[**Результаты работы Всероссийской горячей линии помощи**](https://yasnoeutro.ru/rezultaty-raboty-vserossijskoj-goryachej-linii-pomoshhi-onkopacientam-za-2018-god/)

[**онкологическим больным и их близким в 2024 год**](https://yasnoeutro.ru/rezultaty-raboty-vserossijskoj-goryachej-linii-pomoshhi-onkopacientam-za-2018-god/)**у**

***Служба «Ясное утро» публикует статистику обращений на Всероссийскую горячую линию помощи онкопациентам и их близким за прошедший год.***

В 2024 году консультанты горячей линии Службы “Ясное утро” 8-800-100-0191 ответили на 28 962 обращения пациентов с онкологическим диагнозом и их близких.

По количеству звонков лидировала Москва и Московская область (37%), 6% обращений поступило из Санкт-Петербурга и Ленинградской области, по 3% – из Красноярского края и Ростовской области, 2% – из Краснодарского края.

В среднем консультанты «Ясного утра» отвечали на 79 звонков ежедневно. 47% обращений поступило от онкологических пациентов, 52% – от их близких и родственников, 1% – от врачей и специалистов. 72% абонентов составляют женщины. 43% обращений поступило от абонентов в возрасте от 41 до 55 лет, 21% – в возрасте от 26 до 40 лет.

Доля психологических запросов на горячей линии составила 42%. Из них на кризисные звонки, когда абонент был в состоянии высокой тревоги, панической атаки, находился на грани суицида или в кризисе в связи с диагнозом пришлось 14% . Запросы о том, где найти силы и как справиться с онкологическим диагнозом и лечением, составили 45% от всех обращений к психологу. 13% обращений пришлось на вопросы, связанные с переживаниями за близких. 3% запросов касались вопросов взаимодействия с врачом.

Большая часть обращений на горячую линию пришлась на пациентов с IV стадией (40%), на пациентов с III стадией (13%) и на стадию постановки диагноза (13%). 5% обращений поступило от пациентов в ремиссии.

С информационными вопросами обратились 22% абонентов. Самые распространенные вопросы касались лечения, методов диагностики, диагноза и стадий заболевания – 40%. Количество медицинских запросов – 11%. Юридические запросы составили 25% от всех обращений. В прошлом году юристам поступило 2401 обращение.

Количество обращений из регионов в структуре юридических запросов по-прежнему оставалось высоким – 73%, на Москву и Московскую область пришлось 27% обращений. По частоте запросов из регионов лидируют Вологодская, Воронежская, Ростовская области и Краснодарский край.

Наиболее частые запросы были связаны с получением медицинской помощи – 40%. Основные проблемы: сроки оказания медицинской помощи, отказы в обследованиях, а также трудности получения лечения лежачими пациентами.

На лекарственное обеспечение пришлось 23% обращений. Основная проблема: отсутствие препаратов как стационарных, так и амбулаторных. На втором месте – изменение схемы лечения. По региональным льготам в прошлом году обращений было меньше, чем обычно. Общий процент "лекарственных запросов" по сравнению с прошлым годом не изменился, но выросло количество обращений именно по отсутствию препаратов или их замене.

Запросы, связанные с получением инвалидности, составили 9%; с оформлением и продлением листков нетрудоспособности – 8%. На запросы по пенсиям и компенсациям (за средства реабилитации, лекарства, оплату медуслуг, проезд и т.д.) пришлось 5%. Остальные обращения касались трудовых отношений, представительства пациентов в медицинских организациях, получения средств реабилитации.

В 2024 году психологи Службы «Ясное утро» провели 1382 очных консультации: 790 – в пяти медицинских учреждениях онкологического профиля Москвы и области, а также в консультационном центре Службы; 316 индивидуальных онлайн консультаций, 113 очных и онлайн групп поддержки. Основные запросы пациентов очной программы касались отношения к диагнозу и его принятия – 24%, изменения образа жизни из-за болезни – 21% и отношений с близкими – 13%. 12% запросов в очной программе были с высокой кризисностью.

“Психологическая поддержка постепенно становится важной составляющей процесса лечения и реабилитации онкологических пациентов. В этом есть вклад и нашей Службы. Но если в Москве вопросы социально-психологической помощи, маршрутизации, доступности лечения и лекарственного обеспечения в целом решаются, в регионах эти проблемы продолжают оставаться актуальными, и число обращений оттуда не уменьшается.

За прошедшие 17 лет принципы работы нашей службы остались неизменными. Мы не делим абонентов по месту проживания, гражданству, степени родства с пациентом, уровню дохода или наличию медицинского страхования – каждый, кто обращается к нам за помощью, ее получает. Количество обращений также не ограничено: примерно 30% абонентов связываются с нами повторно, что свидетельствует о высоком уровне доверия к нашим услугам и потребности онкобольных в психологической, юридической и информационной поддержке. Благодаря слаженным усилиям всей нашей команды и тех, кто поддерживает работу Службы, мы продолжаем быть надежной опорой для пациентов и их близких, предоставляя высокопрофессиональную, бесплатную и круглосуточную помощь на горячей линии”, – отметила директор Службы «Ясное утро» Ольга Гольдман.

***Результаты наших проектов и программ для специалистов***

В 2024 году в рамках волонтерской программы мы обучили три группы психологов, на горячую линию вышел работать 41 человек.

В прошлом году мы организовали два обучающих курса для профессиональных психологов «Онкопсихология: психологическая помощь онкологическим больным и их родственникам» на базе НОУ ВО «МСПИ» (72 ак. ч.). Удостоверения о повышении квалификации государственного образца были вручены 36 слушателям.

В рамках проекта “Профессиональное развитие”, предназначенного для профессиональных психологов, работающих с онкологическими пациентами и их близкими, было проведено 11 супервизий, в которых приняли участие 108 внешних специалистов.

Мы оказываем психологическую поддержку врачам и среднему медицинскому персоналу, работающим с онкологическими пациентами, по телефону круглосуточной анонимной горячей линии 8-800-600-36-29. В 2024 году было обработано 302 обращения от медицинского персонала. Наши психологи оказывают индивидуальную психологическую поддержку медикам очно и онлайн, а также проводят тренинги для медицинского персонала (в прошлом году их было 12).

Всероссийский съезд онкопсихологов, который прошел 7-9 ноября в Москве, объединил 380 медицинских психологов, врачей-онкологов, специалистов по медицинской реабилитации, представителей научного сообщества, некоммерческих организаций и благотворительных фондов из 59 городов России и зарубежья. В съезде приняли участие специалисты из Аргентины, Беларуси, Германии, Израиля, Казахстана, Кыргызстана и Латвии. Организаторы Съезда – Национальная ассоциация онкопсихологов и специалистов помогающих профессий в онкологии и Служба “Ясное утро”. На съезде выступили 62 спикера, было проведено 17 мастер-классов и супервизий. В рамках съезда состоялась студенческая сессия, в которой приняли участие студенты Российского национального исследовательского медицинского университета им. Н. И. Пирогова, Российского университета медицины, Московского государственного психолого-педагогического университета.

##### О службе «Ясное утро»

[Служба «Ясное утро»](https://yasnoeutro.ru/) обеспечивает работу Всероссийской горячей линии помощи онкобольным 8-800-100-0191 с 2007 года. Круглосуточно, бесплатно и анонимно мы принимаем более 3000 обращений со всей России каждый месяц. Позвонив на линию, абонент может получить консультацию опытного онкопсихолога, юриста по медицинскому праву, а также прояснить информационные вопросы, связанные с лечением.

Сейчас «Ясное утро» – это не только горячая линия, но и программа очных психологических консультаций, курсы повышения квалификации для психологов, программы для специалистов, волонтерский проект, десятки изданных материалов для пациентов.

Главная задача «Ясного утра» – поддержать пациента и его семью во время лечения: оказать психологическую помощь, грамотно проинформировать о правах и возможностях. Мы делаем все, чтобы у человека сохранились силы и желание выздороветь.