



МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА ГЛАЗАМИ ПАЦИЕНТСКОГО СООБЩЕСТВА

результаты всероссийского социологического исследования

Москва, март 2020

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



Цель исследования

Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы пациентским сообществом.

Задачи исследования

1. Оценка этапа сбора документов для МСЭ: условия, продолжительность сбора документов, обращение к платным услугам, сложности и удовлетворенность работой учреждения по сбору документов.
2. Оценка этапа прохождения освидетельствования в бюро МСЭ: продолжительность ожидания, комфорт условий, этика персонала, пояснения по результатам МСЭ, информирование о возможностях апелляции, сложности, нарушения, удовлетворенность результатами, опыт подачи апелляции.
3. Оценка вектора изменений в системе медико-социальной реабилитации за последние два года.

Методы, объём и период исследования

1. Анкетный онлайн-опрос граждан, проходивших освидетельствование МСЭ в последние два года.
2. Экспертный формализованный онлайн-опрос руководителей НКО, представляющих граждан – получателей услуг МСЭ.

С одного IP адреса было возможно заполнение 1 анкеты.

Для верификации НКО предоставляли свои названия и контактные данные. От одной НКО принималась одна анкета.

В опросе приняли участие 2013 пациентов из 80 субъектов Российской Федерации и представители 137 НКО – общероссийских и региональных из 54 субъектов Российской Федерации.

Сбор данных проведен с 26 февраля по 10 марта 2020 года.

**Исследование и разработано и проведено по запросу Всероссийского союза пациентов
Центром гуманитарных технологий и исследований "Социальная Механика"**



УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ: ПАЦИЕНТЫ

Таблица 1. Параметры выборки респондентов исследования - пациентов

Пол	Кол-во, чел.	Доля, %
Мужской	339	16,8
Женский	1 674	83,2
Возраст		
18-40 лет	1 318	65,5
41-60 лет	636	31,6
Старше 60 лет	59	2,9
Группа инвалидности		
Первая	132	6,6
Вторая	214	10,6
Третья	345	17,1
Ребенок-инвалид	1 174	58,3
Нет инвалидности	148	7,4
Срок давности прохождения процедуры освидетельствования инвалидности		
Менее года	1 341	66,6
Более года, но менее двух лет	672	33,4
Опыт освидетельствования		
Первый	504	25,0
Не первый	1509	75,0
Всего	2013	100,0

№	Регион	Чел.
1	Алтайский край	32
2	Амурская область	6
3	Архангельская область	43
4	Астраханская область	40
5	Белгородская область	6
6	Брянская область	11
7	Владимирская область	19
8	Волгоградская область	31
9	Вологодская область	33
10	Воронежская область	23
11	Еврейская автономная область	1
12	Забайкальский край	4
13	Ивановская область	7
14	Иркутская область	10
15	Кабардино-Балкарская Республика	1
16	Калининградская область	23
17	Калужская область	9
18	Камчатский край	1
19	Карачаево-Черкесская Республика	6
20	Кемеровская область	13
21	Кировская область	28
22	Костромская область	16
23	Краснодарский край	51
24	Красноярский край	23
25	Курганская область	16
26	Курская область	13
27	Ленинградская область	11
28	Липецкая область	17
29	Москва	337
30	Московская область	139
31	Мурманская область	9
32	Нижегородская область	31
33	Новгородская область	49
34	Новосибирская область	45
35	Омская область	41
36	Оренбургская область	21
37	Орловская область	6
38	Пензенская область	11
39	Пермский край	45
40	Приморский край	28

№	Регион	Чел.
41	Псковская область	8
42	Республика Адыгея	8
43	Республика Алтай	3
44	Республика Башкортостан	47
45	Республика Бурятия	12
46	Республика Дагестан	10
47	Республика Ингушетия	1
48	Республика Калмыкия	3
49	Республика Карелия	18
50	Республика Коми	6
51	Республика Крым	29
52	Республика Марий Эл	3
53	Республика Мордовия	7
54	Республика Саха (Якутия)	10
55	Республика Северная Осетия - Алания	16
56	Республика Татарстан	63
57	Республика Хакасия	5
58	Ростовская область	33
59	Рязанская область	11
60	Самарская область	78
61	Санкт-Петербург	41
62	Саратовская область	11
63	Сахалинская область	3
64	Свердловская область	56
65	Севастополь	3
66	Смоленская область	7
67	Ставропольский край	17
68	Тамбовская область	11
69	Тверская область	11
70	Томская область	41
71	Тульская область	28
72	Тюменская область	20
73	Удмуртская Республика	15
74	Ульяновская область	15
75	Хабаровский край	11
76	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	17
77	Челябинская область	44
78	Чувашская Республика - Чувашия	10
79	Ямало-Ненецкий автономный округ	6
80	Ярославская область	19

УЧАСТНИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ: ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ (НКО)



1	Адыгейская Республиканская организация Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов"
2	АНО "Мать Защитника Отечества" Осинского района Пермского края
3	АНО по оказанию помощи лицам с онкологическими заболеваниями и их семьям "Я выбираю жизнь"
4	АНО помощи и поддержки семьям с детьми онк. гем. и редкими ген. заб. и семьям пережившим утрату ребенка "Капля Жизни"
5	АРО ООИ "ВОГ"
6	АСТОМ-КОМИ
7	Астраханская региональная общественная организация инвалидов и стомированных больных СТОМАСТ
8	Башкирская региональная общественная организация Общероссийской благотворительной организации инвалидов "ВОГ"
9	Башкортостанское региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов-больных рассеянным склерозом
10	Белгородская региональная организация Всероссийского общества гемофилии
11	Белгородское региональное отделение ООИ "Российская ревматологическая ассоциация "Надежда"
12	БФ "Даунсайд Ап"
13	БФ "Правмир"
14	БФ помощи детям "ДИА-Мир"
15	Владивостокская общественная организация инвалидов с заболеванием крови "Милосердие"
16	ВОИ
17	Волгоградское отделение ООИБРС
18	Вологодская региональная общественная организация инвалидов стомированных больных "АССТОМ - Вологда"
19	ВООГ "Содействие"
20	ВООИРС
21	ВООИ "Объединение больных сахарным диабетом"
22	ВРОБО "Диабетическое содружество"
23	ВРОО "Помощи больным муковисцидозом"
24	ВСП
25	"Движение против рака"
26	"Диабратство"
27	Дзержинская МО "ВОИ"
28	Забайкальская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом
29	Инициативная группа пациентов "Диабет 18+"
30	Инициативная группа пациентов из Гулькевичей
31	Инициативная группа родителей детей инвалидов
32	Инициативная группа родителей пациентов с МВ РС (Я) "Мы вместе и мы справимся"
33	Калужское движение "За права человека"
34	Калужское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих"
35	Карельская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом
36	Кировская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом
37	Краснодарская краевая общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом
38	Краснознаменское районное отделение КОО ОО "ВОИ"
39	КРОО "Воздушный шар"
40	КРОО ВБОИ "Всероссийское общество гемофилии"
41	КРОО помощи больным муковисцидозом "Крылья"
42	КРООБОИ ВОГ
43	КРОООО-ИБРС
44	КРООРДИ "Небесный свет"
45	Крымское республиканское РО ООИ "Российская ревматологическая ассоциация "Надежда""
46	Марийская региональная организация больных гемофилией
47	МБОО "ВЕЛИКАН"
48	МБОО КОЖНЫЕ И АЛЛЕРГИЧЕСКИЕ БОЛЕЗНИ
49	Межрегиональная общественная организации "Содействие инвалидам с детства, страдающим болезнью Гоше, и их семьям"
50	МОО "Доверие"
51	МОО "Помощь больным муковисцидозом" региональное отделение
52	МОИ "Московская диабетическая ассоциация больных сахарным диабетом "МДА"
53	МОИ "МосОРС"
54	МООНП "НЕФРО-ЛИГА"
55	МРОБОИ "Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева"
56	"Маяк надежды"
57	"Надежда"
58	"Надежда"
59	Нефро-Лига
60	Новгородская региональная организация "Всероссийского общества гемофилии"
61	НРО ООИБРС
62	НРООБОИ "ВОГ"
63	Общероссийская общественная организация инвалидов "Российская ревматологическая ассоциация "Надежда"
64	Общественная организация "Ивановское областное общество прав человека"
65	Общество больных гемофилией Москва
66	Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева
67	Общество инвалидов Пограничного района Приморской краевой организации "Всероссийское общество инвалидов" (ВОИ)
68	Общество нуждающихся в гемодиализе
69	ОДИДИС

70	ОмГООИ "Апейрон"
71	Омская региональная организация "Всероссийского общества гемофилии"
72	ООО ОО "ВОИ"
73	ООИ "ВОГ"
74	ООИ РРА "Надежда"
75	ООИ РРА "Надежда"
76	ООИБРС
77	Организация родителей детей с нейробластомой "Энби"
78	Оренбургская региональная организация "Всероссийского общества гемофилии"
79	Оренбургское региональное отделение ООИБРС
80	Орловская региональная организация "Всероссийского общества гемофилии"
81	ОРОО "Мы ЕСТЬ"
82	ОРОИ "Планета друзей"
83	Отделение Всероссийского общества гемофилии
84	Отделение ООИБРС
85	ПГОИСБ "УРАЛСТОМ"
86	Пензенская региональная организация "Всероссийского общества гемофилии"
87	Пензенская РООБРС
88	Первичная общественная организация стомированных инвалидов г. Армавира "АРМСТОМ"
89	Подосиновская РО КОО "ВОИ"
90	Приморская краевая региональная организация Всероссийского общества гемофилии
91	Региональная организация Всероссийского общества гемофилии (ВОГ)
92	Региональная организация Всероссийского общества Гемофилии
93	Региональное Общество пациентов с иммунным дефицитом Архангельской области
94	Региональное отделение Межрегиональной общественной организации пациентов с множественными экзостозами "ЭХО" в Республике Крым
95	Региональное отделение ООИБРС
96	Региональное отделение ООИБРС Республики Калмыкия "Надежда"
97	Региональное представительство МОО "Помощь больным муковисцидоза" Ставропольский край
98	РО Ассоциации онкологических пациентов "Здравствуй"
99	РО ВООИ "РРА" НАДЕЖДА"
100	РО ВОРДИ Самарской области
101	РО ДООИ "РДА" по ЧР, ДООИ "ДиаС" г. Чебоксары
102	РО ООИБРС НО
103	РО ООИБРС ТО
104	РОО "Забайкальская федерация спорта лиц с поражением опорно-двигательного аппарата и спорта глухих"
105	РОО "ОИБРС в МО"
106	РОИИ "Надежда" по Самарской области
107	Российская ревматологическая ассоциация "Надежда"
108	Российская ревматологическая ассоциация "Надежда"
109	Российская ревматологическая ассоциация "Надежда"
110	Ростовская областная региональная организация "Всероссийского общества гемофилии"
111	РРО "Надежда"
112	Руссфонд
113	Самарская городская общественная организация инвалидов "Диана"
114	Самарская областная благотворительная общественная организация Ассоциация "Социальная защита детей-инвалидов"
115	Самарская Региональная общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом (СОРС)
116	Самарская региональная организация "ВОГ"
117	Самарская региональная организация инвалидов войны в Афганистане и военной травмы - "Инвалиды войны"
118	Самарское региональное отделение ООИ "Всероссийское общество глухих"
119	Сахро ОО "ВОИ"
120	СПБРОИБРС "ОПОРА-М"
121	СПБРОИБРС "ОПОРА-М"
122	СРОИБРС "РАДУГА"
123	Ставропольское краевое отделение ООИБРС
124	Ставропольское региональное общество больных гемофилией.
125	Тамбовское региональное отделение ООИБРС
126	ТГО ЛОО "ВОИ"
127	Тульская региональная общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом
128	Тульская региональная организация Всероссийского общества гемофилии
129	Тульское областное региональное отделение ООИ "Российская ревматологическая ассоциация "Надежда"
130	Удмуртская республиканская "ВОГ"
131	Ужурское РМОООО "ВОИ"
132	УООО ОО ОИ
133	Фонд "Плюс Помощь Детям"
134	ХРО ВОИ
135	ЧРОО "Движение"
136	Ярославская областная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом "Гефест"
137	Ярославская региональная общественная организация помощи больным муковисцидозом "Маленький Мук"

ОБРАЩЕНИЯ В НКО ПО ВОПРОСАМ МСЭ

Опыт респондентов в сфере МСЭ

В исследовании учитывались мнения только пациентов, имеющих личный опыт обращения в МСЭ в последние два года и мнения представителей НКО имеющих опыт взаимодействия со МСЭ.

При этом абсолютное большинство экспертов НКО сами проходили освидетельствование.

Эксперты НКО, отметившие отсутствие жалоб на МСЭ, отвечали в исследовании на вопросы о взаимодействии их НКО с ГБ МСЭ и о личном опыте МСЭ.

Большая часть НКО, представляющих права граждан – потенциальных получателей услуг МСЭ, отмечают, что жалобы и запросы на консультирование в НКО по вопросам МСЭ - весьма распространены.

Диаграмма 1. Есть ли у вас личный опыт прохождения МСЭ

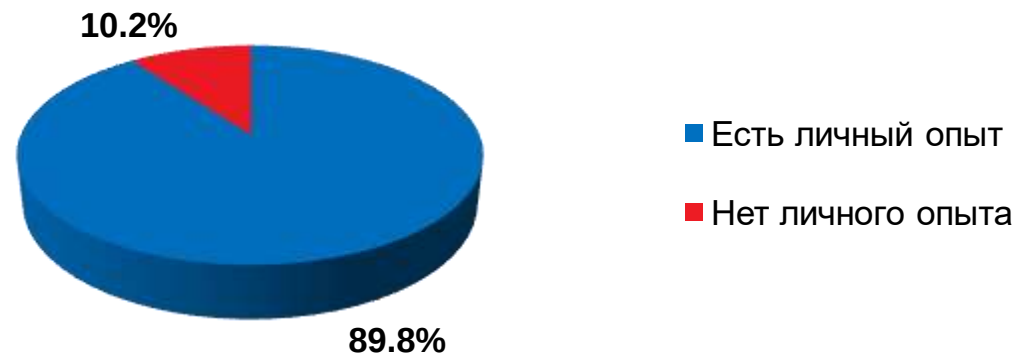
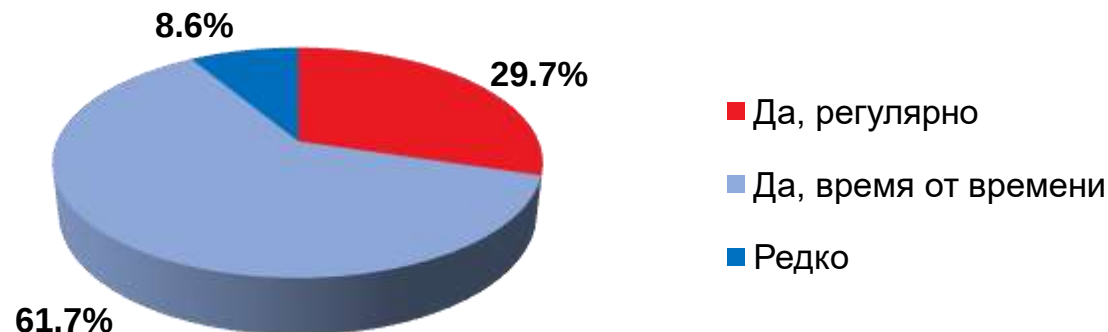


Диаграмма 2. Поступают ли в вашу организацию обращения граждан по поводу МСЭ?



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГБ МСЭ С НКО



НКО пациентов участвуют в ОК при ГБ МСЭ

В 2017-2019 гг. при ГБ МСЭ созданы Общественные комиссии. Участие в них пациентских НКО постепенно растет.

Повышению активности общественности в работе Общественных комиссий способствовал совместный проект ВСП и ФГБУ ГБ МСЭ, реализованный в 2018-2019 гг. на средства Фонда президентских грантов и направленный на развитие взаимодействия МСЭ и наиболее активных НКО пациентов.

Оценки взаимодействия НКО с ГБ МСЭ различаются по регионам

Оценки НКО взаимодействия с ГБ МСЭ сильно различаются, зависят от ситуации в регионах.

Одни НКО указывают на выстроенные партнерские отношения с ГБ МСЭ. Другие отмечают закрытость службы МСЭ в регионе для общественности, формализованность ее работы, отстраненность от интересов пациентов и незаинтересованность во включении НКО в ОК при ГБ МСЭ.

Диаграмма 3. Членство НКО в общественной комиссии при МСЭ

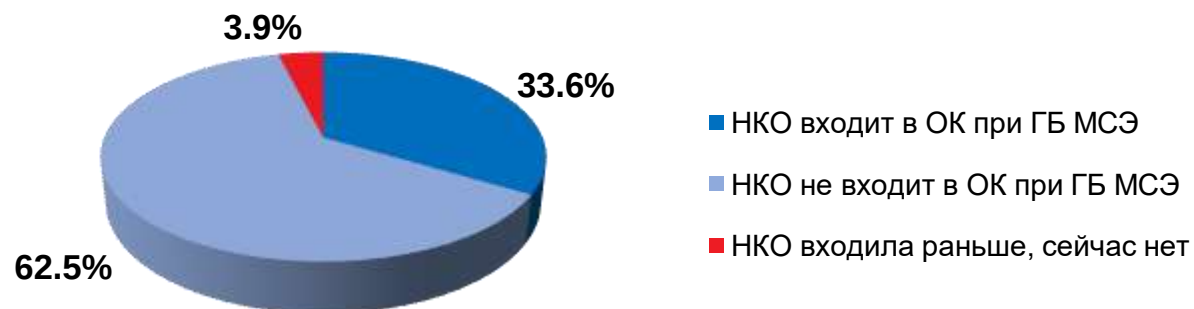


Диаграмма 4. Проблемы взаимодействия НКО со ГБ МСЭ (эксперты)



ЖАЛОБЫ В НКО ПО ВОПРОСАМ МСЭ

Таблица 2. Жалобы в НКО по вопросам МСЭ (эксперты)

		Жалуются постоянно	Жалуются часто	Время от времени	Жалуются редко	Жалуются единицы	Не жалуются	Сумма частых	Сумма редких
1	Долгая запись к специалистам и на диагностику	18,8	28,1	24,2	3,9	10,2	6,3	46,9	20,3
2	Вынужденность идти в разные учреждения	13,3	28,1	27,3	10,9	10,2	1,6	41,4	22,7
3	Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	13,3	22,7	17,2	10,2	21,1	7,0	35,9	38,3
4	Несогласие с присвоенной группой инвалидности	8,6	27,3	20,3	6,3	21,9	7,0	35,9	35,2
5	Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	13,3	14,8	19,5	6,3	25,0	12,5	28,1	43,8
6	Траты на платные анализы, процедуры, консультации	7,8	18,0	27,3	7,8	24,2	6,3	25,8	38,3
7	Несогласие с назначениями в ИПРА	10,2	15,6	25,8	7,0	18,8	14,1	25,8	39,8
8	Очереди, долгая процедура экспертизы в бюро МСЭ	9,4	11,7	19,5	10,2	25,0	15,6	21,1	50,8
9	Несогласие со сроком инвалидности	8,6	11,7	24,2	9,4	23,4	14,1	20,3	46,9
10	Непонятность результатов МСЭ, ИПРА	9,4	8,6	19,5	7,0	22,7	24,2	18,0	53,9
11	Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике	4,7	12,5	21,1	15,6	18,8	18,8	17,2	53,1
12	Возврат на дообследование из-за документов ЛПУ	3,9	11,7	15,6	18,8	27,3	14,1	15,6	60,2
13	Плохие бытовые условия в бюро МСЭ	4,7	8,6	14,1	7,0	21,1	35,9	13,3	64,1
14	Долгое ожидание вызова на экспертизу	3,9	6,3	13,3	15,6	21,9	30,5	10,2	68,0

Большинство жалоб, поступающих в НКО, связаны с предварительным этапом сбора документов для МСЭ: с длительными сроками ожидания записи к специалистам и на диагностику, вынужденностью ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур и сдачи анализов.

Также широко распространены жалобы в НКО на результаты МСЭ: отказ в инвалидности, не согласие с присвоенной группой инвалидности.

ЭТАП СБОРА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ



Поликлиника – основной "плацдарм" для сбора документов для МСЭ

Почти треть пациентов сообщили, что начинали сбор документов для МСЭ в стационаре, а завершили в поликлинике.

Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени

Это является заметной точкой недовольства и, нередко, возникновения проблем (например, истечение сроков актуальности анализов, необходимость ускорять процесс платными услугами).

Диаграмма 5. Площадки сбора документов для освидетельствования (пациенты)

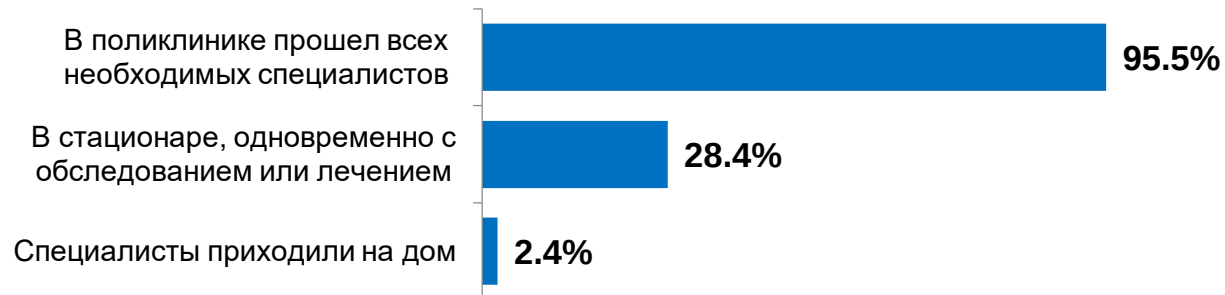
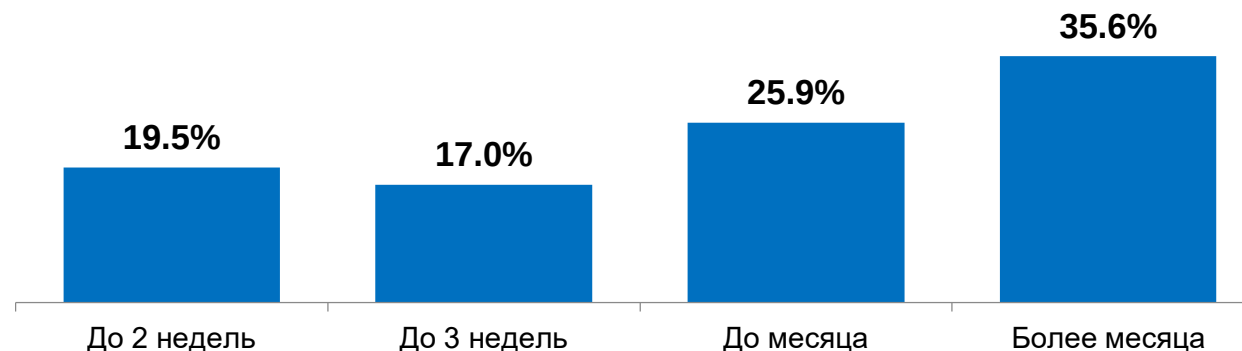


Диаграмма 6. Продолжительность процедуры сбора документов для освидетельствования (пациенты)



ЭТАП СБОРА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ

Понятные разъяснения по порядку сбора документов получили менее половины опрошенных

Треть пациентов - участников опроса разъяснения получили, но не остались ими удовлетворены.

Каждый пятый приступающий к сбору документов пациент не получает никаких разъяснений по процессу.

Подача документов осуществляется чаще всего медицинским учреждением.

Диаграмма 7. Разъяснения по процедуре сбора документов в поликлинике (пациенты)

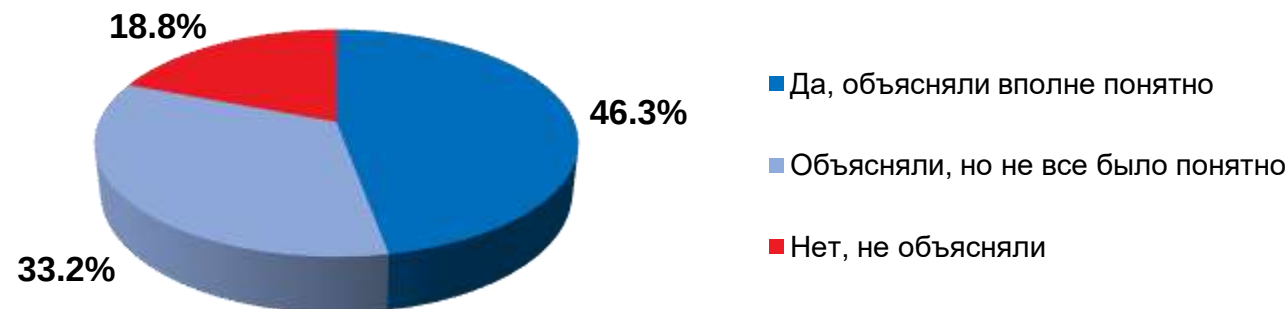
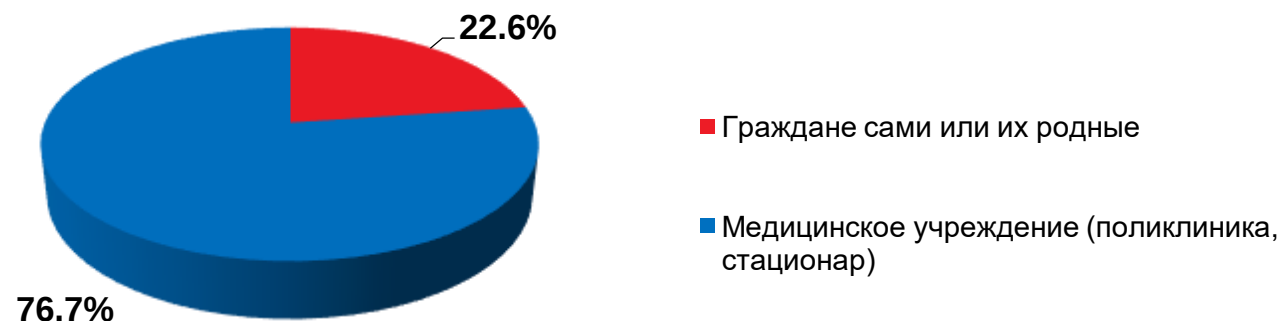


Диаграмма 8. Субъекты, осуществляющие подачу документов на МСЭ (пациенты)



ЭТАП СБОРА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: СЛОЖНОСТИ

Долгие сроки ожидания, нередко ошибки в документах

Сложности на этапе сбора документов связаны с длительной записью и большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур – две трети опрошенных пациентов столкнулись с этим.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ: на нее указал каждый четвертый опрошенный (25%).

На недостаточность информации и ошибки в документах указывает каждый пятый опрошенный (20,7%).

Без проблем проходит процесс сбора документов примерно у трети граждан.

Диаграмма 9. Сложности на этапе сбора документов для МСЭ (пациенты)



Диаграмма 10. Проблемы в связи с ошибками в документах в медицинском направлении на МСЭ (пациенты)



ЭТАП СБОРА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МСЭ: СЛОЖНОСТИ

Удовлетворенность - средняя

К платным медицинским услугам на этапе сбора документов для МСЭ прибегает почти половина опрошенных пациентов.

Удовлетворены в той или иной степени работой поликлиники по сбору документов порядка 40% опрошенных.

Не удовлетворены – 18,8%.

Довольно многочисленным является ответ "на троечку": "в чем-то удовлетворен, в чем-то нет".

Диаграмма 11. Прибегали ли Вы при сборе документов для получения направления к платным медицинским услугам? (пациенты)

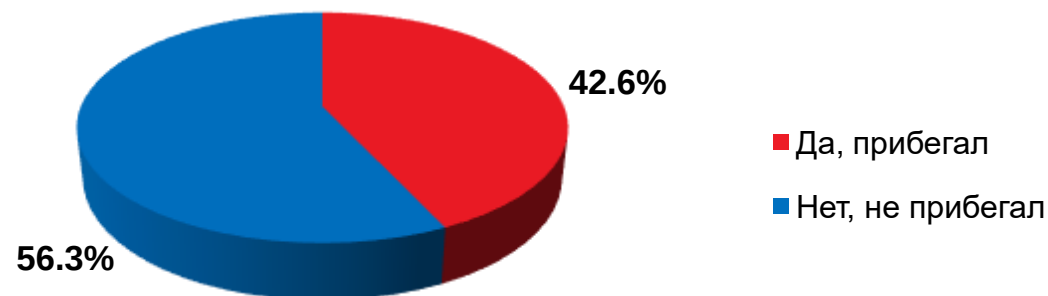
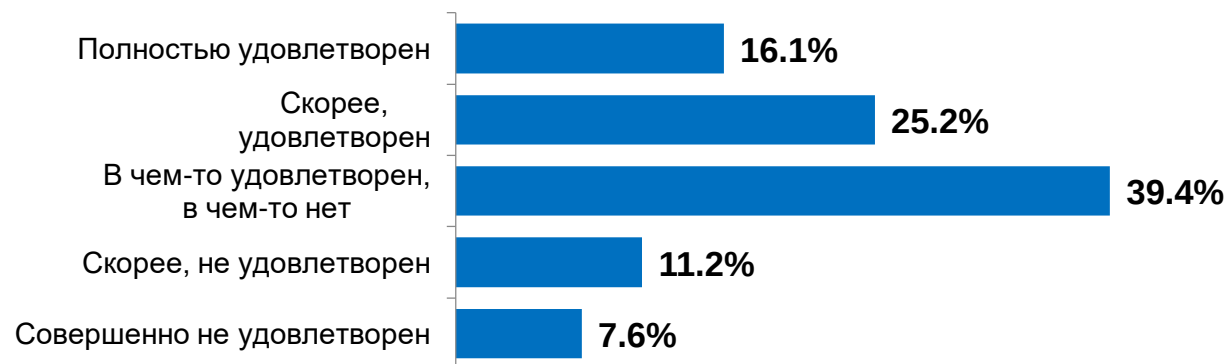


Диаграмма 12. Удовлетворенность работой поликлиники по оформлению направления на МСЭ (пациенты)



ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ



Цель и место прохождения МСЭ

Целью освидетельствования у большинства опрошенных пациентов было:

- установление/продление инвалидности,
- разработка индивидуальной программы реабилитации/абилитации

Практически все опрошенные проходили экспертизу в бюро МСЭ. Ситуации заочной экспертизы, освидетельствования в стенах стационара и на дому встречаются довольно редко.

Диаграмма 13. Цель последнего освидетельствования (пациенты)

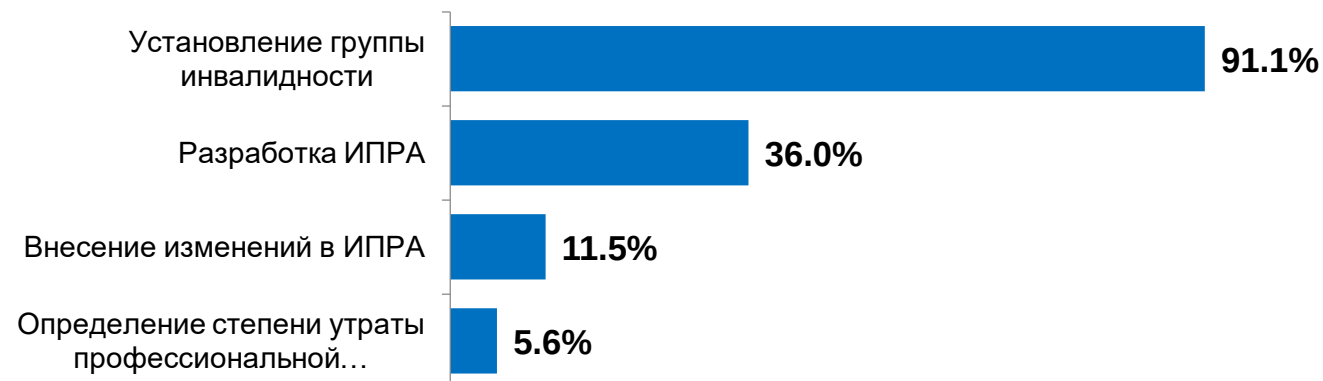
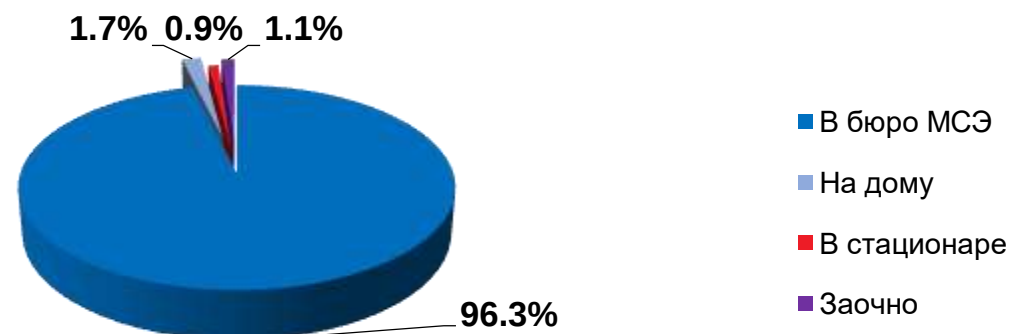


Диаграмма 14. Место прохождения освидетельствования (пациенты)



ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Продолжительность этапов и процедуры

Время ожидания вызова на освидетельствование с момента направления документов в бюро МСЭ составляет, в основном, 1,5-3 недели.

Ожидание вызова на освидетельствование более месяца сегодня – довольно редкая ситуация.

Продолжительность самой процедуры освидетельствования, включая время ожидания своей очереди и акта после заседания комиссии, остается довольно длительной:

каждый второй опрошенный проводит в бюро МСЭ более двух часов.

Диаграмма 15. Сроки ожидания освидетельствования с момента направления документов в бюро МСЭ (пациенты)

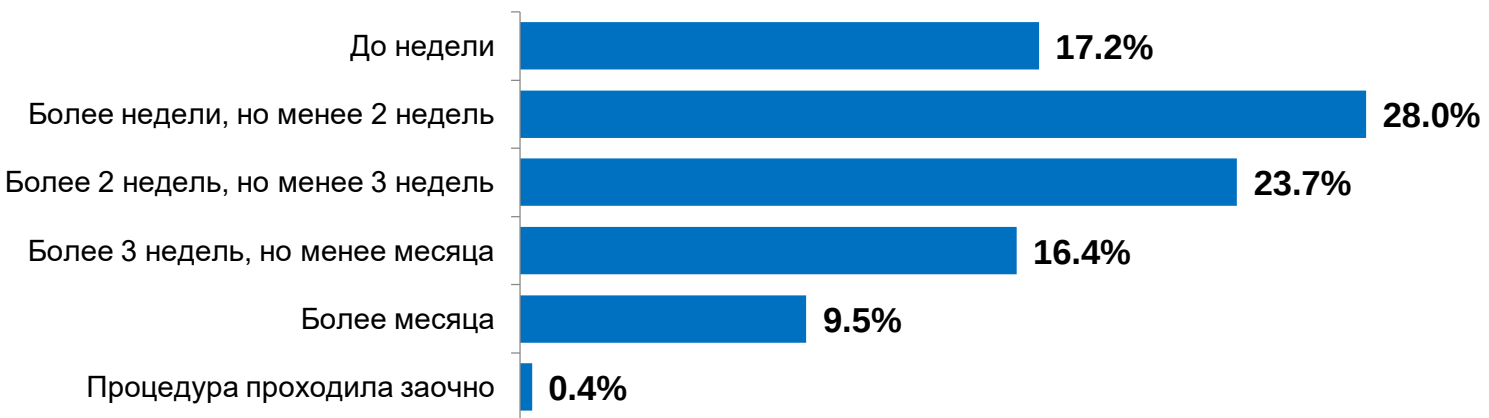
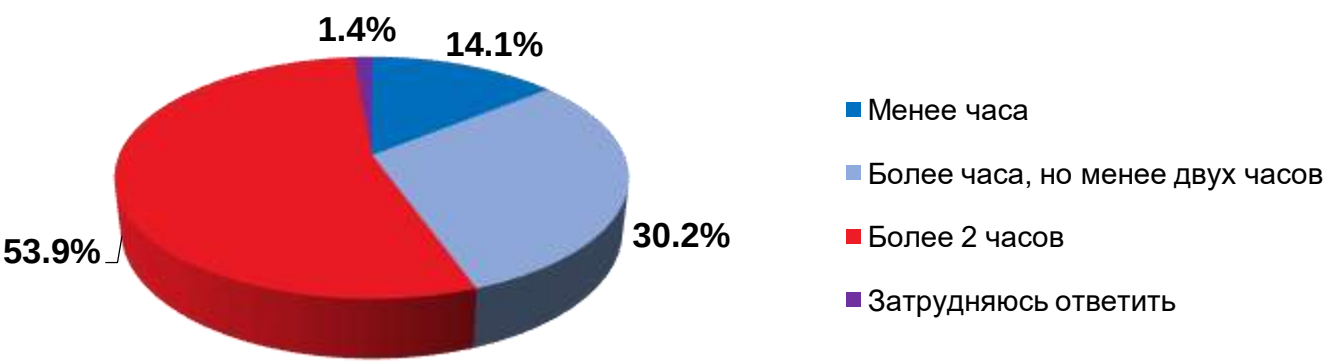


Диаграмма 16. Продолжительность всей процедуры освидетельствования (пациенты)



ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: ИНФОРМИРОВАНИЕ

Пояснения по результатам МСЭ

Пояснения по результатам МСЭ в доступной форме получает каждый второй проходящий освидетельствование.

Треть выходящих из бюро МСЭ остаются без доступных пояснений по результатам экспертизы.

Информирование о возможности апелляции в полной мере сегодня предоставляется только в 27% случаев.

Около половины опрошенных отмечают, что им не говорят о такой возможности.

Диаграмма 17. Получение исчерпывающих пояснений по результатам МСЭ (пациенты)

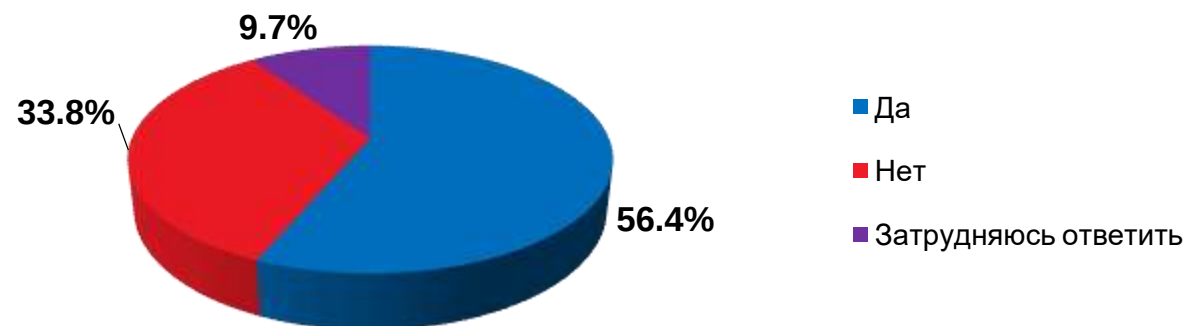
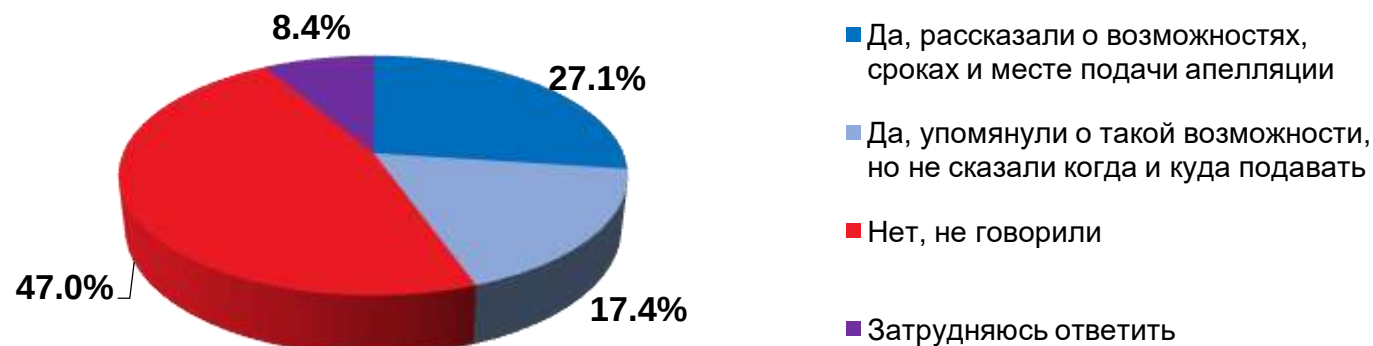


Диаграмма 18. Информирование о возможности апелляции (пациенты)



ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: ОЦЕНКА



Оценка пациентами условий и отношения – по большей части удовлетворительная. При этом заметная часть пациентов не удовлетворена

Не удовлетворены - пятая часть (19,1%).
Удовлетворены на "тройку" - треть (31%).
Удовлетворены – половина (49,4%).

Примерно 40% пациентов оценивают отношение сотрудников МСЭ удовлетворительно и ниже.
Почти 60% ставят сотрудникам оценки "4" и "5".

Диаграмма 19. Оценка бытовых условий в бюро МСЭ (пациенты)

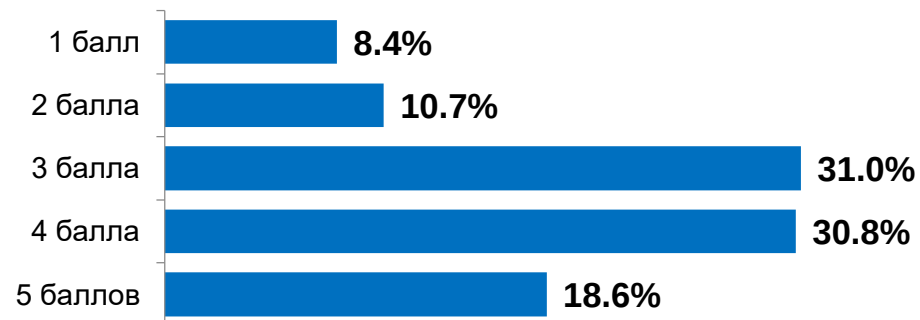
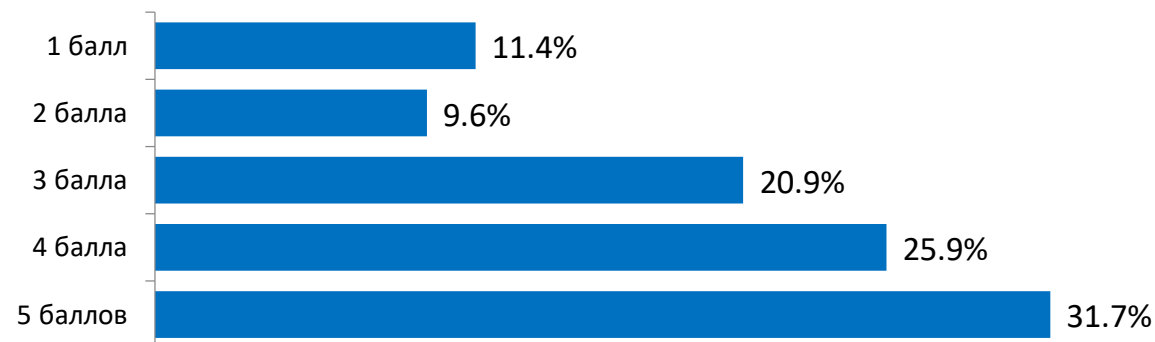


Диаграмма 20. Оценка этики специалистов бюро МСЭ (пациенты)

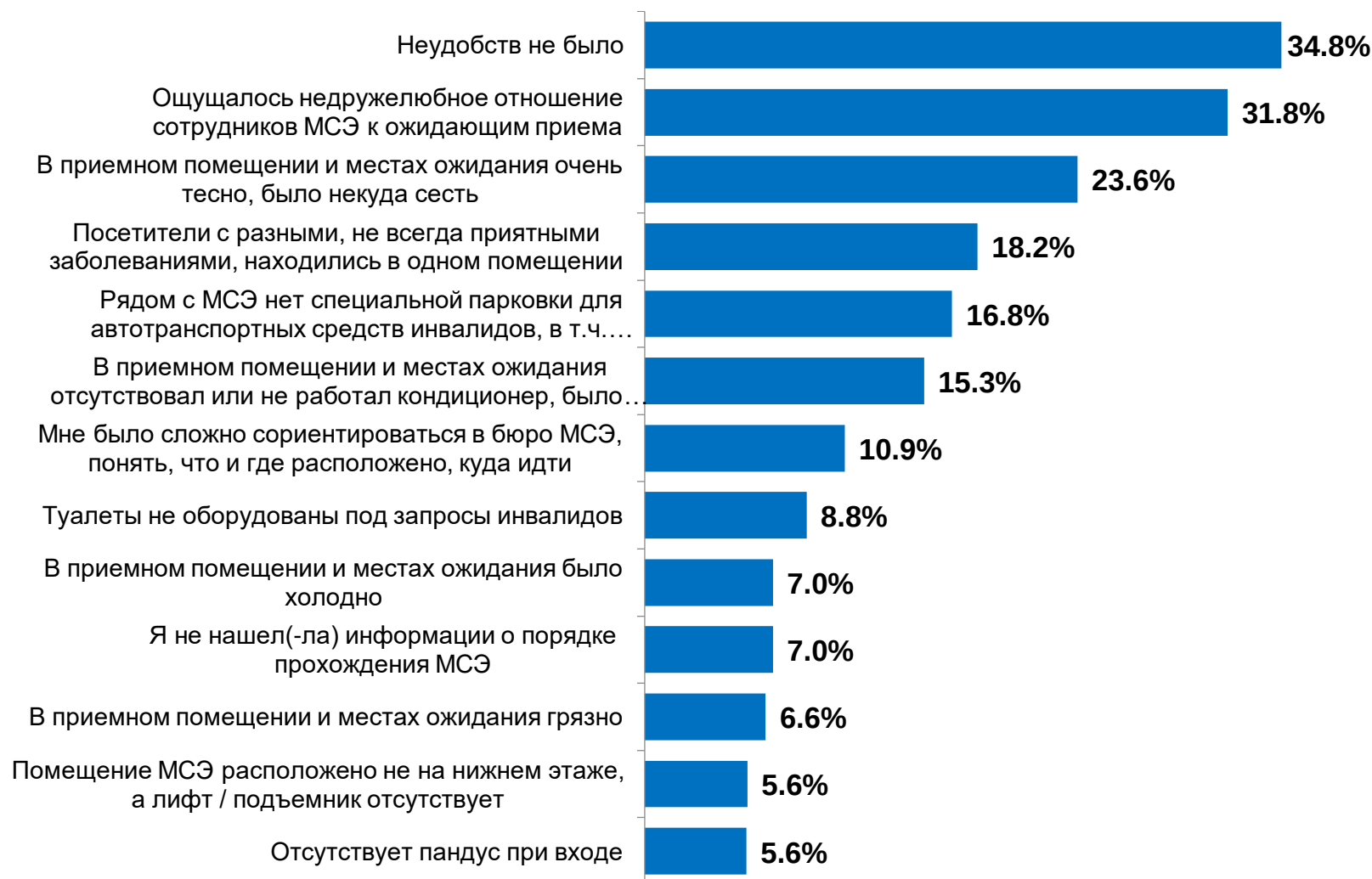


ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: ОЦЕНКА

Основные неудобства при посещении МСЭ

- Некомфортные бытовые условия в бюро МСЭ (отсутствие удобных мест для ожидания приема, духота или холод, грязь в местах ожидания, необорудованность комнат гигиены, отсутствие лифта и пандуса) – 74%.
- Недружелюбное отношение сотрудников бюро МСЭ во время ожидания приема – 32%.
- Ограниченность пространства в местах ожидания – 24%.
- Сложность ориентации и нахождения нужной информации в бюро МСЭ – 18%.
- Отсутствие специальной парковки для автотранспортных средств инвалидов, в т.ч. кресел-колясок – 17%.

Диаграмма 21. Неудобства и сложности при посещении бюро МСЭ (пациенты)



ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: ОЦЕНКА

Удовлетворенность результатами

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

Значительная часть опрошенных (51,5%) не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании. Другая половина считает, что в их случае было не все учтено или были допущены нарушения. Т.е. можно сказать, что **в той или иной мере не согласны с решением МСЭ 48,5%.**

Удовлетворенность граждан результатами МСЭ довольно высока. Каждый второй опрошенный положительно оценивает результаты освидетельствования. Очевидную неудовлетворенность продемонстрировал каждый четвертый участник исследования.

Не согласные с решением комиссии по МСЭ формируют "негативное поле" эмоций, жалоб, на которое важно реагировать.

Диаграмма 22. Нарушения комиссии при освидетельствовании по оценкам пациентов

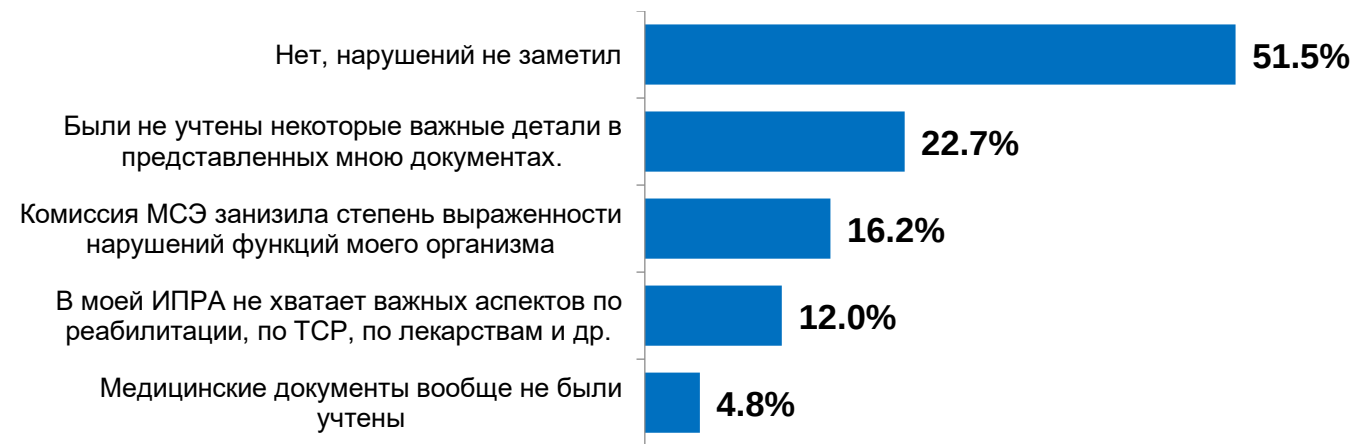
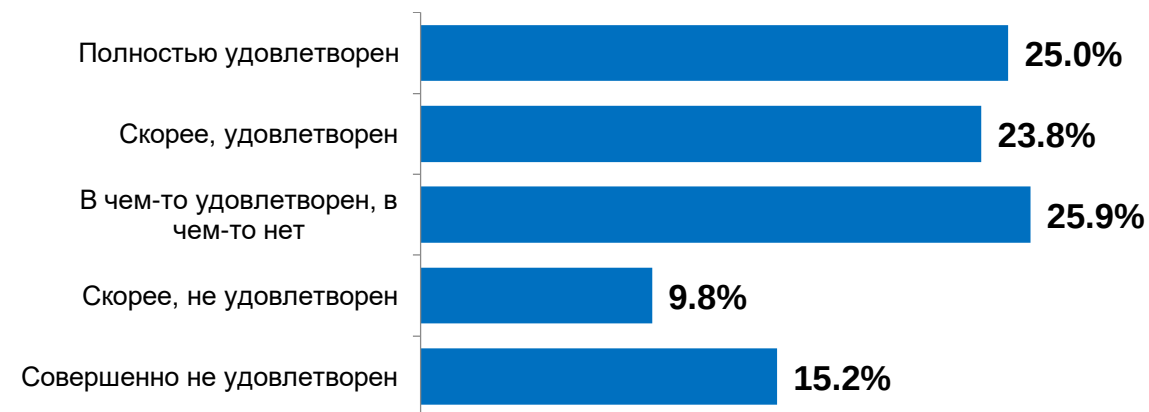


Диаграмма 23. Удовлетворенность результатами освидетельствования



ЭТАП ОСВИДЕТЕЛЬСТВОВАНИЯ: АПЕЛЛЯЦИЯ

Из общего числа с решением МСЭ в той или иной мере не согласны 48,5%

17% подавали апелляцию в ГБ МСЭ.

6,5% подавали потом апелляцию так же и в ФГБУ ФБ МСЭ.

Из числа подававших апелляцию:

34% подававшихся жалоб удовлетворены в ГБ МСЭ.

60% получивших неудовлетворительное решение подали следующую апелляцию в ФГБУ ФБ МСЭ.

24% подававшихся жалоб удовлетворены в ФГБУ ФБ МСЭ.

Диаграмма 24. Опыт подачи апелляции в ГБ МСЭ (пациенты)

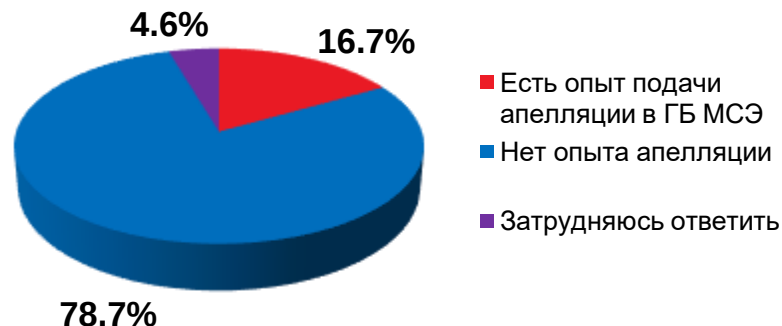
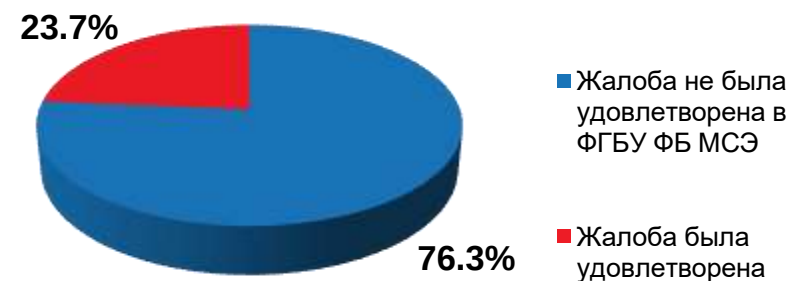
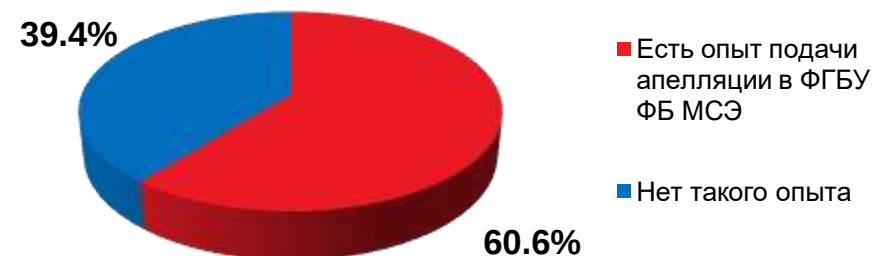


Диаграмма 25. Опыт подачи апелляции в ФГБУ ГБ МСЭ теми, кого не устроил ответ ГБ МСЭ



ДИНАМИКА 2018-2019: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГБ МСЭ С НКО



Оценка изменений во взаимодействии НКО и ГБ МСЭ – различна, скорее позитивна

- треть отметили, что получают исчерпывающие ответы по обращениям,
- четверть – что за последние два года организация стала принимать больше участия в мероприятиях ГБ МСЭ, и ГБ МСЭ стало более открыто для взаимодействия,
- почти половина указала на отсутствие изменений.
- изменения в худшую сторону отмечены в 4% случаев.

Диаграмма 26. Изменения во взаимодействии НКО с ГБ МСЭ за последние два года (эксперты)



ДИНАМИКА 2018-2019: ЖАЛОБЫ В НКО НА МСЭ

Неоднозначна и остра картина (много как положительных, так и отрицательных оценок динамики ситуации за последние два года) по темам:

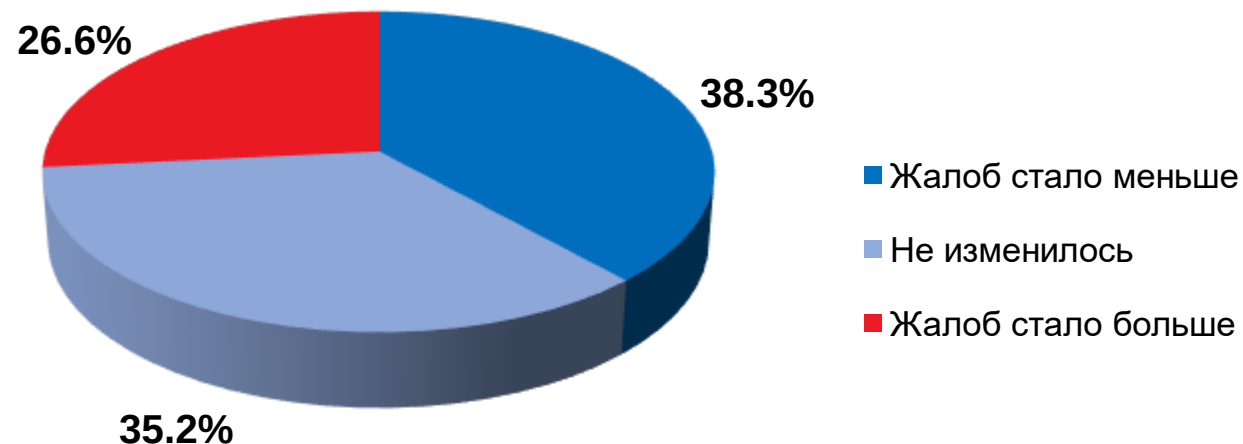
- Несогласие с присвоенной группой инвалидности (или с отказом в инвалидности).
- Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику при сборе документов.

Учитывая их высокий рейтинг среди сегодняшних жалоб, можно считать эти две проблемы самыми острыми на сегодняшний день.

Неоднозначна, но более "сглажена" картина (примерно равное число положительных и отрицательных оценок, но преобладают неопределенные оценки динамики ситуации "ситуация не изменилась" и "затрудняюсь ответить"):

- Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения диагностики и специалистов.
- Дополнительные траты на платные анализы и консультации.

Диаграмма 27. Оценка динамики количества обращений и жалоб по поводу МСЭ за последние два года (эксперты)



ДИНАМИКА 2018-2019: ЖАЛОБЫ В НКО НА МСЭ

Таблица 3. Динамика частоты жалоб на отдельные аспекты МСЭ за последние два года (эксперты)

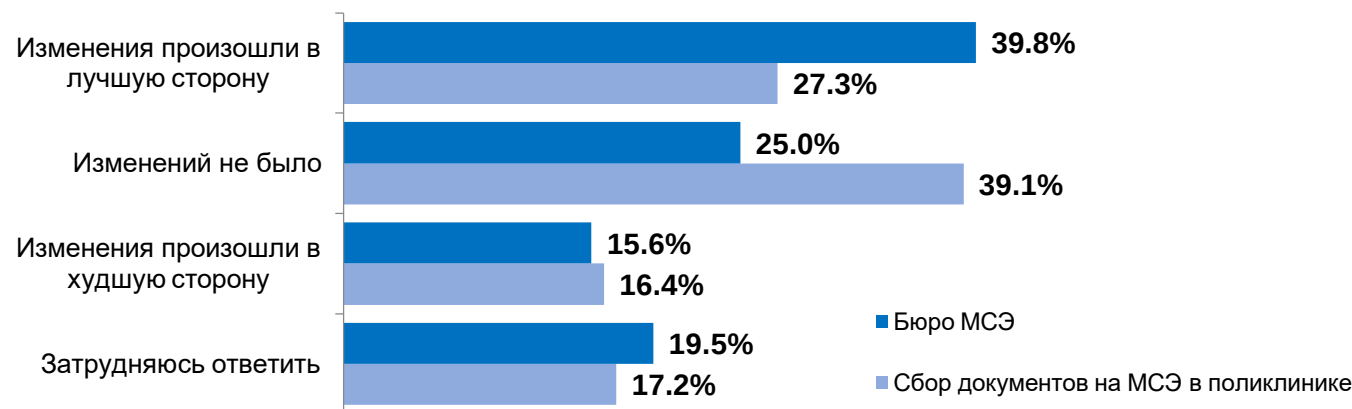
		Жалоб стало намного больше	Жалоб стало больше	Ничего не измени- лось	Жалоб стало меньше	Жалоб стало гораздо меньше	Сумма "больше"	Сумма "меньше"
1	Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	16,4	16,4	22,7	11,7	18,0	33	29,7
2	Несогласие с присвоенной группой инвалидности	10,9	21,1	25,0	10,9	15,6	32	26,6
3	Сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику	14,8	12,5	32,8	12,5	17,2	27	29,7
4	Вынужденность идти в разные учреждения	10,2	13,3	37,5	10,9	8,6	23	19,5
5	Траты на платные анализы, процедуры, консультации	8,6	11,7	35,9	7,8	11,7	20	19,5
6	Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике	6,3	10,2	34,4	12,5	21,1	16	33,6
7	Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	5,5	10,9	33,6	11,7	19,5	16	31,3
8	Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	4,7	11,7	33,6	15,6	18,0	16	33,6
9	Несогласие с назначениями в ИПРА	5,5	9,4	35,9	13,3	15,6	15	28,9
10	Непонятность результатов МСЭ, ИПРА	6,3	5,5	43,8	8,6	13,3	12	21,9
11	Очереди, долгая процедура экспертизы в бюро МСЭ	3,9	7,0	37,5	11,7	24,2	11	35,9
12	Возврат на дообследование из-за документов ЛПУ	3,1	5,5	37,5	10,2	17,2	9	27,3
13	Долгое ожидание вызова на экспертизу	3,1	4,7	35,9	8,6	30,5	8	39,1
14	Плохие бытовые условия в бюро МСЭ	3,9	0,8	32,8	16,4	21,1	5	37,5

ДИНАМИКА 2018-2019: ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОТЕ БЮРО МСЭ И ПОЛИКЛИНИК

Положительных изменений в работе бюро МСЭ больше по сравнению с работой поликлиник

Чаще изменения в лучшую сторону отмечаются в работе бюро МСЭ по сравнению с работой поликлиник при сбору документов для направления на экспертизу (40% против 27% ответов экспертов).

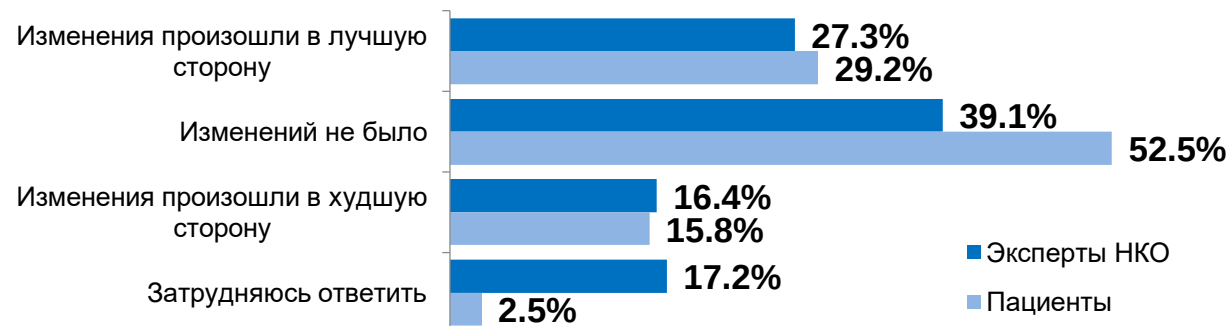
Диаграмма 28. Оценка изменений в работе бюро МСЭ и поликлиник за последние два года (эксперты)



В оценке изменений за последние два года в работе поликлиники пациенты и эксперты НКО практически единодушны

Положительных оценок почти в два раза больше, чем отрицательных (27% и 29% по сравнению с 16%).

Диаграмма 29. Оценка динамики изменений в работе поликлиник по сбору документов пациентами и экспертами НКО



ДИНАМИКА 2018-2019: ОЦЕНКИ ПАЦИЕНТОВ

Наметился прогресс
(положительные оценки преобладают над отрицательными, но много констатаций отсутствия изменений):

- работа поликлиники по оформлению предварительной документации;
- организация процедуры освидетельствования в бюро МСЭ;
- отношение специалистов бюро МСЭ.

Прогресса нет
(отрицательные оценки изменений "перевешивают" положительные):

- результаты МСЭ: сомнение в объективности решения комиссии как по группе инвалидности, так и по ИПРА.

Таблица 4. Оценка гражданами изменений в системе МСЭ за последние два года

	Стало намного лучше	Стало несколько лучше	Ничего не изменилось	Стало несколько хуже	Стало гораздо хуже	Не знаю	Сумма "лучше"	Сумма "хуже"
В сборе документов в поликлинике	8,4	20,8	52,5	9,3	6,5	2,5	29,2	15,8
В организации процедуры освидетельствования в бюро МСЭ	10,2	19,3	54,1	6,4	7,2	2,8	29,4	13,7
В отношении специалистов бюро МСЭ: дружелюбие, вежливость	10,3	16,5	55,8	6,5	8,8	2,1	26,8	15,4
В объективности решения МСЭ: как по группе, так и по ИПРА	7,2	13,1	49,4	11,4	13,6	5,3	20,4	25,0

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

Взаимодействие ГБ МСЭ с НКО

Участие пациентских НКО в работе общественных комиссий при ГБ МСЭ постепенно становится более распространенным явлением.

Оценки пациентскими НКО взаимодействия с ГБ МСЭ сильно различаются и зависят от специфики ситуации в регионах. Одни НКО указывают на выстроенные партнерские отношения с ГБ МСЭ, другие отмечают закрытость службы МСЭ в регионе для общественности, формализованность ее работы, отстраненность от интересов пациентов и незаинтересованность во включении НКО в Общественную комиссию при ГБ МСЭ.

Жалобы по поводу МСЭ

Большинство жалоб связаны с предварительным этапом сбора документов для МСЭ: с длительными сроками ожидания записи к специалистам и на диагностику, вынужденностью ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур и сдачи анализов.

Также широко распространены жалобы на результаты МСЭ: в связи с отказов в инвалидности, в связи с несогласием с присвоенной группой инвалидности.

Сбор документов для МСЭ

Процедура сбора документов для освидетельствования продолжает оставаться довольно протяженной во времени.

Сложности на этапе сбора документов связаны, прежде всего, с длительной записью и большими сроками ожидания консультаций и диагностических процедур.

Вынужденность платить за анализы или консультации – вторая по распространенности проблема на этапе сбора документов для МСЭ. К платным медицинским услугам на этапе сбора документов для МСЭ прибегает около 40% граждан.

Разъяснения по порядку сбора документов в понятной форме получают менее половины граждан.

Удовлетворенность работой поликлиники по сбору документов довольно высока. Однако на фоне распространенности тех или иных проблем, называть ситуацию благополучной преждевременно.

Освидетельствование в бюро МСЭ

Время ожидания вызова на освидетельствование с момента направления документов в бюро МСЭ довольно определено: чаще всего это 1,5-3 недели. Ожидание вызова на освидетельствование более месяца сегодня – довольно редкая ситуация.

Продолжительность самой процедуры освидетельствования, включая время ожидания своей очереди и акта после заседания комиссии, остается достаточно длительной: каждый второй опрошенный проводит в бюро МСЭ более двух часов.

Информирование о возможности апелляции или пояснения по результатам МСЭ в доступной форме предоставляются редко.

Удовлетворенность граждан результатами МСЭ высока. В то же время доля неудовлетворенных тоже довольно существенна: четверть опрошенных.

Более всего неудобств при посещении бюро МСЭ доставляют:

- Некомфортные бытовые условия в бюро МСЭ (отсутствие удобных мест для ожидания приема, духота или холод, грязь и ограниченность пространства в местах ожидания, необорудованность комнат гигиены, отсутствие лифта и пандуса);
- Недружелюбное отношение сотрудников бюро МСЭ во время ожидания приема.

Значительная часть опрошенных не увидели каких-либо нарушений при освидетельствовании. В то же время довольно существенная часть граждан считает, что в их случае были допущены нарушения. Замеченные нарушения касаются неучтенных деталей в документах, занижения степени выраженности нарушений функций организма, ограниченности ИПРА.

Опыт подачи апелляции в ГБ МСЭ есть у 17% опрошенных. Подачи повторной апелляции - в ФГБУ ФБ МСЭ – у 6,5%.

Не согласные с решением комиссии формируют то "негативное поле" эмоций, обращений и жалоб, на которое важно реагировать.

Изменения в системе МСЭ за последние два года

Изменения последних лет в системе медико-социальной экспертизы оцениваются положительно.

Очевидный прогресс произошел, прежде всего, в организации процедуры освидетельствования в бюро МСЭ. Некоторые улучшения отмечаются также в работе поликлиники по оформлению предварительной документации и в отношении специалистов бюро МСЭ.

Довольно много негативных оценок изменений за последние два года в отношении долгих сроков ожидания записи к специалистам и на диагностику при сборе документов.

Ключевой аспект МСЭ, по которому отрицательные оценки изменений последних лет "перевешивают" положительные – это результаты МСЭ: оценка объективности решения комиссии как по группе, так и по ИПРА.

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



www.patients.ru