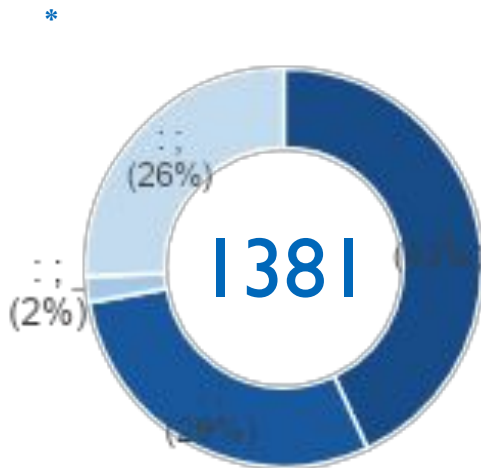


Аналіз звернень до кол-центру,
створеного БФ “Пацієнти України”
для надання громадянам консультацій
з питань доступу до лікування

За період 01.01.2024-30.06.2024

01.09.2024 р.

Загальна кількість звернень та хто звертався до кол-центру

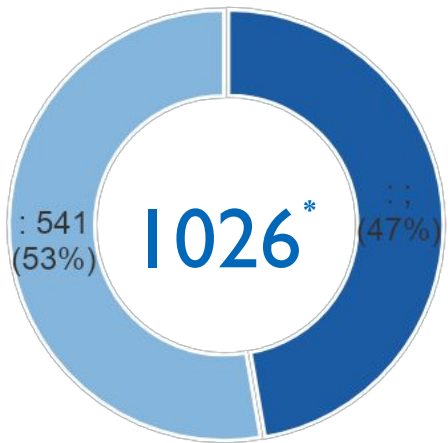


* – такі звернення стосувалися загальних питань у сфері охорони здоров'я. Усі абоненти з такими зверненнями отримали інформацію про графік та специфіку роботи кол-центру або були переадресовані до інших організацій/установ.

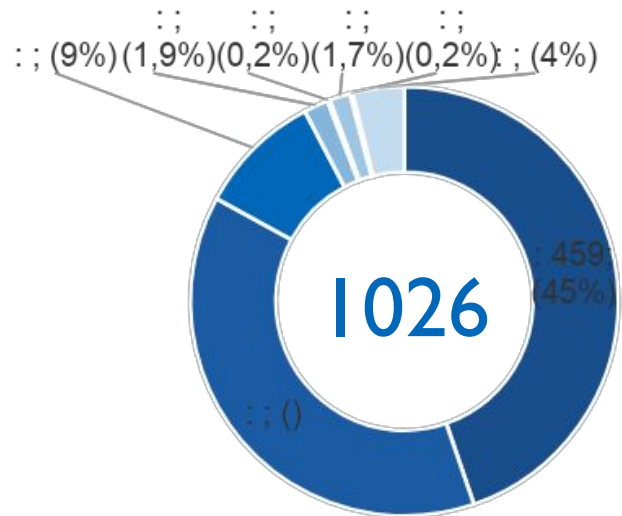
- За 6 місяців роботи кол-центру, з 01.01.2024 по 30.06.2024, оператори опрацювали 1381 звернення.
- Найчастіше за консультаціями зверталися безпосередньо пацієнти – 595 звернень (43% від усіх отриманих звернень) та родичі пацієнтів – 402 звернень (29%).
- 355 звернень (26%) не стосувалися запитів про лікування, а відносилися до загальних питань у сфері охорони здоров'я, запитів на інформацію про роботу кол-центру тощо.

Інформація про пацієнтів

Стать



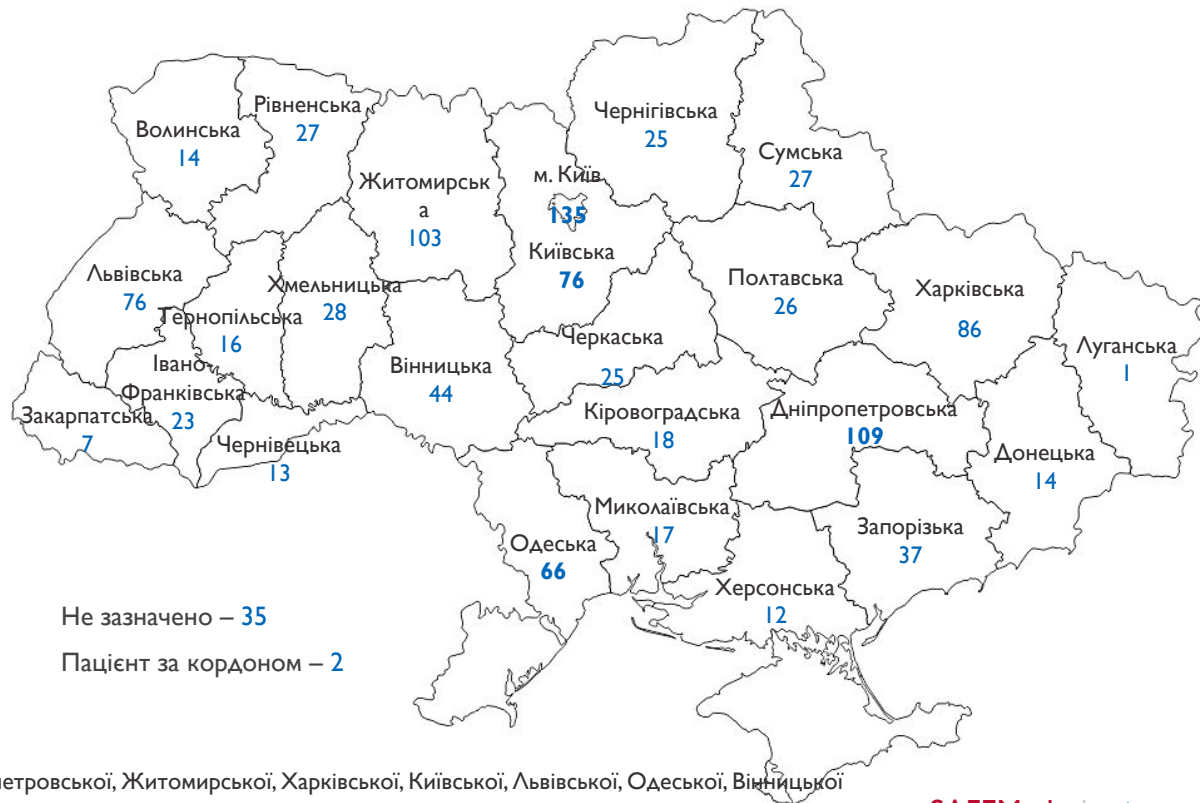
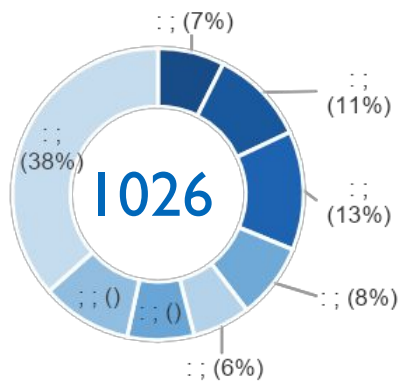
Вік



* – кількість звернень щодо кейсів пацієнтів; нецільові звернення не входять до аналізу.

- З 1381 звернення, 1026 (74%) відносилися до лікування або діагностики пацієнтів.
- Звернень, що стосувалися лікування чоловіків було незначно більше – 541 (53%), ніж жінок – 485 (47%).
- Найбільше звернень надійшло від пацієнтів у віковій групі 61-75 років (459, 45%), а також від 46 до 60 років (392, 38%).

Місце лікування/перебування пацієнтів

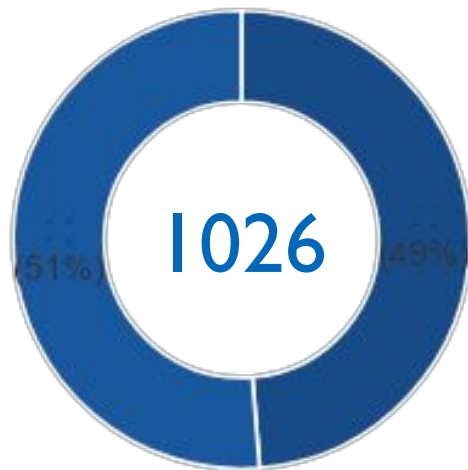


Не зазначено – 35

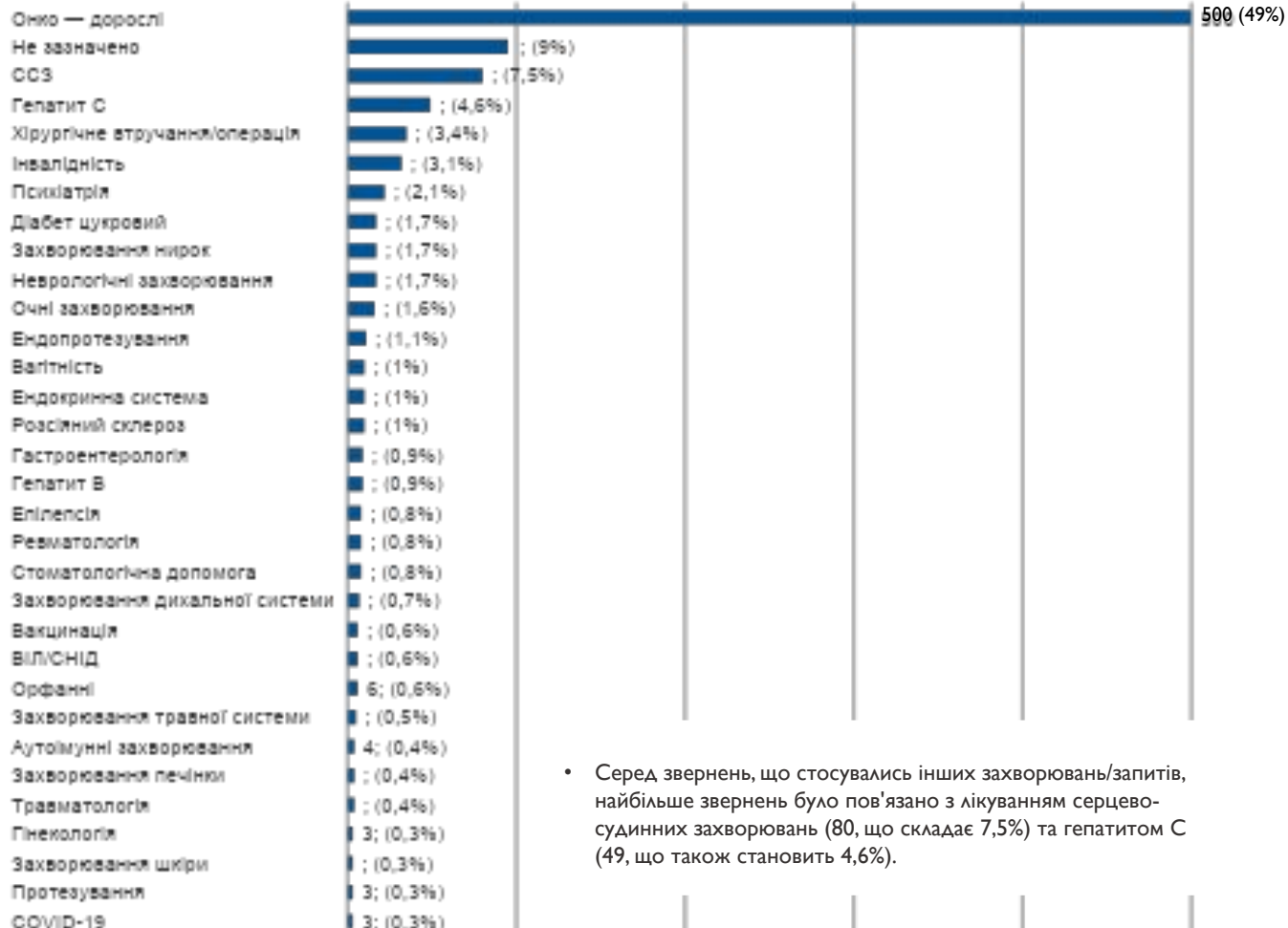
Пацієнт за кордоном – 2

- Найбільшу кількість звернень було отримано з Дніпропетровської, Житомирської, Харківської, Київської, Львівської, Одеської, Вінницької областей та міста Київ.

Найчастіші звернення до кол-центру за діагнозами



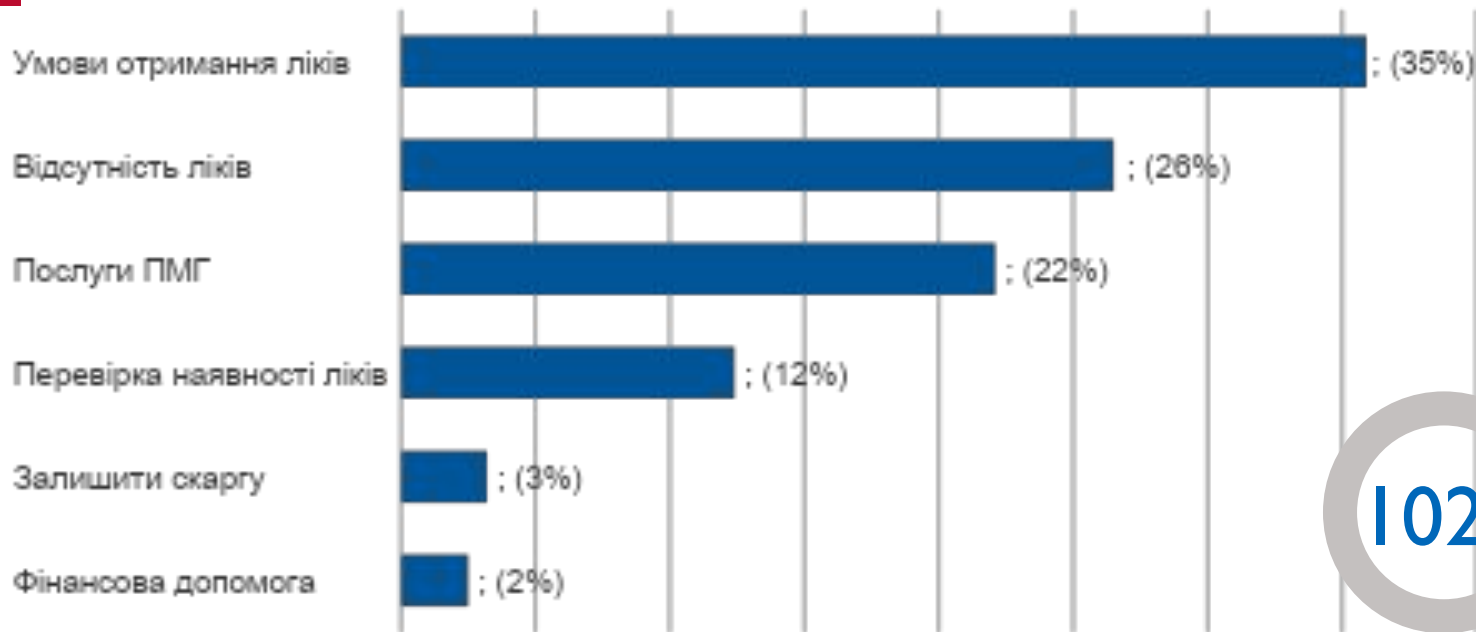
- Серед 1026 звернень, що стосувались пацієнтів, 500 звернень (49%) були про лікування онкології у дорослих, а 526 звернень (51%) відносилися до лікування інших захворювань.
- Оскільки звернення щодо лікування онкології у дорослих є основною темою запитів абонентів в межах цього та попередніх звітів, вона вимагає пильної уваги, координації та зусиль стейкхолдерів щодо забезпечення пацієнтів препаратами для лікування онкозахворювань у дорослих.



1026

- Серед звернень, що стосувались інших захворювань/запитів, найбільше звернень було пов'язано з лікуванням серцево-судинних захворювань (80, що складає 7,5%) та гепатитом С (49, що також становить 4,6%).

Предмет звернень/консультацій



- Основним запитом звернень до кол-центру було питання щодо “умов отримання ліків” – 359 звернень або 35% від загальної кількості звернень. На другому місці за кількістю консультацій була причина “відсутності ліків у закладах охорони здоров’я” – 265 таких звернень, або 26%.

“Маю діагноз Гепатит С, сьогодні отримав результати аналізів, діагностували фіброз другого ступеню. В медичному закладі, де стою на обліку, зараз препарату немає. Підкажіть, будь ласка, чи маю я право отримати препарат в іншому медзакладі?”

Пряма мова пацієнтів



“Мій чоловік перебуває на стаціонарі, через два дні йому мають зробити операцію. Щодня нам виписують багато препаратів, які ми змушені купувати за власний кошт. Підкажіть, будь ласка, чи справді ми повинні купувати все самостійно?”

“У мене виявили гепатит С. Підкажіть, чи існують державні програми для лікування гепатиту? Мені прописали препарат, який я не в змозі купити самостійно.”

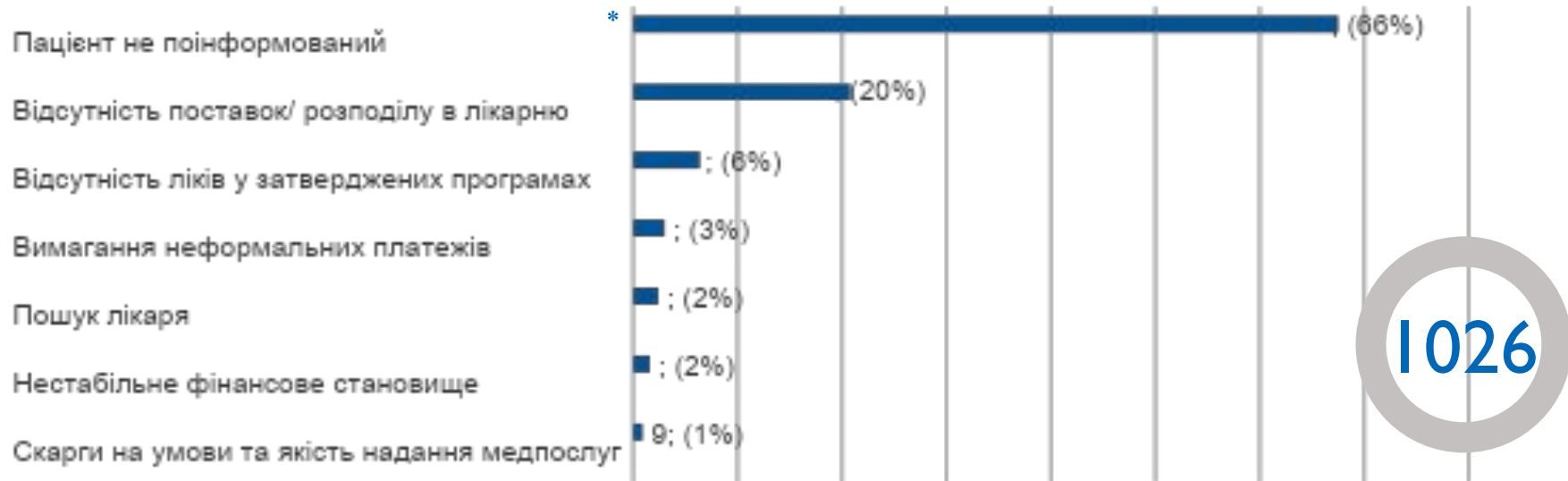
“Мені мають робити операцію, лікарка повідомила, що я маю платити за анестезію. Чи справді я повинна це оплачувати?”

“Мій чоловік — інвалід І групи, йому постійно потрібні калоприймачі. Підкажіть, будь ласка, чи має він право отримувати їх безоплатно?”

“Чи можете перевірити наявність препарату Хайрїмоз у лікарні? На сайті Є-Ліки зазначено, що препарат є у великій кількості, але мені відмовляють у видачі, пояснюючи це тим, що він призначений для пацієнтів з іншим діагнозом. Чи правомірно це?”



Обґрунтування предмету звернень/консультацій



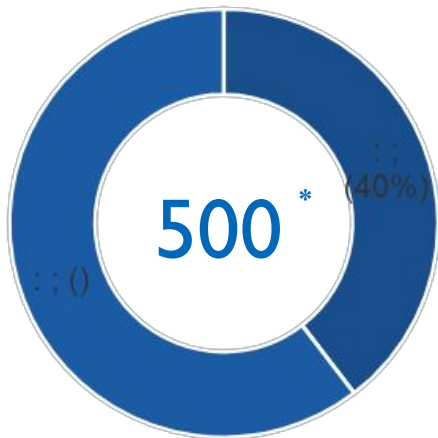
- У 66% випадках (675 таких звернень) – пацієнти не були обізнаними про свої права на лікування та потребували більш детальної консультації.
- У 20% (208 звернень) ліки були відсутні у закладах охорони здоров'я.

* – мається на увазі, що пацієнти не знають або не отримали пояснень щодо своїх запитів від представників лікарні.

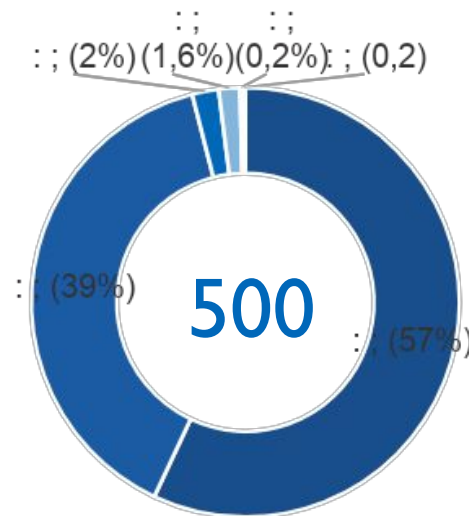
Онкологія – дорослі

Інформація про пацієнтів

Стать



Вік

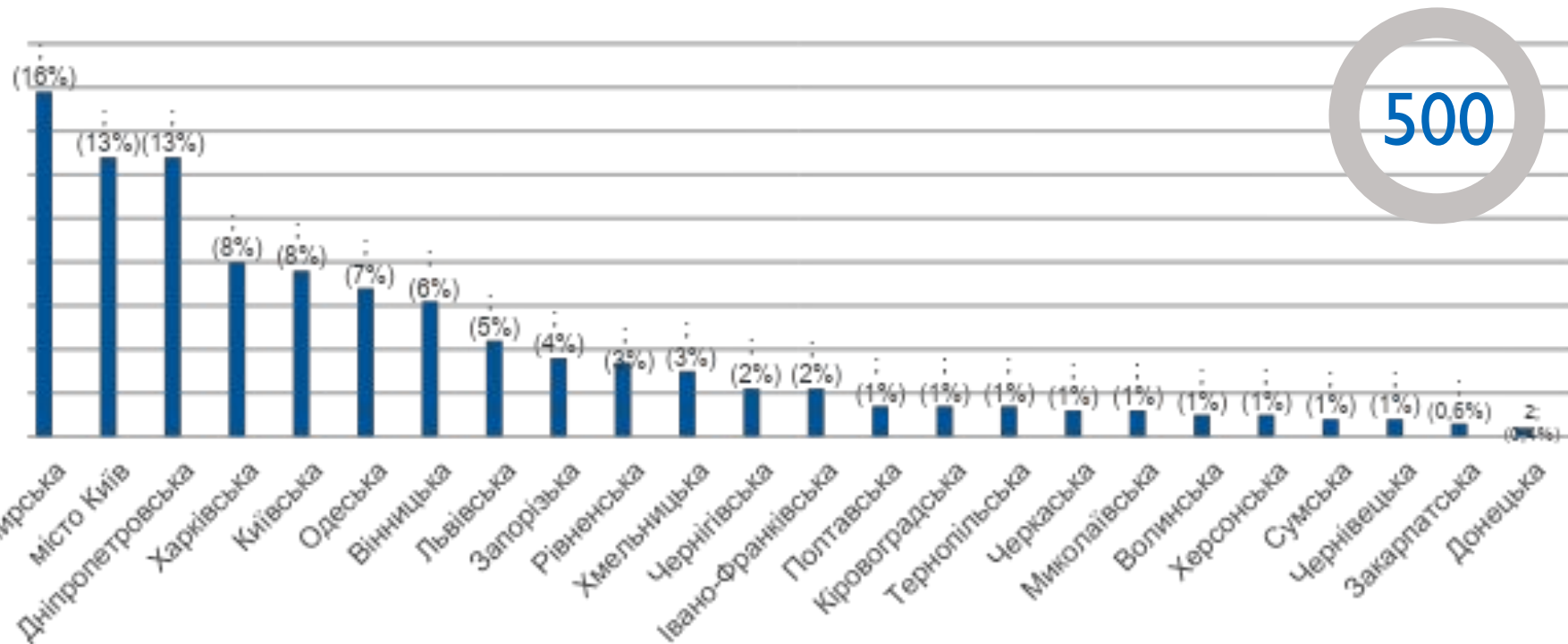


* – кількість звернень пацієнтів з онкологічними захворюваннями.

- Серед 500 звернень, що надійшли до кол-центру, щодо лікування онкології у чоловіків було зафіксовано 302 звернення (60%), у жінок – 198 звернень (40%).
- Найбільше звернень надійшло від пацієнтів у віковій групі 61-75 років (285, 57%), а також від 46 до 60 років (195, 39%).

Онкологія – дорослі

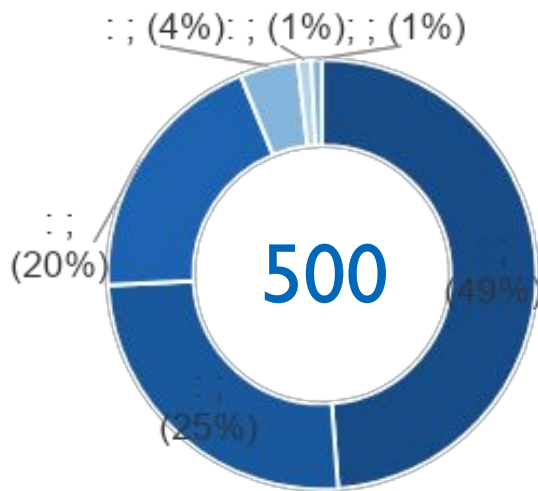
Місце лікування/перебування пацієнтів



- Найбільше звернень щодо лікування дорослої онкології надійшло Житомирської, Дніпропетровської областей та міста Києва.

Онкологія – дорослі

Предмет звернень/консультацій



“

“Доброго дня. Моя мама має онкологічне захворювання, завтра їй потрібно їхати в лікарню для отримання препарату Летрозол. Перевірте, будь ласка, чи є він у наявності.”

“Побачила ваше відео в Тік-Ток про безоплатне лікування. Скажіть, будь ласка, чи повинні онкохворі платити за МРТ, і де його можна зробити безоплатно?”

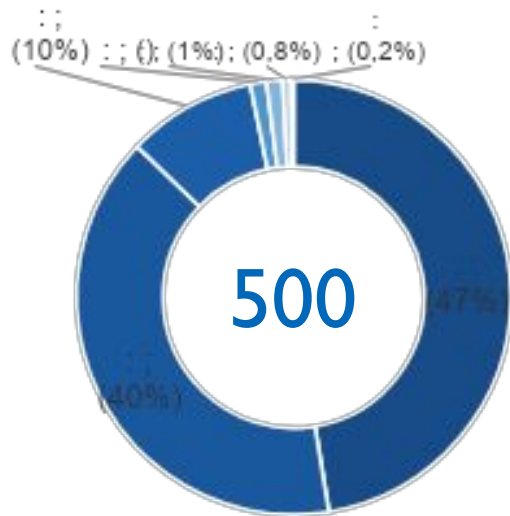
“У мене онкологічний діагноз, мені призначили препарат Абіратерон. Лікар повідомив, що цей препарат безоплатний, але в лікарні його немає. Рекомендував шукати самостійно. Підкажіть, будь ласка, де можна знайти цей препарат і як його отримати?”

”

- Основною причиною звернень громадян до кол-центру було “відсутність ліків у закладах охорони здоров'я” – 244 звернення, або 49%. На другому місці за кількістю звернень було питання “умов отримання лікування”, яке відзначили 127 разів, що становить 25% від загальної кількості.

Онкологія – дорослі

Обґрунтування предмету звернень/консультацій



- У 237 зверненнях, що становить 47%, пацієнти або інші абоненти не мали достатньої інформації про свої права на лікування і потребували додаткової консультації. Також однією з основних причин звернень була відсутність поставок або розподілу ліків у лікарні, що становило 199 випадків або 40% від загальної кількості звернень.

“

“Підкажіть, будь ласка, чи з'явився препарат в нашому онкоцентрі? У чому причина його відсутності? Коли буде нова закупівля? Я вже третій місяць купую препарат Абіратерон за власний кошт!”

“У моєї мами підтвердили онкологічний діагноз. Скажіть, будь ласка, чи ми повинні купувати все самостійно, чи є щось, що можна отримати безоплатно? Куди я можу поскаржитися на умови догляду в стаціонарі?”

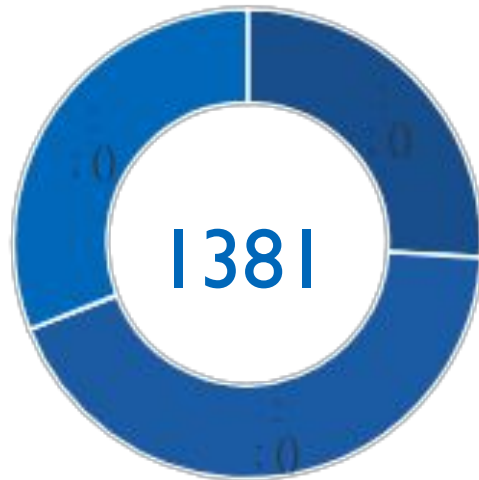
”

Топ-5 запитуваних лікарських засобів

Міжнародна непатентована назва	Захворювання	Наявність у державній номенклатурі
Абіратерон	онкологія	так
Екземестан	онкологія	так
Пембролізумаб	онкологія	ні
Темозоломід	онкологія	так
Азацитидин	онкологія	так

- Лікарські засоби, які увійшли до списку найбільш запитуваних, використовуються для лікування різних видів онкології. 4 з 5 препаратів входять до затвердженого переліку лікарських засобів, що використовуються для лікування онкологічних захворювань у дорослих, закуповуються за кошти державного бюджету державним підприємством “Медичні закупівлі України” та мають надаватися пацієнтам у лікарнях безоплатно.

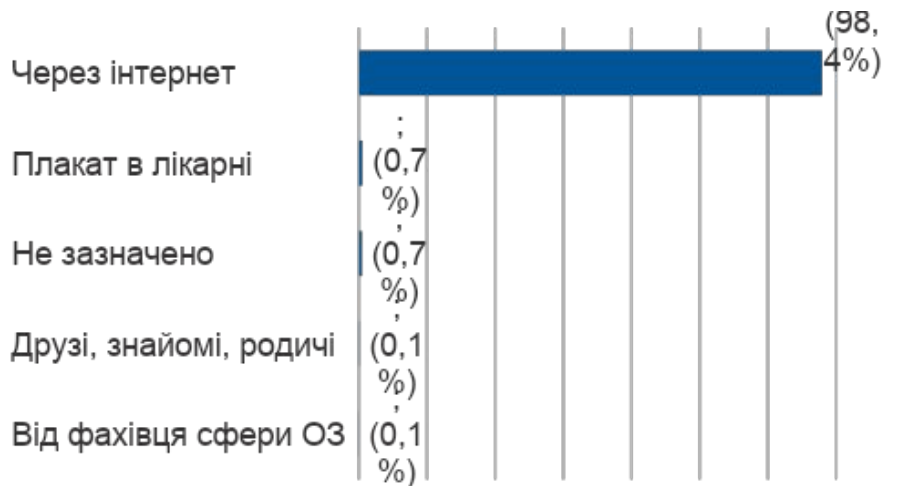
Кількість звернень за часом



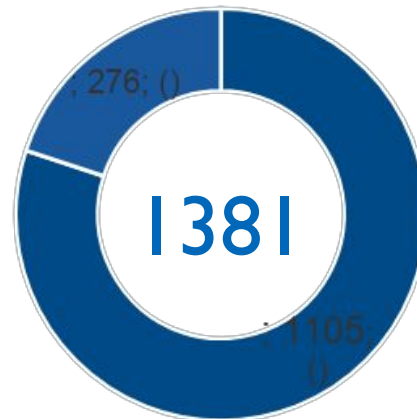
- Найактивніший час звернень – 11:00-14:00.

Загальна інформація про роботу кол-центру

Як абоненти дізнались про кол-центр?



Відгуки про роботу кол-центру



- Переважна більшість абонентів дізнались про кол-центр з мережі Інтернет – 1359 звернень (92%).
- 80% абонентів (1105 звернень) позитивно оцінили роботу консультантів кол-центру.

Висновки

- За період з 1 січня 2024 року по 30 червня 2024 року оператори кол-центру опрацювали та надали консультативну допомогу 1381 абоненту. З них 74% стосувались лікування або діагностики пацієнтів, 26% – належали до загальних питань у сфері охорони здоров'я.
- Більше звернень надійшло про лікування пацієнтів чоловічої статі – 53%, жіночої – 47%.
- Найбільша кількість звернень надійшла з Дніпропетровської, Житомирської, Харківської, Київської, Львівської областей та міста Київ.
- Основні питання, що порушувались пацієнтами у зверненнях, стосувалися відсутності ліків в лікарнях — 26%, та умов безоплатного отримання ліків – 35%.
- 66% пацієнтів (675 звернень) виявились не обізнаними про свої права щодо лікування та потребували детальної консультації.
- 20% пацієнтів (208 звернень) звернулися до кол-центру через відсутність ліків у закладах охорони здоров'я.
- Найбільше звернень надійшло щодо доступу до лікування онкологічних захворювань у дорослих (49%).
- Топ-5 запитуваних лікарських засобів: Абіратерон, Екземестан, Пембролізумаб, Темозоломід, Азациитидин.

Рекомендації

- На основі проаналізованої інформації регулярно комунікувати результати роботи Кол-центру зі стейкхолдерами – представниками МОЗ, НСЗУ, ДП МЗУ, ЦГЗ та іншими, для здійснення системного впливу на проблеми забезпечення та доступності лікарських засобів, медичних виробів та послуг. Можливий формат ефективної комунікації результатів роботи Кол-центру – презентації, дискусії, конференції з подальшим моніторингом домовленостей та відслідкуванням зусиль сторін.
- Впровадити нову інформаційну кампанію для пацієнтів та медичної спільноти – розповсюдити інформаційні матеріали, які містять відповіді на найпоширеніші запитання пацієнтів; забезпечити доступні шляхи розповсюдження інформації для усіх верств населення.
- Сприяти розповсюдженню інформації про цей та схожі Кол-центри, заохочувати громадян звертатися за консультаціями.
- Аналіз даних протягом 6 місяців роботи Кол-центру показав, що найбільше запитів було про лікування онкологічних захворювань у дорослих. Тому це питання має постійно та детально досліджуватися усіма залученими сторонами задля підготовки спільного плану щодо подолання проблеми та налагодження усіх процесів, та покращення ситуації з доступом до лікування усіх пацієнтів.

Кол-центр для пацієнтів щодо доступу до лікування – це формат роботи, який поєднує як консультування, так і дослідження. В межах консультацій пацієнти отримують інформацію/дані/алгоритми, що допомагають їм відстоювати своїх прав на безоплатне лікування. Звіти щодо звернень пацієнтів є узагальненні та знеособленні, та відображають найпоширеніші проблеми пацієнтів в Україні. Тому важливо продовжувати роботу Кол-центру не лише, щоб почути думки пацієнтів, а й щоб мати ефективний та сталий інструмент на шляху до забезпечення прав пацієнтів на лікування.

Проект реалізовується БФ “Пацієнти України”

за підтримки проекту

“Безпечні, доступні та ефективні ліки для українців” (SAFEMed), що
фінансується USAID