

Оценка российского здравоохранения в 2025 году пациентами и пациентскими НКО

Результаты социологического исследования

XVI Всероссийский конгресс пациентов
Москва, ноябрь 2025 г.
<https://congress-vsp.ru/xvi/>

Общая характеристика исследования

Исследование «Оценка российского здравоохранения в 2025 году пациентами и пациентскими НКО» проведено в сентябре - ноябре 2025 года Всероссийским союзом пациентов и Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» специально для XVI Всероссийского конгресса пациентов.

Цель исследования

Анализ качества и доступности услуг здравоохранения в 2025 году с точки зрения пациентов и руководителей общественных организаций пациентов.

Задачи исследования

1. Дать оценку системы российского здравоохранения в 2025 году, в представлениях граждан и пациентских НКО (удовлетворенность полученной помощью, оценка вектора изменений последнего года, содержательный анализ изменений). Показать динамику оценок за последние 6 лет. Оценить распространенность ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи.
2. Оценить распространенность ситуаций нарушения прав пациентов при получении медицинской помощи. электронными
3. Выявить распространенность и причины покупки положенных бесплатно лекарств льготными категориями пациентов.
4. Оценить пользование электронными сервисами для получения медицинских услуг, выявить наличие и масштабы нереализованного запроса граждан.
5. Выявить распространенность и причины обращения к платным медицинским услугам.
6. Описать изменения в работе пациентских НКО, их участие в принятии решений в области здравоохранения.

Общая характеристика исследования

Методика проведения

Исследование проводилось методом анкетного онлайн-опроса.

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

Информация об опросе целевым образом направлена в общественные организации, была размещена в открытом доступе в сети интернет на ресурсах Всероссийского союза пациентов.

Охват исследования

- ❑ 1880 пациентов из 78 регионов Российской Федерации.
- ❑ 134 НКО пациентов (33 общероссийских и 75 региональная), действующих на территории 58 регионов страны.

Период проведения исследования

Исследование проведено в период 10 сентября - 5 ноября 2025 года.

Данные сравниваются с предыдущими волнами мониторинга, ежегодно проводимыми с 2020 года Всероссийским союзом пациентов и Центром «Социальная Механика» перед Всероссийским конгрессом пациентов.

Выборка исследования: пациенты

Льготы по лекарственному обеспечению имеют **84%** опрошенных.

Родители детей-пациентов составили **54%** участников опроса.

Таблица 1. Социально-демографические характеристики участников опроса

Льготы по лекарственному обеспечению:	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Есть льготы	Нет данных	55,9%	64,8%	63,5%	78,9%	84%
Нет льгот		44,1%	35,2%	36,5%	16,2%	14,6%

Таблица 1. Социально-демографические характеристики участников опроса

От чьего имени заполнено:	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
От своего как пациента	Нет данных	68,0%	69,7%	73,7%	66,0%	64,4%
Родитель ребенка-пациента		32,0%	38,6%	34,9%	51,4%	53,9%

Выборка исследования: пациенты

Таблица 2. Профиль заболевания пациентов, участников опроса

Профильное заболевание: основное, по которому постоянно наблюдаетесь у врача (возможно, имеете инвалидность)?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024г.	2025г.
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	16,4%	17,7%	21,9%	26,6%	33,9%	46,7%
Болезни нервной системы, неврологические заболевания	12,1%	11,0%	28,3%	20,2%	13,8%	16,7%
Болезни крови, кроветворных органов	3,6%	6,3%	14,3%	11,9%	8,0%	13,4%
Орфанные заболевания	6,1%	8,7%	16,1%	10,8%	6,8%	11,8%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	8,6%	5,8%	14,7%	4,8%	9,4%	7,7%
Болезни органов пищеварения	5,1%	3,7%	11,6%	6,5%	5,3%	7,7%
Нарушения опорно-двигательного аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	3,0%	6,5%	15,2%	7,9%	8,2%	7,3%
Нарушения зрения, болезни глаза и его придаточного аппарата	4,5%	2,5%	11,3%	5,0%	4,0%	7,3%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	3,9%	5,5%	11,8%	9,9%	5,4%	6,7%
Болезни мочеполовой системы	3,3%	3,9%	8,8%	7,3%	3,9%	5,7%
Болезни органов дыхания	4,3%	3,7%	8,8%	4,5%	3,8%	5,0%
Новообразования, онкологические заболевания	3,3%	5,3%	10,0%	12,0%	14,9%	4,6%
Существенных нарушений здоровья не имею	15,5%	6,1%	2,5%	4,1%	2,4%	3,1%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	0,6%	1,2%	2,2%	1,3%	1,3%	3,0%
Психические расстройства и расстройства поведения	0,2%	0,8%	3,6%	2,1%	1,8%	2,1%
Нарушения слуха, болезни уха и сосцевидного отростка	1,1%	0,6%	2,8%	1,0%	0,7%	1,8%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	0,5%	1,4%	2,0%	0,6%	1,0%	1,6%
Нарушения речи	16,4%	17,7%	21,9%	26,6%	33,9%	46,7%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	12,1%	11,0%	28,3%	20,2%	13,8%	16,7%
Другое	3,6%	6,3%	14,3%	11,9%	8,0%	13,4%

Выборка исследования: НКО

В 2025 году в опросе участвовали:

- **24,6%** - общероссийские или межрегиональные НКО.
- **34,3%** - региональные отделения более крупных НКО.
- **21,7%** - самостоятельные региональные или местные организации.

Таблица 4. Статус НКО, принявших участие в исследовании

Каков статус вашей НКО?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	Кол-во, 2025 г.
Общероссийская или межрегиональная НКО	20,2%	23,5%	26,4%	21,4%	19,5%	24,6%	33 НКО
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО с образованием юр.лица	н/д	н/д	н/д	23,4%	24,0%	14,2%	19 НКО
Региональное отделение общероссийской или межрегиональной НКО без образования юр.лица	42,9%	22,4%	25,6%	18,2%	29,2%	20,1%	27 НКО
Региональная или местная организация - юридическое лицо	34,5%	43,5%	41,6%	24,0%	16,2%	14,2%	19 НКО
Региональная или местная организация без образования юридического лица	н/д	н/д	н/д	9,1%	6,5%	7,5%	10 НКО
Другое	1,5%	10,6%	6,4%	3,9%	4,5%	19,4%	26 НКО
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	134 НКО

Выборка исследования: НКО

Таблица 5. Профиль НКО, принявших участие в исследовании

Каков профиль целевых групп вашей НКО?	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Болезни крови, кроветворных органов	15,1%	8,2%	15,2%	15,6%	29,2%	21,6%
Орфанные заболевания	6,7%	12,9%	27,2%	16,9%	19,4%	21,6%
Болезни нервной системы, неврологические забол-я	12,6%	16,5%	26,4%	24,0%	18,8%	18,9%
Болезни эндокринной системы, расстройства питания, нарушения обмена веществ	15,1%	8,2%	16,0%	14,3%	16,0%	17,1%
Болезни костно-мышечной системы и соединительной ткани	10,9%	10,6%	15,2%	9,7%	11,1%	15,3%
Болезни мочеполовой системы	2,5%	1,2%	7,2%	6,5%	10,4%	15,3%
Новообразования, онкологические заболевания	8,4%	5,9%	13,6%	11,0%	8,3%	13,5%
Болезни органов пищеварения	2,5%	н/д	12,0%	7,8%	4,2%	13,5%
Болезни органов дыхания	н/д	н/д	6,4%	5,2%	2,1%	6,3%
Нарушения опорно-двигательн.аппарата, дефекты конечностей, последствия травм	5,0%	1,2%	19,2%	10,4%	9,7%	5,4%
Болезни системы кровообращения (сердце, сосуды)	н/д	н/д	6,4%	5,8%	0,7%	5,4%
Врожденные аномалии (пороки развития), деформации и хромосомные нарушения	0,8%	н/д	15,2%	1,3%	2,1%	4,5%
Психические расстройства и расстройства поведения	0,8%	1,2%	14,4%	3,9%	1,4%	4,5%
Нарушения зрения, болезни глаз, придаточного аппарата	1,7%	н/д	8,0%	5,8%	н/д	4,5%
Болезни кожи и подкожной клетчатки	н/д	1,2%	4,0%	1,3%	1,4%	3,6%
Нарушения речи	н/д	н/д	10,4%	1,9%	0,7%	3,6%
Нарушения слуха, болезни уха, сосцевидного отростка	0,8%	н/д	11,2%	3,2%	0,7%	3,6%
Некоторые инфекционные и паразитарные болезни	2,5%	1,2%	2,4%	н/д	4,2%	2,7%
У организации нет узкого профиля по заболеванию	5,9%	20,0%	8,8%	13,0%	2,1%	9,0%

Выборка исследования: НКО

Таблица 6. Территории НКО, участников исследования

Регион НКО:	Кол-во, 2025 г.	Доля, 2025 г.
Российская Федерация (всероссийская НКО)	11	8,2%
Москва	7	5,2%
Иркутская область	6	4,5%
Калининградская область	5	3,7%
Нижегородская область	5	3,7%
Кировская область	4	3,0%
Краснодарский край	4	3,0%
Оренбургская область	4	3,0%
Санкт-Петербург	4	3,0%
Ставропольский край	4	3,0%
Ульяновская область	4	3,0%
Владимирская, Вологодская, Ивановская, Калужская, Московская, Новгородская, Самарская, Челябинская области, Республика Татарстан	по 3	по 2,2%
Архангельская, Брянская, Костромская, Ростовская, Тверская, Томская области, Пермский край, Приморский край, Республика Башкортостан, Удмуртская Республика	по 2	по 1,5%
Алтайский край, Амурская, Астраханская, Волгоградская, Воронежская области, Донецкая Народная Республика, Забайкальский край, Курская, Ленинградская, Липецкая, Мурманская, Омская, Орловская, Псковская области, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Крым, Республика Мордовия, Республика Саха (Якутия), Республика Хакасия, Рязанская, Тюменская области, Хабаровский край, Чувашская Республика – Чувашия, Луганская Народная Республика, Самарская, Тамбовская, Челябинская, Ярославская области	по 1	0,7%
Всего	134	100%

Оценка изменений в здравоохранении

Пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в оценках здравоохранения. С 2022 года тон высказываний пациентов стал мягче. Но считать картину благополучной преждевременно – негативные оценки преобладают над положительными.

По сравнению с 2020-2021 годами сегодня среди пациентов...

- гораздо меньше убежденных в ухудшении ситуации в отечественном здравоохранении – **40,2%** (68% в 2020-2021 годах),
- больше указывающих на отсутствие изменений – **44,6%** (21% в 2020-2021 годах);
- улучшения в здравоохранении пациенты отмечают довольно редко – **11,3%** опрошенных в 2025 году.

Диаграмма 1. «Изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?» Пациенты



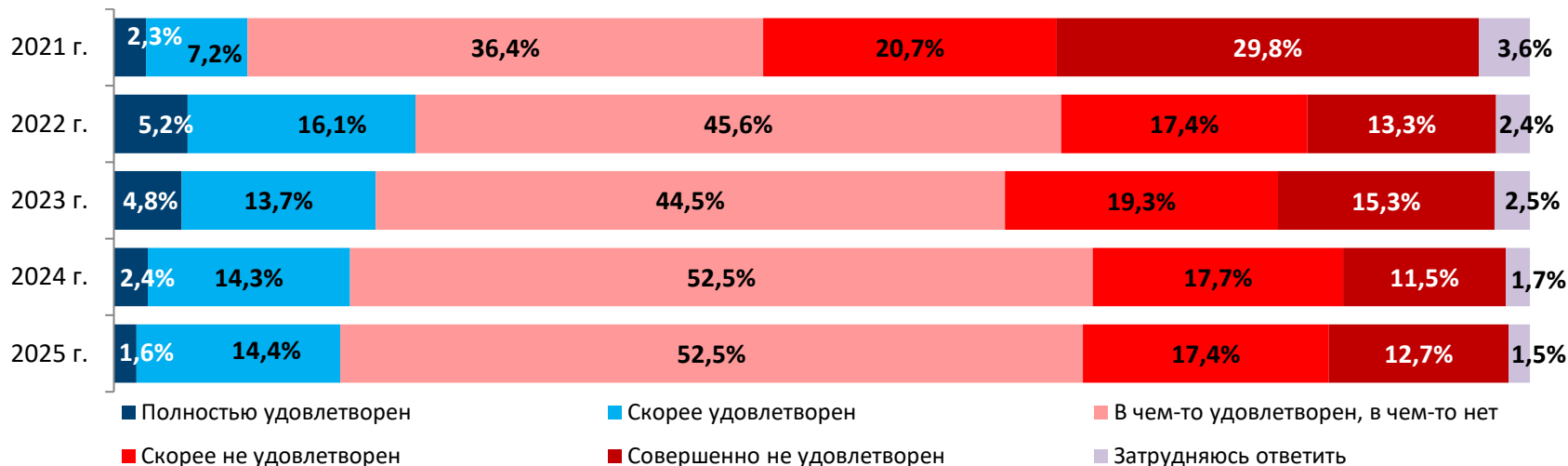
Оценка изменений в здравоохранении

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в последние 3 года почти не изменилась, но выше, чем в 2021 году.

Удовлетворенных в два раза меньше, чем неудовлетворенных:

16% удовлетворены, **52,5%** в чем-то удовлетворены, в чем-то нет, **30%** не удовлетворены.

Диаграмма 2. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью



Оценка изменений в здравоохранении

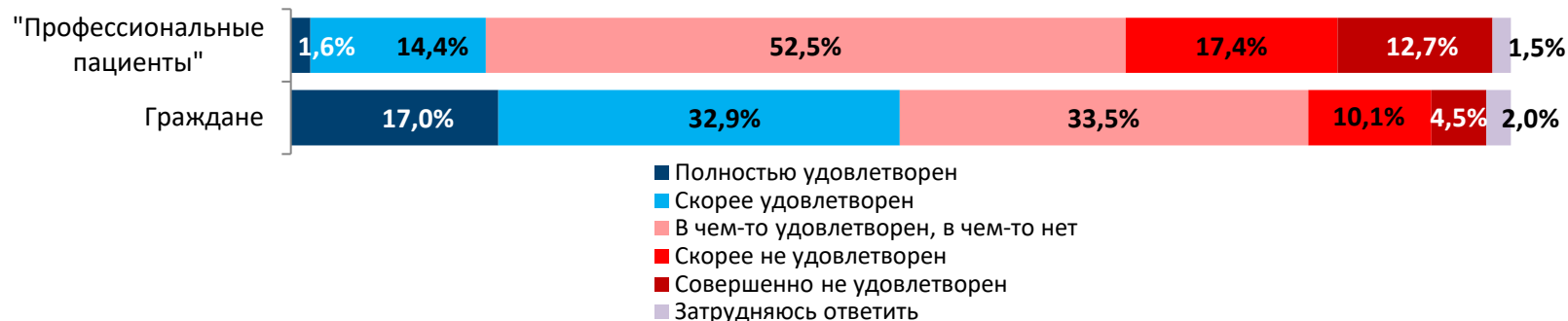
Удовлетворенность медицинской помощью «профессиональных пациентов» гораздо ниже, чем прочих граждан.

*Сравнение с анкетным опросом граждан, получавших медицинские услуги по ОМС в последние три года.
(исследование Всероссийского союза пациентов и Всероссийского союза страховщиков, опрос 1497 граждан)*

Причины различий в оценках – разная интенсивность контактов со здравоохранением, разная потребность в специализированных медицинских услугах и дорогостоящих лекарствах.

Граждане	50% удовлетворены	33,5% в чем-то удовлетворены, в чем-то нет	15,6% не удовлетворены
«Профессиональные пациенты»	16% удовлетворены	52,5% в чем-то удовлетворены, в чем-то нет	30% не удовлетворены
84% льготников, 54% родителей детей-инвалидов			

Диаграмма 2.1. Удовлетворенность медицинской помощью «профессиональных пациентов» и рядовых граждан



Оценка изменений в здравоохранении

Лидеры пациентских НКО в 2025 году оценивают отечественное здравоохранение так же критично, что и рядовые пациенты:

- Убеждены в ухудшении ситуации **37,3%** лидеров НКО и **40,2%** пациентов
- Оценили перемены положительно **9,7%** лидеров НКО и **11,3%** пациентов

Диаграмма 3. Представления об изменениях ситуации в здравоохранении пациентов и лидеров пациентских НКО



У лидеров пациентских НКО и у пациентов преобладает двойственная или негативная оценка изменений.

Оценка изменений в здравоохранении

До 2025 года в оценках здравоохранения пациентскими НКО росло признание достижений.

В 2025 году лидеры пациентских НКО более критичны в оценках тенденций в здравоохранении:

- На улучшения указали **9,7%** – в 2 раза меньше, чем в 2024 году (20,8%).
- На ухудшения указали **37,3%** – больше, чем в 2024 году (26%).

Диаграмма 4. «Изменилась ли ситуация в сфере оказания медицинской помощи в нашей стране за последний год?» Лидеры НКО



Оценка изменений в здравоохранении

Самые острые проблемы здравоохранения, по мнению пациентских НКО:

- **недоступность льготных лекарств** – «лидер проблем» – **61,2% НКО**
(60% в 2024 году, 49% в 2023 году, 40,8% в 2022 году, 55,3% в 2021 году);
- **невыстроенная маршрутизация пациентов** – острота проблемы выросла – **59,7% НКО**
(52,7% в 2024 году, 46,4% в 2023 году, 47,2% в 2022 году, 49,4% в 2021 году);
- **низкое качество амбулаторной помощи в поликлинике** – проблема остается в «топе» – **58,2% НКО**
(57,3% в 2024 году, 59% в 2023 году, 60,8% в 2022 году, 73% в 2021 году);
- **низкие доступность и качество медико-социальной реабилитации** – проблема остается в «топе» – **41,8%**
(43% в 2024 году, 36% в 2023 году, 49,6% в 2022 году, 50,6% в 2021 г.).

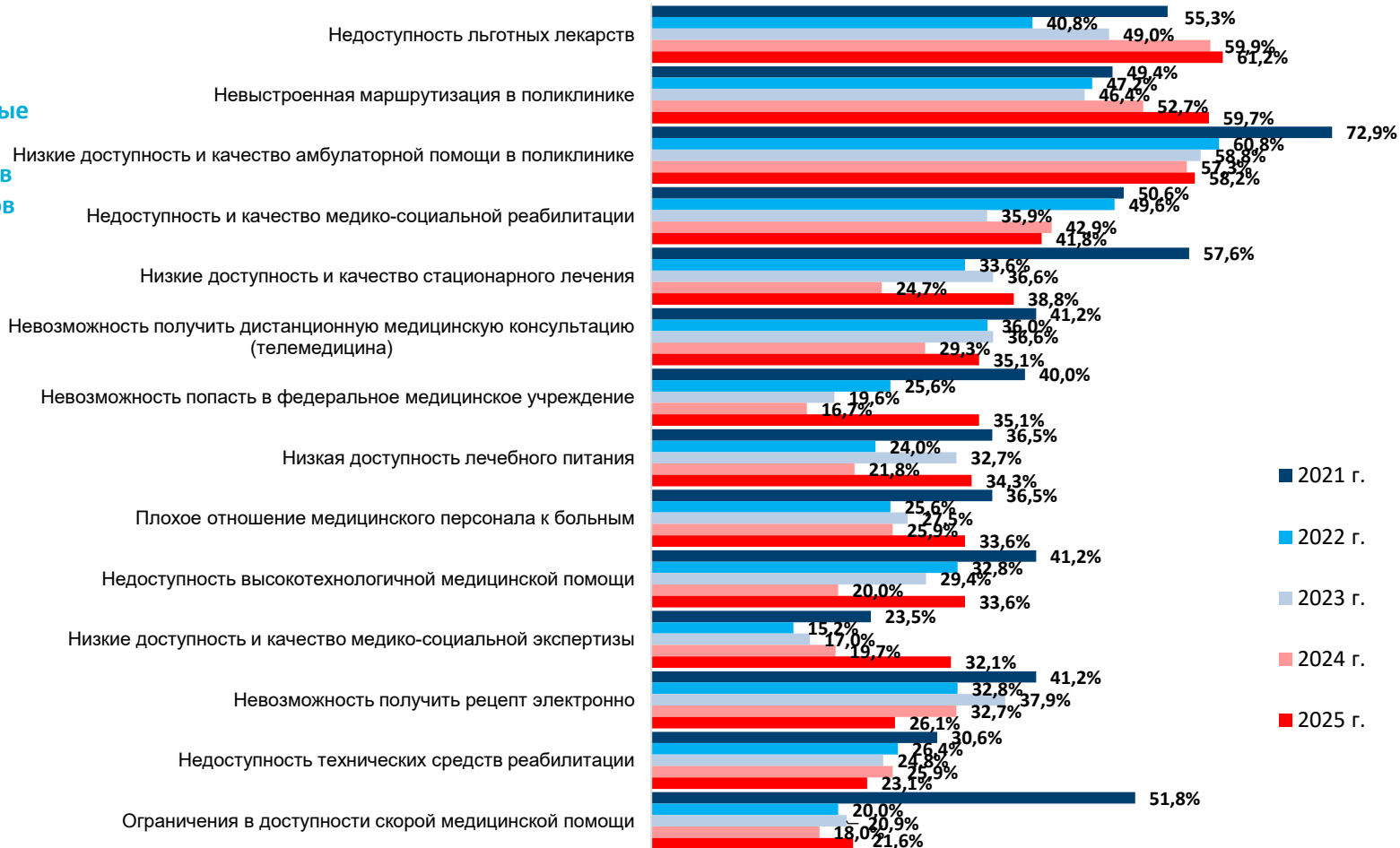
Оценка изменений в здравоохранении

Проблемы, актуальные по мнению определенной части пациентских НКО:

- низкие доступность и качество стационарного лечения – **38,8%** опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (24,7% в 2024 году, 34-36,6% в 2022-2023 годах, 57,6% в 2021 году);
- ограниченность телемедицины – **35%** опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (29,3% в 2024 году, 36% в 2022-2023 годах, 41,2% в 2021 году);
- невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение – **35%**, проблема указана почти в 2 раза чаще, чем в 2024 г. (16,7% в 2024 году, 19,6% в 2023 году, 25,6% в 2022 году, 40% в 2021 году).
- низкая доступность лечебного питания – **34,3%** опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (22% в 2024 году, 24% в 2022 году, 36,5% в 2021 году);
- плохое отношение медицинского персонала к больным – **33,6%** опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 году (26-27% в 2022-2024 годах, 36,5% в 2021 году);
- недоступность высокотехнологичной медицинской помощи – **33,6%** опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 г. (20% в 2024 году, 29,4% в 2023 году, 32,8% в 2022 году, 41,2% в 2021 году);
- низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы – **32%** опрошенных НКО; проблема указана чаще, чем в 2024 г. (19,7% в 2024 году, 15-17% в 2022-2023 годах, 23,5% в 2021 году);
- невозможность получать электронные рецепты – **26%** опрошенных НКО; распространенность проблемы снижается (32,7% в 2024 году, 38% в 2023 году, 41,2% в 2021 году);
- недоступность технических средств реабилитации – **23%** опрошенных НКО (25-26% в 2022-2024 годах, 30,6% в 2021 году);
- неудовлетворительная работа скорой медицинской помощи – **21,6%** опрошенных НКО (18% в 2024 году, 20-21% в 2022-2023 годах, 51,8% в 2021 году).

Оценка изменений в здравоохранении

Диаграмма 6. Актуальные проблемы в системе медицинской помощи, в представлениях лидеров пациентских НКО



Оценка изменений в здравоохранении

Диаграмма 5. Улучшения и проблемы в сфере здравоохранения: изменения последнего года. Лидеры пациентских НКО

В 2025 году лидеры пациентских НКО повсеместно гораздо чаще указывают на сохранение проблем, нежели на появление улучшений.

(о сохранении проблем говорят в 3-6 раз чаще, чем об улучшениях).



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Ситуации нарушения прав пациентов повторяются из года в год. Их распространенность почти не меняется.

Частые ситуации нарушения прав пациентов:

- Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – самая распространенная ситуация - **69,5%**
- Запись на прием к врачу больше 14 дней – также очень распространенная проблема - **67,6%**
- Отсутствие льготного препарата в аптеке – **57,6%**
- Покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – **53,6%**
- Невозможность вовремя пройти диагностику - **51,8%**
- Ожидание скорой более 20 минут – **43,2%** опрошенных пациентов столкнулись с ситуацией за прошедший год.

Ситуации нарушения прав пациентов, встречающиеся не так повсеместно:

- Отказ врача в выписке препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе – **33%**
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – **27,7%**
- Трудности с прохождением МСЭ – **25%**
- Отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **24,3%**
- Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре – **23%**, в стационаре – **20,5%**

Редко встречающиеся ситуации:

- Отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – **10,7%**

Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Диаграмма 8. Трудности, с которыми сталкивались пациенты при получении медицинской помощи за последний год



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Диаграмма 9. Динамика в частоте ситуаций нарушения прав при получении медицинской помощи

За 5 лет мониторинга **немного чаще пациенты стали указывать на:**

- задержку сроков диагностики – **51,8%**
(постепенный рост с 45,3% в 2022 году).
- Трудности с прохождением МСЭ – **25%**
(постепенный рост с 18% в первые годы мониторинга).



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

В обеспечении лекарствами пациенты чаще указывали в 2025 году на:

- отсутствие возможности продолжить прием назначенного в стационаре препарата и изменение либо отмена назначения после выписки из стационара – **27,7%** (постепенный рост с 19,2% в 2022 году)
- отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе – **24,3%** (постепенный рост с 13,8% в 2022 году)
- отказ врача в выписке льготного рецепта – **33%** (28% в предыдущие годы).

Диаграмма 10. Динамика частоты ситуаций нарушения прав на лекарственное обеспечение



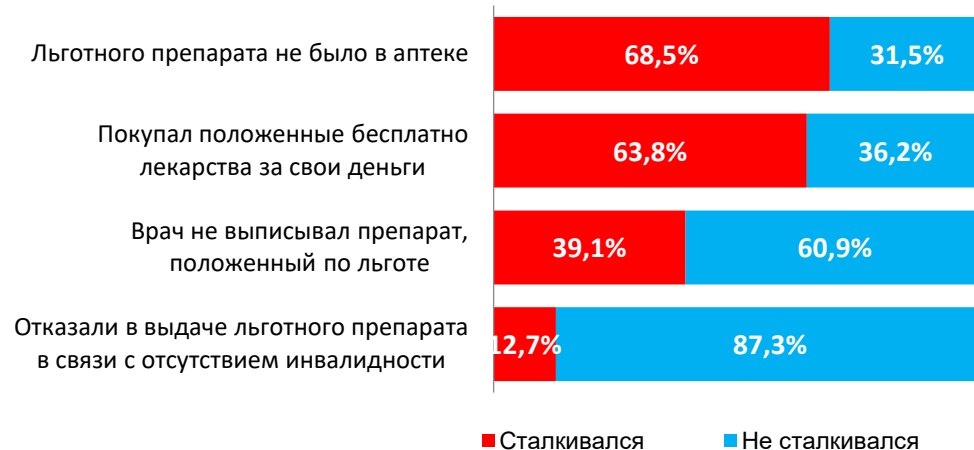
Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

«Льготников по лекарствам» в исследовании 2025 года было 84%.

Среди «льготников» около 70% сталкивались с нарушением прав на лекарственное обеспечение:

- Льготного препарата не было в аптеке – сталкивались **68,5%** «льготников».
- Покупали положенные бесплатно лекарства за свои деньги **63,8%** «льготников».
- Врач не выписывал льготный препарат – ситуация была у **39%** «льготников».
- Отказали в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности **12,7%** «льготникам».

Диаграмма 11. Частота ситуаций нарушения прав на льготное лекарственное обеспечение у «льготников» (ответы 1580 чел.)



Ситуации нарушения прав при получении медицинской помощи

Причины, по которым «льготники» покупают положенные бесплатно лекарства за свои деньги, – те же, что и год назад.

Основная причина, по которой пациенты покупают положенные бесплатно лекарства –

- их не устраивает бесплатный аналог – **47,5%** «льготников» предпочитают покупать тот препарат, который они считают лучшим.

Требуется много усилий для повышения доверия пациентов к отечественным препаратам и дженерикам.

Диаграмма 12. Причины покупки за свои деньги положенных бесплатно лекарств, ответы «льготников»



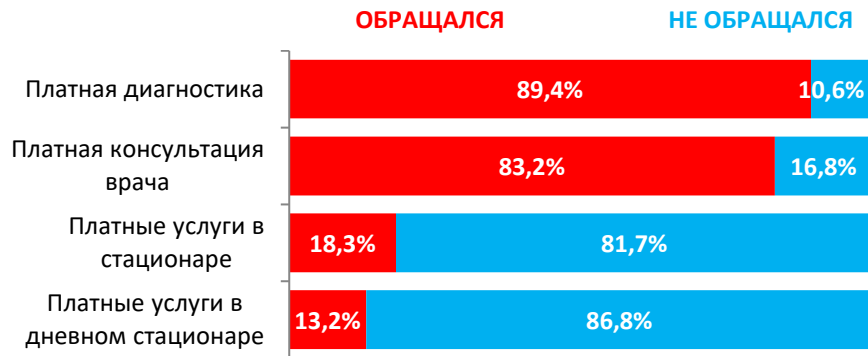
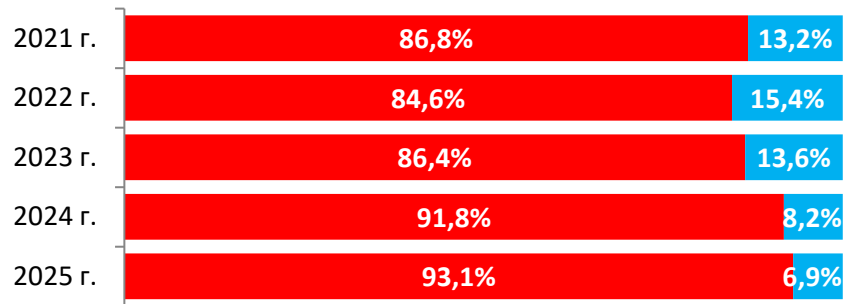
Платная медицина

Обращения граждан к платной медицине стали повсеместны.

93% пациентов прибегали к платным медицинским услугам в 2025 году.

89,4% платили за диагностику,
83,2% платили за консультацию врача,
18,3% получили платные услуги в стационаре,
13,2% получили платные услуги в дневном стационаре.

Диаграммы 13, 14. Обращаемость в платную медицину



Платная медицина

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам – те же, что и год назад, и отражают издержки государственной системы здравоохранения:

- Недоступность бесплатной услуги (отсутствие в поликлинике специалиста или обследования и др.) – **61,3%**.
- Долгие сроки ожидания бесплатной услуги, часто превышающие установленные нормативы, – **60,3%**.
- Недостаточное качество бесплатной медицинской услуги, по мнению пациентов – **31,2%**.
- Невнимательное отношение медицинского персонала государственных учреждений – **24,4%**.

Диаграмма 16. Причины обращения к платным медицинским услугам



Платная медицина

«Профессиональные пациенты» обращаются в платную медицину чаще, чем прочие граждане*.

Прибегали к платным медицинским услугам в 2025 г.

93% «профессиональных пациентов» и
79,2% рядовых граждан.

Причины обращения к платной медицине «профессиональных пациентов» и прочих граждан одни и те же – это ограничения бесплатной отечественной медицины.

** Сравнение с результатами исследования Всероссийского союза пациентов и Всероссийского союза страховщиков, опрос 1497 граждан, получавших медицинские услуги по ОМС в последние три года.*

Диаграмма 13.1. Обращаемость в платную медицину «профессиональных пациентов» и рядовых граждан



Диаграмма 16.1. Причины обращения в платную медицину «профессиональных пациентов» и рядовых граждан



Пользование электронными сервисами

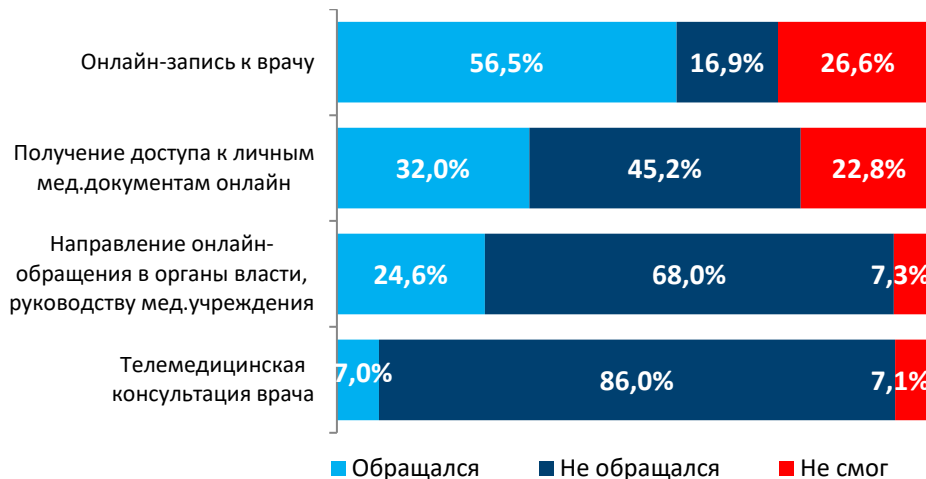
В 2025 году пациенты пользовались следующими электронными сервисами:

- онлайн-запись к врачу – **56,5%**
- самая распространенная услуга,
- доступ к личным медицинским документам – **32%**
- направление обращения в органы власти – **24,6%**
- телемедицинская консультация – **7%**.

Не смогли воспользоваться электронными сервисами, хотя была необходимость:

- онлайн-запись к врачу – **26,6%,**
- доступ к медицинским документам – **22,8%,**
- направление обращения в органы власти – **7,3%,**
- телемедицинская консультация – **7%.**

Диаграмма 17. «С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС за последний год?»



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

Пользование электронными сервисами

Обращение к электронным сервисам для получения медицинских услуг продолжает получать все большее распространение:

- доступ к личным медицинским документам – число обращений постепенно растет: **с 15% до 32%**
- направление обращения в органы власти – число обращений постепенно растет: **с 10% до 24,6%**
- телемедицинская консультация – пользование этим электронным сервисом выросло, но остается мало распространенным: **с 1,7% до 7%.**

Не пользовались электронными сервисами для получения медицинских услуг:

в 2021 году – **23%**,
в 2025 году – **10,6%** опрошенных пациентов.

Диаграмма 18. «С какими вопросами Вы обращались на электронные сервисы для получения медицинских услуг по ОМС за последний год?»

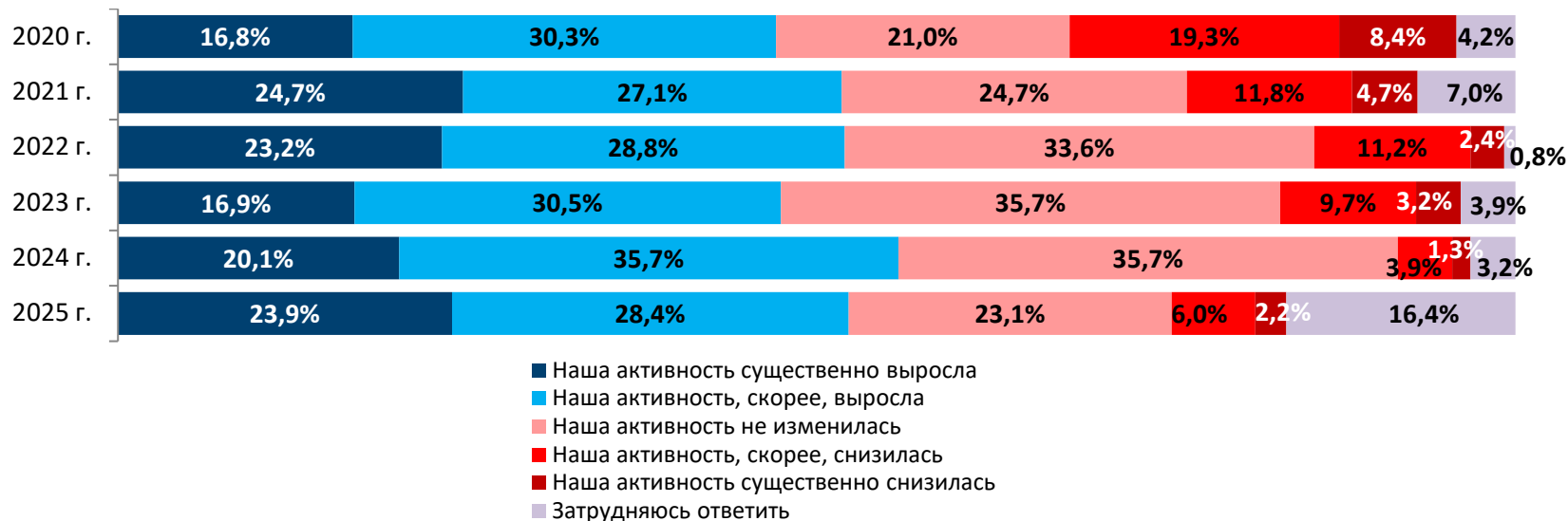


Работа пациентских НКО в 2025 году

В 2020 году, на фоне пандемии, пациентские НКО сравнительно чаще указывали на снижение своей активности. В последующие годы пациентские НКО чаще говорят о росте собственной активности.

- Рост активности – **52,3%** опрошенных НКО (56% в 2024 году).
- Снижение активности – **8,2%** опрошенных НКО (5,2% в 2024 году).
- Отсутствие изменений – **23%** опрошенных НКО (35,7% в 2024 году).

Диаграмма 19. «Изменилась ли активность вашей НКО в последний год?»

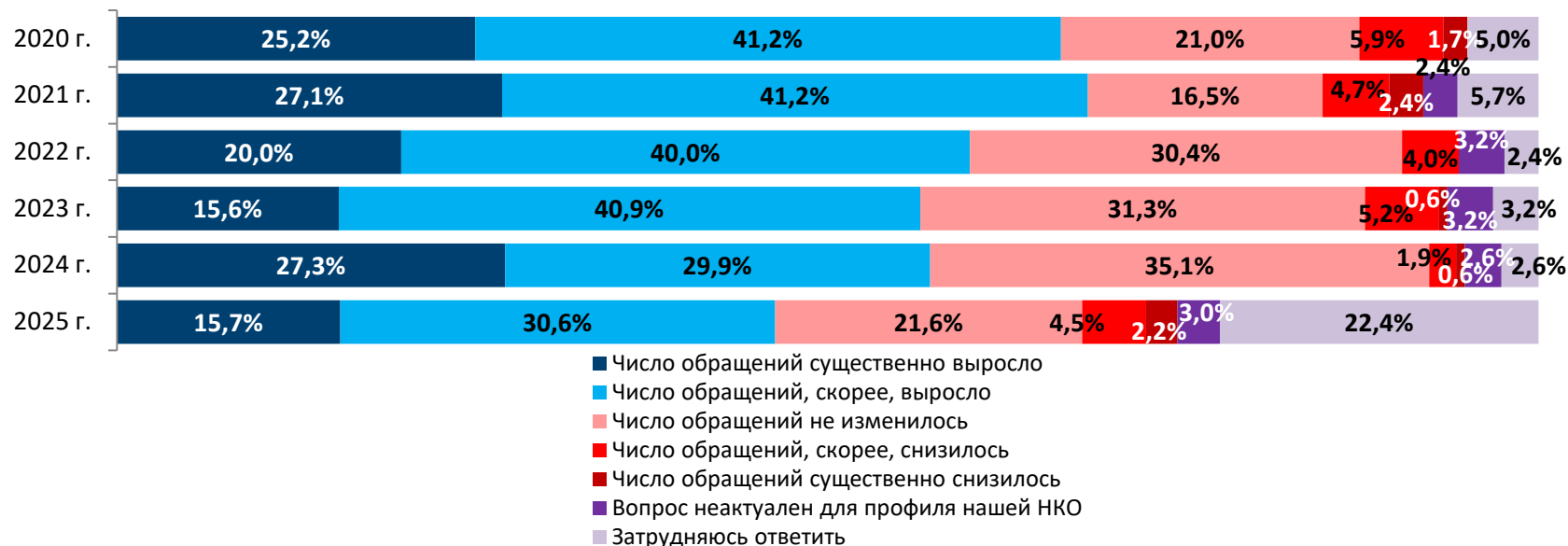


Работа пациентских НКО в 2025 году

Рост числа обращений пациентов в общественные организации в 2025 году сохраняется.

- Число обращений граждан за последний год выросло – у **46,3%** опрошенных НКО.
- Число обращений не изменилось – **21,6%**.
- Число обращений снизилось – отметили **6,7%**.

Диаграмма 20. «Изменилось ли число обращений пациентов в вашу НКО в последний год?»

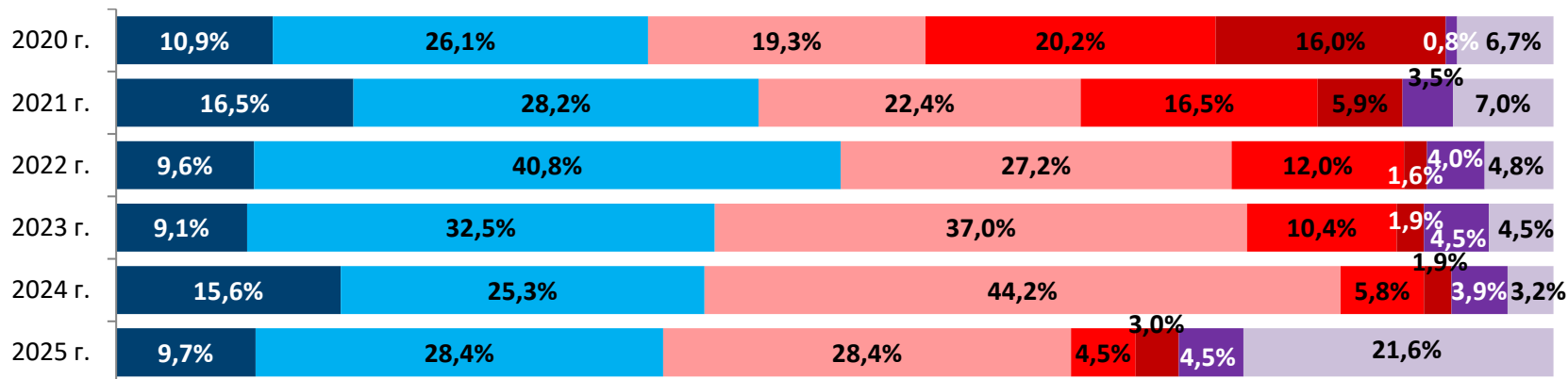


Работа пациентских НКО в 2025 году

Вовлеченность пациентов в мероприятия НКО также продолжает расти:

- Вовлеченность пациентов выросла у **38%** НКО
- Вовлеченность пациентов не изменилась у **28,4%** НКО
- Вовлеченность пациентов снизилась у **7,5%** НКО.

Диаграмма 21. «Изменилась ли вовлеченность пациентов в работу вашей НКО?»



- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно выросла
- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, выросла
- Вовлеченность не изменилась
- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия, скорее, снизилась
- Вовлеченность пациентов в наши мероприятия существенно снизилась
- Вопрос неактуален для профиля нашей НКО

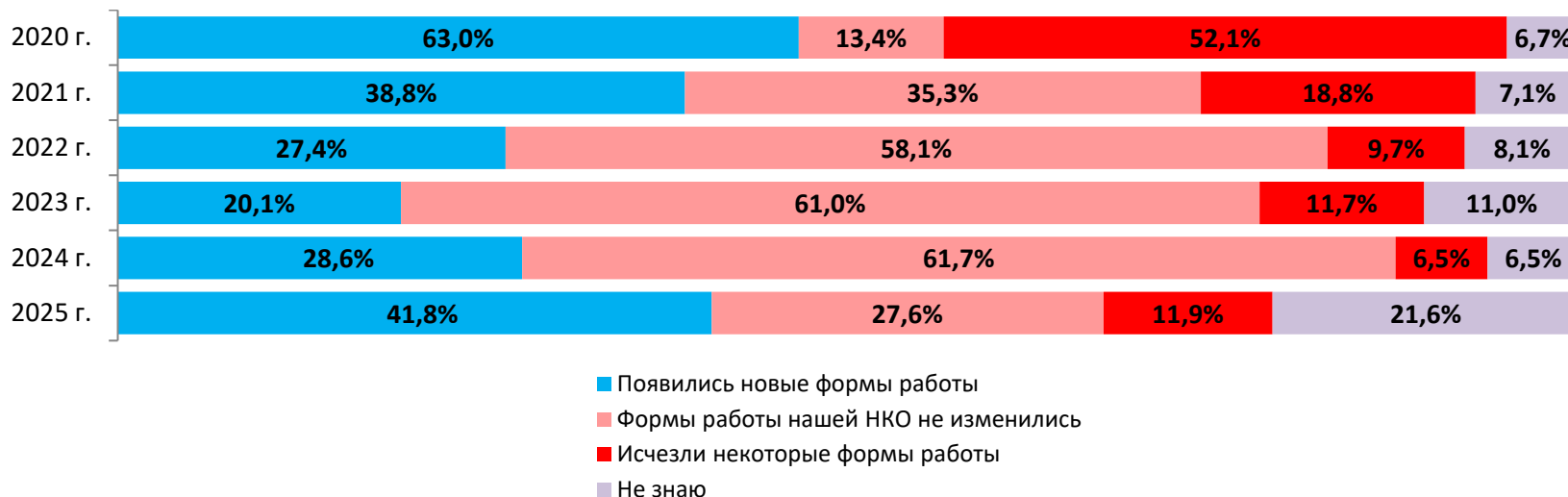
Работа пациентских НКО в 2025 году

В 2025 году отмечается второй всплеск во внедрении новых технологий работы в деятельности пациентских НКО.

Новые формы работы появились у **41,8%** опрошенных НКО.

- расширяется спектр как дистанционных, так и офлайн мероприятий,
- расширяется круг участников: разные ветви власти, медицинские учреждения разного уровня, окружение пациентов.

Диаграмма 22. «Изменились ли формы работы вашей НКО за последний год?»

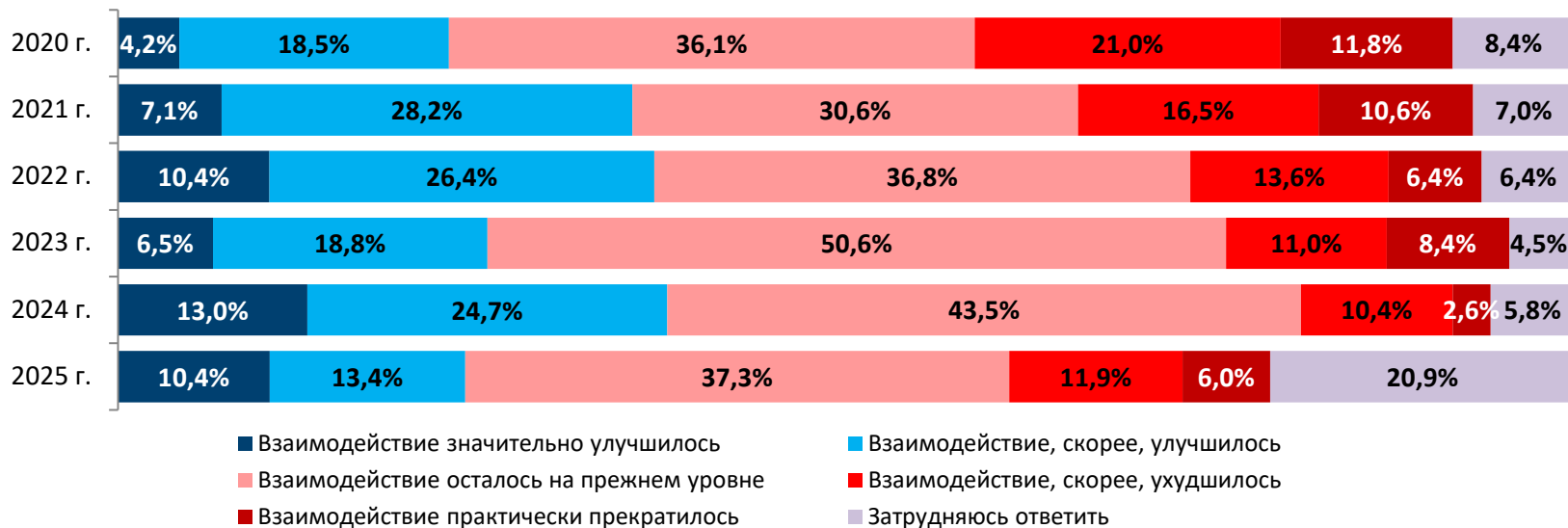


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

В 2025 году в оценках динамики взаимоотношений с властью меньше положительных коннотаций:

- Улучшение во взаимоотношениях с властью – **23,8%** опрошенных НКО (37% в 2024 году).
- Сохранение прежнего уровня взаимодействия с властью – **37,3%** НКО.
- Снижение продуктивности или прекращение взаимодействия – **18%** НКО (13% в 2024 году).

Диаграмма 23. «Произошли ли изменения во взаимодействии вашей НКО с органами власти в последний год?»

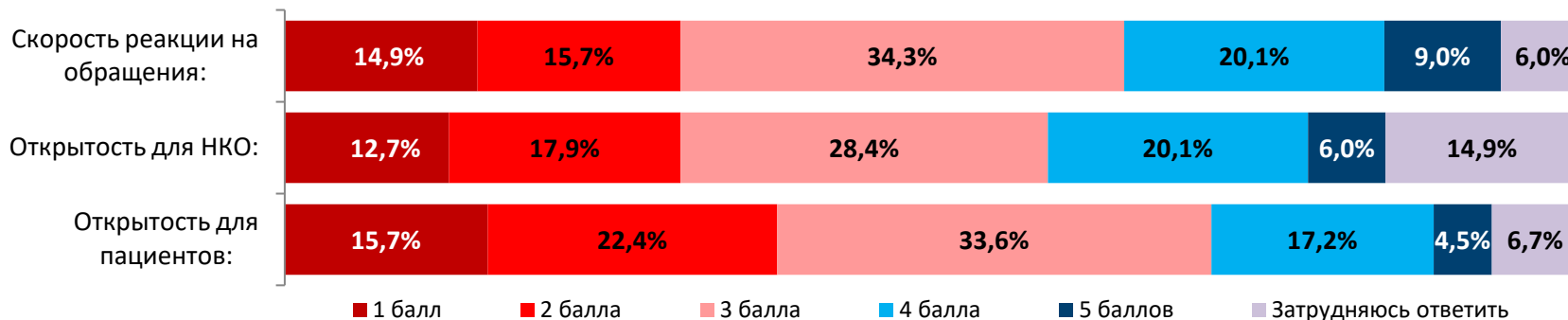


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Взаимодействие органов власти с пациентской общественностью в 2025 году оценивается, как и в прошлые годы, невысоко. Распространенными остаются оценка «на троечку» (28-34%) и низкие оценки (30-38%):

	Высокие баллы	Балл «3»	Низкие баллы
■ Скорость реакции власти на обращения оценивается чуть выше:	29%	34,3%	30,6%
■ Открытость органов власти <u>для НКО</u> :	26%	28,4%	30,6%
■ Открытость органов власти <u>для пациентов</u> оценивается ниже:	21,7%	33,6%	37%

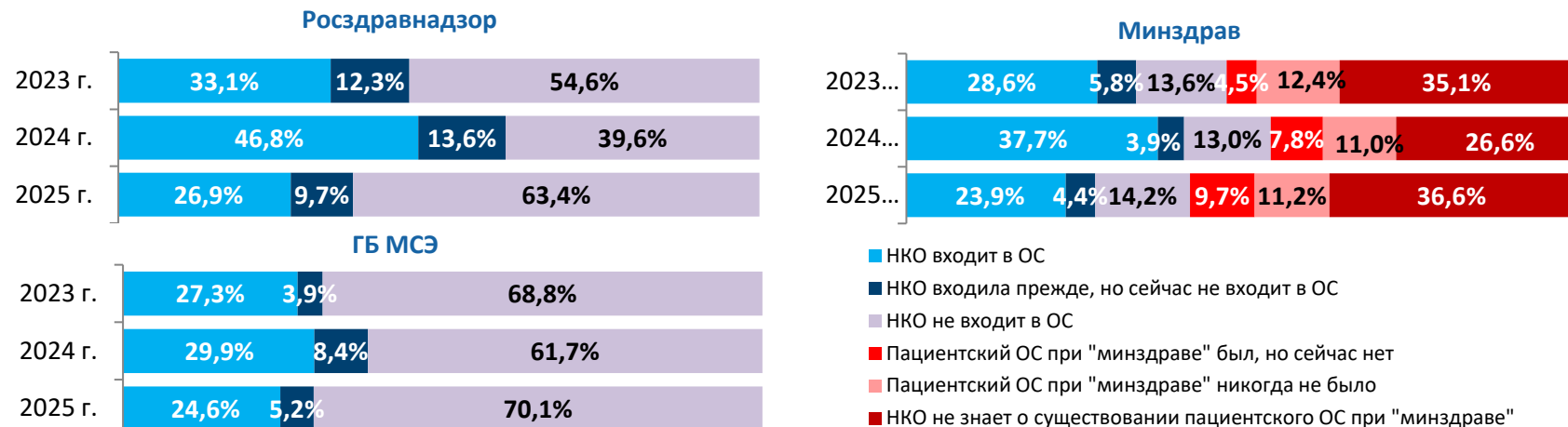
Диаграмма 24. Оценка работы органов власти в сфере здравоохранения



Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

- **27%** опрошенных НКО входят в пациентские советы при ТО Росздравнадзора.
- **24%** опрошенных НКО входят в советы при местных «минздравах»
- **24,6%** опрошенных НКО входят в общественные комиссии при региональных ГБ МСЭ.
- **36,6%** опрошенных НКО не знают, существует ли пациентский совет при местном управлении здравоохранением.
- **11,2%** опрошенных НКО указали, что пациентских советов при «минздраве» в регионе никогда не было, **9,7%** - были прежде.

Диаграмма 25. Участие пациентских НКО в деятельности советов трех ветвей власти

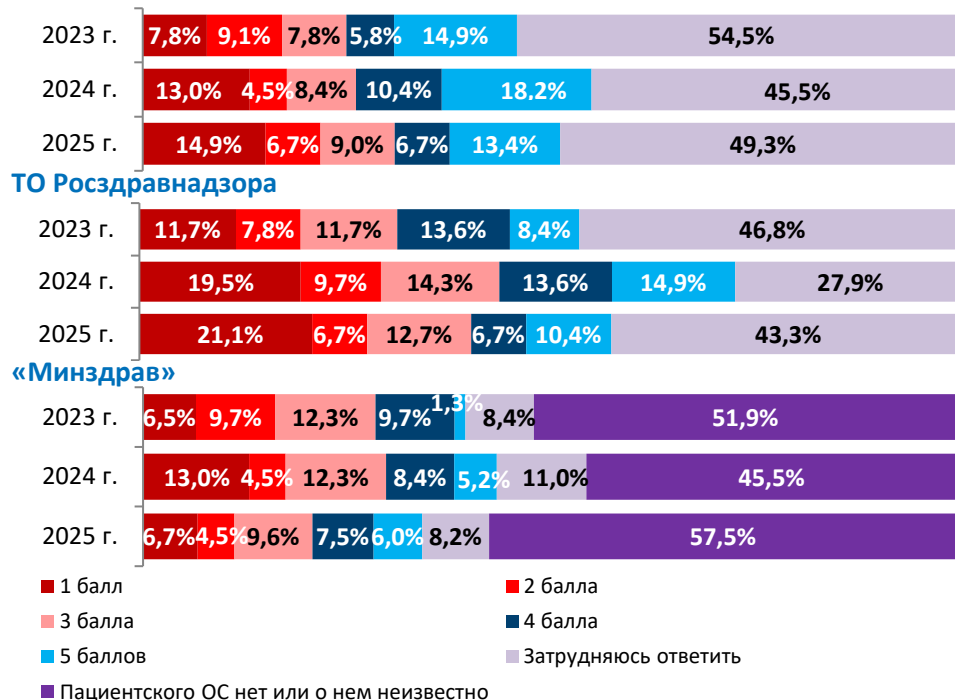


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Заинтересованность власти в работе советов оценивается невысоко, многие НКО затруднились с ответом.

- Оценки заинтересованности ГБ МСЭ в работе общественных комиссий немного снизились, но выше, чем в других ведомствах:
20% положительных и 21,6% отрицательных оценок (28,6% и 17,5% в 2024 году).
- Оценки заинтересованности ТО Росздравнадзора в работе советов в 2025 году снизились: 17% положительных и 27,8% отрицательных оценок: (28,5% и 29,2% в 2024 году).
- Заинтересованность «минздравов» остается самой критично оцениваемой:
13,5% положительных и 11,2% отрицательных оценок (13,6% и 17,5% в 2024 году).

Диаграмма 26. Оценка заинтересованности органов власти в советах ГБ МСЭ

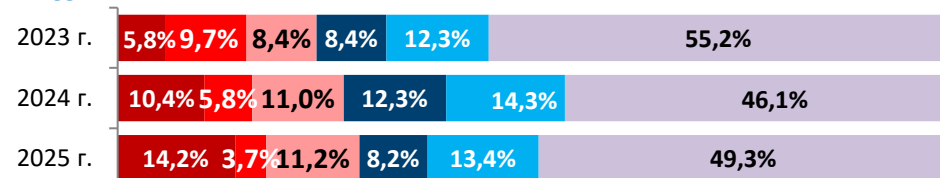


Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

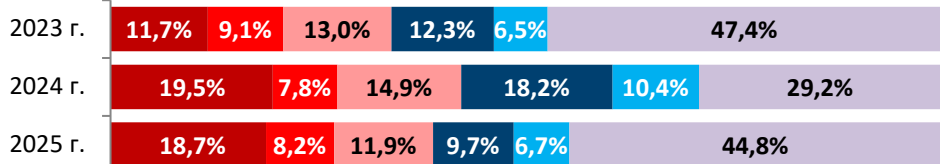
Активность пациентских советов и комиссий при органах власти также оценивается невысоко, многие НКО затруднились с ответом.

- Активность комиссий при ГБ МСЭ оценивается выше других:
21,6% положительных и 18% отрицательных оценок (26,6% и 16,2% в 2024 году).
- Активность советов при «минздравах» - по сравнению с прошлыми годами изменений в оценках нет:
16,4% положительных и 12,7% отрицательных оценок (15% и 17% в 2024 году).
- Активность советов при ТО Росздравнадзора в 2025 оценивается ниже:
16,4% положительных и 27% отрицательных оценок (28,6% и 27,3% в 2024 году).

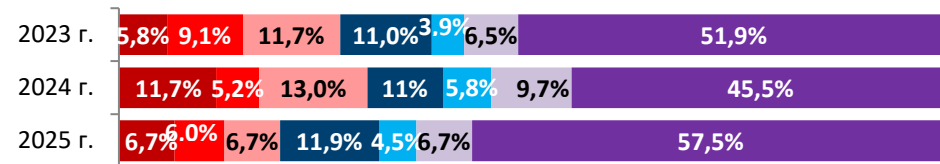
Диаграмма 27. Оценка активности советов при органах власти
ГБ МСЭ



ТО Росздравнадзора



«Минздрав»



■ 1 балл

■ 3 балла

■ 5 баллов

■ 2 балла

■ 4 балла

■ Затрудняюсь ответить

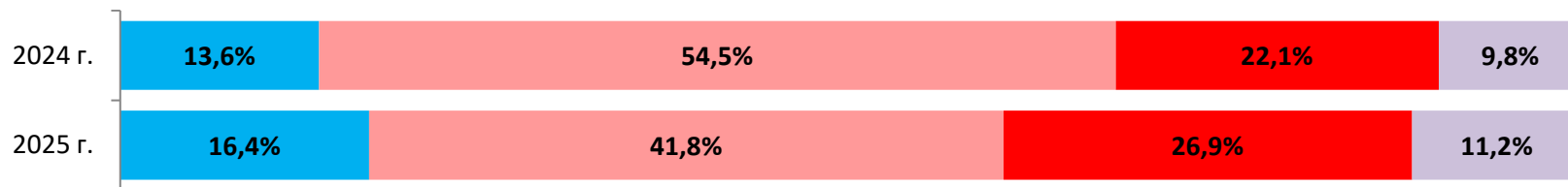
■ Пациентского ОС нет или о нем неизвестно

Взаимодействие пациентских НКО с органами власти в здравоохранении

Оценка реальных возможностей общественных структур влиять на решения в области здравоохранения остается скептической:

- Большинство пациентских НКО сегодня признают ограниченность возможностей советов и комиссий влиять на решения в здравоохранении – **41,8%** (54,5% в 2024 году).
- На формальность пациентских советов указывают **27%** опрошенных НКО (22% в 2024 году).
- Влияние советов на принятие решений в здравоохранении есть, по мнению **16,4%** пациентских НКО (13,6% в 2024 году).

Диаграмма 29. «Как Вы оцениваете возможности пациентских советов и общественных комиссий влиять на решения в области здравоохранения?»



- Пациентские советы и комиссии оказывают большое влияние на принятие решений в области здравоохранения
- Возможности советов и комиссий влиять на решения в здравоохранении ограничены, но их присутствие важно
- Пациентские советы и общественные комиссии при органах власти, скорее, формальны и ни на что не влияют.
- Затрудняюсь ответить

Выводы

Если пандемийные годы отличал высокий уровень негатива в оценках здравоохранения, то с 2022 года тон высказываний пациентов стал мягче. Тем не менее, называть картину благополучной преждевременно.

Пациенты сегодня чаще говорят об отсутствии явных изменений в отечественном здравоохранении:

- **44,6%** пациентов указали «в чем-то стало лучше, в чем-то хуже»; **40,2%** в – стало хуже, **11,3%** в – стало лучше.

Удовлетворенность пациентов медицинской помощью в прошедшие три года почти не изменилась.

Удовлетворенных в 2 раза меньше, чем неудовлетворенных:

- **16%** удовлетворены, **30%** не удовлетворены, **52,7%** «чем-то удовлетворены, чем-то нет»..

Удовлетворенность медицинской помощью «профессиональных пациентов» гораздо ниже, чем прочих граждан.

Лидеры пациентских НКО в 2025 году оценивают отечественное здравоохранение так же критично, что и пациенты:

- **50,7%** пациентских НКО указали «в чем-то лучше, в чем-то хуже», **37,3%** считают, что ситуация стала хуже (26% в 2024 году).

Преобладающей и у лидеров пациентских НКО, и у пациентов сегодня является двойственная оценка изменений в системе здравоохранения.

Выводы

Острые проблемы здравоохранения, по мнению пациентов НКО – остаются в «топе проблем»:

- **Недоступность льготных лекарств** – «лидер проблем» – **61,2%** опрошенных НКО
- **Невыстроенная маршрутизация пациентов** – острота проблемы выросла – **59,7%** НКО
- **Низкое качество амбулаторной помощи в поликлинике** – **58,2%** НКО
- **Низкие доступность и качество медико-социальной реабилитации** – **41,8%** НКО.

Проблемы указаны чаще, чем в предыдущие годы:

- **Низкие доступность и качество стационарного лечения** – **38,8%** НКО
- **Ограниченность телемедицины** – **35%** НКО
- **Невозможность попасть в федеральное медицинское учреждение** – **35%** НКО
- **Низкая доступность лечебного питания** – **34,3%** НКО
- **Плохое отношение медицинского персонала к больным** – **33,6%** НКО
- **Недоступность высокотехнологичной медицинской помощи** – **33,6%** НКО
- **Низкие доступность и качество медико-социальной экспертизы** – **32%** НКО

Выводы

Частые ситуации нарушения прав пациентов (ответы пациентов):

- **Отсутствие нужного специалиста в поликлинике – 69,5%** (как в предыдущие 3 года).
- **Запись на прием к врачу больше 14 дней – 67,6%** (как в предыдущие годы).
- **Отсутствие льготного препарата в аптеке (57,6%) и покупка за свои деньги положенных бесплатно препаратов – 53,6% .**
- **Задержка сроков диагностики – 51,8%** (как в предыдущие 3 года).
- **Ожидание «скорой» более 20 минут – 43,2%** (как и в 2024 году).

Ситуации нарушения прав, встречающиеся не так повсеместно:

- **Отказ врача в выписке препарата, по мнению пациента, положенного ему по льготе, – 33%** (как в предыдущие годы).
- **После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – 27,7% .**
- **Трудности с прохождением МСЭ – 25%** (как и в 2024 году).
- **Отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – 24,3%** (как и в 2024 году).
- **Невозможность пройти плановое лечение или реабилитацию в дневном стационаре – 23%, в стационаре – 20,5%** (как в предыдущие 3 года).

Редкая ситуация:

- **Отказ в выдаче препарата в связи с отсутствием инвалидности – 10,7%** (как и в предыдущие годы).



Пациенты несколько чаще указывали в 2025 году на:

- Отсутствие льготного препарата в аптеке – **57,6%** (52% в 2024 году).
- Задержку сроков диагностики – **51,8%** (рост с 45% в 2022 году).
- После выписки из стационара отсутствие возможности продолжить прием назначенного там препарата и изменение либо отмена назначения – **27,7%** (рост за последние 3 года с 19% в 2022 году).
- Трудности с прохождением МСЭ – **25%** (постепенный рост с 18-19% в первые годы мониторинга).
- Отказ ВК поликлиники в выдаче препарата, по мнению пациента, положенного ему бесплатно – **24,3%** (постепенный рост с 13,8% в 2022 году).



Выводы

Обращение к платной медицине «профессиональных пациентов» гораздо выше, чем прочих граждан и стало повсеместным.

- К платным медицинским услугам в 2025 году обращалось **93%** опрошенных пациентов.
- За диагностику в 2025 году платили **89%**, за консультацию врача – **83,2%**.
- Платными услугами в стационаре воспользовались **18,3%**, в дневном стационаре – **13,2%**.

Причины обращения пациентов к платным медицинским услугам отражают издержки системы здравоохранения:

- Недоступность бесплатной услуги (отсутствие в поликлинике специалиста или обследования и др.) – **61,3%**.
- Долгие сроки ожидания бесплатной услуги, часто превышающие установленные нормативы, – **60,3%**.
- Невысокое качество бесплатной медицинской услуги, по мнению пациентов – **31,2%**.
- Невнимательное отношение медицинского персонала государственных учреждений – **24,4%**.

63,8% опрошенных «льготников» покупали положенные бесплатно лекарства за свои деньги.

Причины, по которым пациенты покупают положенные бесплатно лекарства за свои деньги:

- Отсутствие лекарства в аптеке – **68,5%** «льготников» сталкивались с ситуацией, когда льготного лекарства не было в аптеке.
- Пациенты не доверяют «аналогу» и предпочитают препарат, который принимали прежде – **47,5%** «льготников»

Повышение доверия пациентов к отечественным препаратам и дженерикам – актуальная задача.

Обращение к электронным сервисам для получения медицинских услуг продолжает получать все большее распространение.

В 2025 году прибегали к онлайн-возможностям в медицине:

- онлайн-запись к врачам – **56,5%** опрошенных пациентов (58% в 2024 году),
- доступ к личным медицинским документам – **32%** (растет с каждым годом, с 15% в 2021 году),
- дистанционное направление обращения в органы власти – **24,6%** (растет с 10% в 2022 году),
- телемедицинская консультация – **7%** опрошенных (растет с 1,7% в 2021 году).

Не пользовались электронными сервисами для получения медицинских услуг в 2025 году 10,6% (в 2021 году 23%).

Не смогли воспользоваться электронными сервисами для получения медицинских услуг, хотя была такая необходимость:

- онлайн-запись к врачу – каждый четвертый опрошенный (**26,6%**, как и годом ранее),
- доступ к личным медицинским документам – **22,8%** (как и годом ранее),
- направление обращения в органы власти – **7%** (как и годом ранее),
- телемедицинская консультация – **7%** (как и годом ранее).

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

Выводы

У общественных пациентских организаций сохраняются тенденции расширения деятельности:

- На рост своей активности указали **52,3%** опрошенных НКО.
- Рост числа обращений пациентов в НКО в 2025 году сохраняется – **46,3%**.
- Вовлеченность пациентов в мероприятия НКО также продолжает расти – у **38%**.
- Новые формы работы появились у **41,8%** опрошенных НКО.

Взаимодействие органов власти с пациентскими НКО оценивается невысоко:

- При оценке заинтересованности власти в работе пациентских советов многие НКО затруднились с ответом.
- Улучшения взаимодействия с властью отметили **23,8%** НКО (меньше, чем в прошлые годы).
- «На троечку» – частая оценка открытости власти для НКО и для пациентов (**30-40%** ответов).
 - Скорость реакции власти на обращения положительно (на «4» и «5») оценивают **32,5%** НКО.
 - Открытость органов власти для НКО оценивается чуть выше: баллы «4» и «5» дают **37,6%**.
 - Открытость органов власти для пациентов оценивается ниже: **24%** НКО поставили «4» или «5».

Выводы

Взаимодействие органов власти с общественными советами и комиссиями оценивается как недостаточно продуктивное:

- При оценке заинтересованности власти в работе пациентских советов многие НКО затруднились с ответом.
- Большинство пациентских НКО сегодня признают ограниченность возможностей пациентских советов влиять на решения в здравоохранении – **41,8%**.
- Считают существующие советы формальными **27%** опрошенных НКО.

Из опрошенных НКО...

- **27%** входят в советы при ТО Росздравнадзора,
- **24,6%** - в комиссии при ГБ МСЭ.
- **24%** - в советы при «минздравах»
 - **36,6%** вообще не знают, есть ли пациентский совет при местном «минздраве»,
 - **11,2%** указали, что этих советов у них в регионе никогда не было, **9,7%** - что такой совет упразднен.

В ГБ МСЭ заинтересованность профильного органа власти и активность общественных комиссий оценивается выше, чем в двух других ведомствах.

ТО Росздравнадзора – в 2025 году ниже оценки заинтересованности ведомства и активности его общественных советов.

Советы пациентских организаций при органах управления здравоохранением оцениваются ниже других, иногда НКО не знают об их существовании.

Наличие у пациентских советов реальной силы и возможности влиять на принятие решений в здравоохранении признают лишь 16,4% участвовавших в опросе лидеров НКО.



Спасибо за внимание!

Москва, ноябрь 2025

<https://congress-vsp.ru/xvi/>