



Всероссийский союз пациентов
Центр гуманитарных технологий и исследований
«Социальная Механика»

МЕДИКО-СОЦИАЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА: ОЦЕНКА ПАЦИЕНТСКОГО СООБЩЕСТВА

Результаты комплексного всероссийского
социологического исследования

Москва, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	3
2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
3. ОБРАЩЕНИЯ В НКО ПО ВОПРОСАМ МСЭ	8
3.1. Опыт работы НКО с обращениями граждан по вопросам МСЭ	8
3.2. Жалобы в НКО по вопросам МСЭ	9
3.3. Оценка ситуации при оформлении медицинского направления	14
4. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТАХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ГЛАВНЫХ БЮРО МСЭ	16
4.1. Информация о деятельности учреждения	17
4.2. Информация о сотрудниках учреждения	18
4.3. Обратная связь	18
4.4. Общественная комиссия	19
4.5. Независимая оценка качества	19
4.6. Контролирующие организации	20
4.7. Дружелюбность интерфейса сайтов региональных ГБ МСЭ	21
5. ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ РАБОТЫ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ГЛАВНЫХ БЮРО МСЭ	22
5.1. Статистические характеристики работы горячей линии	23
5.2. Соблюдение норм вежливости	24
5.3. Ведение разговора	25
ПРИЛОЖЕНИЯ	26
Приложение 1. Список НКО, принявших участие в исследовании	27
Приложение 2. Таблицы распределений ответов экспертов НКО на вопросы анкеты	30
Приложение 3. Исследовательский инструмент (анкета НКО)	51

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Комплексное всероссийское социологическое исследование «Медико-социальная экспертиза глазами пациентского сообщества» проведено Центром гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» по запросу Всероссийского союза пациентов.

Цель исследования

Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы пациентским сообществом.

Задачи исследования

- Оценка вектора изменений в системе медико-социальной реабилитации за последний год.
- Оценка динамики информационной открытости и доступности для представителей целевых групп региональных сайтов ГБ МСЭ.
- Оценка пациент-ориентированности работы "Горячей линии" региональных ГБ МСЭ.

Исследование является второй волной, оценивает ситуацию в 2020 - начале 2021 гг. Первая волна состоялась в 2019- 2020 гг. и оценивала ситуацию в 2018-2019 гг.

Методы, объемы и период исследования

- **Экспертный формализованный онлайн-опрос руководителей НКО, представляющих интересы граждан – получателей услуг МСЭ**

От одной НКО принималась одна анкета. Для верификации НКО указывали свои наименования и контакты. В опросе приняли участие 116 НКО – общероссийских и региональных – из 48 субъектов РФ. Список НКО – участников опроса представлен в Приложении 1. Информация об опросе была распространена среди НКО и активистов НКО пациентов РФ через СМИ и социальные сети.

Сбор информации проведен 17 - 24 марта 2021 года.

- **Анализ сайтов Главных бюро медико-социальной экспертизы субъектов РФ**

84 сайта ГБ МСЭ проанализированы с Formой оценки, согласованной с ФГБУ ФБ МСЭ в 2019 году. Оценка проводилась по 29 показателям, разделенным на 5 блоков. Критерием оценки было наличие/отсутствие указанной в оценочной форме информации на сайте. Дополнительно была проведена оценка доступности на сайте часто запрашиваемых документов – бланков заявлений и регламентирующих документов.

Сбор информации проведен 17 - 24 марта 2021 года.

- **"Тайный заявитель" на "Горячей линии" региональных ГБ МСЭ**

Звонки осуществлены в 41 региональное ГБ МСЭ, отобранные случайным образом. Оценка проводилась по 3-м группам показателей, сформированных по аналогии с широко распространенными показателями оценки клиенторинетированности, адаптированных для учреждений МСЭ.

Сбор информации проведен 22 - 24 марта 2021 года.

Перечень учреждений, вошедших в выборку, находится в Приложении 5.

Обработка результатов

Обработка данных формализованного экспертного опроса проводилась при помощи специализированного пакета обработки социологических данных SPSS 11.5 Rus.

Благодарности

Всероссийский союз пациентов и Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика» благодарят общественные организации: всероссийские и региональные организации пациентов и инвалидов, подразделения общественных организаций, благотворительные фонды, инициативные группы пациентов, принявших участие в исследовании.

Для нас чрезвычайно важно было узнать ваше мнение и иметь возможность представить его органам власти и учреждениям, специалистам и широкой общественности.

На наш взгляд, такая работа является одним из залогов успешного общественно-государственного диалога в здравоохранении.

Спасибо вам за то, что нашли время и оперативно откликнулись на предложение заполнить наши онлайн-анкеты.

Благодарим также Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации и Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, поддерживающие общественную оценку работы системы медико-социальной экспертизы и учитывающих в своей деятельности результаты такой оценки.

*С уважением,
Всероссийский союз пациентов,
Центр «Социальная Механика»*

2. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Общая оценка качества услуг и пациент-ориентированности ГБ МСЭ

На первый взгляд, качество услуг региональных ГБ МСЭ за прошедший "пандемийный" год, с марта 2020 по март 2021, улучшилось. Практически по всем проанализированным показателям зафиксировано повышение оценок со стороны экспертов.

Значительное влияние на улучшение ситуации оказало введение Временного порядка установления и подтверждения инвалидности.

Сложные вопросы, по оценкам общественных организаций, решаются быстрее. Региональные ГБ МСЭ чаще стали демонстрировать установку на сотрудничество.

Сотрудники ГБ МСЭ при обращении граждан в большинстве случаев демонстрируют готовность оказать помощь, предоставить полную информацию о необходимых гражданину этапах прохождения МСЭ. Тем не менее, встречаются случаи недостаточно этичного поведения по отношению к заявителям.

Открытость и доступность информации выросла. Сайты региональных ГБ МСЭ насыщены большим количеством необходимой для понимания процедурных и содержательных вопросов информации. Однако она требует более понятной заявителям формы преподнесения.

Фокус целого ряда проблемных вопросов переместился на медицинские учреждения и первый этап МСЭ – получение медицинского направления на экспертизу.

Вместе с тем, наиболее острые моменты (долгие сроки ожидания специалиста, необходимость посещения разных учреждений, несогласие с решением комиссии) сохраняют свою высокую проблемную значимость.

При этом снижение ряда направлений жалоб (неуважительное отношение, отсутствие автоматического продления инвалидности), связано с введением Временного порядка, приведшего к сокращению личного общения пациентов с сотрудниками МСЭ и временно снявшего часть проблем.

Кроме того появились новые темы для жалоб (самые значимые – рост дополнительной финансовой нагрузки на пациента, непонимания, связанные со сроками продления инвалидности и необходимостью повторного прохождения МСЭ, в соответствии с Временным порядком).

А по ряду направлений (отказ в направлении на МСЭ, несогласие с решением МСЭ) число жалоб возросло.

Несмотря на позитивные сдвиги, отсутствие изменений в начальном звене сбора документов для МСЭ, нерешенность наиболее острых моментов будут продолжать снижать общую удовлетворенность граждан услугами региональных учреждений ГБ МСЭ.

Обращения и жалобы по поводу МСЭ

В целом число обращений граждан в НКО с жалобами и запросами на консультации по вопросам МСЭ уменьшилось. Фокус обращений сместился с учреждений ГБ МСЭ на медицинские учреждения.

При этом наиболее острые моменты сохранили свою значимость. О частых жалобах на долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику сообщают 52% НКО. О частных жалобах на необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностики свидетельствуют 44% НКО, о несогласии с присвоенной группой инвалидности – 37% НКО.

Число обращений по этим наиболее острым вопросам за последний год увеличилось по сравнению с предыдущим периодом примерно на 10-15%.

К существовавшим ранее традиционным лидерам антирейтинга добавились новые темы.

Новой, заметно выросшей и вошедшей в пятерку негативных лидеров темой для жалоб, стало повышение финансовой нагрузки на пациента для прохождения диагностики и обследований в процессе подготовки документов в установленные сроки (рост с 26 до 35%).

Граждане так же недовольны сроками присвоения инвалидности согласно Временному порядку (число НКО считающих, что обращаются часто выросло с 20 до 28%). В значительной степени это связано с непониманием ситуации с Временным порядком и необходимостью нового обращения в МСЭ по истечении полугодового срока.

Наиболее значительно с, с 17% до 26% выросло доля жалоб на отказ в направлении на МСЭ в поликлинике, стационаре.

Значимым поводом для жалоб в условиях пандемии стала невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи (частые жалобы в 24% НКО).

По этапу прохождения экспертизы и получения ее результатов число жалоб уменьшилось. Но здесь основным фактором их сокращения стало отсутствие контактов сотрудников МСЭ с заявителями при заочном порядке прохождения МСЭ.

Так же сократилось число жалоб на отсутствие автоматического продления ранее установленной группы инвалидности, отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности. В значительной степени это связано с действием Временного порядка.

Позитивные сдвиги в работе поликлиник на этапе подготовки медицинского направления более заметны в столичных городах - Москве, Санкт-Петербурге (об улучшении здесь говорят 46,7%, об ухудшении 40% НКО). В сельской местности и малых городах ситуация в ЛПУ скорее ухудшается (25,7% НКО говорят об улучшении, и 52% - об ухудшении)

Взаимодействие ГБ МСЭ с НКО

Более половины НКО положительно оценивают изменения, происходящие в работе ГБ МСЭ. Половина НКО (49,6%) не испытывают никаких затруднений при взаимодействии с региональными учреждениями.

НКО, участвующие в работе общественных комиссий, с одной стороны, более остро оценивают проблемы, а с другой, выше оценивают изменения, имея возможность взгляда на работу ГБ МСЭ изнутри.

Лишь отдельные регионы указывали на сохраняющуюся закрытость и нежелание регионального ГБ МСЭ идти на контакт с общественными организациями.

Открытость и доступность информации о МСЭ

По всем показателям информационной открытости на интернет сайтах МСЭ наблюдается улучшение. Сайты наполняются информацией и необходимыми документами и бланками.

Основные сложности связаны с поиском информации в разветвленной структуре сайта. Несмотря на то, что количество кликов для доступа до первоочередных необходимых заявителю бланков составляет 2, размещение этих документов на 30% сайтов не является интуитивно понятным.

Раздел "Доступность учреждения" присутствует только на 78,6% сайтов.

Наполняемость сайтов информацией по отчетам об основных показателях деятельности снизилась. Обновление информации произошло лишь в 7% случаев.

Единообразная структура сайтов региональных ГБ МСЭ позволяет пользователям легко сориентироваться в расположении необходимой информации.

При наличии единой структуры число разделов первого уровня различается в 2 !!! раза – от 15 до 30. Большое количество разделов первого уровня создает дополнительные сложности при поиске информации не только с мобильных гаджетов, но и на компьютере. Оптимальное число разделов первого уровня, удобное пользователю для просмотра в данном дизайне сайтов составляет до 20 разделов, но оно требует дополнительного тестирования.

Доступность информации высокая: наиболее востребованные пользователями документы (бланки заявлений, порядок получения инвалидности) составляет не более 2-х кликов при последовательном поиске.

Информация о порядке присвоения инвалидности представлена в сложном для восприятия виде – текстов нормативно-правовых актов. Необходима легка для восприятия заявителями информация – блок-схемы, инфографика и т.п.

Пациент-ориентированность "Горячей линии"

За исключением единичных случаев доступность "Горячей линии" ГБ МСЭ высокая: результативность дозвона не более, чем со второго раза, высокая скорость ответа на звонок – до 3 гудков.

Случаи отклонения от общепринятых норм вежливого общения, а также сбоев в работе "линии" есть, но они единичны.

Требуется внимания низкая степень поддержания обратной связи для подтверждения получения заявителем ответов на заданные вопросы во время телефонного консультирования.

3. ОБРАЩЕНИЯ В НКО ПО ВОПРОСАМ МСЭ

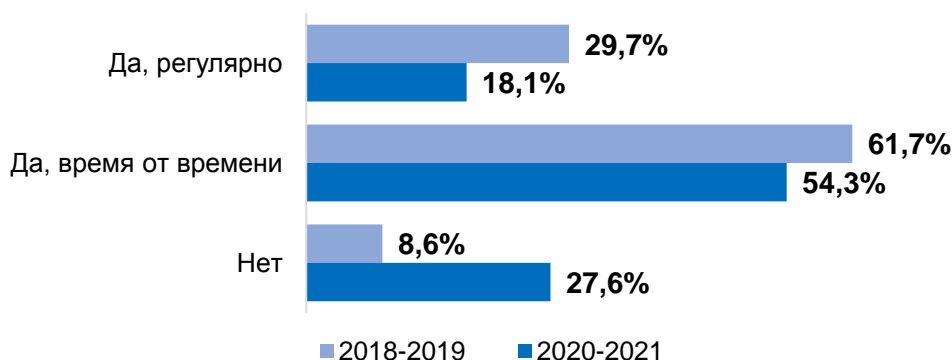
3.1. ОПЫТ РАБОТЫ НКО С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ МСЭ

Абсолютное большинство экспертов НКО сами проходили освидетельствование. Другие имеют опыт взаимодействия с МСЭ при сопровождении родственников или граждан, обратившихся в НКО за помощью.

Две трети НКО, представляющих права граждан, потенциальных получателей услуг МСЭ, отмечают периодическое обращение граждан в общественные организации с жалобами и запросами на консультирование по вопросам МСЭ.

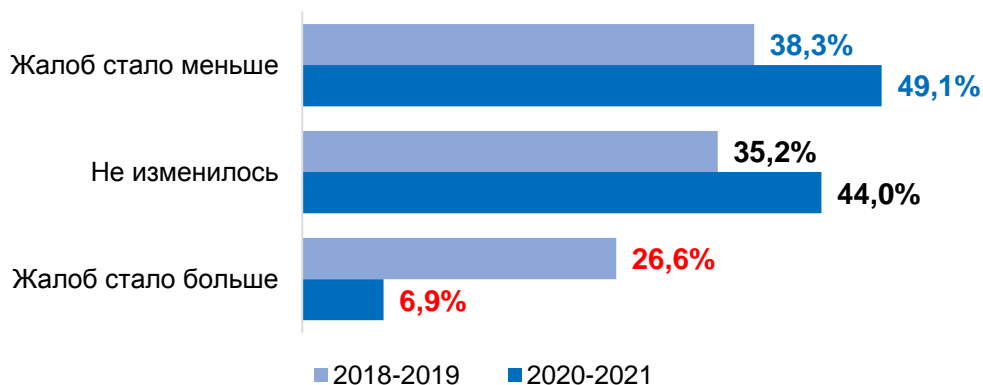
За последний год число общественных организаций, к которым обращались по этим вопросам уменьшилось. Одним из главных факторов, который на это повлиял, стали условия карантина, объективно ограничившие возможности такого обращения.

Рисунок 1. Регулярность обращения граждан в НКО по поводу МСЭ



Тем не менее опрошенные НКО чаще говорят об уменьшении жалоб по поводу МСЭ в 2020-2021 гг. - 49% по сравнению с 38,3% в 2019 году. С увеличением жалоб за последний год столкнулись лишь 6,9% НКО по сравнению с 26,6% в 2018-2019 гг.

Рисунок 2. Оценка динамики количества обращений и жалоб по поводу МСЭ за последний год



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

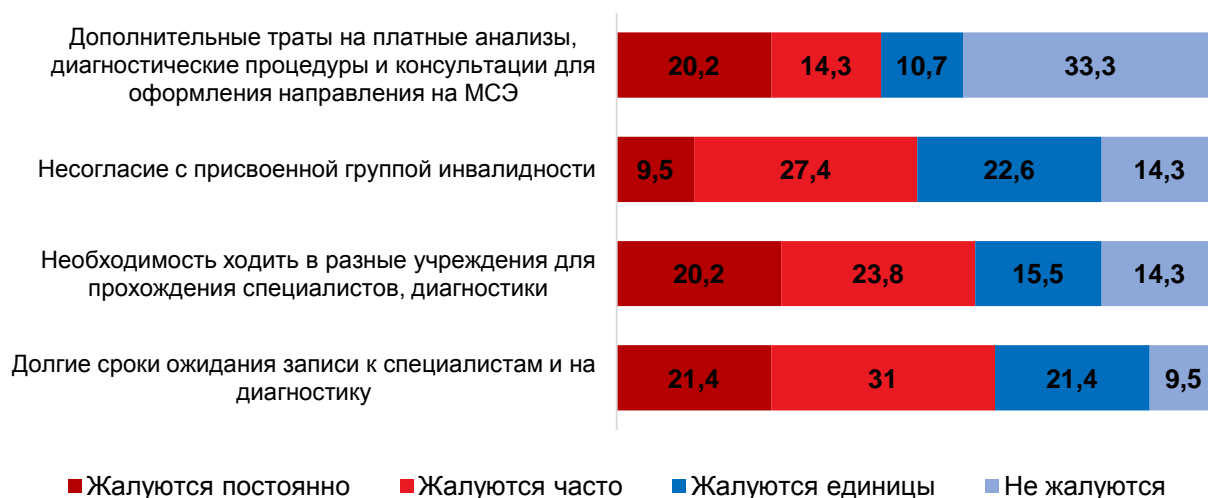
3.2. ЖАЛОБЫ В НКО ПО ВОПРОСАМ МСЭ

Более половины НКО указывают на жалобы в связи с долгим ожиданием записи к специалистам и на диагностику.

На втором месте – вынужденная необходимость проходить обследования в разных учреждениях.

На третьем месте – несогласие с присвоенной группой инвалидности и дополнительная финансовая нагрузка в связи с обследованием.

Рисунок 3. Темы наиболее частых жалоб и обращений



Список тем первоочередных жалоб по МСЭ не изменился по сравнению с предыдущим периодом исследования 2018-2019 гг. Однако расширилась тематика жалоб по этапу оформления медицинского направления на МСЭ, добавились в «ТОП-5»:

- жалобы на дополнительные траты на платные анализы, диагностику и консультации для оформления медицинского направления на МСЭ,
- несогласие со сроком присвоения инвалидности,
- невозможность оформить медицинское направление из-за закрытой плановой помощи.

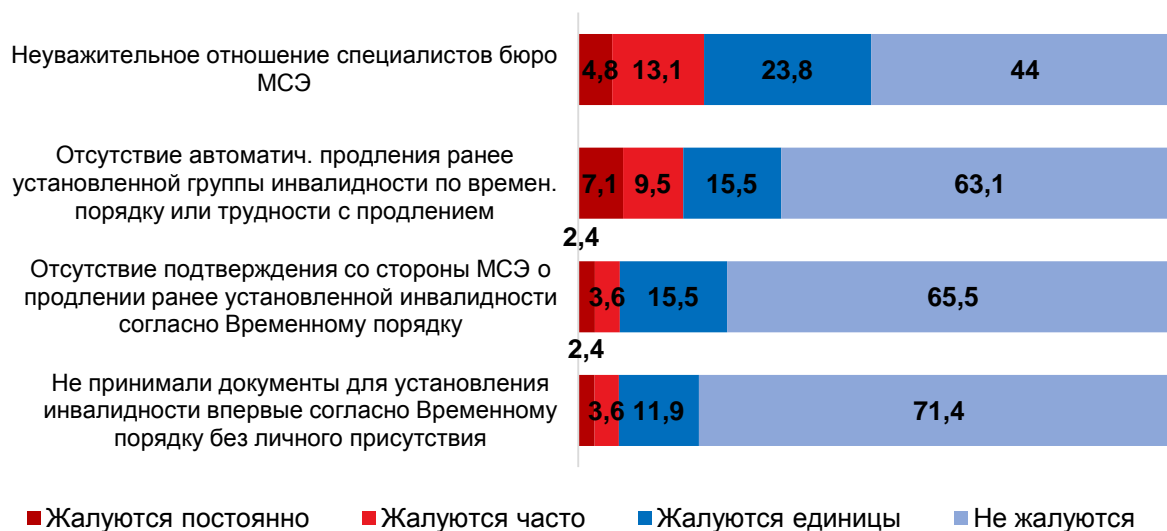
Таблица 3. Частота жалоб на отдельные аспекты МСЭ

Темы жалоб		Жалуются постоянно	Жалуются часто	Жалуются единицы	Не жалуются	Сумма частых	Сумма редких
1	Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику	21,4	31,0	21,4	9,5	52,4	30,9
2	Необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностики...	20,2	23,8	15,5	14,3	44,0	29,8
3	Несогласие с присвоенной группой инвалидности	9,5	27,4	22,6	14,3	36,9	36,9
4	Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации для оформления направления на МСЭ	20,2	14,3	10,7	33,3	34,5	44,0
5	Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	8,3	20,2	25,0	23,8	28,5	48,8
6	Невозможно получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи	10,7	16,7	19,0	25,0	27,4	44,0
7	Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	6,0	20,2	22,6	28,6	26,2	51,2
8	Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	7,1	17,9	23,8	26,2	25,0	50,0
9	Несогласие с назначениями в ИПРА	9,5	14,3	28,6	22,6	23,8	51,2
10	Невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	11,9	11,9	21,4	33,3	23,8	54,7
11	Непонятны полученные результаты МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие пояснения	6,0	14,3	11,9	38,1	20,3	50,0
12	Отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, диагностики и этапах присвоения инвалидности	6,0	13,1	17,9	45,2	19,1	63,1
13	Возврат на дообследование из-за недостатка инф-ции в док-тах из поликлиники (стационара)	6,0	13,1	28,6	26,2	19,1	54,8
15	Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	4,8	13,1	23,8	44,0	17,9	67,8
16	Отсутствие автоматич. продления ранее установленной группы инвалидности по времен. порядку или трудности с продлением	7,1	9,5	15,5	63,1	16,6	78,6
19	Отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	2,4	3,6	15,5	65,5	6,0	81,0
20	Не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	2,4	3,6	11,9	71,4	6,0	83,3

Реализация Временного порядка, на этапе, когда документы уже переданы в МСЭ, вызывает меньше всего жалоб и нареканий со стороны граждан. Это касается как процедурных моментов, так и взаимодействия со специалистами учреждений.

Неуважительное отношение к заявителям со стороны сотрудников МСЭ перестало быть актуальной темой обращений в НКО.

Рисунок 4. Темы, редко вызывающие жалобы и обращения



В исследовании также выявлялась динамика изменения жалоб по отдельным аспектам медико-социальной экспертизы.

В целом, ухудшилась ситуация на этапе оформления медицинского направления на МСЭ: почти по всем пунктам число жалоб выросло.

В целом, улучшилась ситуация на этапе прохождения экспертизы и получения ее результатов: число жалоб по данным вопросам уменьшилось.

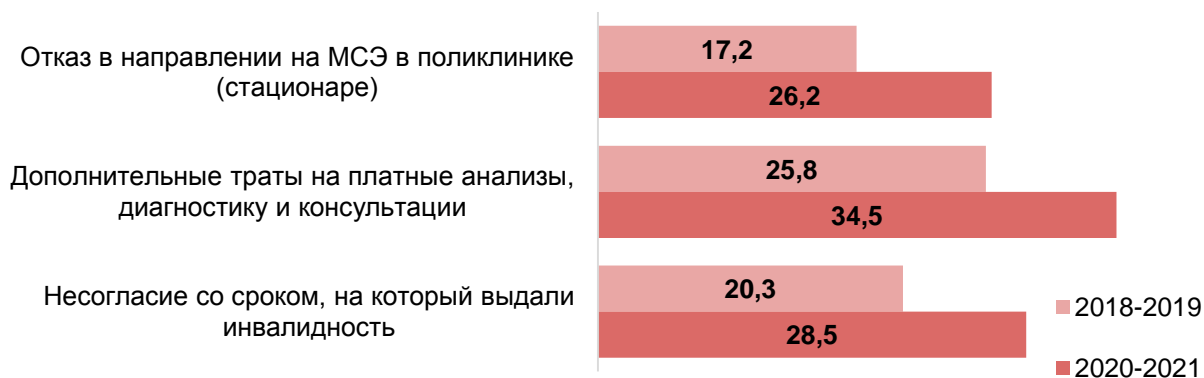
При анализе были исключены показатели, ставшие неактуальными в связи с отменой очного порядка прохождения МСЭ.

В 2020-2021 гг. заметно большее количество обращений от пациентов стало поступать по вопросам отказов направлять граждан на МСЭ в поликлиниках и стационарах. По мнению экспертов, зачастую эти проблемы возникали в связи с сокращением объемов плановой помощи. В медицинских учреждениях таким образом пытались уменьшить нагрузку на специалистов, которые были вовлечены в налаживание работы по борьбе с COVID-19.

У граждан, оформляющих инвалидность впервые, появились дополнительные расходы на проведение обследования, что объяснялось необходимостью уложиться в установленные сроки в отсутствие узких специалистов.

При этом несогласие со сроком присвоения инвалидности, по оценкам экспертов, чаще всего было связано с тем, что граждане не понимали, по какой причине инвалидность присваивается на 6 месяцев согласно Временному порядку, если их состояние по объективным причинам не улучшится через полгода. Также несогласие со сроком присвоения инвалидности во многом было связано с низкой информированностью граждан о Временном порядке.

Рисунок 5. Темы, по которым выросло число жалоб и обращений



Существенно уменьшилось число жалоб на результаты работы ГБ МСЭ: несогласие с назначениями ИПРА, отказы в инвалидности, работу специалистов учреждений.

Рисунок 6. Темы, по которым снизилось число жалоб и обращений

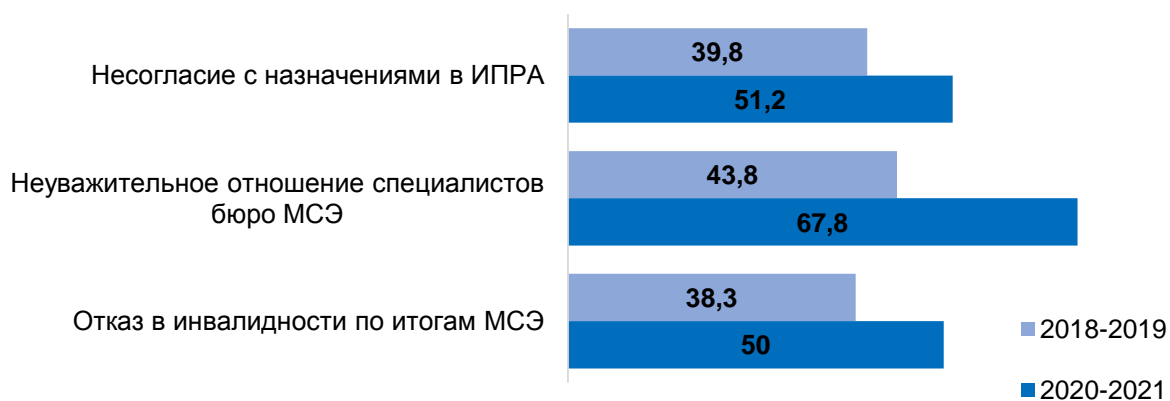


Таблица 4. Динамика жалоб в НКО по вопросам МСЭ в 2018-2021 гг.

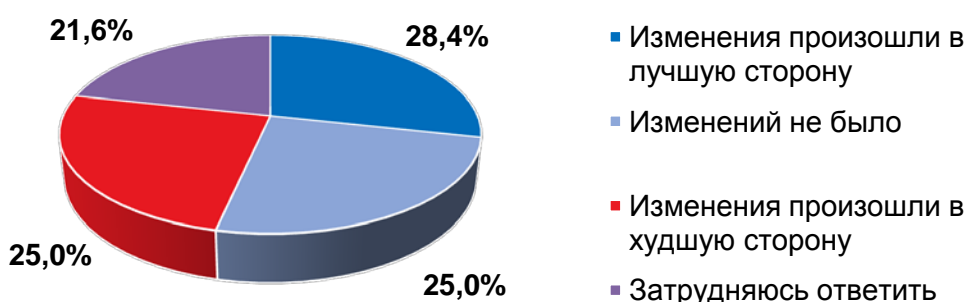
№	Темы жалоб	Жалобы относительно часты		Динамика 2018-2021, %	Жалобы относительно редки		Динамика 2020-2021, %
		2018-2019, %	2020-2021, %		2018-2019, %	2020-2021, %	
1	Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	17,2	26,2	9,0	53,1	51,2	-1,9
2	Дополнительные траты на платные анализы, диагностику и консультации	25,8	34,5	8,7	38,3	44,0	5,7
3	Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	20,3	28,5	8,2	46,9	48,8	1,9
5	Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику	46,9	52,4	5,5	20,3	30,9	10,6
6	Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники (стационара)	15,6	19,1	3,5	60,2	54,8	-5,4
7	Вынужденность идти в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов	41,4	44,0	2,6	22,7	29,8	7,1
8	Жалобы в связи с непонятными результатами МСЭ и необходимостью дополнительных разъяснений по ИПРА	18,0	20,3	2,3	53,9	50,0	-3,9
9	Несогласие с присвоенной группой инвалидности	35,9	36,9	1,0	35,2	36,9	1,7
10	Несогласие с назначениями в ИПРА	25,8	23,8	-2,0	39,8	51,2	11,4
13	Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	28,1	17,9	-10,2	43,8	67,8	24,0
14	Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	35,9	25,0	-10,9	38,3	50,0	11,7
15	Невозможно получить виды исследований из-за закрытой плановой помощи	-	27,4		-	44,0	
16	Невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	-	23,8		-	54,7	
17	Отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, прохождения консультирования, диагностики и этапах присвоения	-	19,1		-	63,1	
18	Отсутствие автоматического продления ранее установленной группы инвалидности согласно Временному порядку или трудности с ее	-	16,6		-	78,6	
19	Отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	-	6,0		-	81,0	
20	Не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	-	6,0		-	83,3	

3.3. ОЦЕНКА СИТУАЦИИ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ МЕДИЦИНСКОГО НАПРАВЛЕНИЯ

В ходе опроса респондентов отдельно просили оценить, как изменилась ситуация при оформлении медицинского направления на МСЭ, когда заявитель обращается за подготовкой необходимых документов и прохождения обследования в медицинские организации (в поликлиники и стационары).

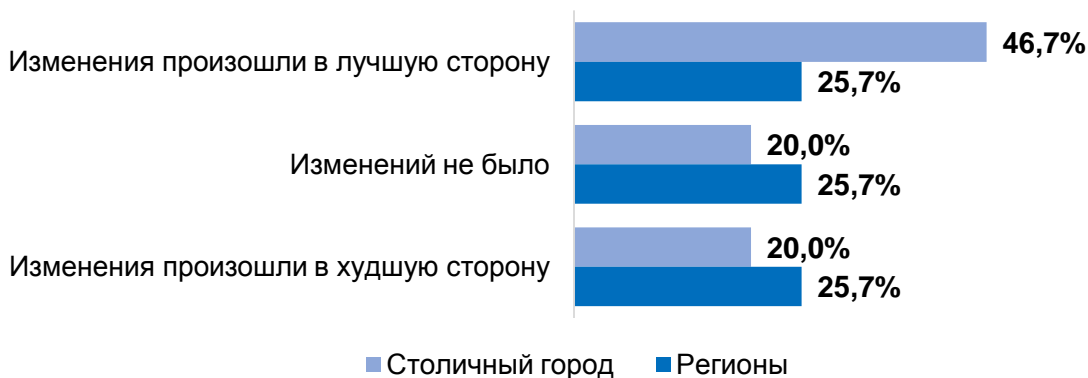
Мнения экспертов разделились в оценках поровну: 25,0% - ситуация за год ухудшилась 28,4% - ситуация за год улучшилась

Рисунок 7. Оценка изменений в работе поликлиник при оформлении направления на МСЭ



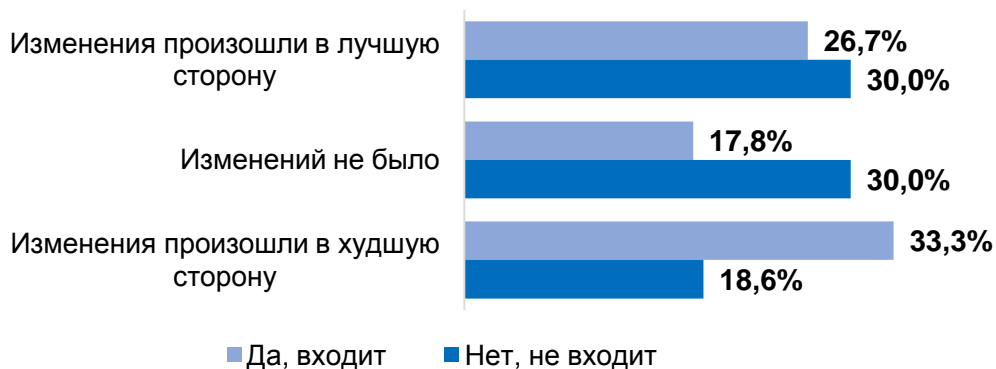
Улучшения работы поликлиник на этапе подготовки медицинского направления для заметно большей доли НКО заметны в столичных городах (Москва, Санкт-Петербург). Ухудшение или отсутствие изменений общественные организации чаще замечали в регионах.

Рисунок 8. Оценка изменений в работе поликлиник при оформлении направления на МСЭ в столичных городах и в регионах



Более критично оценивают ситуацию те общественные организации, которые входят в состав общественных комиссий региональных ГБ МСЭ. Вероятнее всего, их включенность в процессы совместного с различными ведомствами обсуждения проблем, возникающих у пациентов, позволяет им видеть ситуацию более детально.

Рисунок 9. Оценка изменений в работе поликлиник НКО, входящими и не входящими в состав ОК при ГБ МСЭ



4. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТАХ РЕГИОНАЛЬНЫХ ГЛАВНЫХ БЮРО МСЭ

Оценка осуществлялась по наличию/ отсутствию определенной информации по 29 показателям.

Показатели были объединены в 6 блоков:

- Информация о деятельности
- Информация о сотрудниках
- Обратная связь
- Общественная комиссия
- Независимая оценка качества
- Контролирующие организации

Для анализа в 2021 году были взяты показатели, наполненность которых в 2019 году составляла 60% и ниже.

В целом, практически по всем проанализированным показателям произошли улучшения.

4.1. ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Наполненность раздела "Новости" за 2020 год практически тотальная. За 2021 год – на 77,4% сайтов размещены не менее 2 новостей.

Отсутствуют новости за 2021 год на сайте ГБ МСЭ по Смоленской области, несмотря на то, что мониторинг сайтов проводился в период, когда заканчивался 3-й квартал 2021 года.

Существенно снизилась наполненность раздела "Показатели деятельности" - с 40,5% до 7,1%. Отчетные сведения за 2020 год пока отсутствуют на подавляющем большинстве сайтов учреждений. На ряде сайтов региональных ГБ МСЭ эти сведения отсутствуют в принципе, или их невозможно найти даже через встроенную функцию поиска.

Рисунок 10. Информация о деятельности ГБ МСЭ (% от числа сайтов ГБ МСЭ)



4.2. ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКАХ УЧРЕЖДЕНИЯ

Данная информация является одной из самых доступных и полных. Она присутствует во всех регионах практически полностью.

Наименее полно был заполнен раздел "Вакансии" (не заполнен на 25% сайтов). В 2021 число сайтов с заполненным разделом не выросло, а сократилось на один сайт.

4.3. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Полное заполнение по 3-м из 5-ти анализируемых показателей наблюдается на всех сайтах.

Осталась на прежнем уровне наполненность информации о порядке приема обращений, снизилась - по размещению отзывов и благодарностей пациентов, с 48% до 31%.

В ГБ МСЭ по Астраханской области раздел с отзывами и благодарностями содержит в основном документы 2017 года. Единичные отзывы 2020-21 гг. найти практически невозможно. Они находятся в самом внизу списка (нужно несколько раз кликнуть на функциональную надпись «Показать еще»), поскольку расположение документов организовано в прямом, а не обратном временном порядке.

Рисунок 11. Оценка заполненности раздела "Обратная связь" (% от числа сайтов ГБ МСЭ)



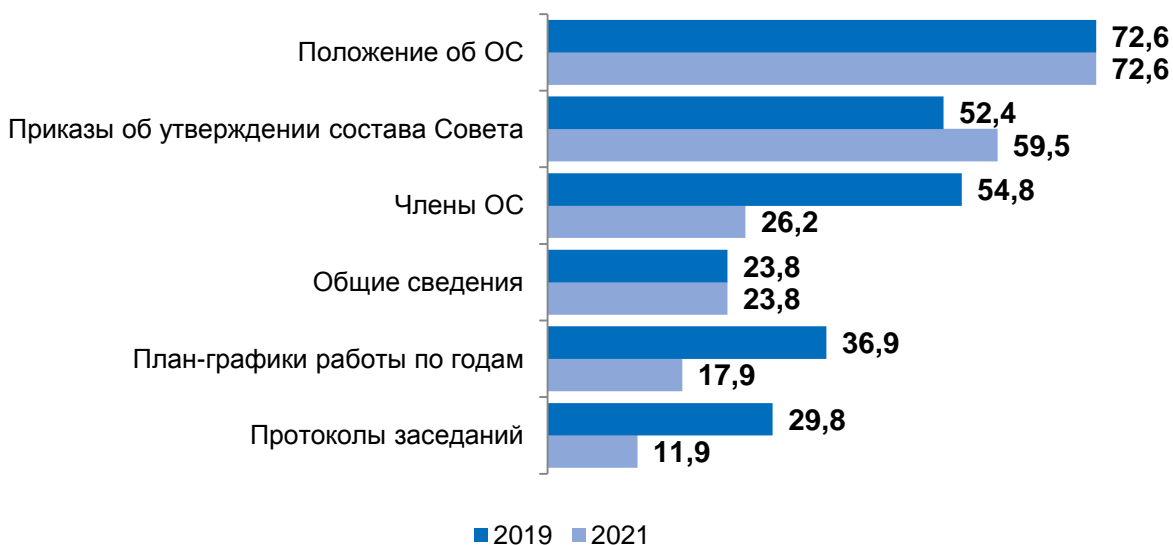
4.4. ОБЩЕСТВЕННАЯ КОМИССИЯ

Получить представление о том, что такое общественная комиссия, возможно из доступных на 2/3 сайтов организационно-распорядительных документов, регламентирующих работу комиссий.

Однако информации о текущей работе ОК по-прежнему недостаточно. Кроме того, степень ее наполненности даже снизилась: только 26% сайтов имеют отдельно размещенную информацию о составе ОС, 18% - о планах работы на год, все необходимые протоколы заседаний за прошедший год выложены только на 12% сайтов.

При этом информация о работе комиссий за прошлые годы появилась. Вероятно, она выкладывается на многие сайты с существенным опозданием.

Рисунок 12. Оценка заполненности раздела "Общественная комиссия"



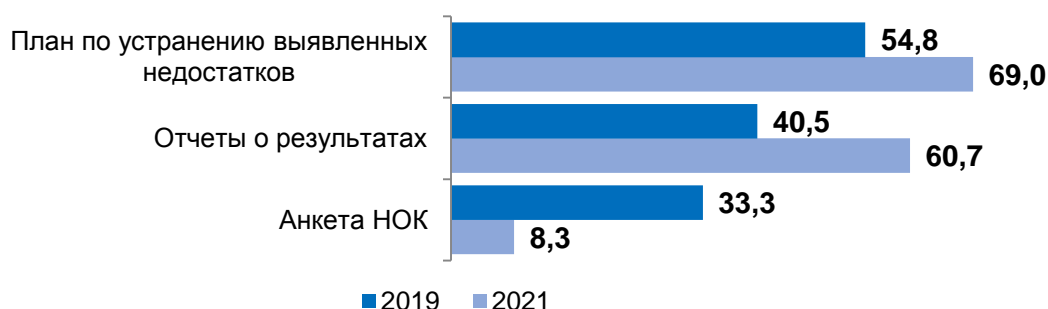
4.5. НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Данный раздел доработан значительным числом региональных ГБ МСЭ, если сравнивать с результатами мониторинга двухлетней давности.

Однако на данный момент заполненность раздела сформирована информацией за 2019 г. Полностью отсутствуют сведения о НОК за 2020 г.

Ссылки на анкеты на 23,8% сайтов ГБ МСЭ являются нерабочими. Указаны ссылки на сайт оператора, проводившего НОК, где расположена информация о том, что НОК завершена в 2019 году и анкеты более не принимаются.

Рисунок 13. Оценка заполненности раздела "Независимая оценка качества"



4.6. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Информация о вышестоящих и контролирующих организациях остается малозаполненной, примерно в той же степени, что и по результатам мониторинга двухлетней давности.

Заметны очень незначительные улучшения с октября 2019 г.

Информация об адресах и телефонах ряда контролирующих органов (ТО Роспотребнадзора, Уполномоченный по правам человека) не пополнялась ни одним из региональных ГБ МСЭ с 2019 года.

Рисунок 14. Оценка заполненности раздела "Контролирующие организации"



4.7. ДРУЖЕЛЮБНОСТЬ ИНТЕРФЕЙСА САЙТОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ ГБ МСЭ

В дополнение к показателям, по которым проводился мониторинг в 2019 гг., в рамках данной волны исследования рассматривался также ряд характеристик, описывающих удобство сайта для пользователя:

- Кол-во кликов для получения наиболее востребованных пользователями документов (бланка заявления на проведение МСЭ, бланка заявления на обжалование решения бюро МСЭ),
- Доступность для восприятия информации о порядке присвоения инвалидности,
- Кол-во кликов для получения информации о приеме граждан руководителем,
- Наличие интуитивно понятной навигации на сайте
- Разветвленность структуры сайта.

В целом, единообразная структура сайтов региональных ГБ МСЭ позволяет пользователям легко сориентироваться в расположении необходимой информации. При необходимости перехода с одного регионального сайта на другой поиск осуществляется по знакомому пути.

При наличии единой структуры число разделов первого уровня различается в 2 !!! раза – от 15 до 30.

Большое количество разделов первого уровня создает дополнительные сложности при поиске информации не только с мобильных гаджетов, но и на компьютере. Длинная лента поиска разделов ухудшает восприятие информации. Оптимальное число разделов первого уровня, удобное пользователю для просмотра в данном дизайне сайтов составляет до 20 разделов, как с экрана компьютера, так и с экрана мобильного гаджета. Данное число разделов требует дополнительного тестирования.

Доступность наиболее востребованных пользователями документов (бланков указанных заявлений) составило не более 2-х кликов при последовательном поиске информации или по ключевому слову через встроенную функцию поиска.

В отдельных случаях, размещение данных документов не является интуитивно понятным – например, размещение в разделе «Дополнительная информация для граждан» не является очевидным при поиске бланков документов.

Информация о порядке присвоения инвалидности представлена в достаточно сложном, требующем специальной подготовки для восприятия виде – в форме текстов нормативно-правовых актов, в т.ч. со ссылками.

5. ПАЦИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТЬ РАБОТЫ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ" ГЛАВНЫХ БЮРО МСЭ

Методика оценки пациенториентированности горячей линии

Звонки осуществлялись на "Горячую линию» по Временному порядку признания лица инвалидом без личного присутствия" в 40 региональных МСЭ.

В каждое ГБ МСЭ совершались звонки вплоть до 1 результативного дозвона. Звонки совершались в рабочее время, фиксировалось время и велась аудиозапись.

Структура оценки:

- 3 блока, 15 показателей,
- общее впечатление от общения.

1-й блок оценки. Статистический: количество наборов номера, если после первого раза он был занят, количество гудков до ответа на звонок, наличие посторонних шумов, длительность разговора.

2-й блок оценки. Вежливость: приветствие в начале разговора, представление сотрудника, представление организации, соблюдение норм вежливости, отсутствие необоснованного ухода из беседы, вежливое завершение разговора.

3-й блок оценки. Ведение разговора: вопросы по выяснению потребности заявителя, полнота ответов на вопросы заявителя, получение обратной связи.

Использовались две легенды: взрослый пациент с оформлением инвалидности впервые; пациент, которому исполнилось 18 лет с необходимостью оформлять «взрослую» инвалидность.

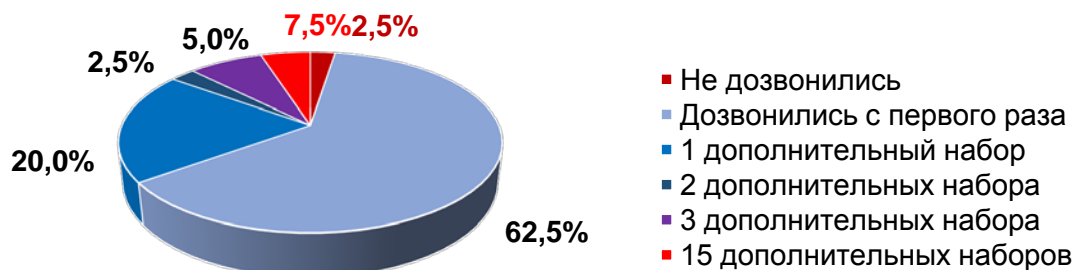
Инструкция «тайных заявителей» предполагала, что информация в начале контакта выдается неполная, для того, чтобы дать возможность специалисту задавать вопросы.

Первый пилотажный звонок был совершен в республиканское ГБ МСЭ Республики Башкортостан для тестирования легенды и перечня оцениваемых показателей. Отличная работа специалиста на линии продемонстрировала применимость разработанных легенд с некоторыми уточнениями ситуации и перечня показателей пациенториентированности.

5.1. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

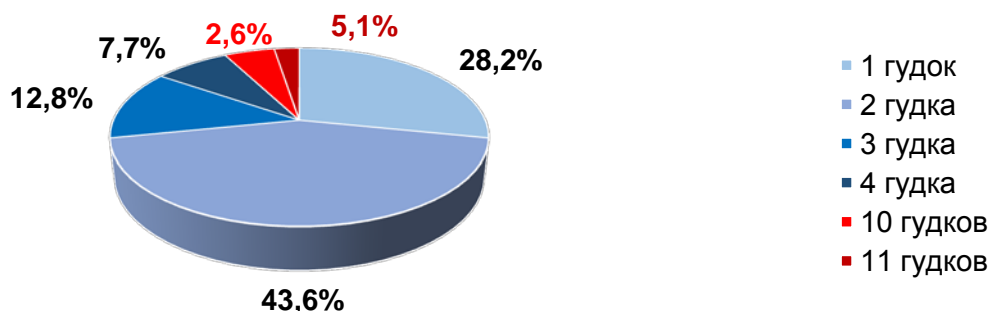
Доступность "горячей линии" высокая - 82,5% звонков были результативными с первого или со второго раза.

Рисунок 15. Число попыток дозвониться на "горячую линию"



Высокая скорость ответа на поступающие звонки в 71,8% случаев звонков в региональные ГБ МСЭ. Среднее число гудков до ответа – 2,6, что соответствует высокому уровню работы, если ориентироваться на работающие стандарты клиенториентированности в бизнес-сфере.

Рисунок 16. Скорость ответа на звонок на "горячую линию"



Средняя длительность разговора - 2,8 минут. Самый длительный разговор - 13 минут, самые короткие 3 беседы составили по 1 мин.

Во время звонков посторонних шумов не было.

Тем не менее, отдельные случаи, указывающие на недоработки в организации горячей линии также встречались.

В Приморском крае не удалось дозвониться в течение 3х дней: по указанному на сайте номеру с началом дозвона включается режим ожидания, через 3 минуты ожидания звонок сбрасывается.

В Республике Дагестан на "горячую линию" не удавалось дозвониться 2 дня. О том, что она не работает, сотрудники ГБ МСЭ узнали от "тайного заявителя", дозвонившегося до секретаря ГБ.

В Республике Калмыкии телефон был отключен полдня.

В Магаданской области просят перезвонить по другому номеру.

В Еврейской автономной области по указанному номеру находится многоканальный телефон. Сотрудники предлагают набрать внутренний номер, который нужно найти на сайте.

5.2. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ВЕЖЛИВОСТИ

Большинство норм вежливости в телефонном общении соблюдаются сотрудниками ГБ МСЭ на "горячей линии". Общий тон разговора, который соблюдается сотрудниками, нейтрально-вежливый.

Прерывание разговора встречалось только в связи с обращением сотрудника за разъяснениями к другим специалистам.

Высоко оценили "тайные заявители" работу сотрудников на "горячей линии" в Московской, Самарской, Смоленской, Орловской, Вологодской области, Республике Бурятия, Кабардино-Балкарской Республике в Алтайском крае.

Сотрудники ГБ МСЭ по Республике Крым инициативно перезвонили заявителю с дополнительными консультациями после срыва звонка.

Явно раздражительный тон разговора встретился в Брянской области, в Республике Дагестан. Сдержанно раздражительный или уставший тон беседы, но с сохранением норм вежливости - в Курской, Омской, Волгоградской областях.

Несоблюдение общепринятых стандартов телефонного общения по показателю "Представление сотрудника" происходит повсеместно: называют себя в начале телефонного общения с гражданами, только 20,5% сотрудников.

5.3. ВЕДЕНИЕ РАЗГОВОРА

Сотрудники демонстрируют высокий уровень профессионализма при разьяснении ситуации, процедур заявителю.

Только в 4 случаях сотрудники дали неуверенные ответы на заданные вопросы. Ощущение их неуверенности усиливалось такими фразами, как «да мы и сами не знаем», «уточните лучше позже»

Обратим внимание, что инициатива по выявлению и уточнению деталей ситуации для корректного ответа на вопрос и причины обращения на "горячую линию" НЕ проявлялись сотрудниками в 31% случаев (в 69% случаев сотрудники сами начинали задавать вопросы).

Подтверждение о получении гражданином полноценного ответа на заданные вопросы встретилось только в 12,8% звонков. Сотрудники не задают при завершении беседы вопроса о том, все ли ему понятно, на все ли вопросы он получил ответ.

Рисунок 17. Признаки пациент-ориентированной коммуникации в работе горячей линии



ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Список НКО, принявших участие в исследовании

№	Регион	Название НКО
1.	Общероссийская или межрегиональная	ОООИ РРА «Надежда»
2.	Общероссийская или межрегиональная	ОООИБРС
3.	Общероссийская или межрегиональная	Всероссийское общество редких (орфанных) заболеваний (ВООЗ)
4.	Общероссийская или межрегиональная	Всероссийское общество гемофилии
5.	Общероссийская или межрегиональная	Межрегиональная ООБОИ "Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева"
6.	Общероссийская или межрегиональная	НАВНФЭС "АСТОМ"
7.	Общероссийская или межрегиональная	Фонд "Подсолнух"
8.	Общероссийская или межрегиональная	МОО "Доверие"
9.	Алтайский край	ВООЗ АК региональный представитель
10.	Алтайский край	ВОРДИ Алтайского края
11.	Архангельская область	Региональное Общество пациентов с иммунным дефицитом Архангельской области
12.	Архангельская область	РОО АРГИМОЗ (Архангельская область)
13.	Архангельская область	РО ВОРДИ (Архангельская область)
14.	Астраханская область	Региональная организация Всероссийского общества гемофилии (ВОГ)
15.	Астраханская область	АРОО "Нефраст"
16.	Белгородская область	Белгородская региональная организация Всероссийского общества гемофилии
17.	Владимирская область	ВООО "АРДИ "Свет"
18.	Волгоградская область	РО ВООИ «РРА» НАДЕЖДА»
19.	Волгоградская область	Волгоградское отделение ООИБРС
20.	Воронежская область	Региональное отделение РРА Надежда в Воронежской обл.
21.	Забайкальский край	Забайкальская региональная общественная организация инвалидов "Жизнь без границ"
22.	Забайкальский край	Сретенская МО ВОС Забайкальская КО ВОС
23.	Забайкальский край	Читинская МО ВОС
24.	Забайкальский край	Чернышевская МО ВОС
25.	Забайкальский край	Агинская местная организация ВОС (Забайкальский край)
26.	Забайкальский край	Петровск-Забайкальская местная организация ВОС (Забайкальский край)
27.	Забайкальский край	Забайкальская краевая организация Всероссийского общества слепых
28.	Ивановская область	ОООИ РРА "НАДЕЖДА" Ивановское региональное отделение
29.	Иркутская область	РРО "Надежда" Иркутской области
30.	Иркутская область	Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева, Иркутское отделение
31.	Иркутская область	Организация Падунского и Правобережного округов г.Братска Иркутской ООООО ВОИ
32.	Иркутская область	ИО ВООГ "Содействие"
33.	Иркутская область	Слюдянская районная организация ВОИ (Иркутская область)
34.	Иркутская область	ЭБРОИОООО ВОИ (Иркутская область)
35.	Калужская область	Калужская ОО "Будем жить"
36.	Кемеровская область	КРОООО-ИБРС
37.	Кировская область	МОО "Доверие" (Представитель в Кировской области)
38.	Кировская область	Кировское региональное отделение ВОГ
39.	Кировская область	Кировская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом
40.	Кировская область	Кировская областная организация ОО "Всероссийское общество инвалидов" (ВОИ)
41.	Костромская область	Костромская областная организация ОО "Всероссийское общество инвалидов"
42.	Костромская область	Шарьинская районная общественная организация Всероссийского общества инвалидов
43.	Костромская область	ЦРОО ВОИ
44.	Ленинградская область	Ленинградская региональная организация Всероссийского общества гемофилии

45.	Липецкая область	Липецкое ОООВО ВОИ
46.	Липецкая область	Липецкое региональное отделение ОООВ ВОГ
47.	Липецкая область	ЛРОО "Вырастите мир. Аутизм в Липецке"
48.	Москва	МООВ «МосОРС»
49.	Москва	МООВИИИИИП "НОВАЯ ЖИЗНЬ"
50.	Москва	Межрегиональная общественная организация нефрологических пациентов МООВИП "НЕФРО-ЛИГА"
51.	Москва	РОО "Детская онкология: врачи и родители вместе"
52.	Москва	ОО "Вятч"
53.	Нижегородская область	Нижегородская ООВ
54.	Нижегородская область	Нижегородская региональная организация ВОГ
55.	Новгородская область	НРО ОООВИБРС
56.	Новосибирская область	НРООВООВИ «ВОГ»
57.	Новосибирская область	РОО "Диалайф"
58.	Новосибирская область	Новосибирская РОО инвалидов, страдающих кистозным фиброзом (муковисцидоз) "Ген милосердия"
59.	Омская область	Омская региональная организация Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»
60.	Орловская область	ОРОО "Диабетическое общество"
61.	Пензенская область	Российская ревматологическая ассоциация «Надежда», региональное отделение
62.	Пензенская область	Пензенская региональная организация "Всероссийского общества инвалидов"
63.	Пензенская область	Региональное отделение МОО Помощь больным муковисцидозом в Пензенской обл.
64.	Пермский край	Отделение Всероссийского общества гемофилии
65.	Пермский край	Ревматологическая ассоциация пациентов «Надежда» -Пермское отделение
66.	Пермский край	Пермское отделение ВООВ "Содействие"
67.	Приморский край	Приморская краевая региональная организация ВООВ
68.	Приморский край	МООВИИИИИП "НЕФРО-ЛИГА" региональное отделение
69.	Республика Адыгея	Адыгейская РОО родителей детей-инвалидов и взрослых больных муковисцидозом "Надежда"
70.	Республика Башкортостан	Башкирская региональная общественная организация Общероссийской благотворительной организации инвалидов «ВОГ»
71.	Республика Калмыкия	Калмыцкая региональная организация ВОГ
72.	Республика Калмыкия	Общество гемофилии в Республике Калмыкия
73.	Республика Карелия	Карельская региональная общественная организация инвалидов больных рассеянным склерозом
74.	Республика Крым	Крымское республиканское РО Общероссийской общественной организации инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда»
75.	Республика Марий Эл	Марийская региональная организация Всероссийского общества гемофилии
76.	Республика Удмуртия	Удмуртская республиканская «ВОГ»
77.	Республика Удмуртия	ВОИ - Отделение в Удмуртской Республике
78.	Республика Удмуртия	ВОДИ (Отделение в Удмуртской Республике)
79.	Республика Удмуртия	УРООВДСД "Диалига" (Удмуртская республика)
80.	Республика Хакасия	ХРО ВОИ
81.	Республика Хакасия	РО ОООВИБРС Республики Хакасия "Оплот"
82.	Ростовская область	РРОВОИ "Союз РС"
83.	Ростовская область	Ростовская областная организация ВОИ
84.	Рязанская область	Объединение родителей детей-инвалидов инвалидов с ОДА
85.	Самарская область	Самарская Региональная общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом (ОРС)
86.	Самарская область	Самарская городская общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом
87.	Самарская область	СГООВИ "Диана"
88.	Самарская область	СРОО ОДИДИС (Самарская РОО "Общество детей-инвалидов с диабетом и их семей")
89.	Самарская область	РООВИ «Надежда» по Самарской области
90.	Самарская область	МОО "Доверие" (Самарское представительство)
91.	Самарская область	Самарская региональная общественная организация инвалидов "Призма"
92.	Самарская область	АНО "Центр иппотерапии "Живой мир"
93.	Санкт-Петербург	СПБРООВИБРС «ОПОРА-М»
94.	Санкт-Петербург	МРООВИ «Общество взаимопомощи при болезни Бехтерева»
95.	Санкт-Петербург	СПБРООВИБРС «ОПОРА-М»

96.	Санкт-Петербург	АНО "ГЕНОМ"
97.	Санкт-Петербург	СПб РО ОООИ РРА "Надежда"
98.	Саратовская область	Саратовская региональная организация больных гемофилией
99.	Свердловская область	Свердловская РОО помощи пациентам с первичными иммунодефицитами "Иммунная гармония"
100.	Тамбовская область	Тамбовское региональное отделение ОООИБРС
101.	Тамбовская область	Региональное отделение ВОРДИ Тамбовской области
102.	Тверская область	Тверское региональное отделение ООО инвалидов-больных рассеянным склерозом
103.	Томская область	Ассоциация "Союз родителей детей-инвалидов" Томской области
104.	Томская область	Томское областное региональное отделение ОООИ " Российская ассоциация " Надежда"
105.	Томская область	Асиновская районная организация инвалидов (Томская обл.)
106.	Тульская область	Тульская региональная организация Всероссийского общества гемофилии
107.	Тульская область	Тульская региональная общественная организация инвалидов - больных рассеянным склерозом
108.	Тульская область	Тульское областное региональное отделение общероссийской общественной организации инвалидов «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда»
109.	Тульская область	АНО "Центр помощи инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья"
110.	Тульская область	Всероссийская общественная организации онкологических пациентов "Здравствуй" (Тульская обл.)
111.	Тюменская область	Тюменское отделение ОООИ РРА "Надежда"
112.	Ульяновская область	Ульяновская областная организация ООО инвалидов "Всероссийское общество слепых"
113.	Ульяновская область	УРОООИБРС
114.	Хабаровский край	АНО поддержки онкологических больных и профилактики онкозаболеваний "МЫ ВМЕСТЕ"
115.	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра	Российская ревматологическая ассоциация " Надежда" в ХМАО
116.	Ярославская область	Ярославское региональное отделение ОООИ РРА «Надежда»

*По окончании опроса было также принято к анализу экспертное мнение центрального офиса Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Таблицы распределений ответов экспертов НКО на вопросы анкеты

Таблица 1.

Как, по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Кол-во, чел.	Доля в %
Скорее улучшилась	54	46,6
Что-то стало лучше что-то хуже	35	30,2
Скорее ухудшилась	11	9,5
Ничего не изменилось	16	13,8
Всего	116	100,0

Таблица 2.

Поступают ли в вашу организацию обращения граждан по поводу МСЭ?	Кол-во, чел.	Доля в %
Да, регулярно	21	18,1
Да, время от времени	63	54,3
Нет	32	27,6
Всего	116	100,0

Таблица 3.

Скажите, пожалуйста, изменилось ли количество обращений и жалоб по поводу МСЭ за последний год?	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало меньше	57	49,1
Не изменилось	51	44,0
Жалоб стало больше	8	6,9
Всего	116	100,0

Таблица 4.

Жалобы на долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике при прохождении медицинского обследования для МСЭ?	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	18	21,4
Довольно часто	26	31,0
Время от времени	11	13,1
Довольно редко	3	3,6
Единичные жалобы	18	21,4
Затрудняюсь ответить	8	9,5
Всего	84	100,0

Таблица 5.

Жалобы на необх-ть ходить в разн. учр-я для прохожд-я специал-в, диагностич. процедур, сдачи анализов для оформ-я мед. направления на МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	17	20,2
Довольно часто	20	23,8
Время от времени	17	20,2
Довольно редко	5	6,0
Единичные жалобы	13	15,5
Затрудняюсь ответить	12	14,3
Всего	84	100,0

Таблица 6.

Жалобы на дополн. траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации для оформления медицинского направления на МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	17	20,2
Довольно часто	12	14,3
Время от времени	13	15,5
Довольно редко	5	6,0
Единичные жалобы	9	10,7
Затрудняюсь ответить	28	33,3
Всего	84	100,0

Таблица 7.

Жалобы на отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	5	6,0
Довольно часто	17	20,2
Время от времени	11	13,1
Довольно редко	8	9,5
Единичные жалобы	19	22,6
Затрудняюсь ответить	24	28,6
Всего	84	100,0

Таблица 8.

Жалобы на отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, прохожд-я, диагностики и этапах присвоения инвалидности	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	5	6,0
Довольно часто	11	13,1
Время от времени	8	9,5
Довольно редко	7	8,3
Единичные жалобы	15	17,9
Затрудняюсь ответить	38	45,2
Всего	84	100,0

Таблица 9.

Жалобы на долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	2	2,4
Довольно часто	13	15,5
Время от времени	7	8,3
Довольно редко	8	9,5
Единичные жалобы	18	21,4
Затрудняюсь ответить	36	42,9
Всего	84	100,0

Таблица 10.

Жалобы на длинные очереди в бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	4	4,8
Довольно часто	7	8,3
Время от времени	6	7,1
Довольно редко	5	6,0
Единичные жалобы	15	17,9
Затрудняюсь ответить	47	56,0
Всего	84	100,0

Таблица 11.

Жалобы на плохие бытовые условия в бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	2	2,4
Довольно часто	5	6,0
Время от времени	4	4,8
Довольно редко	4	4,8
Единичные жалобы	12	14,3
Затрудняюсь ответить	57	67,9
Всего	84	100,0

Таблица 12.

Жалобы на неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	4	4,8
Довольно часто	11	13,1
Время от времени	5	6,0
Довольно редко	7	8,3
Единичные жалобы	20	23,8
Затрудняюсь ответить	37	44,0
Всего	84	100,0

Таблица 13.

Жалобы на возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники (стационара)	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	5	6,0
Довольно часто	11	13,1
Время от времени	10	11,9
Довольно редко	12	14,3
Единичные жалобы	24	28,6
Затрудняюсь ответить	22	26,2
Всего	84	100,0

Таблица 14.

Жалобы на отказ в инвалидности по итогам МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	6	7,1
Довольно часто	15	17,9
Время от времени	15	17,9
Довольно редко	6	7,1
Единичные жалобы	20	23,8
Затрудняюсь ответить	22	26,2
Всего	84	100,0

Таблица 15.

Жалобы на несогласие с присвоенной группой инвалидности	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	8	9,5
Довольно часто	23	27,4
Время от времени	11	13,1
Довольно редко	11	13,1
Единичные жалобы	19	22,6
Затрудняюсь ответить	12	14,3
Всего	84	100,0

Таблица 16.

Жалобы на несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	7	8,3
Довольно часто	17	20,2
Время от времени	11	13,1
Довольно редко	8	9,5
Единичные жалобы	21	25,0
Затрудняюсь ответить	20	23,8
Всего	84	100,0

Таблица 17.

Жалобы на несогласие с назначениями в ИПРА	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	8	9,5
Довольно часто	12	14,3
Время от времени	8	9,5
Довольно редко	13	15,5
Единичные жалобы	24	28,6
Затрудняюсь ответить	19	22,6
Всего	84	100,0

Таблица 18.

Жалобы на неясность полученных результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие пояснения	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	5	6,0
Довольно часто	12	14,3
Время от времени	11	13,1
Довольно редко	14	16,7
Единичные жалобы	10	11,9
Затрудняюсь ответить	32	38,1
Всего	84	100,0

Таблица 19.

Жалобы на отсутствие автоматич. продления ранее установл. группы инвалидности согл. Временному порядку или трудности с ее продлением	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	6	7,1
Довольно часто	8	9,5
Время от времени	1	1,2
Довольно редко	3	3,6
Единичные жалобы	13	15,5
Затрудняюсь ответить	53	63,1
Всего	84	100,0

Таблица 20.

Жалобы на отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	2	2,4
Довольно часто	3	3,6
Время от времени	7	8,3
Довольно редко	4	4,8
Единичные жалобы	13	15,5
Затрудняюсь ответить	55	65,5
Всего	84	100,0

Таблица 21.

Жалобы на то, что не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	2	2,4
Довольно часто	3	3,6
Время от времени	3	3,6
Довольно редко	6	7,1
Единичные жалобы	10	11,9
Затрудняюсь ответить	60	71,4
Всего	84	100,0

Таблица 22.

Жалобы на невозможность получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	9	10,7
Довольно часто	14	16,7
Время от времени	15	17,9
Довольно редко	9	10,7
Единичные жалобы	16	19,0
Затрудняюсь ответить	21	25,0
Всего	84	100,0

Таблица 23.

Жалобы на невозможность получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	Кол-во, чел.	Доля в %
Постоянно жалуются	10	11,9
Довольно часто	10	11,9
Время от времени	10	11,9
Довольно редко	8	9,5
Единичные жалобы	18	21,4
Затрудняюсь ответить	28	33,3
Всего	84	100,0

Таблица 24.

Изменения в обращениях граждан по поводу МСЭ за год: долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	22	26,2
Жалоб стало несколько больше	20	23,8
Ничего не изменилось	19	22,6
Жалоб стало несколько меньше	10	11,9
Жалоб стало гораздо меньше	9	10,7
Затрудняюсь ответить	4	4,8
Всего	84	100,0

Таблица 25.

Необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов и диагностических процедур, сдачи анализов	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	14	16,7
Жалоб стало несколько больше	19	22,6
Ничего не изменилось	24	28,6
Жалоб стало несколько меньше	8	9,5
Жалоб стало гораздо меньше	11	13,1
Затрудняюсь ответить	8	9,5
Всего	84	100,0

Таблица 26.

Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	13	15,5
Жалоб стало несколько больше	14	16,7
Ничего не изменилось	27	32,1
Жалоб стало несколько меньше	4	4,8
Жалоб стало гораздо меньше	13	15,5
Затрудняюсь ответить	13	15,5
Всего	84	100,0

Таблица 27.

Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	Кол-во, чел	Доля в %
Жалоб стало намного больше	10	11,9
Жалоб стало несколько больше	8	9,5
Ничего не изменилось	24	28,6
Жалоб стало несколько меньше	10	11,9
Жалоб стало гораздо меньше	17	20,2
Затрудняюсь ответить	15	17,9
Всего	84	100,0

Таблица 28.

Изменения в обращениях граждан по поводу МСЭ за год: долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	6	7,1
Жалоб стало несколько больше	6	7,1
Ничего не изменилось	19	22,6
Жалоб стало несколько меньше	4	4,8
Жалоб стало гораздо меньше	29	34,5
Затрудняюсь ответить	20	23,8
Всего	84	100,0

Таблица 29.

Длинные очереди во время ожидания экспертизы в бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	1	1,2
Жалоб стало несколько больше	7	8,3
Ничего не изменилось	12	14,3
Жалоб стало несколько меньше	6	7,1
Жалоб стало гораздо меньше	26	31,0
Затрудняюсь ответить	32	38,1
Всего	84	100,0

Таблица 30.

Плохие бытовые условия в бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	1	1,2
Жалоб стало несколько больше	3	3,6
Ничего не изменилось	13	15,5
Жалоб стало несколько меньше	10	11,9
Жалоб стало гораздо меньше	23	27,4
Затрудняюсь ответить	34	40,5
Всего	84	100,0

Таблица 31.

Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	3	3,6
Жалоб стало несколько больше	5	6,0
Ничего не изменилось	17	20,2
Жалоб стало несколько меньше	9	10,7
Жалоб стало гораздо меньше	24	28,6
Затрудняюсь ответить	26	31,0
Всего	84	100,0

Таблица 32.

Изменения в обращениях граждан по поводу МСЭ за год: долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	4	4,8
Жалоб стало несколько больше	9	10,7
Ничего не изменилось	19	22,6
Жалоб стало несколько меньше	11	13,1
Жалоб стало гораздо меньше	23	27,4
Затрудняюсь ответить	18	21,4
Всего	84	100,0

Таблица 33.

Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	4	4,8
Жалоб стало несколько больше	7	8,3
Ничего не изменилось	24	28,6
Жалоб стало несколько меньше	11	13,1
Жалоб стало гораздо меньше	22	26,2
Затрудняюсь ответить	16	19,0
Всего	84	100,0

Таблица 34.

Несогласие с присвоенной группой инвалидности	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	7	8,3
Жалоб стало несколько больше	9	10,7
Ничего не изменилось	23	27,4
Жалоб стало несколько меньше	14	16,7
Жалоб стало гораздо меньше	22	26,2
Затрудняюсь ответить	9	10,7
Всего	84	100,0

Таблица 35.

Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	8	9,5
Жалоб стало несколько больше	6	7,1
Ничего не изменилось	21	25,0
Жалоб стало несколько меньше	9	10,7
Жалоб стало гораздо меньше	23	27,4
Затрудняюсь ответить	17	20,2
Всего	84	100,0

Таблица 36.

Несогласие с назначениями в ИПРА	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	6	7,1
Жалоб стало несколько больше	12	14,3
Ничего не изменилось	17	20,2
Жалоб стало несколько меньше	9	10,7
Жалоб стало гораздо меньше	23	27,4
Затрудняюсь ответить	17	20,2
Всего	84	100,0

Таблица 37.

Непонятность полученных результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие комментарии	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	4	4,8
Жалоб стало несколько больше	9	10,7
Ничего не изменилось	20	23,8
Жалоб стало несколько меньше	5	6,0
Жалоб стало гораздо меньше	25	29,8
Затрудняюсь ответить	21	25,0
Всего	84	100,0

Таблица 38.

Отсутствие автоматич. продления ранее установленной группы инвалидности согласно Временному порядку или трудности с ее продлением	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	5	6,0
Жалоб стало несколько больше	4	4,8
Ничего не изменилось	13	15,5
Жалоб стало несколько меньше	6	7,1
Жалоб стало гораздо меньше	26	31,0
Затрудняюсь ответить	30	35,7
Всего	84	100,0

Таблица 39.

Отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	5	6,0
Жалоб стало несколько больше	3	3,6
Ничего не изменилось	15	17,9
Жалоб стало несколько меньше	5	6,0
Жалоб стало гораздо меньше	25	29,8
Затрудняюсь ответить	31	36,9
Всего	84	100,0

Таблица 40.

Не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	2	2,4
Жалоб стало несколько больше	2	2,4
Ничего не изменилось	13	15,5
Жалоб стало несколько меньше	5	6,0
Жалоб стало гораздо меньше	25	29,8
Затрудняюсь ответить	37	44,0
Всего	84	100,0

Таблица 41.

Невозможно получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	17	20,2
Жалоб стало несколько больше	17	20,2
Ничего не изменилось	15	17,9
Жалоб стало несколько меньше	7	8,3
Жалоб стало гораздо меньше	13	15,5
Затрудняюсь ответить	15	17,9
Всего	84	100,0

Таблица 42.

Невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	Кол-во, чел.	Доля в %
Жалоб стало намного больше	14	16,7
Жалоб стало несколько больше	16	19,0
Ничего не изменилось	15	17,9
Жалоб стало несколько меньше	6	7,1
Жалоб стало гораздо меньше	14	16,7
Затрудняюсь ответить	19	22,6
Всего	84	100,0

Таблица 43.

Входит ли ваша организация в Общественную комиссию при ГБ МСЭ?	Кол-во, чел.	Доля в %
Да, входит в ОК при ГБ МСЭ	45	38,8
НКО не входит в ОК при ГБ МСЭ	70	60,3
Входила раньше, сейчас нет	1	0,9
Всего	116	100,0

Таблица 44.

Изменилось ли после принятия «Временного порядка признания лица инвалидом» что-либо в процедуре получения или продления инвалидности для граждан?	Кол-во, чел.	Доля в %
Новый порядок позволяет избежать дополнительных обследований	57	49,1
Сократилось количество посещений медицинских организаций при оформлении направления на МСЭ	65	56,0
Стало сложнее получить информацию о том, как получить или продлить инвалидность, дозвониться до МСЭ	14	12,1
Сократилось время от момента обращения гражданина в медицинскую организацию до момента направления на МСЭ	23	19,8
Дополнительных обследований стало больше	8	6,9
Выросло число посещений медицинских организаций при оформлении направления на МСЭ	7	6,0
Стало проще получить информацию о том, как получить или продлить инвалидность, дозвониться до МСЭ	39	33,6
Увеличилось время от обращения в поликлинику до направления на МСЭ	37	31,9
Нет, ничего не изменилось	5	4,3
Затрудняюсь ответить	17	14,7

Таблица 45.

Произошли ли какие-то изменения во взаимодействии вашей организации с ГБ МСЭ за последний год?	Кол-во, чел.	Доля в %
Нам стало проще обращаться в ГБ МСЭ с возникающими вопросами	35	31,8
Мы получаем исчерпывающие ответы по обращениям	36	32,7
Наша организация стала принимать больше участия в мероприятиях ГБ МСЭ	18	16,4
Изменений не произошло	54	49,1

Таблица 46.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на необходимость ходить в разн. учр-я для прохожд-я специал-в, диагностич. процедур, сдачи анализов для оформ-я мед. направления на МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	5,4	32,4	10,8	10,8	16,2	24,3	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	29,6	11,1	33,3	0,0	14,8	11,1	100,0
Скорее ухудшилась	40,0	30,0	20,0	0,0	10,0	0,0	100,0
Ничего не изменилось	30,0	20,0	20,0	10,0	20,0	0,0	100,0
Всего	20,2	23,8	20,2	6,0	15,5	14,3	100,0

Таблица 47.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на дополн. траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации для оформления медицинского направления на МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	13,5	13,5	16,2	10,8	8,1	37,8	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	25,9	22,2	14,8	0,0	7,4	29,6	100,0
Скорее ухудшилась	40,0	0,0	20,0	0,0	0,0	40,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	10,0	10,0	10,0	40,0	20,0	100,0
Всего	20,2	14,3	15,5	6,0	10,7	33,3	100,0

Таблица 48.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	2,7	13,5	18,9	8,1	24,3	32,4	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	11,1	25,9	3,7	14,8	25,9	18,5	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	40,0	10,0	0,0	30,0	10,0	100,0
Ничего не изменилось	0,0	10,0	20,0	10,0	0,0	60,0	100,0
Всего	6,0	20,2	13,1	9,5	22,6	28,6	100,0

Таблица 49.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, прохожд-я, диагностики и этапах присвоения инвалидности						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	8,1	5,4	10,8	8,1	67,6	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	14,8	11,1	11,1	7,4	29,6	25,9	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	30,0	30,0	10,0	0,0	20,0	100,0
Ничего не изменилось	0,0	20,0	0,0	0,0	40,0	40,0	100,0
Всего	6,0	13,1	9,5	8,3	17,9	45,2	100,0

Таблица 50.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	10,8	0,0	8,1	16,2	64,9	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	0,0	14,8	7,4	11,1	33,3	33,3	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	40,0	20,0	10,0	20,0	0,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	10,0	30,0	10,0	10,0	30,0	100,0
Всего	2,4	15,5	8,3	9,5	21,4	42,9	100,0

Таблица 51.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на длинные очереди в бюро МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	5,4	0,0	8,1	10,8	75,7	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	3,7	11,1	3,7	3,7	33,3	44,4	100,0
Скорее ухудшилась	20,0	0,0	20,0	10,0	10,0	40,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	20,0	30,0	0,0	10,0	30,0	100,0
Всего	4,8	8,3	7,1	6,0	17,9	56,0	100,0

Таблица 52.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на плохие бытовые условия в бюро МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	2,7	2,7	8,1	13,5	73,0	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	3,7	3,7	7,4	3,7	11,1	70,4	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	10,0	0,0	0,0	10,0	70,0	100,0
Ничего не изменилось	0,0	20,0	10,0	0,0	30,0	40,0	100,0
Всего	2,4	6,0	4,8	4,8	14,3	67,9	100,0

Таблица 53.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	5,4	2,7	8,1	24,3	59,5	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	0,0	14,8	11,1	11,1	25,9	37,0	100,0
Скорее ухудшилась	20,0	40,0	0,0	0,0	10,0	30,0	100,0
Ничего не изменилось	20,0	10,0	10,0	10,0	30,0	20,0	100,0
Всего	4,8	13,1	6,0	8,3	23,8	44,0	100,0

Таблица 54.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники (стационара)						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	5,4	8,1	16,2	37,8	32,4	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	11,1	22,2	14,8	11,1	14,8	25,9	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	20,0	10,0	10,0	30,0	20,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	10,0	20,0	20,0	30,0	10,0	100,0
Всего	6,0	13,1	11,9	14,3	28,6	26,2	100,0

Таблица 55.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на отказ в инвалидности по итогам МСЭ						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	10,8	16,2	5,4	21,6	45,9	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	7,4	22,2	18,5	14,8	25,9	11,1	100,0
Скорее ухудшилась	30,0	30,0	20,0	0,0	10,0	10,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	20,0	20,0	0,0	40,0	10,0	100,0
Всего	7,1	17,9	17,9	7,1	23,8	26,2	100,0

Таблица 56.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на несогласие с присвоенной группой инвалидности						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	16,2	16,2	10,8	27,0	29,7	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	7,4	37,0	14,8	22,2	18,5	0,0	100,0
Скорее ухудшилась	40,0	40,0	10,0	0,0	0,0	10,0	100,0
Ничего не изменилось	20,0	30,0	0,0	10,0	40,0	0,0	100,0
Всего	9,5	27,4	13,1	13,1	22,6	14,3	100,0

Таблица 57.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на несогласие со сроком, на который выдали инвалидность						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	10,8	13,5	8,1	32,4	35,1	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	18,5	18,5	14,8	18,5	22,2	7,4	100,0
Скорее ухудшилась	0,0	60,0	0,0	0,0	10,0	30,0	100,0
Ничего не изменилось	20,0	20,0	20,0	0,0	20,0	20,0	100,0
Всего	8,3	20,2	13,1	9,5	25,0	23,8	100,0

Таблица 58.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на несогласие с назначениями в ИПРА						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	8,1	16,2	8,1	35,1	32,4	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	11,1	22,2	7,4	22,2	22,2	14,8	100,0
Скорее ухудшилась	20,0	20,0	0,0	20,0	20,0	20,0	100,0
Ничего не изменилось	30,0	10,0	0,0	20,0	30,0	10,0	100,0
Всего	9,5	14,3	9,5	15,5	28,6	22,6	100,0

Таблица 59.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на неясность полученных результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие пояснения						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	8,1	8,1	18,9	16,2	48,6	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	7,4	18,5	22,2	11,1	11,1	29,6	100,0
Скорее ухудшилась	0,0	30,0	20,0	10,0	0,0	40,0	100,0
Ничего не изменилось	30,0	10,0	0,0	30,0	10,0	20,0	100,0
Всего	6,0	14,3	13,1	16,7	11,9	38,1	100,0

Таблица 60.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на отсутствие автоматич. продления ранее установл. группы инвалидности согл. Временному порядку или трудности с ее продлением						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	0,0	0,0	2,7	16,2	81,1	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	7,4	14,8	0,0	7,4	11,1	59,3	100,0
Скорее ухудшилась	20,0	20,0	0,0	0,0	20,0	40,0	100,0
Ничего не изменилось	20,0	20,0	10,0	0,0	20,0	30,0	100,0
Всего	7,1	9,5	1,2	3,6	15,5	63,1	100,0

Таблица 61.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	0,0	2,7	0,0	13,5	83,8	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	0,0	7,4	7,4	7,4	14,8	63,0	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	10,0	20,0	0,0	20,0	40,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	0,0	20,0	20,0	20,0	30,0	100,0
Всего	2,4	3,6	8,3	4,8	15,5	65,5	100,0

Таблица 62.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на то, что не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	0,0	0,0	2,7	0,0	13,5	83,8	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	0,0	7,4	0,0	11,1	3,7	77,8	100,0
Скорее ухудшилась	10,0	10,0	20,0	10,0	20,0	30,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	0,0	0,0	20,0	20,0	50,0	100,0
Всего	2,4	3,6	3,6	7,1	11,9	71,4	100,0

Таблица 63.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на невозможность получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	2,7	10,8	10,8	13,5	27,0	35,1	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	14,8	18,5	29,6	11,1	11,1	14,8	100,0
Скорее ухудшилась	30,0	30,0	20,0	0,0	20,0	0,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	20,0	10,0	10,0	10,0	40,0	100,0
Всего	10,7	16,7	17,9	10,7	19,0	25,0	100,0

Таблица 63.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Жалобы на невозможность получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи						Всего
	Постоянно жалуются	Довольно часто	Время от времени	Довольно редко	Единичные жалобы	Не жалуются	
Скорее улучшилась	2,7	8,1	13,5	8,1	21,6	45,9	100,0
Что-то стало лучше что-то хуже	14,8	18,5	7,4	11,1	22,2	25,9	100,0
Скорее ухудшилась	40,0	20,0	10,0	10,0	10,0	10,0	100,0
Ничего не изменилось	10,0	0,0	20,0	10,0	30,0	30,0	100,0
Всего	11,9	11,9	11,9	9,5	21,4	33,3	100,0

Таблица 65.

Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Скорее улучшилась	46,7	46,5	46,6
Что-то стало лучше что-то хуже	40,0	28,7	30,2
Скорее ухудшилась	13,3	8,9	9,5
Ничего не изменилось	0,0	15,8	13,8
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 66.

Поступают ли в вашу организацию обращения граждан по поводу МСЭ?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Да, регулярно	33,3	15,8	18,1
Да, время от времени	66,7	52,5	54,3
Нет	0,0	31,7	27,6
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 67.

Скажите, пожалуйста, изменилось ли количество обращений и жалоб по поводу МСЭ за последний год?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало меньше	66,7	46,5	49,1
Не изменилось	20,0	47,5	44,0
Жалоб стало больше	13,3	5,9	6,9
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 68.

Жалобы на долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике при прохождении медицинского обследования для МСЭ?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	13,3	23,2	21,4
Довольно часто	26,7	31,9	31,0
Время от времени	13,3	13,0	13,1
Довольно редко	13,3	1,4	3,6
Единичные жалобы	13,3	23,2	21,4
Не жалуются	20,0	7,2	9,5
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 69.

Жалобы на необх-ть ходить в разн. учр-я для прохожд-я специал-в, диагностич. процедур, сдачи анализов для оформ-я мед. направления на МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	13,3	21,7	20,2
Довольно часто	20,0	24,6	23,8
Время от времени	26,7	18,8	20,2
Довольно редко	20,0	2,9	6,0
Единичные жалобы	13,3	15,9	15,5
Не жалуются	6,7	15,9	14,3
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 70.

Жалобы на дополн. траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации для оформления медицинского направления на МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	20,0	20,3	20,2
Довольно часто	13,3	14,5	14,3
Время от времени	33,3	11,6	15,5
Довольно редко	0,0	7,2	6,0
Единичные жалобы	6,7	11,6	10,7
Не жалуются	26,7	34,8	33,3
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 71.

Жалобы на отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	6,7	5,8	6,0
Довольно часто	33,3	17,4	20,2
Время от времени	20,0	11,6	13,1
Довольно редко	6,7	10,1	9,5
Единичные жалобы	20,0	23,2	22,6
Не жалуются	13,3	31,9	28,6
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 72.

Жалобы на отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, прохожд-я, диагностики и этапах присвоения инвалидности	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	26,7	1,4	6,0
Довольно часто	6,7	14,5	13,1
Время от времени	13,3	8,7	9,5
Довольно редко	20,0	5,8	8,3
Единичные жалобы	6,7	20,3	17,9
Не жалуются	26,7	49,3	45,2
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 73.

Жалобы на долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	0,0	2,9	2,4
Довольно часто	26,7	13,0	15,5
Время от времени	6,7	8,7	8,3
Довольно редко	13,3	8,7	9,5
Единичные жалобы	26,7	20,3	21,4
Не жалуются	26,7	46,4	42,9
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 74.

Жалобы на длинные очереди в бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	0,0	5,8	4,8
Довольно часто	6,7	8,7	8,3
Время от времени	13,3	5,8	7,1
Довольно редко	13,3	4,3	6,0
Единичные жалобы	20,0	17,4	17,9
Не жалуются	46,7	58,0	56,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 75.

Жалобы на плохие бытовые условия в бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	6,7	1,4	2,4
Довольно часто	0,0	7,2	6,0
Время от времени	13,3	2,9	4,8
Довольно редко	20,0	1,4	4,8
Единичные жалобы	13,3	14,5	14,3
Не жалуются	46,7	72,5	67,9
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 76.

Жалобы на неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	0,0	5,8	4,8
Довольно часто	33,3	8,7	13,1
Время от времени	13,3	4,3	6,0
Довольно редко	20,0	5,8	8,3
Единичные жалобы	13,3	26,1	23,8
Не жалуются	20,0	49,3	44,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 77.

Жалобы на возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники (стационара)	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	13,3	4,3	6,0
Довольно часто	20,0	11,6	13,1
Время от времени	13,3	11,6	11,9
Довольно редко	33,3	10,1	14,3
Единичные жалобы	13,3	31,9	28,6
Не жалуются	6,7	30,4	26,2
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 78.

Жалобы на отказ в инвалидности по итогам МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	13,3	5,8	7,1
Довольно часто	20,0	17,4	17,9
Время от времени	33,3	14,5	17,9
Довольно редко	6,7	7,2	7,1
Единичные жалобы	20,0	24,6	23,8
Не жалуются	6,7	30,4	26,2
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 79.

Жалобы на несогласие с присвоенной группой инвалидности	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	6,7	10,1	9,5
Довольно часто	40,0	24,6	27,4
Время от времени	20,0	11,6	13,1
Довольно редко	13,3	13,0	13,1
Единичные жалобы	20,0	23,2	22,6
Не жалуются	0,0	17,4	14,3
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 80.

Жалобы на несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	13,3	7,2	8,3
Довольно часто	6,7	23,2	20,2
Время от времени	40,0	7,2	13,1
Довольно редко	0,0	11,6	9,5
Единичные жалобы	26,7	24,6	25,0
Не жалуются	13,3	26,1	23,8
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 81.

Жалобы на несогласие с назначениями в ИПРА	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	20,0	7,2	9,5
Довольно часто	13,3	14,5	14,3
Время от времени	13,3	8,7	9,5
Довольно редко	13,3	15,9	15,5
Единичные жалобы	33,3	27,5	28,6
Не жалуются	6,7	26,1	22,6
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 82.

Жалобы на несогласие с назначениями в ИПРА	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	13,3	4,3	6,0
Довольно часто	6,7	15,9	14,3
Время от времени	26,7	10,1	13,1
Довольно редко	20,0	15,9	16,7
Единичные жалобы	13,3	11,6	11,9
Не жалуются	20,0	42,0	38,1
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 83.

Жалобы на отсутствие автоматич. продления ранее установл. группы инвалидности согл. Временному порядку или трудности с ее продлением	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	0,0	8,7	7,1
Довольно часто	20,0	7,2	9,5
Время от времени	0,0	1,4	1,2
Довольно редко	13,3	1,4	3,6
Единичные жалобы	20,0	14,5	15,5
Не жалуются	46,7	66,7	63,1
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 84.

Жалобы на отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	0,0	2,9	2,4
Довольно часто	6,7	2,9	3,6
Время от времени	20,0	5,8	8,3
Довольно редко	6,7	4,3	4,8
Единичные жалобы	20,0	14,5	15,5
Не жалуются	46,7	69,6	65,5
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 85.

Жалобы на то, что не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	0,0	2,9	2,4
Довольно часто	6,7	2,9	3,6
Время от времени	13,3	1,4	3,6
Довольно редко	13,3	5,8	7,1
Единичные жалобы	26,7	8,7	11,9
Не жалуются	40,0	78,3	71,4
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 86.

Жалобы на то, что не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	20,0	8,7	10,7
Довольно часто	20,0	15,9	16,7
Время от времени	20,0	17,4	17,9
Довольно редко	13,3	10,1	10,7
Единичные жалобы	20,0	18,8	19,0
Не жалуются	6,7	29,0	25,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 87.

Жалобы на невозможность получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Постоянно жалуются	20,0	10,1	11,9
Довольно часто	13,3	11,6	11,9
Время от времени	13,3	11,6	11,9
Довольно редко	13,3	8,7	9,5
Единичные жалобы	20,0	21,7	21,4
Не жалуются	20,0	36,2	33,3
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 88.

Изменения в обращениях граждан по поводу МСЭ за год: долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	13,3	29,0	26,2
Жалоб стало несколько больше	33,3	21,7	23,8
Ничего не изменилось	6,7	26,1	22,6
Жалоб стало несколько меньше	20,0	10,1	11,9
Жалоб стало гораздо меньше	26,7	7,2	10,7
Не знаю	0,0	5,8	4,8
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 89.

Необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов и диагностических процедур, сдачи анализов	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	18,8	16,7
Жалоб стало несколько больше	20,0	23,2	22,6
Ничего не изменилось	33,3	27,5	28,6
Жалоб стало несколько меньше	13,3	8,7	9,5
Жалоб стало гораздо меньше	26,7	10,1	13,1
Не знаю	0,0	11,6	9,5
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 90.

Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	17,4	15,5
Жалоб стало несколько больше	20,0	15,9	16,7
Ничего не изменилось	33,3	31,9	32,1
Жалоб стало несколько меньше	13,3	2,9	4,8
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	14,5	15,5
Не знаю	6,7	17,4	15,5
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 91.

Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	13,3	11,6	11,9
Жалоб стало несколько больше	13,3	8,7	9,5
Ничего не изменилось	26,7	29,0	28,6
Жалоб стало несколько меньше	13,3	11,6	11,9
Жалоб стало гораздо меньше	33,3	17,4	20,2
Не знаю	0,0	21,7	17,9
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 92.

Отсутствие разъяснений в МСЭ о порядке сбора документов, прохождения консультирования, диагностики и этапах присвоения инвалидности	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	8,7	7,1
Жалоб стало несколько больше	20,0	4,3	7,1
Ничего не изменилось	40,0	18,8	22,6
Жалоб стало несколько меньше	6,7	4,3	4,8
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	37,7	34,5
Не знаю	13,3	26,1	23,8
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 93.

Длинные очереди во время ожидания экспертизы в бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	1,4	1,2
Жалоб стало несколько больше	20,0	5,8	8,3
Ничего не изменилось	20,0	13,0	14,3
Жалоб стало несколько меньше	13,3	5,8	7,1
Жалоб стало гораздо меньше	13,3	34,8	31,0
Не знаю	33,3	39,1	38,1
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 94.

Плохие бытовые условия в бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	0,0	1,2
Жалоб стало несколько больше	0,0	4,3	3,6
Ничего не изменилось	26,7	13,0	15,5
Жалоб стало несколько меньше	26,7	8,7	11,9
Жалоб стало гораздо меньше	6,7	31,9	27,4
Не знаю	33,3	42,0	40,5
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 95.

Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	4,3	3,6
Жалоб стало несколько больше	13,3	4,3	6,0
Ничего не изменилось	33,3	17,4	20,2
Жалоб стало несколько меньше	13,3	10,1	10,7
Жалоб стало гораздо меньше	13,3	31,9	28,6
Не знаю	26,7	31,9	31,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 96.

Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	4,3	4,8
Жалоб стало несколько больше	20,0	8,7	10,7
Ничего не изменилось	26,7	21,7	22,6
Жалоб стало несколько меньше	20,0	11,6	13,1
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	29,0	27,4
Не знаю	6,7	24,6	21,4
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 97.

Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	5,8	4,8
Жалоб стало несколько больше	20,0	5,8	8,3
Ничего не изменилось	26,7	29,0	28,6
Жалоб стало несколько меньше	13,3	13,0	13,1
Жалоб стало гораздо меньше	26,7	26,1	26,2
Не знаю	13,3	20,3	19,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 98.

Несогласие с присвоенной группой инвалидности	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	13,3	7,2	8,3
Жалоб стало несколько больше	13,3	10,1	10,7
Ничего не изменилось	20,0	29,0	27,4
Жалоб стало несколько меньше	26,7	14,5	16,7
Жалоб стало гораздо меньше	26,7	26,1	26,2
Не знаю	0,0	13,0	10,7
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 99.

Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	10,1	9,5
Жалоб стало несколько больше	20,0	4,3	7,1
Ничего не изменилось	13,3	27,5	25,0
Жалоб стало несколько меньше	33,3	5,8	10,7
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	29,0	27,4
Не знаю	6,7	23,2	20,2
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 100.

Несогласие с назначениями в ИПРА	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	7,2	7,1
Жалоб стало несколько больше	26,7	11,6	14,3
Ничего не изменилось	13,3	21,7	20,2
Жалоб стало несколько меньше	20,0	8,7	10,7
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	29,0	27,4
Не знаю	13,3	21,7	20,2
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 101.

Непонятность полученных результатов МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие комментарии	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	5,8	4,8
Жалоб стало несколько больше	26,7	7,2	10,7
Ничего не изменилось	26,7	23,2	23,8
Жалоб стало несколько меньше	6,7	5,8	6,0
Жалоб стало гораздо меньше	26,7	30,4	29,8
Не знаю	13,3	27,5	25,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 102.

Отсутствие автоматич. продления ранее установленной группы инвалидности согласно Временному порядку или трудности с ее продлением	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	6,7	5,8	6,0
Жалоб стало несколько больше	6,7	4,3	4,8
Ничего не изменилось	20,0	14,5	15,5
Жалоб стало несколько меньше	6,7	7,2	7,1
Жалоб стало гораздо меньше	46,7	27,5	31,0
Не знаю	13,3	40,6	35,7
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 103.

Отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	7,2	6,0
Жалоб стало несколько больше	0,0	4,3	3,6
Ничего не изменилось	33,3	14,5	17,9
Жалоб стало несколько меньше	13,3	4,3	6,0
Жалоб стало гораздо меньше	40,0	27,5	29,8
Не знаю	13,3	42,0	36,9
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 104.

Не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	0,0	2,9	2,4
Жалоб стало несколько больше	6,7	1,4	2,4
Ничего не изменилось	20,0	14,5	15,5
Жалоб стало несколько меньше	13,3	4,3	6,0
Жалоб стало гораздо меньше	46,7	26,1	29,8
Не знаю	13,3	50,7	44,0
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 105.

Невозможно получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	26,7	18,8	20,2
Жалоб стало несколько больше	20,0	20,3	20,2
Ничего не изменилось	13,3	18,8	17,9
Жалоб стало несколько меньше	6,7	8,7	8,3
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	14,5	15,5
Не знаю	13,3	18,8	17,9
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 106.

Невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Жалоб стало намного больше	26,7	14,5	16,7
Жалоб стало несколько больше	20,0	18,8	19,0
Ничего не изменилось	13,3	18,8	17,9
Жалоб стало несколько меньше	6,7	7,2	7,1
Жалоб стало гораздо меньше	20,0	15,9	16,7
Не знаю	13,3	24,6	22,6
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 107.

Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе поликлиник с оформлением направления на МСЭ за последний год?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Изменения произошли в лучшую сторону	46,7	25,7	28,4
Изменений не было	20,0	25,7	25,0
Изменения произошли в худшую сторону	20,0	25,7	25,0
Затрудняюсь ответить	13,3	22,8	21,6
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 108.

Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе бюро МСЭ в вашем регионе за последний год?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Изменения произошли в лучшую сторону	46,7	45,5	45,7
Что-то стало лучше что-то хуже	46,7	22,8	25,9
Изменения произошли в худшую сторону	0,0	4,0	3,4
Изменений не было	6,7	16,8	15,5
Затрудняюсь ответить	0,0	10,9	9,5
Всего	100,0	100,0	100,0

Таблица 109.

Изменилось ли после принятия «Временного порядка признания лица инвалидом» что-либо в процедуре получения или продления инвалидности для граждан?	Тип региона		Всего
	Столичный город	Регионы	
Новый порядок позволяет избежать дополнительных обследований	46,7	49,5	49,1
Сократилось количество посещений медицинских организаций при оформлении направления на МСЭ	73,3	53,5	56,0
Стало сложнее получить информацию о том, как получить или продлить инвалидность, дозвониться до МСЭ	20,0	10,9	12,1
Сократилось время от момента обращения гражданина в медицинскую организацию до момента направления на МСЭ	26,7	18,8	19,8
Дополнительных обследований стало больше	13,3	5,9	6,9
Выросло число посещений медицинских организаций при оформлении направления на МСЭ	6,7	5,9	6,0
Стало проще получить информацию о том, как получить или продлить инвалидность, дозвониться до МСЭ	33,3	33,7	33,6
Увеличилось время от обращения в поликлинику до направления на МСЭ	20,0	33,7	31,9
Нет, ничего не изменилось	0,0	5,0	4,3

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

Исследовательский инструмент (анкета НКО)

**Всероссийский союз пациентов
АНКЕТА ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
Оценка качества услуг медико-социальной экспертизы**

Номер анкеты (<i>проставляется ВСП</i>)	
---	--

Здравствуйтесь!

Вы участвуете в опросе, который проводит Всероссийский союз пациентов.

Цель исследования – оценка работы МСЭ в период пандемии и выявление сложностей, возникающих у людей при освидетельствовании инвалидности.

Результаты исследования будут представлены федеральным органам власти для улучшения работы МСЭ.

Просим заполнить анкету представителя НКО, имеющего опыт взаимодействия с МСЭ и занимающегося вопросами граждан по МСЭ.

От одной НКО (любой зарегистрированной общественной организации или сообщества пациентов) необходимо заполнить ОДНУ анкету. Каждое региональное отделение общероссийской организации заполняет свою анкету, головное отделение общероссийской организации - свою анкету.

Все данные будут обрабатываться и использоваться только в деперсонифицированном виде. В отчете будет указан только общий список НКО (сообществ пациентов), принявших участие в опросе.

Анкеты принимаются до 11.00 московского времени 24 марта 2021 г.

Результаты исследования будут разосланы НКО – участникам исследования на указанные ими электронные почты.

1. Как по-Вашему, в целом работа МСЭ с пациентами в период пандемии улучшилась или ухудшилась?

- 1- Скорее улучшилась
- 2-Что-то стало лучше что-то хуже
- 3- Скорее ухудшилась
- 4- Не изменилась

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

- 1- Да, регулярно
- 2- Да, время от времени
- 3- Нет – ПЕРЕХОД К В.39

3. Скажите, пожалуйста, изменилось ли количество обращений и жалоб по поводу МСЭ за последний год?

- 1- Жалоб стало меньше
- 2- Не изменилось
- 3- Жалоб стало больше

На что чаще всего ЖАЛОВАЛИСЬ пациенты за ПОСЛЕДНИЙ ГОД (с марта 2020 по март 2021) в своих обращениях и насколько регулярно?

Выберите из списка встречающиеся вам темы жалоб и присвойте им ранг от «1» - постоянно встречаются, до «5» - единичные жалобы. Если указанная тема не встречается, то отметьте напротив нее «99».

<i>Темы жалоб</i>	<i>Ранг 1=часто,5=редко</i>	<i>Не бывает</i>
4. Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике при прохождении медицинского обследования для МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
5. Необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов, диагностических процедур, сдачи анализов для оформления медицинского направления на МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
6. Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации для оформления медицинского направления на МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
7. Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
8. Отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, прохождения консультирования, диагностики и этапах присвоения инвалидности	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
9. Долгое ожидание вызова на экспертизу после подачи документов в бюро МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
10. Длинные очереди в бюро МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
11. Плохие бытовые условия в бюро МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
12. Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
13. Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники (стационара)	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
14. Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
15. Несогласие с присвоенной группой инвалидности	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
16. Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
17. Несогласие с назначениями в ИПРА	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
18. Непонятны полученные результаты МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие пояснения	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
19. Отсутствие автоматического продления ранее установленной группы инвалидности согласно Временному порядку или трудности с ее продлением	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
20. Отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной инвалидности согласно Временному порядку	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
21. Не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
22. Невозможно получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи	1 - 2 - 3 - 4- 5	99
23. Невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	1 - 2 - 3 - 4- 5	99

Скажите, пожалуйста, произошли ли какие-то **ИЗМЕНЕНИЯ** в обращениях граждан по поводу МСЭ за **ПОСЛЕДНИЙ ГОД** (с марта 2020 по март 2021)? Ответьте по каждой строке от «1» - «жалоб стало намного больше» до «5» - «жалоб стало гораздо меньше». При отсутствии у вас информации отметьте «98» - «не знаю».

Темы обращений	Жалоб	1	2	3	4	5	Жалоб	98
	намного больше			Ничего не изменилось			гораздо меньше	Не знаю
24. Долгие сроки ожидания записи к специалистам и на диагностику в поликлинике	1	2	3	4	5	98		
25. Необходимость ходить в разные учреждения для прохождения специалистов и диагностических процедур, сдачи анализов	1	2	3	4	5	98		
26. Дополнительные траты на платные анализы, диагностические процедуры и консультации	1	2	3	4	5	98		
27. Отказ в направлении на МСЭ в поликлинике (стационаре)	1	2	3	4	5	98		
28. Отсутствие разъяснений со стороны МСЭ о порядке сбора документов, прохождения консультирования, диагностики и этапах присвоения инвалидности	1	2	3	4	5	98		
29. Длинные очереди во время ожидания экспертизы в бюро МСЭ	1	2	3	4	5	98		
30. Плохие бытовые условиями в бюро МСЭ	1	2	3	4	5	98		
31. Неуважительное отношение специалистов бюро МСЭ	1	2	3	4	5	98		
32. Возврат на дообследование в связи с недостаточной информацией в документах из поликлиники	1	2	3	4	5	98		
33. Отказ в инвалидности по итогам МСЭ	1	2	3	4	5	98		
34. Несогласие с присвоенной группой инвалидности	1	2	3	4	5	98		
35. Несогласие со сроком, на который выдали инвалидность	1	2	3	4	5	98		
36. Несогласие с назначениями в ИПРА	1	2	3	4	5	98		
37. Непонятны полученные результаты МСЭ: нужны дополнительные разъяснения по ИПРА или другие комментарии	1	2	3	4	5	98		
38. Отсутствие автоматического продления ранее установленной группы инвалидности согласно Временному порядку или трудности с ее продлением	1	2	3	4	5	98		
39. Отсутствие подтверждения со стороны МСЭ о продлении ранее установленной	1	2	3	4	5	98		

инвалидности согласно Временному порядку	
40. Не принимали документы для установления инвалидности впервые согласно Временному порядку без личного присутствия	1 - - - 2 - - - 3 - - - 4 - - - 5 - - - 98
41. Невозможно получить некоторые виды исследований из-за закрытой плановой помощи	1 - - - 2 - - - 3 - - - 4 - - - 5 - - - 98
42. Невозможно получить заключение врача-эксперта из-за закрытой плановой помощи	1 - - - 2 - - - 3 - - - 4 - - - 5 - - - 98

НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С РЕГИОНАЛЬНЫМ ГБ МСЭ

43. Входит ли ваша организация в Общественную комиссию при ГБ МСЭ?

- 1- Да, входит 2- Нет, не входит 3- Входила раньше, сейчас нет

44. Произошли ли какие-то изменения во взаимодействии вашей организации с ГБ МСЭ за последний год? (*отметить все возможные варианты ответа*)

- 1- Нам стало проще обращаться в ГБ МСЭ с возникающими вопросами.
 2- Мы получаем исчерпывающие ответы по обращениям
 3- Наша организация стала принимать больше участия в мероприятиях ГБ МСЭ
 4- Изменений не произошло
 5- Изменения произошли в худшую сторону
 97- Другое (напишите, что именно): _____

45. Какие проблемы существуют сегодня во взаимодействии некоммерческих организаций с ГБ МСЭ? Напишите, пожалуйста:

- 1- _____
 2- _____
 3- _____

46. Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе поликлиник с оформлением направления на МСЭ за последний год?

- 1- Изменения произошли в лучшую сторону
 2- Изменений не было
 3- Изменения произошли в худшую сторону
 98- Затрудняюсь ответить

47. Как Вы считаете, произошли ли изменения в работе бюро МСЭ в вашем регионе за последний год?

- 1- Изменения произошли в лучшую сторону
 2- Изменений не было
 3- Изменения произошли в худшую сторону
 98- Затрудняюсь ответить

48. Изменилось ли после принятия «Временного порядка признания лица инвалидом» что-либо в процедуре получения или продления инвалидности для граждан?

- 1- Новый порядок позволяет избежать дополнительных обследований

- 2- Сократилось количество посещений медицинских организаций при оформлении направления на МСЭ
- 3- Стало сложнее получить информацию о том, как получить или продлить инвалидность, дозвониться до МСЭ
- 4- Сократилось время от момента обращения гражданина в медицинскую организацию до момента направления на МСЭ
- 5- Дополнительных обследований стало больше
- 6- Выросло число посещений медицинских организаций при оформлении направления на МСЭ
- 7- Стало проще получить информацию о том, как получить или продлить инвалидность, дозвониться до МСЭ
- 8- Увеличилось время от обращения в поликлинику до направления на МСЭ
- 9- Нет, ничего не изменилось
- 98- Затрудняюсь ответить

49. Что, на Ваш взгляд, необходимо изменить в работе бюро МСЭ? Напишите, пожалуйста:

- 50. Ваш пол:** 1- Мужской 2- Женский
- 51. Ваш возраст:** 1- 18-40 лет 2- 41-60 лет 3- Старше 60 лет
- 52. Наличие личного опыта прохождения МСЭ:** 1- Есть 2- Нет
- 53. Ваш регион РФ:**

100	Общероссийская организация
01	Республика Адыгея
02	Республика Башкортостан
03	Республика Бурятия
04	Республика Алтай
05	Республика Дагестан
06	Республика Ингушетия
07	Кабардино-Балкарская Республика
08	Республика Калмыкия
09	Карачаево-Черкесская Республика
10	Республика Карелия
11	Республика Коми
12	Республика Марий Эл
13	Республика Мордовия
14	Республика Саха (Якутия)
15	Республика Северная Осетия - Алания
16	Республика Татарстан
17	Республика Тыва
18	Удмуртская Республика
19	Республика Хакасия
20	Чеченская Республика
21	Чувашская Республика - Чувашия
22	Алтайский край
23	Краснодарский край

24	Красноярский край
25	Приморский край
26	Ставропольский край
27	Хабаровский край
28	Амурская область
29	Архангельская область
30	Астраханская область
31	Белгородская область
32	Брянская область
33	Владимирская область
34	Волгоградская область
35	Вологодская область
36	Воронежская область
37	Ивановская область
38	Иркутская область
39	Калининградская область
40	Калужская область
41	Камчатский край
42	Кемеровская область
43	Кировская область
44	Костромская область
45	Курганская область
46	Курская область
47	Ленинградская область
48	Липецкая область
49	Магаданская область
50	Московская область
51	Мурманская область
52	Нижегородская область
53	Новгородская область
54	Новосибирская область
55	Омская область
56	Оренбургская область
57	Орловская область
58	Пензенская область
59	Пермский край
60	Псковская область
61	Ростовская область
62	Рязанская область
63	Самарская область
64	Саратовская область
65	Сахалинская область
66	Свердловская область
67	Смоленская область
68	Тамбовская область
69	Тверская область
70	Томская область
71	Тульская область

72	Тюменская область
73	Ульяновская область
74	Челябинская область
75	Забайкальский край
76	Ярославская область
77	Москва
78	Санкт-Петербург
79	Еврейская автономная область
83	Ненецкий автономный округ
86	Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
87	Чукотский автономный округ
89	Ямало-Ненецкий автономный округ
91	Республика Крым
92	Севастополь
99	Иные территории, включая город и космодром Байконур

54. Название НКО: _____

55. Ваша электронная почта или телефон (*контактные данные нужны для заверения подлинности анкеты и предоставления отчета в вашу организацию*):

<p>Я даю согласие на использование и обработку моих персональных данных в целях проведения указанного исследования:</p>	<p>1- Да</p>
--	--------------

Спасибо большое за участие в исследовании!