



АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ
РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
В 2020 ГОДУ
В ОЦЕНКАХ ПАЦИЕНТОВ
И ПАЦИЕНТСКИХ НКО

РЕЗУЛЬТАТЫ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ

XI

Всероссийский
конгресс
пациентов

СТРУКТУРА ОТЧЕТА

	Стр.
1. Введение. Общая характеристика исследования.	3
2. Основные выводы исследования.	10
3. Общая оценка изменений в системе российского здравоохранения в 2020 году.	13
4. Возможности получения отдельных видов медицинской помощи пациентами.	16
5. Пользование электронными сервисами для получения медицинских услуг.	22
6. Влияние пандемии на психологическое состояние и трудовую занятость пациентов.	24
7. Работа пациентских НКО в условиях пандемии, их участие в принятии решений в области здравоохранения.	29
8. Приложения.	
Приложение 1. Распределение ответов пациентов.	37
Приложение 2. Распределение ответов экспертов НКО.	45
Приложение 3. Анкета пациента.	49
Приложение 4. Анкета НКО.	56

1. ВВЕДЕНИЕ

Исследование «Актуальные проблемы российского здравоохранения в 2020 году в оценках пациентов и пациентских НКО» проведено в октябре 2020 года Всероссийским союзом пациентов при поддержке Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика».

Цель исследования

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

Задачи исследования

1. Оценить изменения в системе здравоохранения в 2020 году в представлениях граждан.
2. Описать влияние пандемии на доступность медицинских услуг для граждан Российской Федерации.
3. Описать имеющиеся у пациентов возможности применения электронных сервисов для получения медицинских услуг.
4. Оценить влияние пандемии на психологическое состояние и возможности трудовой занятости пациентов.
5. Описать работу пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения в условиях пандемии.

Объект исследования:

- Пациенты в возрасте старше 18 лет, как страдающие хроническими заболеваниями и участвующие в деятельности НКО, так и граждане без тяжелых хронических заболеваний.
- Руководители НКО пациентов.

Порядок реализации исследования

Оба опроса проводились в онлайн формате: анкеты были размещены на платформе «Google Формы».

Информация об опросах была направлена в 1460 общественных организаций, представляющих интересы пациентов в Российской Федерации. Также информация об исследовании была размещена в открытом доступе в сети интернет на сайте Всероссийского союза пациентов.

Опрос руководителей НКО пациентов проводился посредством целевой рассылки по НКО и верификации НКО, принявших участие в исследовании.

Сбор данных осуществлен с 16 октября по 3 ноября 2020 г.

Обработка результатов проводилась при помощи специализированного пакета обработки социологических данных IBM SPSS Statistics 26.

Выборка исследования

Общее число участников исследования составило 1320 пациентов из 85 регионов Российской Федерации и 119 некоммерческих общественных организаций НКО – 24 общероссийских и 95 региональных (действующих на территории 47 регионов страны).

Среди участников исследования из числа пациентов традиционно преобладают женщины (83,1%) и люди среднего возраста (67,3% опрошенных).

Таблица 1. Пол пациентов, участников опроса

№	Ваш пол:	Кол-во	Доля, в %
1.	Мужской	223	16,9
2.	Женский	1097	83,1
	Всего	1320	100,0

Таблица 2. Возраст пациентов, участников опроса

№	Ваш возраст:	Кол-во	Доля, в %
1.	18-30 лет	155	11,7
2.	31-50 лет	889	67,3
3.	51-65 лет	198	15,0
4.	Старше 65 лет	78	5,9
	Всего	1320	100,0

Среди профилей заболеваний пациентов, участников исследования, сравнительно чаще оказались представлены болезни эндокринной системы, расстройства питания и нарушения обмена веществ (16,4%), болезни нервной системы и неврологические заболевания (12%), болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани (8,6%), орфанные заболевания (6%), болезни органов пищеварения (5%), нарушения опорно-двигательного аппарата (4,5%), болезни органов дыхания (4,3%), болезни системы кровообращения (4%).

Таблица 3. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

№	Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во	Доля, в %
1.	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	8	0,6
2.	Новообразования, онкологические заболевания	44	3,3
3.	Болезни крови, кроветворных органов	47	3,6
4.	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	217	16,4
5.	Психические расстройства и расстройства поведения	2	0,2
6.	Болезни нервной системы, неврологические заболевания	160	12,1
7.	Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	59	4,5
8.	Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	14	1,1
9.	Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	52	3,9
10.	Болезни органов дыхания	57	4,3
11.	Болезни органов пищеварения	67	5,1
12.	Болезни кожи и подкожной клетчатки	6	0,5
13.	Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	113	8,6
14.	Болезни мочеполовой системы	43	3,3
15.	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	40	3,0
16.	Нарушения речи	2	0,2
17.	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	6	0,5
18.	Орфанные заболевания	80	6,1
19.	Существенных нарушений здоровья не имею	204	15,5
20.	Другое	99	7,5
21.	Всего	1320	100,0

Таблица 4. Пациенты, участники исследования

№	Регион, где Вы живете:	Кол-во	Доля, в %
1.	Алтайский край	11	0,8
2.	Амурская область	3	0,2
3.	Архангельская область	6	0,5
4.	Астраханская область	5	0,4
5.	Белгородская область	21	1,6
6.	Брянская область	7	0,5
7.	Владимирская область	13	1,0
8.	Волгоградская область	66	5,0
9.	Вологодская область	8	0,6
10.	Воронежская область	4	0,3
11.	Город Москва	67	5,1
12.	Город Санкт-Петербург	30	2,3
13.	Город Севастополь	4	0,3
14.	Еврейская автономная область	1	0,1
15.	Забайкальский край	1	0,1
16.	Ивановская область	4	0,3
17.	Иркутская область	4	0,3
18.	Кабардино-Балкарская Республика	0	0,0
19.	Калининградская область	10	0,8
20.	Калужская область	6	0,5
21.	Камчатский край	3	0,2
22.	Карачаево-Черкесская Республика	2	0,2
23.	Кемеровская область	33	2,5
24.	Кировская область	28	2,1
25.	Костромская область	3	0,2
26.	Краснодарский край	33	2,5
27.	Красноярский край	31	2,3
28.	Курганская область	4	0,3
29.	Курская область	3	0,2
30.	Ленинградская область	6	0,5
31.	Липецкая область	0	0,0
32.	Магаданская область	0	0,0
33.	Московская область	44	3,3
34.	Мурманская область	11	0,8
35.	Ненецкий автономный округ	0	0,0
36.	Нижегородская область	13	1,0
37.	Новгородская область	26	2,0
38.	Новосибирская область	30	2,3
39.	Омская область	13	1,0
40.	Оренбургская область	132	10,0
41.	Орловская область	6	0,5
42.	Пензенская область	15	1,1
43.	Пермский край	15	1,1
44.	Приморский край	4	0,3
45.	Псковская область	7	0,5

46.	Республика Адыгея (Адыгея)	10	0,8
47.	Республика Алтай	1	0,1
48.	Республика Башкортостан	10	0,8
49.	Республика Бурятия	3	0,2
50.	Республика Дагестан	0	0,0
51.	Республика Ингушетия	0	0,0
52.	Республика Калмыкия	0	0,0
53.	Республика Карелия	12	0,9
54.	Республика Коми	5	0,4
55.	Республика Крым	12	0,9
56.	Республика Марий Эл	1	0,1
57.	Республика Мордовия	4	0,3
58.	Республика Саха (Якутия)	2	0,2
59.	Республика Северная Осетия – Алания	0	0,0
60.	Республика Татарстан (Татарстан)	35	2,7
61.	Республика Тыва	1	0,1
62.	Республика Хакасия	2	0,2
63.	Ростовская область	21	1,6
64.	Рязанская область	17	1,3
65.	Самарская область	206	15,6
66.	Саратовская область	18	1,4
67.	Сахалинская область	0	0,0
68.	Свердловская область	10	0,8
69.	Смоленская область	9	0,7
70.	Ставропольский край	22	1,7
71.	Тамбовская область	4	0,3
72.	Тверская область	4	0,3
73.	Томская область	28	2,1
74.	Тульская область	6	0,5
75.	Тюменская область	79	6,0
76.	Удмуртская Республика	6	0,5
77.	Ульяновская область	10	0,8
78.	Хабаровский край	7	0,5
79.	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	3	0,2
80.	Челябинская область	22	1,7
81.	Чеченская Республика	1	0,1
82.	Чувашская Республика – Чувашия	0	0,0
83.	Чукотский автономный округ	0	0,0
84.	Ямало-Ненецкий автономный округ	1	0,1
85.	Ярославская область	15	1,1

Среди пациентских организаций, участвовавших в опросе, равно представлены региональные отделения крупных НКО и местные организации (42,9% и 34,5% соответственно); доля общероссийских или межрегиональных НКО составила 20%.

Таблица 5. Статус НКО

№	Каков статус вашей НКО ?	Кол-во	Доля, в %
1.	Общероссийская или межрегиональная НКО	24	20,2
2.	Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образование юридического лица	51	42,9
3.	Региональная или местная организация - юридическое лицо	41	34,5
4.	Другое	3	1,5
5.	Всего	119	100,0

Среди профилей заболевания пациентских НКО, участвовавших в исследовании, чаще встречаются болезни эндокринной системы, расстройства питания и нарушения обмена веществ и болезни крови и кроветворных органов (по 15% в каждой группе), болезни нервной системы и неврологические заболевания (12,6%), болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани (11%), онкологические заболевания (8,4%), орфанные заболевания (6,7%), нарушения опорно-двигательного аппарата (5%). Еще 6% организаций, принявших участие в опросе, не имеют узкого профиля, выполняя правозащитную функцию в отношении пациентов вообще.

Таблица 6. Профиль НКО

№	Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?	Кол-во	Доля, в %
1.	Болезни крови, кроветворных органов	18	15,1%
2.	Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	18	15,1%
3.	Болезни нервной системы, неврологические заболевания	15	12,6%
4.	Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	13	10,9%
5.	Новообразования, онкологические заболевания	10	8,4%
6.	Орфанные заболевания	8	6,7%
7.	У организации нет узкого профиля по заболеванию	7	5,9%
8.	Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	6	5,0%
9.	Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	3	2,5%
10.	Болезни органов пищеварения	3	2,5%
11.	Болезни мочеполовой системы	3	2,5%
12.	Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	2	1,7%
13.	Психические расстройства и расстройства поведения	1	0,8%
14.	Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1	0,8%
15.	Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	1	0,8%
16.	Другое	10	8,4%
17.	Всего	119	100,0

Более активными в опросе оказались пациентские организации из Москвы (15%), Оренбургской области (6,7%), Санкт-Петербурга (6%), а также Омской, Волгоградской, Кировской, Самарской и Ульяновской областей (более 4% из каждого региона).

Таблица 7. НКО, участники исследования

№	Регион НКО:	Кол-во	Доля, в %
1.	Город Москва	18	15,1%
2.	Оренбургская область	8	6,7%
3.	Город Санкт-Петербург	7	5,9%
4.	Омская область	6	5,0%
5.	Кировская область	5	4,2%
6.	Волгоградская область	5	4,2%
7.	Самарская область	5	4,2%
8.	Ульяновская область	5	4,2%
9.	Краснодарский край	4	3,4%
10.	Новосибирская область	3	2,5%
11.	Ставропольский край	3	2,5%
12.	Белгородская область	2	1,7%
13.	Город Севастополь	2	1,7%
14.	Иркутская область	2	1,7%
15.	Калининградская область	2	1,7%
16.	Калужская область	2	1,7%
17.	Кемеровская область	2	1,7%
18.	Липецкая область	2	1,7%
19.	Московская область	2	1,7%
20.	Новгородская область	2	1,7%
21.	Пензенская область	2	1,7%
22.	Приморский край	2	1,7%
23.	Томская область	2	1,7%
24.	Тульская область	2	1,7%
25.	Тюменская область	2	1,7%
26.	Челябинская область	2	1,7%
27.	Архангельская, Астраханская, Владимирская, Костромская, Псковская, Саратовская, Тамбовская, Ярославская области, Алтайский, Красноярский, Пермский, Хабаровский край, республики Башкортостан, Бурятия, Калмыкия, Карелия, Коми, Марий Эл, Татарстан, Чувашия.	по 1	по 0,8%
28.	Всего	119	100,0

2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Общая оценка вектора изменений в функционировании российской системы здравоохранения в 2020 году негативная. Большинство пациентов и представителей пациентских НКО отрицательно оценивают изменения в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране в 2020 году.

Доля опрошенных, убежденных в ухудшении ситуации в здравоохранении, в 3 раза больше числа тех, кто указал на отсутствие каких-либо изменений, и в 9 раз выше относительного числа оценивших перемены положительно (67,8%, 21,7% и 7,7% соответственно).

Негативно оценивают пациенты изменения, которые произошли за эти полгода в работе поликлиник, в работе скорой, экстренной и неотложной помощи, в доступности стационаров.

Хуже всего обстоят дела с возможностью своевременно пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста (86,7%), пройти обследование и сдать анализы (80,5%), получить экстренную медицинскую помощь (61,7%), пройти плановое лечение или реабилитацию в стационаре (60,5%), получать лечение в дневном стационаре (57%), вовремя получать льготные лекарства (49%). Ухудшение ситуации в доступности санаториев отметили 42,7% опрошенных.

Сравнительно лучше обстоят дела в сфере медико-социальной экспертизы – здесь за время пандемии наметились в том числе некоторые улучшения: так считают 8,1% от общего числа опрошенных (это самая высокая оценка, если сравнивать с оценками других сфер здравоохранения) и 26,6% от числа ответивших на вопрос содержательно (т.е. имевших опыт прохождения МСЭ в эти полгода).

Ситуация пандемии и введение карантинных мер стали дополнительным объективным обстоятельством повышения значимости электронных сервисов для получения медицинских услуг.

При этом единственная распространенная онлайн-услуга на сегодня – это запись к врачу онлайн, к ней прибегали 63,3% опрошенных пациентов.

Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать на портале «Мое здоровье» сайта «Госуслуги»: выписка электронных рецептов (21%), запись к узким специалистам (19%), получение результатов анализов (13%), доступ к медицинской карте, карте прививок, сроках диспансеризации (12%), выписка справок, направлений на обследования (11%), получение консультаций онлайн (10,5%).

Актуальная задача, которая стоит перед электронными сервисами – своевременное и полное внесение сведений о получаемых медицинских услугах и превращение вкладок сайта «Госуслуги» из формальных в фактически действующие.

Пандемия повлияла не только на доступность медицинских услуг, но и на самих пациентов: их самочувствие и возможности.

Негативно оценивают динамику своего психологического состояния в последние полгода большинство пациентов (66,6% опрошенных).

Пандемия отразилась на трудовой занятости пациентов негативно, но не радикально. Не изменилась ситуация с занятостью и размером заработной платы у 63,3% и 62,5%. С ситуацией увольнения столкнулись 7% участников исследования. Около трети респондентов (27%) указали на снижение заработной платы, 4,2% - на рост заработной платы.

Сообщают, что полностью лишились заработка очень малая часть пациентов: 1,3% опрошенных.

Поиски новой работы обдумывают 41,7% пациентов, участников исследования. При этом большинство уверены, что найти ее будет сложно (63%). Такая позиция в том числе может являться следствием тревожного психологического состояния, в котором находится сегодня значительная часть пациентов.

Для тех, кто рассматривает возможность поиска новой работы, наиболее привлекательными выглядят условия труда по найму (79% ответов).

Работа на дому на себя привлекает 37,4% пациентов, работа на дому по найму – 35,6% опрошенных из числа тех, кто готов работать.

Пандемия и карантинные меры задали разнонаправленные тенденции изменений в деятельности общественных организаций. В целом, в новых условиях существенная часть НКО пациентов активизировали свою работу; также выросла востребованность услуг пациентских НКО у граждан.

Почти половина пациентских НКО (47%) отмечают рост собственной активности на фоне пандемии. Активность снизилась у 27% опрошенных общественных организаций.

Большинство НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последние полгода (66,4%). Снижение числа обращений отметили 7,6% опрошенных НКО.

Пандемия и карантинные меры повлекли за собой серьезную перестройку методов и технологий деятельности пациентских организаций. Появление новых форм работы отмечают 63% опрошенных организаций. Исчезновение некоторых форм работы произошло в каждой второй НКО (52% в исследовании). Изменения касаются, в первую очередь, перехода с очных на онлайн-мероприятия.

Рост или снижение участия пациентов в мероприятиях НКО существенно зависели от того, насколько оперативно и успешно подстроились под новые реалии жизни сами организации. В одних НКО мероприятия стали более массовыми: 37% опрошенных организаций указали на это. В других НКО вовлеченность пациентов в мероприятия снизилась (у 36,2% участников исследования).

Пациентские НКО оценивают изменение во взаимодействии органов власти с пациентской общественностью в 2020 году с небольшим перевесом в сторону негативных оценок.

О прекращении взаимодействия с органами власти сообщили 12% НКО, на снижение продуктивности в отношениях с органами власти на фоне пандемии указали 21% (всего негативно оценили 33%). Более трети считают, что взаимодействие не изменилось - 36%. Положительно оценивают изменения во взаимодействии с властью за последние полгода 22,7% опрошенных НКО.

Скорость реакции органов власти в сфере здравоохранения на обращения 42% оценивают по пятибалльной шкале неудовлетворительно (на 1 и 2 балла), 29,4% - на тройку, и 28,6% на четыре и пять.

Оценки открытости органов власти в сфере здравоохранения для НКО также невысоки. Неудовлетворительно (1 и 2 балла) оценивают 41,2%. На три балла – 34,5%, на хорошо и отлично – 24,3%.

При этом открытость органов власти для граждан, а не общественных объединений, эксперты пациентских НКО оценивают заметно ниже. Неудовлетворительную оценку дают 56,3%, удовлетворительно - 27,7%, хорошо 13,4%, отлично – лишь 2,5%.

За период пандемии заинтересованность органов власти в сфере здравоохранения в работе общественных советов и комиссий, по общей экспертной оценке, заметно снизилась: на это указывает каждый второй из опрошенных руководителей НКО (48%); об увеличении заинтересованности власти в работе общественных советов сообщили 10%. Активность общественно государственных структур в здравоохранении снизилась, по оценкам 49,6% экспертов, не изменилась, по мнению 21%, и выросла, по мнению 11% экспертов пациентских НКО.

Уменьшение возможностей общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения отмечают 40% опрошенных руководителей НКО.

По мнению части пациентских организаций, пандемия COVID-19 приостановила развернувшуюся в последние годы тенденцию расширения общественного участия в здравоохранении.

Примечательно, что на общем проблемном фоне 47% НКО заявляют об активизации своей деятельности, 63% - о появлении новых форм работы. Десятая часть НКО сообщают об интенсификации работы общественно-государственных площадок.

В ситуации пандемии потребность общества в деятельности пациентских НКО возрастает. О росте числа обращений граждан сообщают 66,4% НКО.

Это ставит вопрос о необходимости выявления лучших практик и факторов, их обеспечивающих. По мнению экспертов НКО ВСП, ключевые факторы здесь – инициативность и активность НКО, с одной стороны, и позиция конкретных руководителей органов власти и учреждений – с другой.

3. ОБЩАЯ ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЙ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В 2020 ГОДУ

Большинство пациентов и представителей пациентских НКО негативно оценивают изменения в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране в 2020 году.

Доля опрошенных, убежденных в ухудшении ситуации в здравоохранении, в 3 раза больше числа тех, кто указал на отсутствие каких-либо изменений, и в 9 раз выше относительного числа оценивших перемены положительно (67,8%, 21,7% и 7,7% соответственно).

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



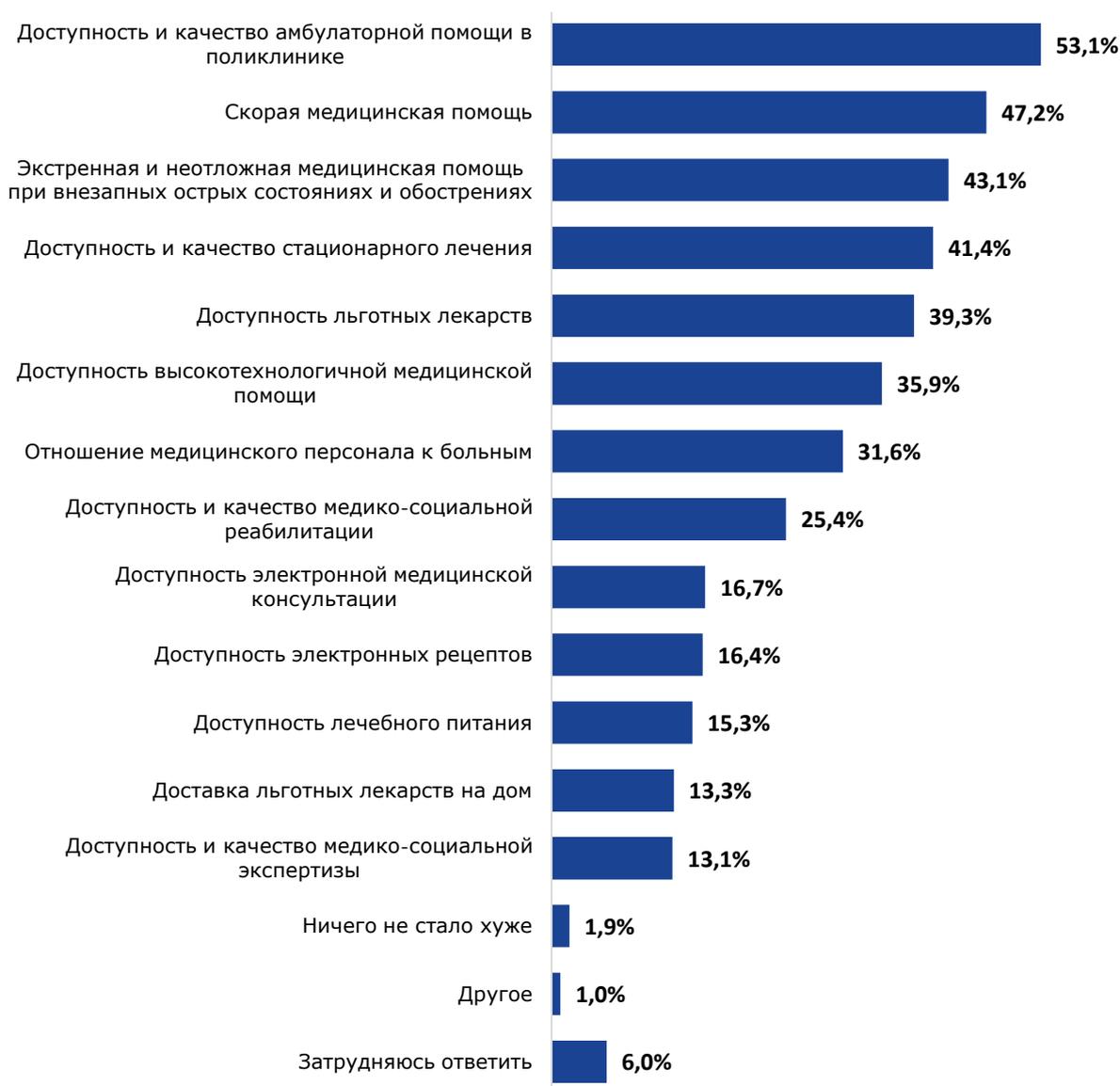
Хуже всего пациенты оценивают изменения, которые произошли в следующих областях здравоохранения:

- в работе поликлиник (53,1%),
- в работе скорой, а также экстренной и неотложной медицинской помощи (47,2% и 43,1%),
- в доступности стационарного лечения (41,4%),
- в доступности льготных лекарств (39,3%),
- в доступности высокотехнологичной медицинской помощи (35,9%).

2020-ый год негативно отразился на отношении медицинских работников к больным – так считает каждый третий опрошенный.

Доступность медико-социальной реабилитации уменьшилась, по мнению еще четверти участников исследования.

Рисунок 2. С какими видами медицинской помощи ситуация ухудшилась за последний год?



На вопрос о положительных изменениях в сфере оказания медицинской помощи в этом году большинство опрошенных (57,5%) еще раз подчеркнули, что «ничего не стало лучше».

В отдельных случаях среди положительных аспектов изменений были названы:

- отношение медицинского персонала к больным (9%),
- доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике (8,1%),
- доступность льготных лекарств (7,9%),
- доступность электронной медицинской консультации (7,0%).

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



Острота негативных изменений явно прослеживается при сравнении удельного веса ответов на вопросы о положительных и отрицательных переменах в здравоохранении в этом году.

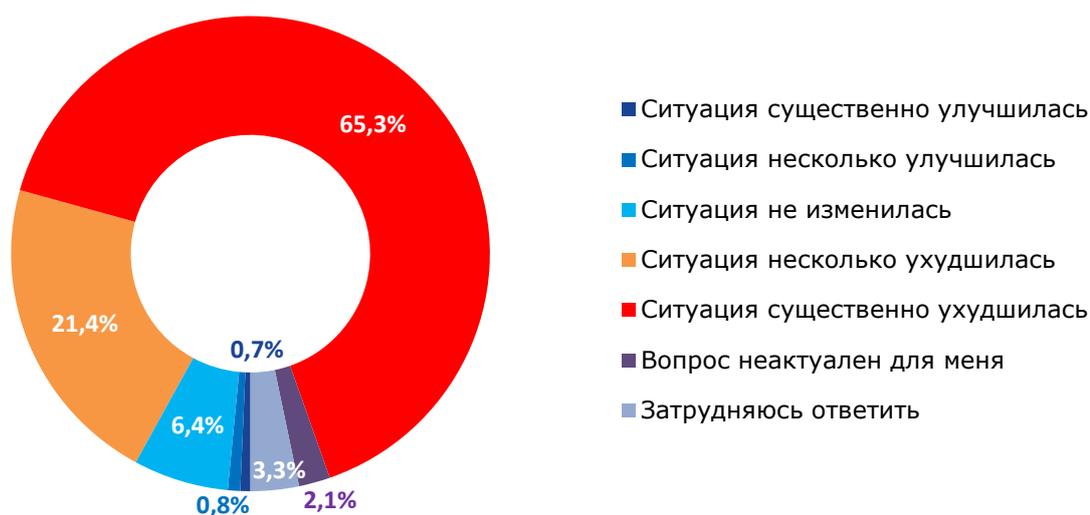
«Вес» выбора негативных аспектов изменений варьирует от 13 до 53%; при этом распространенность 5-ти из 13-ти предложенных для оценки вариантов превышает 39%, еще 3 варианта имеют 25-35% выборов. На этом фоне «вес» ответов про изменения в лучшую сторону выглядит довольно скудно: не 9% выборов.

4. ВОЗМОЖНОСТИ ПОЛУЧЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМИ

Оценка возможностей получения отдельных медицинских услуг отражает общую оценку изменений в сфере здравоохранения в ситуации пандемии.

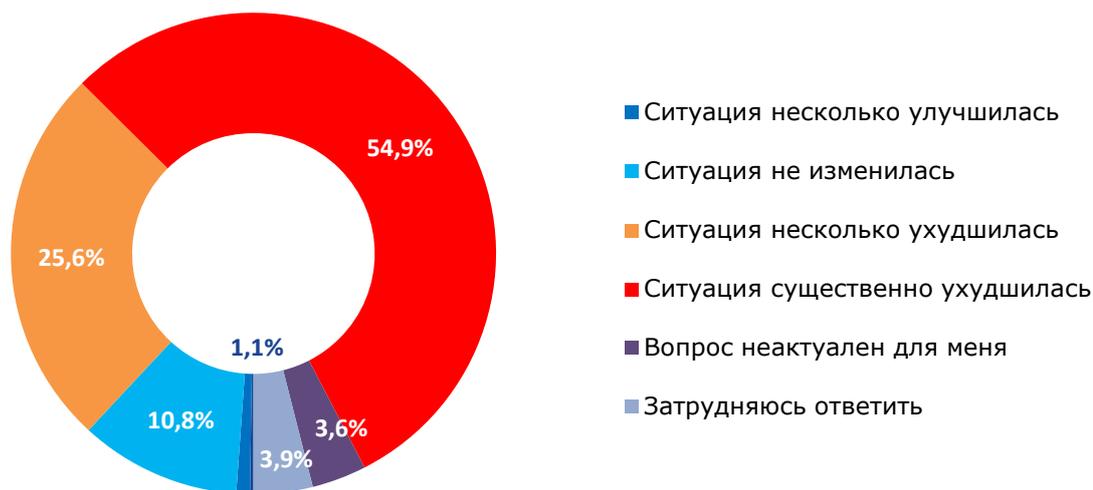
Наиболее негативное влияние пандемия оказала на возможность пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста в поликлинике - вопрос оказался актуальным для подавляющего большинства опрошенных (86,7% указали на изменения в худшую сторону, в т.ч. 65,3% оценили эти изменения как существенные).

Рисунок 4. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя пройти консультацию терапевта или узкого специалиста в поликлинике?



Значительное негативное влияние пандемии отмечается в отношении возможности пройти обследование и сдать анализы - 80,5% опрошенных указали на это обстоятельство, в т.ч. 54,9% оценили, что ситуация здесь ухудшилась существенно.

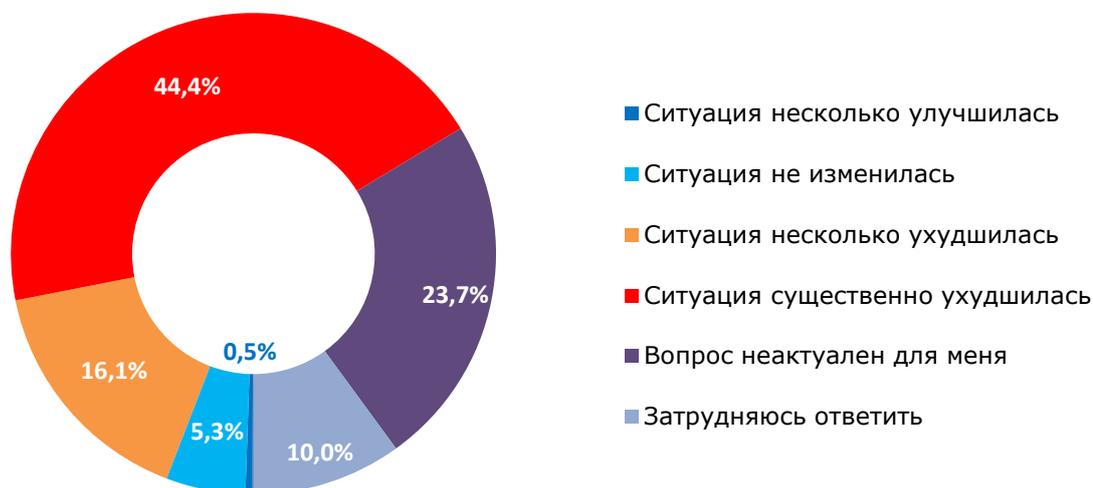
Рисунок 5. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти обследование, сдать анализы?



Доступность поликлиники и возможность пройти консультации и обследования имеют значение абсолютно для всех пациентов: доли ответов «вопрос неактуален» и «затрудняюсь» по этим двум аспектам не превышают 8%.

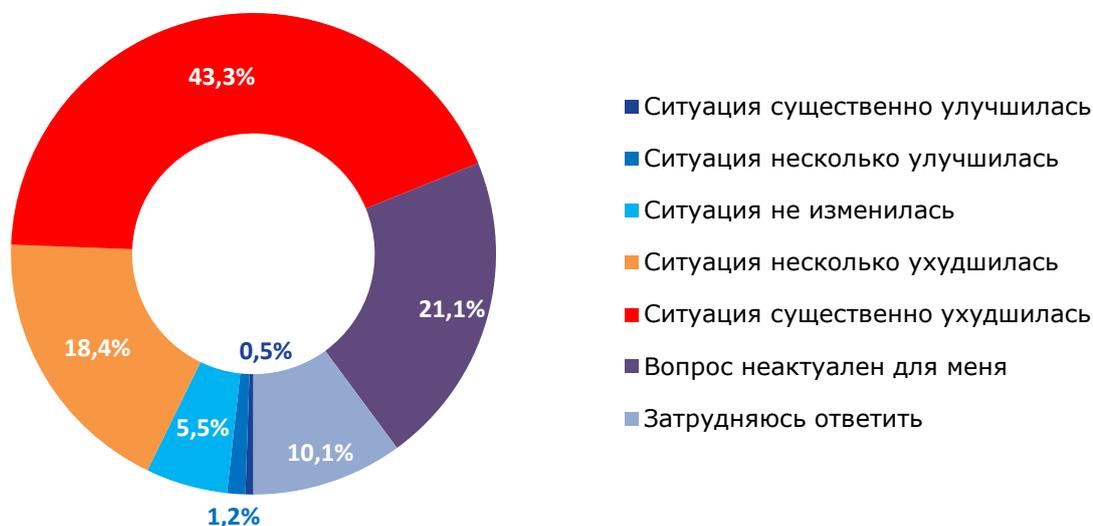
Возможности получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре с пандемией снизились, – мнение 60,5% опрошенных пациентов.

Рисунок 6. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре (если это было актуально)?



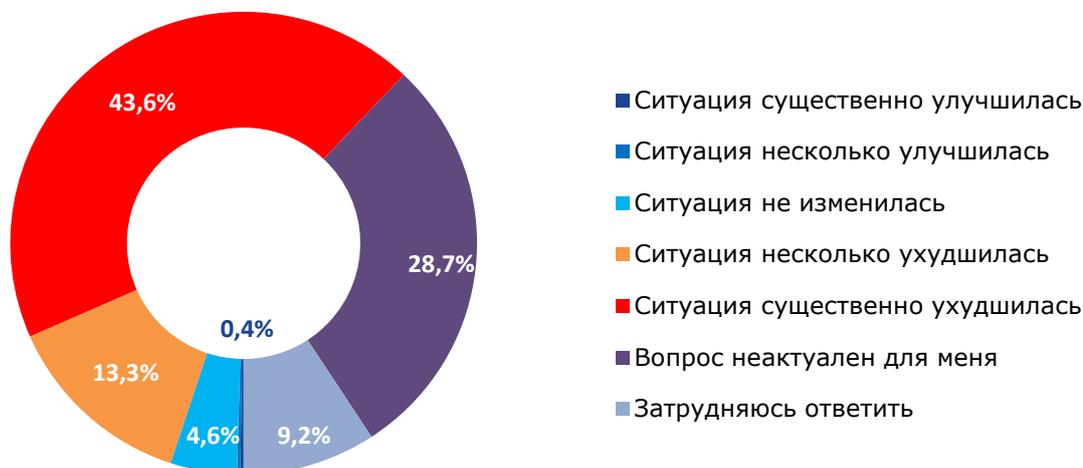
Доступность экстренной медицинской помощи также оказалась под угрозой под влиянием пандемии, – так считают 61,7% опрошенных пациентов.

Рисунок 7. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить экстренную медицинскую помощь (если ситуация возникала в прошедшие полгода)?



Возможность получать лечение в дневном стационаре стала меньше на фоне пандемии, по мнению 56,9% опрошенных пациентов.

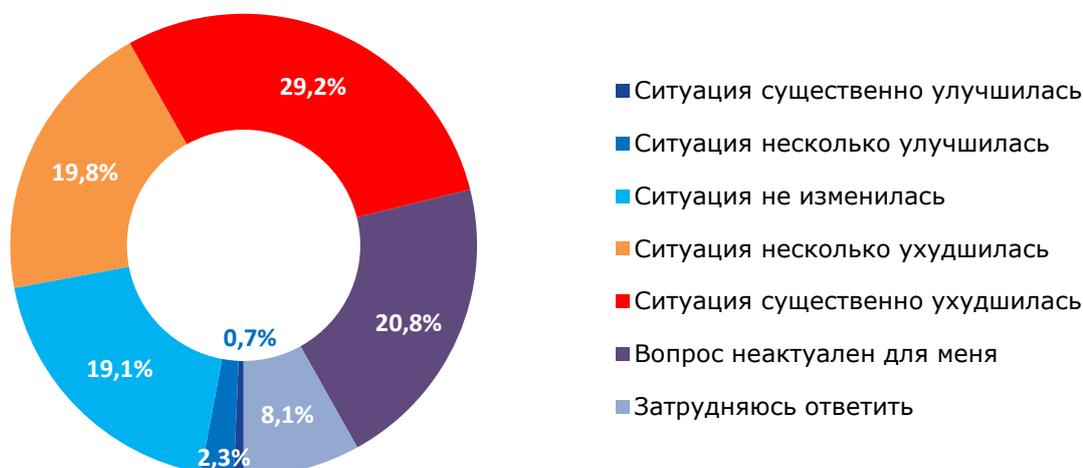
Рисунок 8. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти лечение в дневном стационаре?



Получение льготных лекарств актуально далеко не для всех пациентов: 20,8% опрошенных указали на то, что не входят в число льготников.

В ответах получающих лекарства на льготных условиях преобладают негативные оценки. Всего о снижении возможностей вовремя получать льготные лекарства за прошедшие полгода заявили 49% опрошенных.

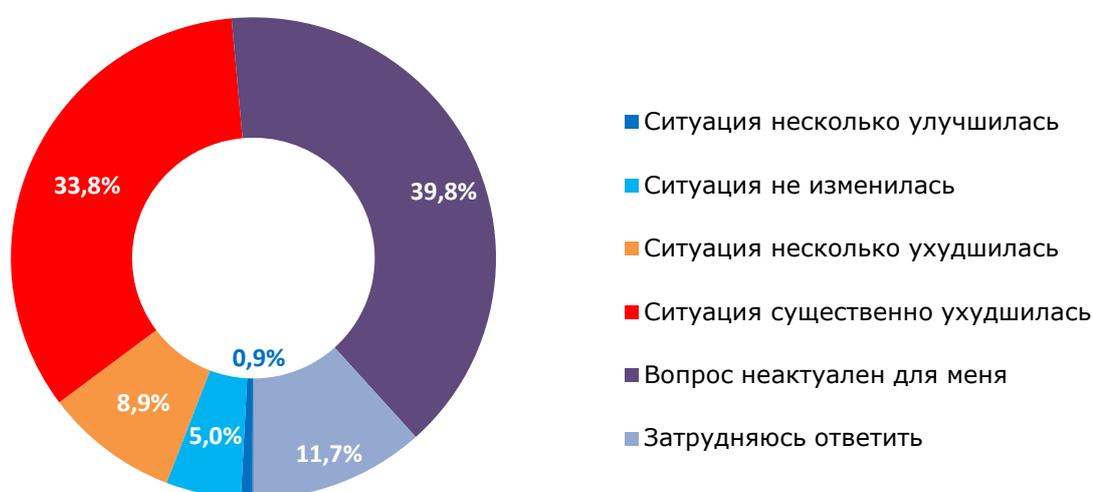
Рисунок 9. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя получать необходимые льготные лекарства?



Посещение санатория для планового лечения или реабилитации – этот аспект медицинской помощи востребован сравнительно меньшим числом пациентов: 40% указали на неактуальность темы, содержательно на вопрос ответили 48,6% опрошенных.

Из отвечавших на вопрос содержательно абсолютное большинство также отметили ухудшение ситуации в доступности санаториев – в общей массе опрошенных это 42,7% ответов.

Рисунок 10. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти плановое лечение и/или реабилитацию в санатории (если это было актуально)?

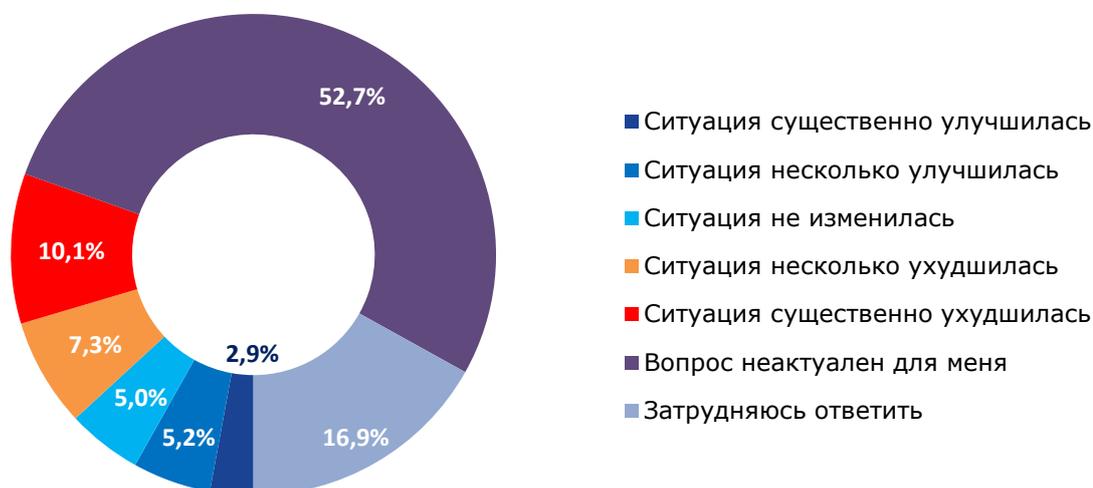


Услуга «Медико-социальная экспертиза» востребована теми пациентами, кто проходит ее: содержательно на вопрос ответили 30,4% опрошенных.

Доля негативных оценок в возможности пройти МСЭ в два раза выше доли оценок положительных (17,4% и 8,1% соответственно).

В то же время удельный вес пациентов, считающих, что в сфере МСЭ на фоне пандемии произошли улучшения, – 8,1% - это самая высокая оценка, если сравнивать с оценками других сфер здравоохранения (от числа ответивших содержательно доля положительных ответов еще выше – 26,6%). Можно сказать, что медико-социальной экспертиза – та область, в которой за время пандемии наметились в том числе некоторые улучшения.

Рисунок 11. Пациенты. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти медико-социальную экспертизу (если это было актуально)?



5. ПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Ситуация пандемии и введение карантинных мер стали дополнительным объективным обстоятельством повышения значимости электронных сервисов для получения медицинских услуг.

Исследование показало, что значительная часть пациентов сегодня имеет опыт обращения к сайту «Госуслуги» и сервису «Электронная регистратура»; не пользовались электронными сервисами для получения услуг в сфере здравоохранения за последний год только 23,4% опрошенных.

- Однако при этом единственной действительно распространенной онлайн-услугой является запись к врачу онлайн (63,3% опрошенных пациентов).
- Поиск информации о каналах подачи жалоб на недолжное оказание медицинской помощи или неполучение лекарств – с этими вопросами обращались к электронным медицинским сервисам 4% опрошенных.
- Доступ к своей медицинской документации через интернет – данная онлайн-услуга сегодня представлена преимущественно в частных лабораториях (1,5% опрошенных указали на нее).
- Поиск информации о том, к какой поликлинике есть прикрепление, встречается в единичных случаях (0,5%).

Рисунок 12. С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура)?



Востребованные электронные услуги, которые пациенты хотели бы получать на портале «Мое здоровье» сайта «Госуслуги»:

- Выписка электронных рецептов (21%).
- Запись к узким специалистам (19%).
- Получение результатов анализов (13%).
- Доступ к медицинской карте, карте прививок, сроках диспансеризации (12%).
- Выписка справок, направлений на обследования (11%).
- Получение консультаций онлайн (10,5%).

Рисунок 13. Какие электронные услуги Вы хотели бы получать на портале «Мое здоровье» сайта «Госуслуги» – напишите, пожалуйста:



Анализ организации портала «Мое здоровье» сайта «Госуслуги» показал, что формально почти все запросы пациентов учтены в имеющейся версии сайта. На вкладке присутствуют: запись на прием и вызов врача на дом, запрос сведений по электронному больничному листу, сведения об оказанной медицинской помощи и др. Нет на сайте доступа к медицинской карте и возможности получения консультации у врача в режиме онлайн.

Фактическое наполнение сайта информацией по получаемым услугам в ряде случаев остается формальным либо запаздывает по времени, как в случае с электронным больничным. Загружать сведения о пациенте и потреблении им медицинских услуг – обязанность медицинского учреждения. Очевидно, что если поликлиники будут своевременно и корректно вносить сведения о пациентах, то это в значительной степени улучшит организацию деятельности учреждений, повысит эффективность раздела «Мое здоровье» на портале «Госуслуги» и будет способствовать росту удовлетворенности пациентов.

С другой стороны, актуальным остается вопрос недостаточно высокой пользовательской компетентности получателей услуг, которые не всегда осведомлены и часто неграмотно пользуются электронными ресурсами.

6. ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ И ТРУДОВУЮ ЗАНЯТОСТЬ ПАЦИЕНТОВ

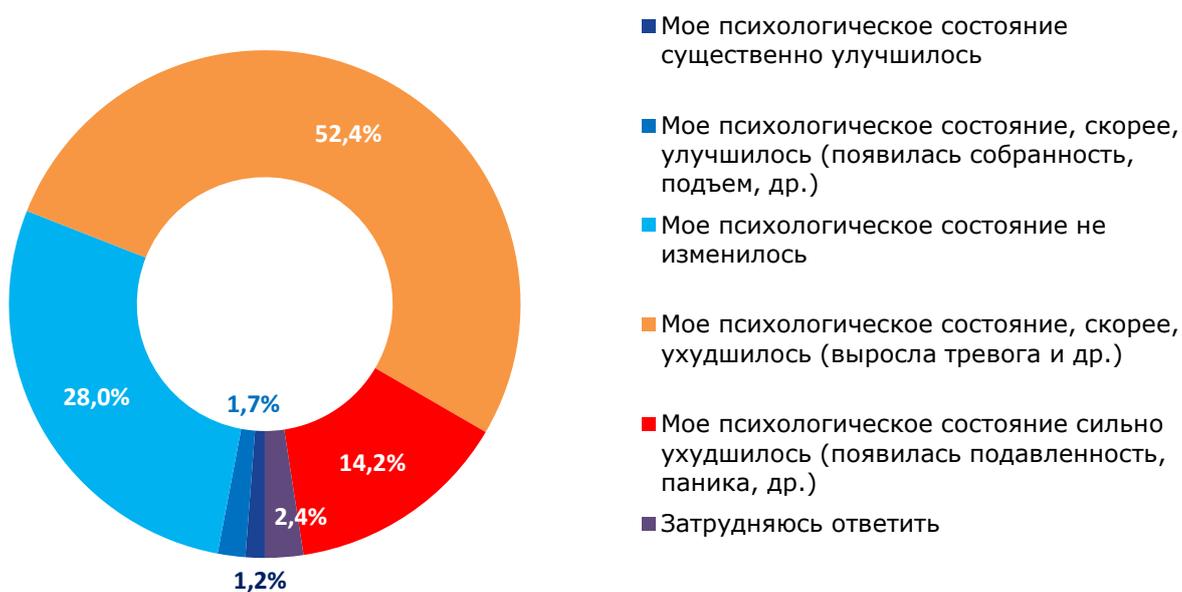
Исследование показывает, что ситуация пандемии повлияла не только на доступность медицинских услуг, но и на самих пациентов: их самочувствие и возможности.

Большинство пациентов негативно оценивают динамику своего психологического состояния в последние полгода.

Серьезные ухудшения (появление подавленности, паники) отмечают 14% опрошенных. Еще у 52,4% за эти полгода выросла тревога.

Общий «вес» указавших на ухудшение психологического состояния (66,6%) более чем в два раза больше числа тех, кто не заметил в своем самочувствии особых изменений либо указал на положительную динамику (31%).

Рисунок 14. Пациенты. Изменилось ли Ваше психологическое состояние в последние полгода?



Среди опрошенных пациентов соотношение работающих и неработающих примерно одинаково: 52% и 48%.

Доля тех, кто работает вне дома, в 4 раза выше доли тех, кто работает на дому (78,3% и 21,7%).

Рисунок 15.

Работаете ли Вы в настоящее время?

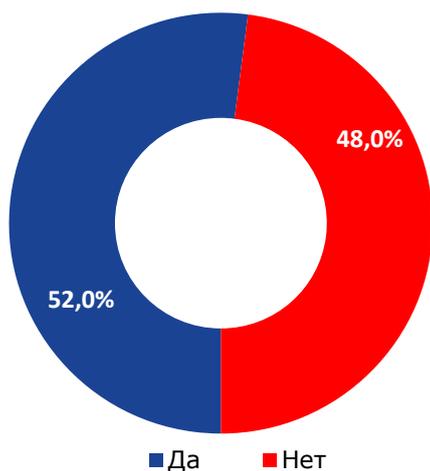
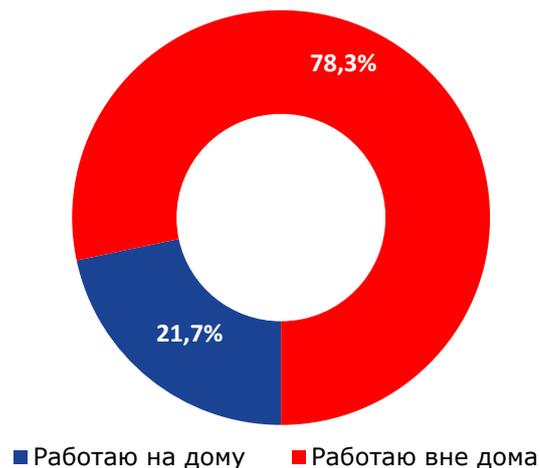


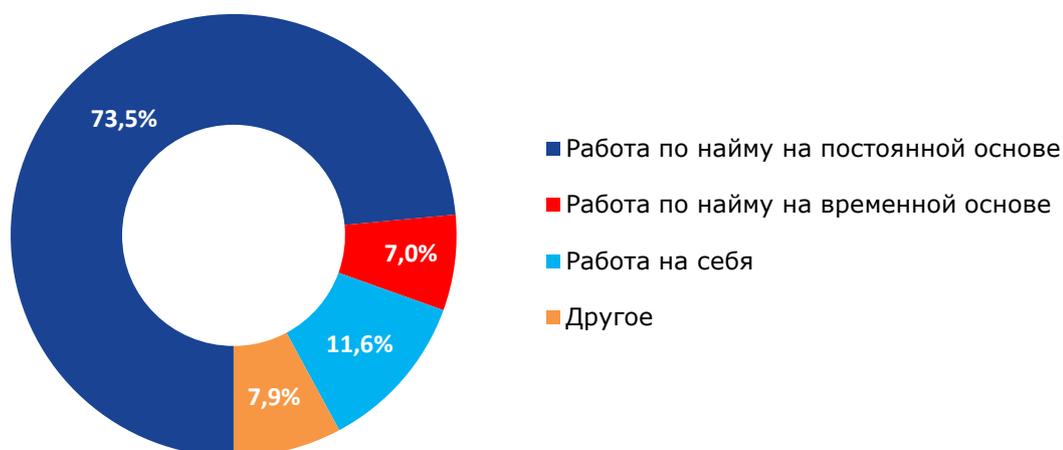
Рисунок 16.

Вы работаете на дому или вне дома?



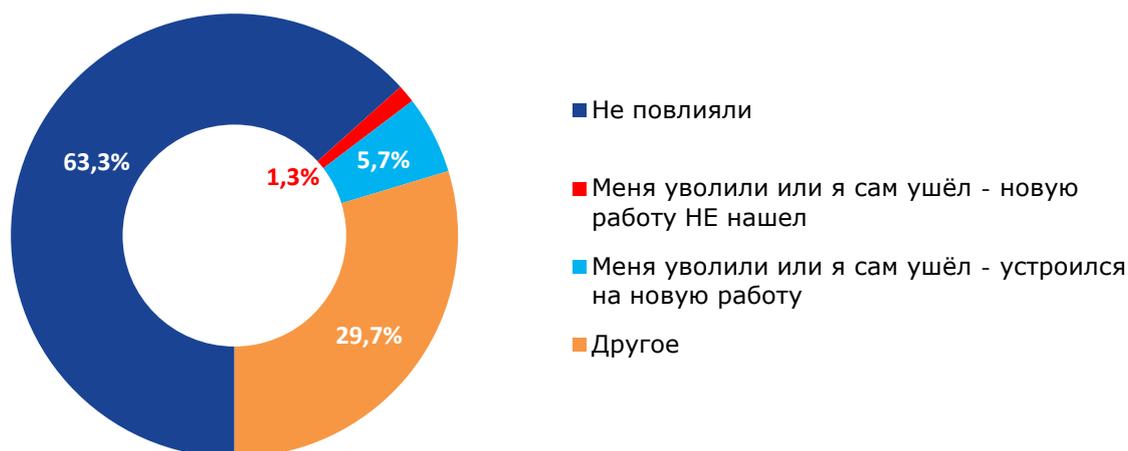
Подавляющее большинство пациентов работают по найму (80,5%), в т.ч. 73,5% - по найму на постоянной основе.

Рисунок 17. Каков характер Вашей занятости?



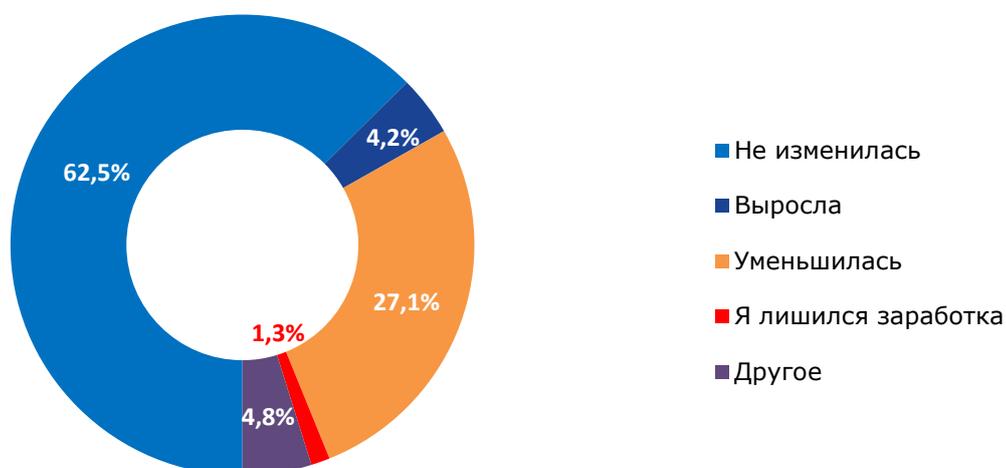
Пандемия отразилась на трудовой занятости определенной части пациентов. Не повлияли карантинные меры на работу двух третей опрошенных (63,3%). С ситуацией увольнения столкнулись 7% участников исследования. Значительная часть опрошенных (29,7%) указали на отдельные обстоятельства изменений в условиях работы: режиме, оплате труда и др.

Рисунок 18. Пациенты. Как повлияли карантинные меры на Вашу работу?



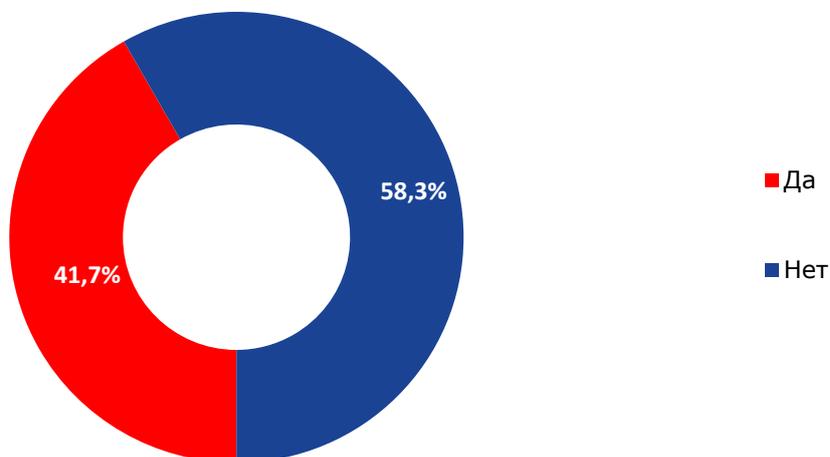
Оплата труда работающих пациентов оказалась в большей степени зависима от карантинных мер. Около трети участников исследования (27%) отмечают снижение заработной платы. Лишились заработка 1,3% опрошенных.

Рисунок 19. Пациенты. Как изменилась Ваша зарплата по сравнению с мартом 2020 года?



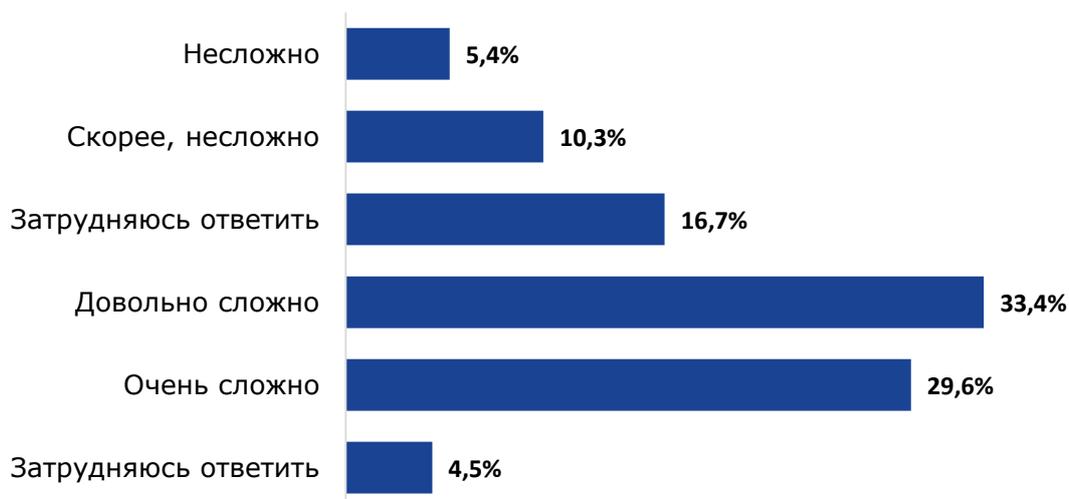
Пандемия повлияла на трудовые планы определенной части пациентов: 41,7% опрошенных рассматривают для себя возможность новой работы.

Рисунок 20. Пациенты. Рассматриваете ли Вы для себя возможность новой работы?



Большинство пациентов, рассматривающих перспективу поиска новой работы, уверены, что найти ее будет сложно (63%). Такая позиция в том числе является проявлением тревожного психологического состояния, в котором находится сегодня значительная часть пациентов.

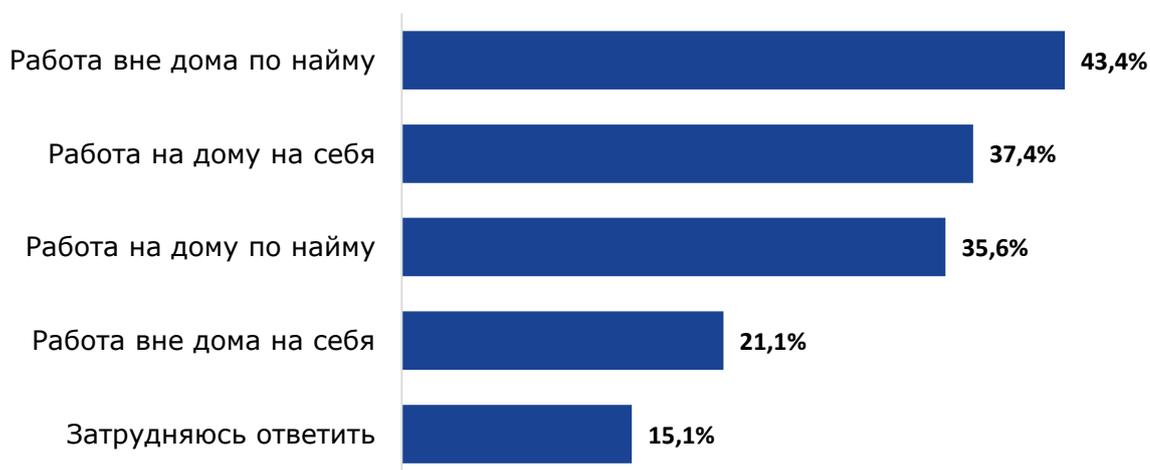
Рисунок 21. Пациенты. Как считаете, насколько сложно Вам будет найти работу в ближайшие 3 месяца?



Для тех, кто рассматривает возможность поиска новой работы, наиболее привлекательными выглядят условия труда по найму (79% ответов).

Работа на дому на себя привлекает 37,4% опрошенных, работа на дому по найму – 35,6% опрошенных из числа тех, кто готов работать.

Рисунок 22. Пациенты. Какие варианты занятости Вы рассматриваете для себя?



7. РАБОТА ПАЦИЕНТСКИХ НКО В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ, ИХ УЧАСТИЕ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

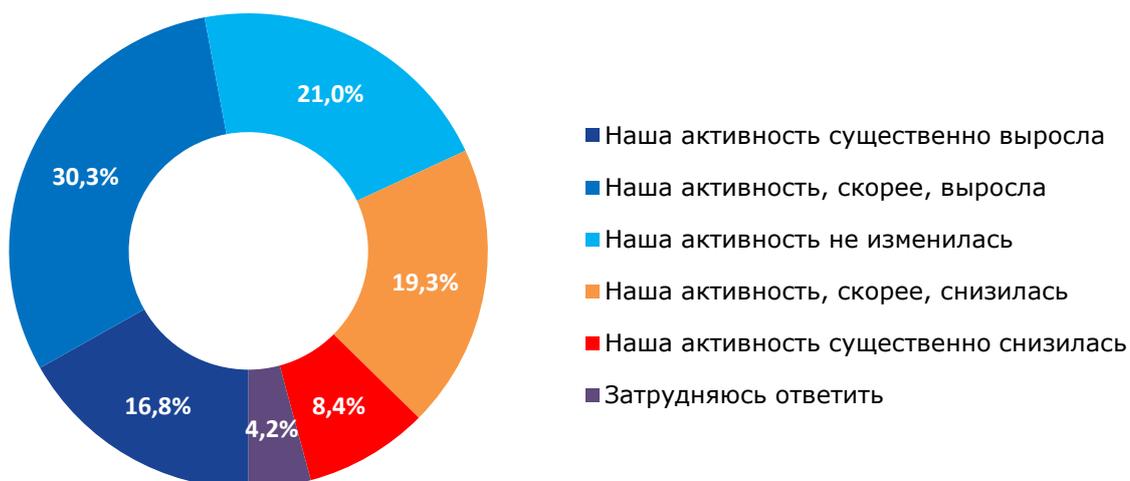
Оценка ситуации в сфере здравоохранения пациентскими НКО представляет особый интерес, так как их деятельность имеет важнейшее социальное значение. Это организованный «совокупный голос» активной части пациентов, находящихся в тесной связи с органами власти и участвующих в общественном контроле и системном улучшении этой сферы здравоохранения.

Пандемия и карантинные меры по-разному отразились на деятельности общественных организаций.

Почти половина пациентских НКО отмечают рост собственной активности на фоне пандемии (на существенный рост указали 16,8%, на увеличение активности – 30,3% опрошенных).

Активность снизилась в последние полгода у 27% опрошенных общественных организаций.

Рисунок 23. НКО. Изменилась ли активность вашей НКО в последние полгода?

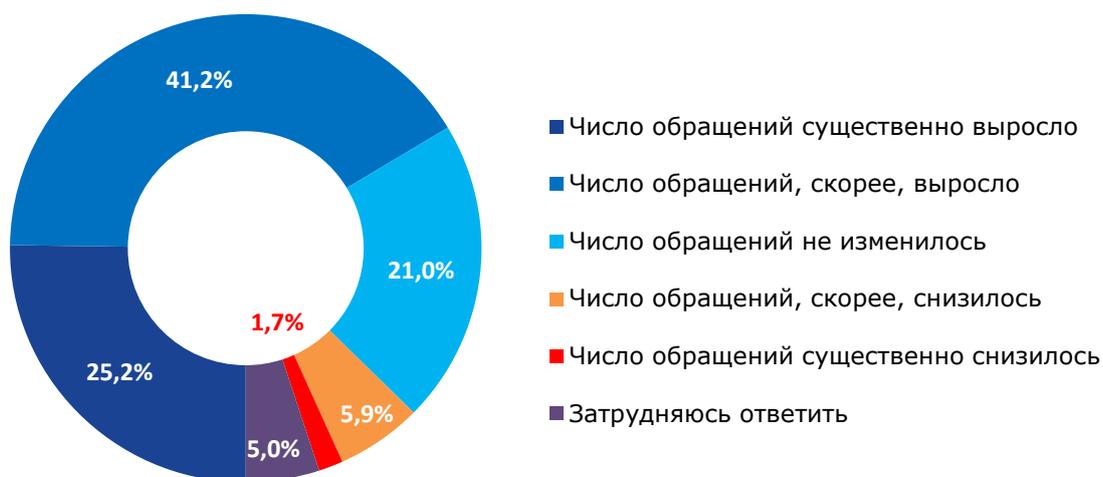


Интенсивность обращений пациентов в общественные организации на фоне пандемии существенно выросла.

Большинство опрошенных НКО указывают на увеличение числа обращений к ним граждан за последние полгода (66,4% опрошенных).

Снижение числа обращений отметили 7,6% опрошенных.

Рисунок 24. НКО. Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последние полгода?



Вовлеченность пациентов в мероприятия общественных организаций на фоне пандемии менялась по-разному.

В одних НКО мероприятия стали более массовыми: 37% опрошенных организаций указали на это.

В других НКО вовлеченность пациентов в мероприятия снизилась – 36,2% опрошенных.

Рисунок 25. НКО. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последние полгода?



Диаметрально противоположные тенденции в динамике вовлеченности граждан в работу НКО связаны с переходом на дистанционные формы работы самих организаций.

Рост или снижение участия пациентов в мероприятиях НКО существенно зависели от того, насколько оперативно и успешно подстроились под новые реалии жизни сами организации.

Ситуация пандемии довольно сильно отразилась на деятельности пациентских НКО, и привела к двум разнонаправленным процессам:

- Появление новых форм работы отмечают 63% опрошенных организаций.
- Исчезновение некоторых форм работы произошло в каждой второй НКО (52% в исследовании).

Пандемия и карантинные меры повлекли за собой серьезную перестройку методов и технологий деятельности пациентских организаций.

Рисунок 26. НКО. Повлияла ли ситуация с пандемией на работу вашей НКО: изменились ли формы работы и как?



Среди новых форм работы опрошенные НКО отмечают появление дистанционных форм взаимодействия, онлайн-вебинаров, конференций и консультаций онлайн.

Формы работы, в половине организаций исчезнувшие в период карантинных мер, – очные встречи и консультации, массовые мероприятия и выезды и другие виды деятельности в режиме оффлайн.

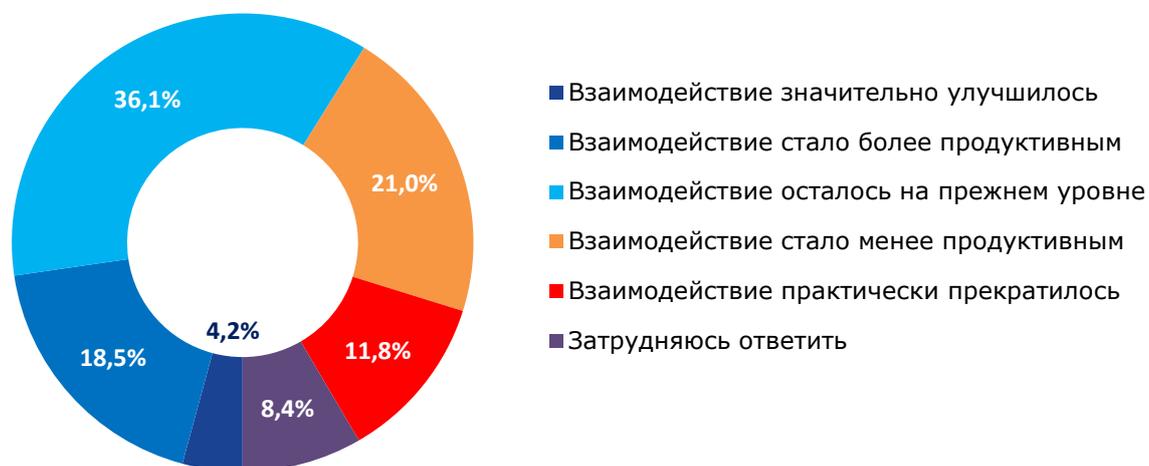
Важным аспектом деятельности пациентских организаций является взаимодействие с органами власти и участие в общественном контроле в сфере здравоохранения.

Более трети опрошенных руководителей НКО (36%) 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 на фоне пандемии указали 21% опрошенных НКО, на прекращение взаимодействия – 12%.

Положительно оценивают изменения во взаимодействии с властью за последние полгода 22,7% опрошенных НКО.

Рисунок 27. НКО. Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последние полгода?



Пациентские НКО оценивают изменение во взаимодействии органов власти с пациентской общественностью в 2020 году с небольшим перевесом в сторону негативных оценок.

Скорость реакции на обращения оценивается чуть лучше по сравнению с другими показателями, однако высокими эти оценки названы быть не могут:

- Снижение скорости реакции органов власти в сфере здравоохранения на обращения в последние полгода отмечают 42% опрошенных НКО; еще 29,4% дают оценку на три балла.
- Положительно оценивают скорость реакции органов власти в сфере здравоохранения на обращения 28,6% опрошенных НКО.

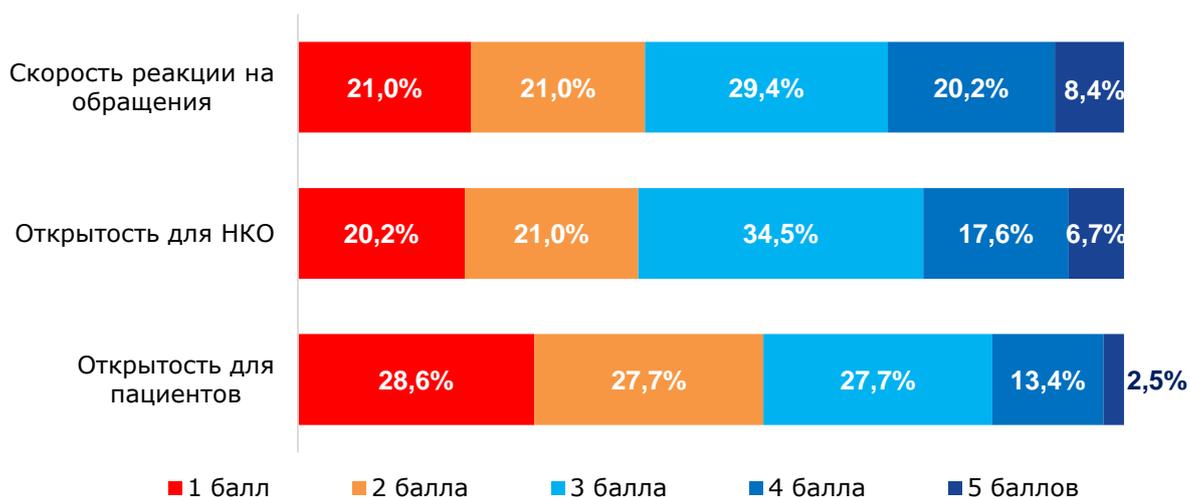
Открытость для НКО также получила невысокие оценки:

- Низко оценивают открытость для НКО органов власти в сфере здравоохранения 41,2% опрошенных; «на троечку» - 34,5% опрошенных.
- Достаточно высокие оценки открытости для НКО органов власти в сфере здравоохранения дают 24,3% опрошенных организаций.

Открытость органов власти для пациентов оценивается хуже всего:

- Более половины опрошенных пациентских НКО убеждены в том, что органы власти в сфере здравоохранения оказались закрыты для пациентов в последние полгода (56,3%). Еще 27,7% опрошенных оценивают эту открытость на три балла из пяти возможных.
- Положительные оценки открытости органов власти в сфере здравоохранения для пациентов дали лишь 16% опрошенных НКО.

Рисунок 28. НКО. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по отдельным параметрам

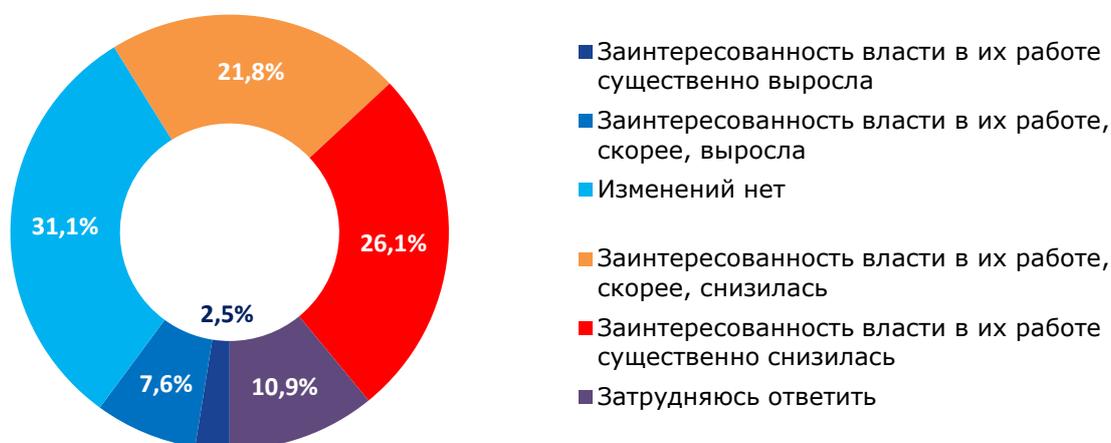


Партнерское взаимодействие пациентских НКО с органами власти в значительной степени реализуется через участие общественных организаций в работе общественных советов (постоянно действующих общественно-государственных советов, комиссий, рабочих групп и т.п.).

За период пандемии заинтересованность органов власти в сфере здравоохранения в работе общественных советов и комиссий заметно снизилась, – на это указывает каждый второй из опрошенных руководителей пациентских организаций (48%).

Об увеличении заинтересованности власти в работе общественных советов сообщили 10%. Не заметили изменений в отношении власти к деятельности советов и комиссий 31% опрошенных НКО.

Рисунок 29. НКО. Произошли ли изменения в заинтересованности власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?



Также половина опрошенных НКО отмечают, что за период пандемии активность общественных структур в здравоохранении снизилась (49,6%).

Рисунок 30. НКО. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в последние полгода?



В целом, по мнению части пациентских организаций, пандемия COVID-19 приостановила развернувшуюся в последние годы тенденцию расширения общественного участия в здравоохранении.

Уменьшение возможностей общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения отмечают 40% опрошенных НКО; на отсутствие изменений здесь указали 30%, на продолжение тенденции роста возможностей общественных советов – лишь 6,7% опрошенных НКО.

Рисунок 31. НКО. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последние полгода?



8. ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1. Распределение ответов пациентов

Таблица 1.

Как Вы считаете, в целом, изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?	Кол-во, чел.	Доля, в %
Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась	111	7,7
В чем-то стало лучше, в чем-то хуже – ситуация особо не изменилась	314	21,8
Ситуация, скорее, ухудшилась	976	67,8
Затрудняюсь ответить	38	2,6
Всего	1439*	100,0

* 1439 человек - это ответы 1320 пациентов и 119 руководителей НКО

Таблица 2.

Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Отношение медицинского персонала к больным	129	9,0
Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	117	8,1
Доступность льготных лекарств	114	7,9
Доступность электронной медицинской консультации	101	7,0
Доступность высокотехнологичной медицинской помощи	84	5,8
Доступность электронных рецептов	72	5,0
Доступность и качество медико-социальной экспертизы	68	4,7
Экстренная и неотложная медицинская помощь при внезапных острых состояниях и обострениях	60	4,2
Доступность лечебного питания	52	3,6
Доступность и качество стационарного лечения	39	2,7
Доступность и качество медико-социальной реабилитации	31	2,2
Доставка льготных лекарств на дом	28	1,9
Скорая медицинская помощь	24	1,7
Ничего не стало лучше	827	57,5
Другое	23	1,6
Затрудняюсь ответить	175	12,2

Таблица 3.

С какими видами медицинской помощи ситуация ухудшилась за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:	Кол-во, чел.	Доля, в %
Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике	764	53,1
Скорая медицинская помощь	679	47,2
Экстренная и неотложная медицинская помощь при внезапных острых состояниях и обострениях	620	43,1
Доступность и качество стационарного лечения	596	41,4
Доступность льготных лекарств	566	39,3
Доступность высокотехнологичной медицинской помощи	516	35,9
Отношение медицинского персонала к больным	455	31,6
Доступность и качество медико-социальной реабилитации	366	25,4
Доступность электронной медицинской консультации	240	16,7
Доступность электронных рецептов	236	16,4
Доступность лечебного питания	220	15,3
Доставка льготных лекарств на дом	191	13,3
Доступность и качество медико-социальной экспертизы	189	13,1
Ничего не стало хуже	28	1,9
Другое	14	1,0
Затрудняюсь ответить	86	6,0

Таблица 4.

Изменилось ли Ваше психологическое состояние в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Мое психологическое состояние существенно улучшилось	16	1,2
Мое психологическое состояние, скорее, улучшилось (появилась собранность, подъем и/или др.)	23	1,7
Мое психологическое состояние не изменилось	370	28,0
Мое психологическое состояние, скорее, ухудшилось (выросла тревога и др.)	692	52,4
Мое психологическое состояние сильно ухудшилось (появилась подавленность, паника и/или др.)	187	14,2
Затрудняюсь ответить	32	2,4
Всего	1320	100,0

Таблица 5.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя получать необходимые льготные лекарства?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	9	0,7
Ситуация несколько улучшилась	30	2,3
Ситуация не изменилась	252	19,1
Ситуация несколько ухудшилась	262	19,8
Ситуация существенно ухудшилась	386	29,2
Вопрос неактуален для меня	274	20,8
Затрудняюсь ответить	107	8,1
Всего	1320	100,0

Таблица 6.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста в поликлинике?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	9	0,7
Ситуация несколько улучшилась	11	0,8
Ситуация не изменилась	85	6,4
Ситуация несколько ухудшилась	282	21,4
Ситуация существенно ухудшилась	868	65,3
Вопрос неактуален для меня	28	2,1
Затрудняюсь ответить	43	3,3
Всего	1320	100,0

Таблица 7.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти обследование, сдать анализы?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	3	0,2
Ситуация несколько улучшилась	12	0,9
Ситуация не изменилась	142	10,8
Ситуация несколько ухудшилась	338	25,6
Ситуация существенно ухудшилась	725	54,9
Вопрос неактуален для меня	48	3,6
Затрудняюсь ответить	52	3,9
Всего	1320	100,0

Таблица 8.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить экстренную медицинскую помощь (если ситуация возникла в прошедшие полгода)?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	7	0,5
Ситуация несколько улучшилась	16	1,2
Ситуация не изменилась	72	5,5
Ситуация несколько ухудшилась	243	18,4
Ситуация существенно ухудшилась	571	43,3
Вопрос неактуален для меня	278	21,1
Затрудняюсь ответить	133	10,1
Всего	1320	100,0

Таблица 9.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти лечение в дневном стационаре?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	3	0,2
Ситуация несколько улучшилась	3	0,2
Ситуация не изменилась	61	4,6
Ситуация несколько ухудшилась	176	13,3
Ситуация существенно ухудшилась	576	43,6
Вопрос неактуален для меня	379	28,7
Затрудняюсь ответить	122	9,2
Всего	1320	100,0

Таблица 10.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти медико-социальную экспертизу (если это было актуально)?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	38	2,9
Ситуация несколько улучшилась	69	5,2
Ситуация не изменилась	66	5,0
Ситуация несколько ухудшилась	96	7,3
Ситуация существенно ухудшилась	133	10,1
Вопрос неактуален для меня	695	52,7
Затрудняюсь ответить	223	16,9
Всего	1320	100,0

Таблица 11.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре (если это было актуально)?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	1	0,1
Ситуация несколько улучшилась	6	0,5
Ситуация не изменилась	70	5,3
Ситуация несколько ухудшилась	212	16,1
Ситуация существенно ухудшилась	586	44,4
Вопрос неактуален для меня	313	23,7
Затрудняюсь ответить	132	10,0
Всего	1320	100,0

Таблица 12.

Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти плановое лечение и/или реабилитацию в санатории (если это было актуально)?	Кол-во, чел.	Доля, в
Ситуация существенно улучшилась	1	0,1
Ситуация несколько улучшилась	10	0,8
Ситуация не изменилась	66	5,0
Ситуация несколько ухудшилась	118	8,9
Ситуация существенно ухудшилась	446	33,8
Вопрос неактуален для меня	525	39,8
Затрудняюсь ответить	154	11,7
Всего	1320	100,0

Таблица 13.

Работаете ли Вы в настоящее время?	Кол-во, чел.	Доля, в
Да	687	52,0
Нет	633	48,0
Всего	1320	100,0

Таблица 14.

Вы работаете на дому или вне дома?	Кол-во, чел.	Доля, в
Работаю на дому	149	21,7
Работаю вне дома	538	78,3
Всего	687	100,0

Таблица 15.

Каков характер Вашей занятости? Можно выбрать несколько вариантов ответа.	Кол-во, чел.	Доля, в
Работа по найму на постоянной основе	505	73,5
Работа по найму на временной основе	48	7,0
Работа на себя	80	11,6
Другое	54	7,9
Всего	687	100,0

Таблица 16.

Как повлияли карантинные меры на Вашу работу?	Кол-во, чел.	Доля, в
Не повлияли	435	63,3
Меня уволили или я сама ушёл - новую работу НЕ нашел	9	1,3
Меня уволили или я сам ушёл - устроился на новую работу	39	5,7
Другое	204	29,7
Всего	687	100,0

Таблица 17.

Как изменилась Ваша зарплата по сравнению с мартом 2020 года?	Кол-во, чел.	Доля, в
Не изменилась	429	62,5
Выросла	29	4,2
Уменьшилась	186	27,1
Я лишился заработка	9	1,3
Другое	34	5,0
Всего	687	100,0

Таблица 18.

Рассматриваете ли Вы для себя возможность новой работы?	Кол-во, чел.	Доля, в
Да	551	41,7
Нет	769	58,3
Всего	1320	100,0

Таблица 19.

Какие варианты занятости Вы рассматриваете для себя? Можно выбрать несколько вариантов ответа.	Кол-во, чел.	Доля, в
Работа вне дома по найму	239	43,4
Работа вне дома на себя	116	21,1
Работа на дому по найму	196	35,6
Работа на дому на себя	206	37,4
Затрудняюсь ответить	83	15,1
Другое	10	1,8

Таблица 20.

Как считаете, насколько сложно Вам будет найти работу в ближайшие 3 месяца?	Кол-во, чел.	Доля, в
Несложно	30	5,4
Скорее, несложно	57	10,3
Затрудняюсь ответить	92	16,7
Довольно сложно	184	33,4
Очень сложно	163	29,6
Затрудняюсь ответить	25	4,5
Всего	551	100,0

Таблица 21.

С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура)? Выберите любое количество ответов.	Кол-во, чел.	Доля, в
Записаться к врачу онлайн	835	151,5
Не пользовался электронными сервисами для получения медицинских услуг	309	56,1
Узнать, куда жаловаться, если мне не оказывают медицинскую помощь, не дают положенные лекарства и др.	53	9,6
Получить доступ к своей медицинской документации через интернет	20	3,6
Узнать, к какой поликлинике прикреплен я и/или мой ребенок	6	1,1
Другое	16	2,9
Затрудняюсь ответить	81	14,7

Таблица 22.

Укажите, пожалуйста, Ваш пол:	Кол-во, чел.	Доля, в
Мужской	223	16,9
Женский	1097	83,1
Всего	1320	100,0

Таблица 23.

Ваш возраст:	Кол-во, чел.	Доля, в
18-30 лет	155	11,7
31-50 лет	889	67,3
51-65 лет	198	15,0
Старше 65 лет	78	5,9
Всего	1320	100,0

Таблица 24.

Регион, где Вы живете:	Кол-во, чел.	Доля, в
Алтайский край	11	0,8
Амурская область	3	0,2
Архангельская область	6	0,5
Астраханская область	5	0,4
Белгородская область	21	1,6
Брянская область	7	0,5
Владимирская область	13	1,0
Волгоградская область	66	5,0
Вологодская область	8	0,6
Воронежская область	4	0,3
Город Москва	67	5,1
Город Санкт-Петербург	30	2,3
Город Севастополь	4	0,3
Еврейская автономная область	1	0,1
Забайкальский край	1	0,1
Ивановская область	4	0,3
Иркутская область	4	0,3
Кабардино-Балкарская Республика	0	0,0
Калининградская область	10	0,8
Калужская область	6	0,5
Камчатский край	3	0,2
Карачаево-Черкесская Республика	2	0,2
Кемеровская область	33	2,5
Кировская область	28	2,1
Костромская область	3	0,2
Краснодарский край	33	2,5
Красноярский край	31	2,3
Курганская область	4	0,3
Курская область	3	0,2
Ленинградская область	6	0,5
Липецкая область	0	0,0
Магаданская область	0	0,0
Московская область	44	3,3
Мурманская область	11	0,8
Ненецкий автономный округ	0	0,0
Нижегородская область	13	1,0
Новгородская область	26	2,0
Новосибирская область	30	2,3
Омская область	13	1,0
Оренбургская область	132	10,0
Орловская область	6	0,5
Пензенская область	15	1,1
Пермский край	15	1,1
Приморский край	4	0,3
Псковская область	7	0,5
Республика Адыгея (Адыгея)	10	0,8
Республика Алтай	1	0,1
Республика Башкортостан	10	0,8
Республика Бурятия	3	0,2
Республика Дагестан	0	0,0

Республика Ингушетия	0	0,0
Республика Калмыкия	0	0,0
Республика Карелия	12	0,9
Республика Коми	5	0,4
Республика Крым	12	0,9
Республика Марий Эл	1	0,1
Республика Мордовия	4	0,3
Республика Саха (Якутия)	2	0,2
Республика Северная Осетия – Алания	0	0,0
Республика Татарстан (Татарстан)	35	2,7
Республика Тыва	1	0,1
Республика Хакасия	2	0,2
Ростовская область	21	1,6
Рязанская область	17	1,3
Самарская область	206	15,6
Саратовская область	18	1,4
Сахалинская область	0	0,0
Свердловская область	10	0,8
Смоленская область	9	0,7
Ставропольский край	22	1,7
Тамбовская область	4	0,3
Тверская область	4	0,3
Томская область	28	2,1
Тульская область	6	0,5
Тюменская область	79	6,0
Удмуртская Республика	6	0,5
Ульяновская область	10	0,8
Хабаровский край	7	0,5
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	3	0,2
Челябинская область	22	1,7
Чеченская Республика	1	0,1
Чувашская Республика – Чувашия	0	0,0
Чукотский автономный округ	0	0,0
Ямало-Ненецкий автономный округ	1	0,1
Ярославская область	15	1,1
Всего	1320	100,0

Таблица 25.

Какое заболевание у Вас является профильным: основным, по которому Вы постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	Кол-во, чел.	Доля, в
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	8	0,6
Новообразования, онкологические заболевания	44	3,3
Болезни крови, кроветворных органов	47	3,6
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	217	16,4
Психические расстройства и расстройства поведения	2	0,2
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	160	12,1
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	59	4,5
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	14	1,1
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	52	3,9
Болезни органов дыхания	57	4,3
Болезни органов пищеварения	67	5,1
Болезни кожи и подкожной клетчатки	6	0,5
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	113	8,6
Болезни мочеполовой системы	43	3,3
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	40	3,0
Нарушения речи	2	0,2
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	6	0,5
Орфанные заболевания	80	6,1
Существенных нарушений здоровья не имею	204	15,5
Другое	99	7,5
Всего	1320	100,0

Приложение 2. Распределение ответов экспертов НКО

Таблица 1.

Изменилась ли активность вашей НКО в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Наша активность существенно выросла	20	16,8
Наша активность, скорее, выросла	36	30,3
Наша активность не изменилась	25	21,0
Наша активность, скорее, снизилась	23	19,3
Наша активность существенно снизилась	10	8,4
Затрудняюсь ответить	5	4,2
Всего	119	100,0

Таблица 2.

Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Число обращений существенно выросло	30	25,2
Число обращений, скорее, выросло	49	41,2
Число обращений не изменилось	25	21,0
Число обращений, скорее, снизилось	7	5,9
Число обращений существенно снизилось	2	1,7
Затрудняюсь ответить	6	5,0
Всего	119	100,0

Таблица 3.

Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, существенно выросла	13	10,9
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, выросла	31	26,1
Вовлеченность не изменилась	23	19,3
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, снизилась	24	20,2
Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно снизилась	19	16,0
Вопрос неактуален для профиля нашей НКО	1	0,8
Затрудняюсь ответить	8	6,7
Всего	119	100,0

Таблица 4.

Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Взаимодействие значительно улучшилось	5	4,2
Взаимодействие стало более продуктивным	22	18,5
Взаимодействие осталось на прежнем уровне	43	36,1
Взаимодействие стало менее продуктивным	25	21,0
Взаимодействие практически прекратилось	14	11,8
Затрудняюсь ответить	10	8,4
Всего	119	100,0

Таблица 5.

Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по 5-бальной шкале по следующим аспектам: [Скорость реакции на обращения]	Кол-во, чел.	Доля, в
1 балл	25	21,0
2 балла	25	21,0
3 балла	35	29,4
4 балла	24	20,2
5 баллов	10	8,4
Всего	119	100,0

Таблица 6.

Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по 5-бальной шкале по следующим аспектам: [Открытость для пациентов]	Кол-во, чел.	Доля, в
1 балл	34	28,6
2 балла	33	27,7
3 балла	33	27,7
4 балла	16	13,4
5 баллов	3	2,5
Всего	119	100,0

Таблица 7.

Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по 5-бальной шкале по следующим аспектам: [Открытость для НКО]	Кол-во, чел.	Доля, в
1 балл	24	20,2
2 балла	25	21,0
3 балла	41	34,5
4 балла	21	17,6
5 баллов	8	6,7
Всего	119	100,0

Таблица 8.

Повлияла ли ситуация с пандемией на работу вашей НКО: изменились ли формы работы и как? Можно отметить не более двух вариантов ответа.	Кол-во, чел.	Доля, в
Формы работы нашей НКО не изменились	16	13,4
Появились новые формы работы	75	63,0
Исчезли некоторые формы работы	62	52,1
Не знаю	8	6,7

Таблица 9.

Произошли ли изменения в заинтересованности власти в работе общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении?	Кол-во, чел.	Доля, в
Заинтересованность власти в их работе существенно выросла	3	2,5
Заинтересованность власти в их работе, скорее, выросла	9	7,6
Изменений нет	37	31,1
Заинтересованность власти в их работе, скорее, снизилась	26	21,8
Заинтересованность власти в их работе существенно снизилась	31	26,1
Затрудняюсь ответить	13	10,9
Всего	119	100,0

Таблица 10.

Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Их активность существенно выросла	3	2,5
Их активность, скорее, выросла	10	8,4
Их активность не изменилась	25	21,0
Их активность, скорее, снизилась	27	22,7
Их активность существенно снизилась	32	26,9
Затрудняюсь ответить	22	18,5
Всего	119	100,0

Таблица 11.

Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последние полгода?	Кол-во, чел.	Доля, в
Возможности общественных советов продолжают расширяться	8	6,7
Изменений не произошло	36	30,3
Возможностей у общественных советов стало несколько меньше	18	15,1
Возможности общественных советов участвовать в принятии решений существенно уменьшились	29	24,4
Затрудняюсь ответить	28	23,5
Всего	119	100,0

Таблица 12.

Регион НКО:	Кол-во, чел.	Доля, в
Алтайский край	1	0,8
Архангельская область	1	0,8
Астраханская область	1	0,8
Белгородская область	2	1,7
Владимирская область	1	0,8
Волгоградская область	5	4,2
Город Москва	18	15,1
Город Санкт-Петербург	7	5,9
Город Севастополь	2	1,7
Иркутская область	2	1,7
Калининградская область	2	1,7
Калужская область	2	1,7
Кемеровская область	2	1,7
Кировская область	5	4,2
Костромская область	1	0,8
Краснодарский край	4	3,4
Красноярский край	1	0,8
Липецкая область	2	1,7
Московская область	2	1,7
Новгородская область	2	1,7
Новосибирская область	3	2,5
Омская область	6	5,0
Оренбургская область	8	6,7
1 Пензенская область	2	1,7
Пермский край	1	0,8
Приморский край	2	1,7
Псковская область	1	0,8
Республика Башкортостан	1	0,8
Республика Бурятия	1	0,8
Республика Калмыкия	1	0,8
Республика Карелия	1	0,8
Республика Коми	1	0,8
Республика Марий Эл	1	0,8
Республика Татарстан (Татарстан)	1	0,8
Самарская область	5	4,2

Саратовская область	1	0,8
Ставропольский край	3	2,5
Тамбовская область	1	0,8
Томская область	2	1,7
Тульская область	2	1,7
Тюменская область	2	1,7
Ульяновская область	5	4,2
Хабаровский край	1	0,8
Челябинская область	2	1,7
Чувашская Республика – Чувашия	1	0,8
Ярославская область	1	0,8
Всего	119	100,0

Таблица 13.

Каков статус вашей НКО?	Кол-во, чел.	Доля, в
Общероссийская или межрегиональная НКО	24	20,2
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образование юридического лица	51	42,9
Региональная или местная организация - юридическое лицо	41	34,5
Автономная некоммерческая организация	2	1,7
Благотворительный фонд с пациентским правозащитным движением	1	0,8
Всего	119	100,0

Таблица 14.

Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?	Кол-во, чел.	Доля, в
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	13	10,9
Болезни крови, кроветворных органов	18	15,1
Болезни мочеполовой системы	3	2,5
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	15	12,6
Болезни органов пищеварения	3	2,5
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)	18	15,1
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	1	0,8
Все дети, получившие статус ребенка-инвалида	1	0,8
Дети-инвалиды с любой нозологией	1	0,8
Муковисцидоз	1	0,8
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	2	1,7
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	6	5,0
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1	0,8
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	3	2,5
Новообразования, онкологические заболевания	10	8,4
Орфанные заболевания	8	6,7
Паллиативные больные	1	0,8
Паллиативные дети и неонкологические взрослые, дети с ДЦП	1	0,8
Пациенты с нарушениями функции экскреторной системы	1	0,8
Профиль целевых групп нашей пациентской НКО включает почти все заболевания в списке	1	0,8
Психические расстройства и расстройства поведения	1	0,8
Ревматологические заболевания есть системные, затрагивают все органы и системы, не только опорно-двигательный аппарат	1	0,8
Туберкулез	1	0,8
У организации нет узкого профиля по заболеванию	8	6,7
Всего	119	100,0

Приложение 3. Анкета пациента

В преддверии XI Всероссийского конгресса пациентов Всероссийский союз пациентов проводит опрос граждан на предмет оценки изменений в системе медицинской помощи в РФ. Результаты опроса будут представлены на Конгрессе, а также направлены в федеральные органы власти в сфере здравоохранения для защиты прав пациентов.

Просим принять участие в исследовании!

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

- 1- Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась
- 2- В чем-то стало лучше, в чем-то хуже – ситуация особо не изменилась
- 3- Ситуация, скорее, ухудшилась
- 98- Затрудняюсь ответить

2. Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:

- 1- Доступность льготных лекарств
 - 2- Доставка льготных лекарств на дом
 - 3- Скорая медицинская помощь
 - 4- Экстренная и неотложная медицинская помощь при внезапных острых состояниях и обострениях
 - 5- Доступность электронных рецептов
 - 6- Доступность электронной медицинской консультации
 - 7- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
 - 8- Доступность и качество стационарного лечения
 - 9- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
 - 10- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
 - 11- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
 - 12- Доступность лечебного питания
 - 13- Отношение медицинского персонала к больным
 - 97- Ничего не стало лучше
 - 98- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

3. С какими видами медицинской помощи ситуация ухудшилась за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:

- 1- Доступность льготных лекарств
 - 2- Доставка льготных лекарств на дом
 - 3- Скорая медицинская помощь
 - 4- Экстренная и неотложная медицинская помощь при внезапных острых состояниях и обострениях
 - 5- Доступность электронных рецептов
 - 6- Доступность электронной медицинской консультации
 - 7- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
 - 8- Доступность и качество стационарного лечения
 - 9- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
 - 10- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
 - 11- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
 - 12- Доступность лечебного питания
 - 13- Отношение медицинского персонала к больным
 - 97- Ничего не стало хуже
 - 98- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

Многие сферы жизни в 2020 году оказались под влиянием пандемии, вызванной COVID-19. И это влияние неоднозначно: в каких-то областях обозначились слабые стороны, в каких-то, напротив, открываются новые возможности.

Оцените, пожалуйста, повлияла ли ситуация пандемии, вызванной COVID-19, на отдельные аспекты Вашей жизни.

4. Изменилось ли Ваше психологическое состояние в последние полгода?

- 1- Мое психологическое состояние существенно улучшилось
- 2- Мое психологическое состояние, скорее, улучшилось (появилась собранность, подъем и/или др.)
- 3- Мое психологическое состояние не изменилось
- 4- Мое психологическое состояние, скорее, ухудшилось (выросла тревога и др.)
- 5- Мое психологическое состояние сильно ухудшилось (появилась подавленность, паника и/или др.)
- 98- Затрудняюсь ответить

Насколько ситуация пандемии, вызванной COVID-19, сказалась на своевременности получения Вами медицинской помощи в прошедшее полугодие:

5. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя получить необходимые льготные лекарства?

- 1- Ситуация существенно улучшилась
- 2- Ситуация несколько улучшилась
- 3- Ситуация не изменилась
- 4- Ситуация несколько ухудшилась
- 5- Ситуация существенно ухудшилась
- 96- Вопрос неактуален для меня
- 98- Затрудняюсь ответить

6. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность вовремя пройти консультацию у терапевта или узкого специалиста в поликлинике?

- 1- Ситуация существенно улучшилась
- 2- Ситуация несколько улучшилась
- 3- Ситуация не изменилась
- 4- Ситуация несколько ухудшилась
- 5- Ситуация существенно ухудшилась
- 96- Вопрос неактуален для меня
- 98- Затрудняюсь ответить

7. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти обследование, сдать анализы?

- 1- Ситуация существенно улучшилась
- 2- Ситуация несколько улучшилась
- 3- Ситуация не изменилась
- 4- Ситуация несколько ухудшилась
- 5- Ситуация существенно ухудшилась
- 96- Вопрос неактуален для меня
- 98- Затрудняюсь ответить

- 8. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить экстренную медицинскую помощь (если ситуация возникала в прошедшие полгода)?**
- 1- Ситуация существенно улучшилась
 - 2- Ситуация несколько улучшилась
 - 3- Ситуация не изменилась
 - 4- Ситуация несколько ухудшилась
 - 5- Ситуация существенно ухудшилась
 - 96- Вопрос неактуален для меня
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 9. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти лечение в дневном стационаре?**
- 1- Ситуация существенно улучшилась
 - 2- Ситуация несколько улучшилась
 - 3- Ситуация не изменилась
 - 4- Ситуация несколько ухудшилась
 - 5- Ситуация существенно ухудшилась
 - 96- Вопрос неактуален для меня
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 10. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти медико-социальную экспертизу (если это было актуально)?**
- 1- Ситуация существенно улучшилась
 - 2- Ситуация несколько улучшилась
 - 3- Ситуация не изменилась
 - 4- Ситуация несколько ухудшилась
 - 5- Ситуация существенно ухудшилась
 - 96- Вопрос неактуален для меня
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 11. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность получить плановое лечение и/или реабилитацию в стационаре (если это было актуально)?**
- 1- Ситуация существенно улучшилась
 - 2- Ситуация несколько улучшилась
 - 3- Ситуация не изменилась
 - 4- Ситуация несколько ухудшилась
 - 5- Ситуация существенно ухудшилась
 - 96- Вопрос неактуален для меня
 - 98- Затрудняюсь ответить
- 12. Повлияла ли ситуация пандемии на возможность пройти плановое лечение и/или реабилитацию в санатории (если это было актуально)?**
- 1- Ситуация существенно улучшилась
 - 2- Ситуация несколько улучшилась
 - 3- Ситуация не изменилась
 - 4- Ситуация несколько ухудшилась
 - 5- Ситуация существенно ухудшилась
 - 96- Вопрос неактуален для меня
 - 98- Затрудняюсь ответить

ВОПРОСЫ, КАСАЮЩИЕСЯ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 13. Работаете ли Вы в настоящее время?**
- 1- Да
 - 2- Нет – ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 19

ВОПРОСЫ ТОЛЬКО ДЛЯ ТЕХ, КТО РАБОТАЕТ

14. Вы работаете на дому или вне дома?

- 1- Работаю на дому
- 2- Работаю вне дома

15. Каков характер Вашей занятости? Можно выбрать несколько вариантов ответа.

- 1- Работа по найму на постоянной основе
- 2- Работа по найму на временной основе
- 3- Работа на себя
- 4- Другое

16. Как повлияли карантинные меры на Вашу работу?

- 1- Не повлияли
- 2- Меня уволили или я сам ушел – новую работу НЕ нашел
- 3- Меня уволили или я сам ушел – устроился на новую работу
- 4- Другое

17. Как изменилась Ваша зарплата по сравнению с мартом 2020 года?

- 1- Не изменилась
- 2- Выросла
- 3- Уменьшилась
- 4- Я лишился заработка
- 5- Другое

18. Рассматриваете ли Вы для себя возможность новой работы?

- 1- Да
- 2- Нет – ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 21

19. Какие варианты занятости Вы рассматриваете для себя? Можно выбрать несколько вариантов ответа.

- 1- Работа вне дома по найму
- 2- Работа вне дома на себя
- 3- Работа на дому по найму
- 4- Работа на дому на себя
- 98- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

20. Как считаете, насколько сложно Вам будет найти работу в ближайшие 3 месяца?

- 1- Несложно
- 2- Скорее, несложно
- 3- Затрудняюсь ответить
- 4- Довольно сложно
- 5- Очень сложно
- 98- Затрудняюсь ответить

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ВСЕХ.
ПОГОВОРИМ ОБ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСАХ
ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

21. С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения услуг в сфере здравоохранения (сайт «Госуслуги», электронная регистратура)? Выберите любое количество ответов.

- 1- Не пользовался электронными сервисами для получения медицинских услуг
 - 2- Записаться к врачу онлайн
 - 3- Получить доступ к своей медицинской документации через интернет
 - 4- Узнать, к какой поликлинике прикреплен я и/или мой ребенок
 - 5- Узнать, куда жаловаться, если мне не оказывают медицинскую помощь, не дают положенные лекарства и др.
 - 98- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

На сайте «Госуслуги», среди категорий услуг есть портал «Мое здоровье», где можно записаться к врачу, вызвать врача на дом и проч.

22. Какие электронные услуги Вы хотели бы получать на портале «Мое здоровье» сайта «Госуслуги» – напишите, пожалуйста:

В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС

23. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

- 1- Мужской
- 2- Женский

24. Ваш возраст:

- 1- 18-30 лет
- 2- 31-50 лет
- 3- 51-65 лет
- 4- Старше 65 лет

25. Регион, где Вы живете:

- Республика Адыгея
- Республика Башкортостан
- Республика Бурятия
- Республика Алтай
- Республика Дагестан
- Республика Ингушетия
- Кабардино-Балкарская Республика
- Республика Калмыкия
- Карачаево-Черкесская Республика
- Республика Карелия
- Республика Коми
- Республика Крым
- Республика Марий Эл
- Республика Мордовия
- Республика Саха (Якутия)
- Республика Северная Осетия - Алания
- Республика Татарстан
- Республика Тыва
- Удмуртская Республика
- Республика Хакасия
- Чеченская Республика
- Чувашская Республика - Чувашия
- Алтайский край

Краснодарский край
Красноярский край
Приморский край
Ставропольский край
Хабаровский край
Амурская область
Архангельская область
Астраханская область
Белгородская область
Брянская область
Владимирская область
Волгоградская область
Вологодская область
Воронежская область
Ивановская область
Иркутская область
Калининградская область
Калужская область
Камчатский край
Кемеровская область
Кировская область
Костромская область
Курганская область
Курская область
Ленинградская область
Липецкая область
Магаданская область
Московская область
Мурманская область
Нижегородская область
Новгородская область
Новосибирская область
Омская область
Оренбургская область
Орловская область
Пензенская область
Пермский край
Псковская область
Ростовская область
Рязанская область
Самарская область
Саратовская область
Сахалинская область
Свердловская область
Смоленская область
Тамбовская область
Тверская область
Томская область
Тульская область
Тюменская область
Ульяновская область
Челябинская область
Забайкальский край
Ярославская область
Город Москва
Город Санкт-Петербург
Город Севастополь
Еврейская автономная область
Ненецкий автономный округ
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра

26. Какое заболевание у Вас является профильным: основным, по которому Вы постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?

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

СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ОТВЕТЫ!

Приложение 4. Анкета НКО

В преддверии XI Всероссийского конгресса пациентов Всероссийский союз пациентов проводит опрос пациентских НКО на предмет оценки изменений в системе медицинской помощи в РФ. Результаты опроса будут представлены на Конгрессе, а также направлены в федеральные органы власти в сфере здравоохранения для защиты прав пациентов.

Просим принять участие в исследовании!

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

- 1- Ситуация, скорее, улучшилась, чем ухудшилась
- 2- В чем-то стало лучше, в чем-то хуже – ситуация особо не изменилась
- 3- Ситуация, скорее, ухудшилась
- 98- Затрудняюсь ответить

2. Что именно стало лучше в сфере оказания медицинской помощи за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:

- 1- Доступность льготных лекарств
 - 2- Доставка льготных лекарств на дом
 - 3- Скорая медицинская помощь
 - 4- Экстренная и неотложная медицинская помощь при внезапных острых состояниях и обострениях
 - 5- Доступность электронных рецептов
 - 6- Доступность электронной медицинской консультации
 - 7- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
 - 8- Доступность и качество стационарного лечения
 - 9- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
 - 10- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
 - 11- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
 - 12- Доступность лечебного питания
 - 13- Отношение медицинского персонала к больным
 - 97- Ничего не стало лучше
 - 98- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

3. С какими видами медицинской помощи ситуация ухудшилась за последний год? Отметьте все подходящие варианты и/или впишите свои:

- 1- Доступность льготных лекарств
 - 2- Доставка льготных лекарств на дом
 - 3- Скорая медицинская помощь
 - 4- Экстренная и неотложная медицинская помощь при внезапных острых состояниях и обострениях
 - 5- Доступность электронных рецептов
 - 6- Доступность электронной медицинской консультации
 - 7- Доступность и качество амбулаторной помощи в поликлинике
 - 8- Доступность и качество стационарного лечения
 - 9- Доступность высокотехнологичной медицинской помощи
 - 10- Доступность и качество медико-социальной реабилитации
 - 11- Доступность и качество медико-социальной экспертизы
 - 12- Доступность лечебного питания
 - 13- Отношение медицинского персонала к больным
 - 97- Ничего не стало хуже
 - 98- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

Многие сферы жизни в 2020 году оказались под влиянием пандемии, вызванной COVID-19. И это влияние неоднозначно: в каких-то областях обозначились слабые стороны, в каких-то, напротив, открываются новые возможности

Оцените, пожалуйста, повлияла ли ситуация пандемии, вызванной COVID-19, на работу вашей НКО.

4. Изменилась ли активность вашей НКО в последние полгода?

- 1- Наша активность существенно выросла
- 2- Наша активность, скорее, выросла
- 3- Наша активность не изменилась
- 4- Наша активность, скорее, снизилась
- 5- Наша активность существенно снизилась
- 98- Затрудняюсь ответить

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

- 1- Число обращений существенно выросло
- 2- Число обращений, скорее, выросло
- 3- Число обращений не изменилось
- 4- Число обращений, скорее, снизилось
- 5- Число обращений существенно снизилось
- 96- Вопрос неактуален для профиля нашей НКО
- 98- Затрудняюсь ответить

6. Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО – их участие в ваших мероприятиях – в последние полгода?

- 1- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, существенно выросла
- 2- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, выросла
- 3- Вовлеченность не изменилась
- 4- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, снизилась
- 5- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно снизилась
- 96- Вопрос неактуален для профиля нашей НКО
- 98- Затрудняюсь ответить

7. Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последние полгода?

- 1- Взаимодействие значительно улучшилось
- 2- Взаимодействие стало более продуктивным
- 3- Взаимодействие осталось на прежнем уровне
- 4- Взаимодействие стало менее продуктивным
- 5- Взаимодействие практически прекратилось
- 98- Затрудняюсь ответить

8. Оцените, пожалуйста, работу органов власти в сфере здравоохранения в вашем регионе в последние полгода по 5-бальной шкале по следующим аспектам:

- 8.1-Скорость реакции на обращения: ___ балл
- 8.2-Открытость для пациентов: ___ балл
- 8.3-Открытость для НКО: ___ балл

9. Повлияла ли ситуация с пандемией на работу вашей НКО: изменились ли формы работы и как? Можно отметить не более 2 вариантов ответа.

- 1- Формы работы нашей НКО не изменились
- 2- Появились новые формы работы
- 3- Исчезли некоторые формы работы
- 98- Не знаю

9.1 Если появились новые формы работы, то напишите какие:

9.2 Если исчезли некоторые формы работы, то напишите какие:

10. Что изменилось к лучшему в работе вашей НКО на фоне ситуации прошедшего полугодия? Напишите, пожалуйста:

11. Что изменилось к худшему в работе вашей НКО на фоне ситуации прошедшего полугодия? Напишите, пожалуйста:

ПОВЛИЯЛА ЛИ СИТУАЦИЯ С COVID-19 НА РАБОТУ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ И КОМИССИЙ ПРИ ОРГАНАХ ВЛАСТИ В ВАШЕМ РЕГИОНЕ?

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

- 1- Заинтересованность власти в их работе существенно выросла
- 2- Заинтересованность власти в их работе, скорее, выросла
- 3- Изменений нет
- 4- Заинтересованность власти в их работе, скорее, снизилась
- 5- Заинтересованность власти в их работе существенно снизилась
- 98- Затрудняюсь ответить

13. Изменилась ли активность общественных советов и комиссий при органах власти в здравоохранении в последние полгода?

- 1- Их активность существенно выросла
- 2- Их активность, скорее, выросла
- 3- Их активность не изменилась
- 4- Их активность, скорее, снизилась
- 5- Их активность существенно снизилась
- 98- Затрудняюсь ответить

14. Произошли ли изменения в возможностях общественных советов и комиссий влиять на решения в области здравоохранения в последние полгода?

- 1- Возможности общественных советов сильно увеличились
- 2- Возможности общественных советов продолжают расширяться
- 3- Изменений не произошло
- 4- Возможностей у общественных советов стало несколько меньше
- 5- Возможности общественных советов участвовать в принятии решений существенно уменьшились
- 98- Затрудняюсь ответить

15. На Ваш взгляд, в чем, в первую очередь, нуждаются пациенты в нынешней ситуации? Напишите, пожалуйста:

16. На Ваш взгляд, в чем, в первую очередь, нуждаются пациентские НКО в нынешней ситуации? Напишите, пожалуйста:

И В ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАШЕЙ НКО

17. Напишите, пожалуйста, название вашей пациентской организации:

18. Регион НКО:

Республика Адыгея
Республика Башкортостан
Республика Бурятия
Республика Алтай
Республика Дагестан
Республика Ингушетия
Кабардино-Балкарская Республика
Республика Калмыкия
Карачаево-Черкесская Республика
Республика Карелия
Республика Коми
Республика Крым
Республика Марий Эл
Республика Мордовия
Республика Саха (Якутия)
Республика Северная Осетия - Алания
Республика Татарстан
Республика Тыва
Удмуртская Республика
Республика Хакасия
Чеченская Республика
Чувашская Республика - Чувашия
Алтайский край
Краснодарский край
Красноярский край
Приморский край
Ставропольский край
Хабаровский край
Амурская область
Архангельская область
Астраханская область
Белгородская область
Брянская область
Владимирская область
Волгоградская область
Вологодская область
Воронежская область
Ивановская область
Иркутская область
Калининградская область
Калужская область
Камчатский край
Кемеровская область
Кировская область
Костромская область
Курганская область
Курская область
Ленинградская область
Липецкая область
Магаданская область

Московская область
Мурманская область
Нижегородская область
Новгородская область
Новосибирская область
Омская область
Оренбургская область
Орловская область
Пензенская область
Пермский край
Псковская область
Ростовская область
Рязанская область
Самарская область
Саратовская область
Сахалинская область
Свердловская область
Смоленская область
Тамбовская область
Тверская область
Томская область
Тульская область
Тюменская область
Ульяновская область
Челябинская область
Забайкальский край
Ярославская область
Город Москва
Город Санкт-Петербург
Город Севастополь
Еврейская автономная область
Ненецкий автономный округ
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
Чукотский автономный округ
Ямало-Ненецкий автономный округ

19. Каков статус вашей НКО?

- 1- Общероссийская или межрегиональная НКО
 - 2- Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юридического лица
 - 3- Региональная или местная организация – юридическое лицо
- Другое _____

Каков профиль целевых групп вашей пациентской НКО?

- 1- Некоторые инфекционные и паразитарные болезни
 - 2- Новообразования, онкологические заболевания
 - 3- Болезни крови, кроветворных органов
 - 4- Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ (сахарный диабет и др.)
 - 5- Психические расстройства и расстройства поведения
 - 6- Болезни нервной системы, неврологические заболевания
 - 7- Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата
 - 8- Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка
 - 9- Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)
 - 10- Болезни органов дыхания
 - 11- Болезни органов пищеварения
 - 12- Болезни кожи и подкожной клетчатки
 - 13- Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани
 - 14- Болезни мочеполовой системы
 - 15- Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм
 - 16- Нарушения речи
 - 17- Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения
 - 18- Орфанные заболевания
 - 19- У организации нет узкого профиля по заболеванию
- Другое _____

СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!