,0 |

Таблица 23

| Сколько Вы ждали экспертизы с момента получения уведомления о регистрации вашего заявления/направления на проведение освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Менее недели | 378 | 33,0 |
| 1-2 недели | 375 | 32,7 |
| 3-4 недели | 192 | 16,8 |
| Больше месяца | 110 | 9,6 |
| Затрудняюсь ответить | 91 | 7,9 |
| Всего | 1146 | 100,0 |

Таблица 24

| Сколько времени Вы провели в бюро МСЭ в день освидетельствования (ожидание экспертизы и ожидание документов по результатам)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Менее часа | 376 | 32,8 |
| Более часа, но менее двух часов | 392 | 34,2 |
| Более 2 часов | 344 | 30,0 |
| Затрудняюсь ответить | 34 | 3,0 |
| Всего | 1146 | 100,0 |

Таблица 25

| Вас уведомляли каким-то образом, что ведется аудио- и видеозапись освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Один из экспертов уведомлял всех присутствующих, что ведется аудио- и видеозапись | 545 | 47,6 |
| На двери в кабинет была табличка «Внимание! Ведется аудио- и видеозапись!» | 351 | 30,6 |
| Нет, ничего вышеперечисленного не было | 272 | 23,7 |
| Затрудняюсь ответить, не помню | 171 | 14,9 |

Таблица 26

| С какими неудобствами Вы столкнулись в процессе посещения бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|-----------|
| Неудобств не было | 597 | 53,8 |
| Процедура освидетельствования заняла слишком много времени | 190 | 17,1 |
| Недружелюбное неуважительное отношение сотрудников МСЭ | 143 | 12,9 |
| Было сдвинуто время начала экспертизы | 110 | 9,9 |
| Рядом с бюро МСЭ нет специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске | 85 | 7,7 |
| В приемном помещении и местах ожидания отсутствовал или не работал кондиционер, было душно | 62 | 5,6 |
| Мне было сложно сориентироваться в бюро МСЭ, понять, что и где расположено, куда идти | 61 | 5,5 |
| В приемном помещении и местах ожидания очень тесно, было некуда сесть | 50 | 4,5 |
| Туалеты не оборудованы под запросы инвалидов | 35 | 3,2 |
| Помещение бюро МСЭ расположено не на нижнем этаже, а лифт / подъемник отсутствует | 27 | 2,4 |
| В приемном помещении и местах ожидания было холодно | 26 | 2,3 |
| Нет пандуса при входе | 22 | 2,0 |
| В приемном помещении и местах ожидания грязно | 13 | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить | 84 | 7,6 |





Таблица 27

| Оцените, пожалуйста, по «школьной» 5-бальной шкале... Отношение к Вам специалистов бюро МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|----------------|--------------|
| 1 балл | 76 | 6,6 |
| 2 балла | 73 | 6,4 |
| 3 балла | 141 | 12,3 |
| 4 балла | 255 | 22,3 |
| 5 баллов | 575 | 50,2 |
| Затрудняюсь ответить | 26 | 2,3 |
| Всего | 1146 | 100,0 |

Таблица 28

| Оцените, пожалуйста, по «школьной» 5-бальной шкале... Комфортность бытовых условий в бюро МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|----------------|--------------|
| 1 балл | 52 | 4,5 |
| 2 балла | 68 | 5,9 |
| 3 балла | 180 | 15,7 |
| 4 балла | 335 | 29,2 |
| 5 баллов | 471 | 41,1 |
| Затрудняюсь ответить | 40 | 3,5 |
| Всего | 1146 | 100,0 |

Таблица 29

| Насколько Вы остались удовлетворены результатами проведения МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|----------------|--------------|
| Полностью удовлетворен | 1915 | 47,5 |
| Скорее, удовлетворен | 829 | 20,6 |
| В чем-то удовлетворен, в чем-то нет | 716 | 17,7 |
| Скорее, не удовлетворен | 211 | 5,2 |
| Совершенно не удовлетворен | 305 | 7,6 |
| Затрудняюсь ответить | 58 | 1,4 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 30

| Требовались ли Вам пояснения по результатам МСЭ и/или индивидуальной программе реабилитации (ИПРА)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|----------------|--------------|
| Нет, не требовались | 1999 | 49,6 |
| Да, я их получил | 1289 | 32,0 |
| Да, но я не смог их получить | 350 | 8,7 |
| Да, но я их не получил, т.к. проходил МСЭ заочно | 396 | 9,8 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 31

| Считаете ли Вы, что при освидетельствовании в отношении Вас были допущены нарушения? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|-----------|
| Нет, нарушений не заметил | 2216 | 56,1 |
| В ИПРА не учтены мои потребности (не хватает важных моментов по мероприятиям, тех. средствам реабилитации, средствам для ухода, протезным изделиям и др.) | 548 | 13,9 |
| Не были учтены некоторые важные детали в моих документах. | 433 | 11,0 |
| Мне не дали бессрочную инвалидность | 370 | 9,4 |
| Дали не ту группу инвалидности, занизили степень нарушения функций моего организма | 257 | 6,5 |
| Отказали в инвалидности, несмотря на выраженность нарушений функций моего организма | 185 | 4,7 |
| Затрудняюсь ответить | 397 | 10,0 |





Таблица 32

| Говорили ли Вам о возможности и порядке подачи заявления на обжалование решения при несогласии с заключением Комиссии? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Да, рассказали о возможностях, сроках и месте подачи заявления на обжалование | 1597 | 39,6 |
| Да, упомянули о такой возможности, но не сказали, когда и куда подавать | 390 | 9,7 |
| Нет, не говорили | 1584 | 39,3 |
| Затрудняюсь ответить | 463 | 11,5 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 33

| Обжаловали ли Вы решение в Главном бюро МСЭ? В какой форме? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, очно | 172 | 4,3 |
| Да, заочно | 156 | 3,9 |
| Нет | 3706 | 91,9 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 34

| Какое решение было вынесено в Главном бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Жалоба была удовлетворена | 149 | 45,4 |
| Жалоба не была удовлетворена | 179 | 54,6 |
| Всего | 328 | 100,0 |

Таблица 35

| Обжаловали ли Вы решение на федеральном уровне, в Федеральном бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Да, очно | 19 | 10,6 |
| Да, заочно | 64 | 35,8 |
| Нет | 96 | 53,6 |
| Всего | 179 | 100,0 |

Таблица 36

| Какое решение было вынесено в Федеральном бюро МСЭ? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Жалоба была удовлетворена | 12 | 14,5 |
| Жалоба не была удовлетворена | 71 | 85,5 |
| Всего | 83 | 100,0 |

Таблица 37

| Скажите, пожалуйста, это Ваше первое освидетельствование или не первое? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Нет, не первое | 2600 | 64,5 |
| Да, первое | 1384 | 34,3 |
| Затрудняюсь ответить | 50 | 1,2 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 38

| По сравнению с предыдущим разом, произошли ли какие-то изменения в оформлении медицинской документации в поликлинике? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| 1 - Стало намного лучше | 363 | 14,0 |
| 2 - Стало, скорее, лучше | 589 | 22,7 |
| 3 - Ничего не изменилось | 949 | 36,5 |
| 4 - Стало, скорее, хуже | 293 | 11,3 |
| 5 - Стало гораздо хуже | 208 | 8,0 |
| Затрудняюсь ответить | 198 | 7,6 |
| Всего | 2600 | 100,0 |





Таблица 39

| По сравнению с предыдущим разом, произошли ли какие-то изменения в организации процедуры освидетельствования? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| 1 - Стало намного лучше | 444 | 17,1 |
| 2 - Стало, скорее, лучше | 688 | 26,5 |
| 3 - Ничего не изменилось | 923 | 35,5 |
| 4 - Стало, скорее, хуже | 198 | 7,6 |
| 5 - Стало гораздо хуже | 118 | 4,5 |
| Затрудняюсь ответить | 229 | 8,8 |
| Всего | 2600 | 100,0 |

Таблица 40

| По сравнению с предыдущим разом, произошли ли какие-то изменения в отношении специалистов бюро МСЭ (дружелюбие, вежливость)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| 1 - Стало намного лучше | 457 | 17,6 |
| 2 - Стало, скорее, лучше | 595 | 22,9 |
| 3 - Ничего не изменилось | 976 | 37,5 |
| 4 - Стало, скорее, хуже | 116 | 4,5 |
| 5 - Стало гораздо хуже | 122 | 4,7 |
| Затрудняюсь ответить | 334 | 12,8 |
| Всего | 2600 | 100,0 |

Таблица 41

| По Вашему мнению, по сравнению с предыдущим разом, произошли ли какие-то изменения в объективности решения МСЭ (по группе или ИПРА)? | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| 1 - Стало намного лучше | 361 | 13,9 |
| 2 - Стало, скорее, лучше | 489 | 18,8 |
| 3 - Ничего не изменилось | 1086 | 41,8 |
| 4 - Стало, скорее, хуже | 183 | 7,0 |
| 5 - Стало гораздо хуже | 163 | 6,3 |
| Затрудняюсь ответить | 318 | 12,2 |
| Всего | 2600 | 100,0 |

Таблица 42

| Ваш пол: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--------------|-------------|--------------|
| Мужской | 681 | 16,9 |
| Женский | 3353 | 83,1 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 43

| Ваш возраст: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---------------|-------------|--------------|
| 18-40 лет | 1897 | 47,0 |
| 41-60 лет | 1798 | 44,6 |
| Старше 60 лет | 339 | 8,4 |
| Всего | 4034 | 100,0 |

Таблица 44

| Группа инвалидности (Ваша или опекаемого Вами): | Кол-во, чел | Доля, в % |
|---|-------------|--------------|
| Первая | 393 | 9,7 |
| Вторая | 614 | 15,2 |
| Третья | 1094 | 27,1 |
| Ребенок-инвалид | 1772 | 43,9 |
| Нет инвалидности | 161 | 4,0 |
| Всего | 4034 | 100,0 |





Таблица 45

| По какому заболеванию Вы (опекаемый Вами) были направлены на МСЭ: | Кол-во, чел | Доля, в % |
|--|-------------|--------------|
| Болезни костно-мышечной системы, нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм | 746 | 20,7 |
| Болезни нервной системы, неврологические заболевания | 549 | 15,2 |
| Новообразования, онкологические заболевания | 458 | 12,7 |
| Эндокринные заболевания, сахарный диабет | 408 | 11,3 |
| Психические расстройства | 334 | 9,3 |
| Болезни системы кровообращения, крови, кроветворных органов | 235 | 6,5 |
| Нарушения слуха, болезни уха | 159 | 4,4 |
| Нарушения зрения, болезни глаз | 158 | 4,4 |
| Болезни пищеварительной системы, органов пищеварения | 148 | 4,1 |
| Нарушения речи | 138 | 3,8 |
| Отказ от ответа | 134 | 3,7 |
| Болезни дыхательной системы | 77 | 2,1 |
| Болезни мочеполовой системы | 59 | 1,6 |
| Всего | 3603 | 100,0 |

