

# ТЕЛЕМЕДИЦИНА В РОССИИ: СЛУХИ СТАНОВЯТСЯ ПРАКТИКОЙ



**Екатерина ЮШКИНА**

Эксперт АЦ ВЦИОМ  
Руководитель практики  
«Социальная сфера»



# ИСТОЧНИК ДАННЫХ

## ВСЕРОССИЙСКИЙ ОПРОС «ВЦИОМ-СПУТНИК»



### ДАТА ОПРОСА

- май 2020 г. (пандемия COVID-19)
- май 2025 г.
- февраль 2026 г.



### ОБЪЕМ ВЫБОРКИ

**1600**  
респондентов



### ТИП ВЫБОРКИ

Стратифицированная случайная выборка, извлеченная из полного списка сотовых телефонных номеров, задействованных на территории РФ



### ПОГРЕШНОСТЬ

2,5%  
( $p < 0,05$ )



### КОНТРОЛЬ

Аудиоконтроль (прослушивание)  
не менее 10% интервью  
Контроль продолжительности интервью



### ОХВАТ

Не менее 80 регионов,  
500 городов и ПГТ,  
100 сел



### ТИП ИНТЕРВЬЮ

Формализованное телефонное интервью,  
при котором интервьюер задает вопросы и фиксирует ответы



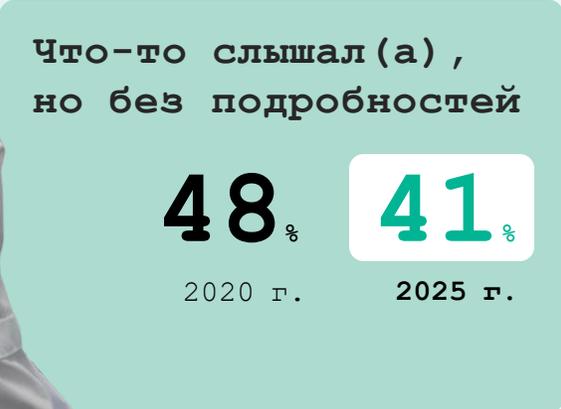
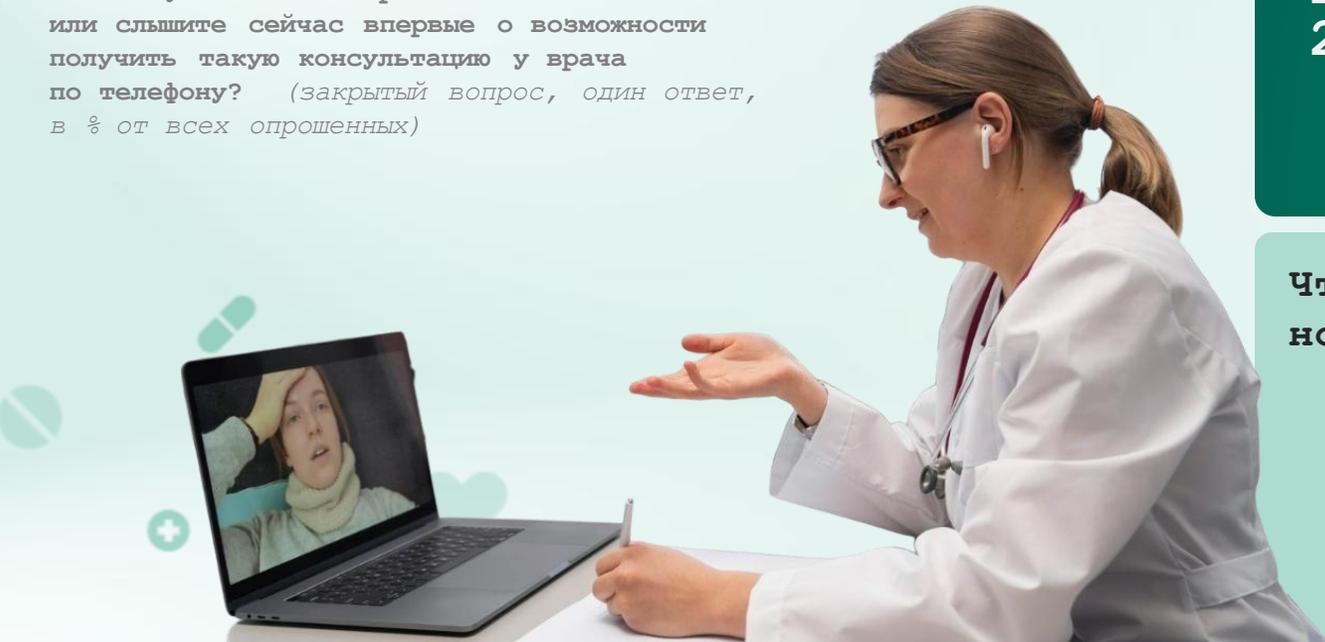
### РЕПРЕЗЕНТИРУЕТ

Взрослое население РФ (18+) по полу, возрасту, уровню образования и типу населенного пункта

# 2020–2025 гг. :

## УРОВЕНЬ ЗНАНИЯ ЗНАЧИМО НЕ ИЗМЕНИЛСЯ, ПОКАЗАТЕЛЬ УВЕРЕННОГО ЗНАНИЯ НЕ ВЫРОС

Есть такая практика, когда заболевшие люди консультируются у врачей дистанционным образом – по телефону или через интернет. Мы имеем в виду именно ОФИЦИАЛЬНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ у врачей из государственных или частных клиник, больниц, а НЕ ПРОСЬБУ ДРУЖЕСКОГО СОВЕТА у знакомого врача. Вы лично слышали или слышите сейчас впервые о возможности получить такую консультацию у врача по телефону? *(закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных)*



# 2020–2025 гг.: РОСТ КОНВЕРСИИ (С 8% ДО 22%) , ОСОБЕННО В ИНТЕРНЕТ–СЕКМЕНТЕ

Вы сами получали такую дистанционную консультацию у врача по телефону или через интернет?

(закрытый вопрос, до двух ответов, в % от тех, кто знает / слышал о возможности консультироваться у врача дистанционно)

ПОЛУЧАЛ (А) ПО  
ТЕЛЕФОНУ

6%

2020 г.

15%

2025 г.

+14 п.п.  
за 5 лет

ПОЛУЧАЛ (А) ЧЕРЕЗ  
ИНТЕРНЕТ

2%

2020 г.

10%

2025 г.

НЕ ПОЛУЧАЛ (А)

92%

2020 г.

78%

2025 г.



# 2020–2025 гг.: ПОТЕНЦИАЛ РОСТА ПРАКТИКИ ОБРАЩЕНИЙ ВЫСОКИЙ – КАЖДЫЙ ВТОРОЙ ИНФОРМИРОВАННЫЙ ЕЩЁ НЕ ПОЛЬЗОВАЛСЯ, НО УЖЕ ДОПУСКАЕТ

Для себя Вы скорее допускаете или не допускаете, что в будущем можете обратиться за такой консультацией врача по телефону / через интернет, а не при личном визите? (закрытый вопрос, один ответ, в % от тех, кто слышал о возможности консультироваться у врача дистанционно)



# ЭТО УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК: «ВКЛЮЧЕННОЙ» АУДИТОРИИ ИНТЕРЕСНЫ ВСЕ ДОСТУПНЫЕ УСЛУГИ

За последний год Вы получали или хотели получить дистанционную консультацию у врача? Если да, то по каким именно вопросам? (закрытый вопрос, до шести ответов, в % от всех опрошенных)

26%

ПОЛУЧАЛ (А) /  
ХОТЕЛ (А)

- 8% - Для расшифровки анализов или результатов обследования
- 6% - Для консультации по здоровью ребенка
- 6% - Для консультации при легком недомогании
- 6% - Уточнить вопросы приёма лекарственных препаратов
- 5% - Получить второе мнение другого врача
- 5% - Закрыть больничный лист
- 5% - Другое (консультация по прививкам, запись на приём и пр.)

НЕ ПОЛУЧАЛ (А) /  
НЕ ХОТЕЛ (А)

70%

Затруднились  
ответить 4%



# 2026 Г.: ПОВТОРНОЕ ПРИГЛАШЕНИЕ ВРАЧА С ПОЛНОЙ АУТЕНТИФИКАЦИЕЙ ПРИМЕТ КАЖДЫЙ ВТОРОЙ

В ряде регионов получить консультацию врача дистанционно уже можно как в государственных, так и в частных клиниках, но только через специальные приложения или сервисы телемедицины после подтверждения на Госуслугах. Результаты таких консультаций доступны в электронной медкарте пациента.

Скажите, если Ваш врач после очного приема предложит следующий плановый визит заменить на дистанционный – через специальное приложение или онлайн-сервис, Вы скорее согласитесь или скорее откажетесь? (закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных)

49%

СКОРЕЕ  
СОГЛАШУСЬ

44%

СКОРЕЕ  
ОТКАЖУСЬ

60% - активные  
телезрители

54% -  
аудитория 60  
лет+

Затруднились ответить, нужно больше информации

6%

Не обращаюсь к врачам

1%

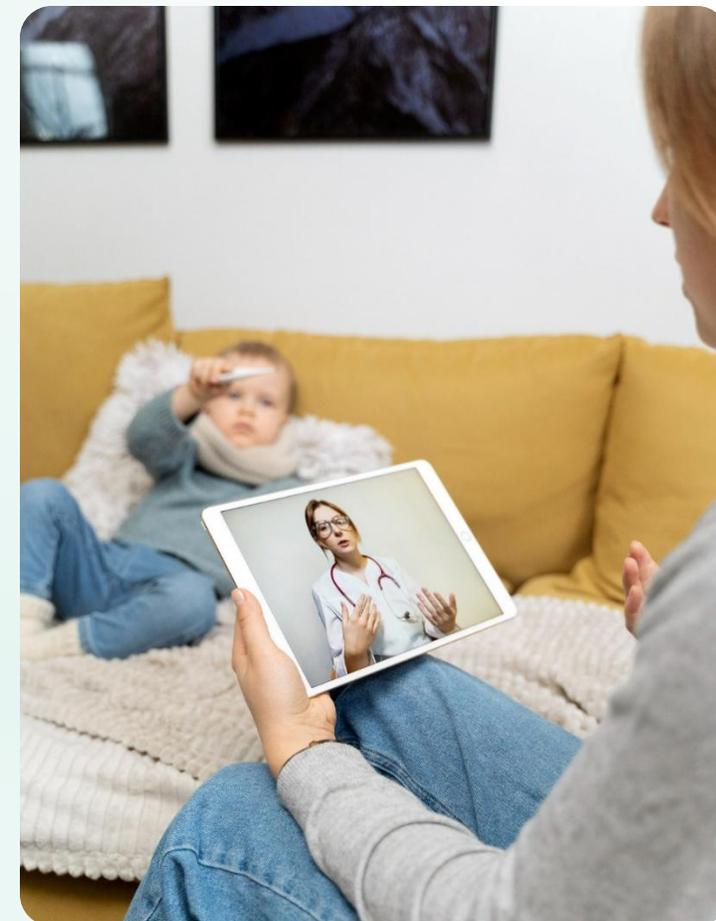
# СТОРОННИКИ ВИДЯТ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ЖИЗНИ И ЖЕЛАЮТ РЕШИТЬ НАСУЩНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Почему Вы скорее согласитесь заменить очный визит к врачу на дистанционный? (открытый вопрос, до трех ответов, % от тех, кто скорее согласится заменить очный визит к врачу на дистанционный, варианты свыше 3%)

**49%**

**СКОРЕЕ СОГЛАШУСЬ,  
ПОТОМУ ЧТО ...**

- 33% - Быстрее / Не трать лишнее время / Некогда ходить
- 28% - Удобнее / Проще / Легче
- 18% - Нет очередей / В поликлинике долго ждать очереди
- 17% - Не надо выходить из дома / Не нужно куда ехать / Далеко ехать
- 12% - Если не серьезные проблемы / Обсудить вопросы
- 9% - Безопасность / Не заразишься / Нет контакта с больными / Не заразишь других
- 3% - В любом месте можно находиться / Если нахожусь не в городе / На работе
- 3% - Мало специалистов / Нет узких специалистов / Нехватка врачей
- 3% - Меньше нагрузки врачей / проще / удобнее для врачей / не отвлекать врача
- 3% - Можно решить вопрос дистанционно
- 3% - Не всегда есть возможность попасть на прием / невозможно записаться к врачу



# ТЕЛЕМЕДИЦИНА ВЫИГРЫВАЕТ В ПРАКТИЧНОСТИ, НО УСТУПАЕТ ВРАЧУ В ПОЛИКЛИНИКЕ В СИМВОЛИЧЕСКОМ КАПИТАЛЕ

Почему Вы скорее откажетесь заменить очный визит к врачу на дистанционный? (открытый вопрос, до трех ответов, % от тех, кто скорее согласится заменить очный визит к врачу на дистанционный, варианты свыше 3%)



44%

СКОРЕЕ ОТКАЖУСЬ,  
ПОТОМУ ЧТО ...

- 20% - Важна личная беседа / Живое общение / Взаимопонимание
- 19% - Врач должен видеть пациента / Возможность обследовать
- 13% - Хуже качество / Вживую более полная консультация / Сложнее поставить диагноз
- 13% - Сложно записаться / **Не работают Госуслуги** / Интернет / **Не пользуюсь интернетом**
- 12% - Не доверяю / Больше доверяю вживую / Нельзя лечить дистанционно
- 7% - Комфортнее / Больше нравится / Мне это ближе
- 7% - Информативнее / Проще понять / Возможность задать вопросы
- 6% - Лучше личный / очный прием
- 3% - Привычнее / понятнее

## СЕГОДНЯ ТЕЛЕМЕДИЦИНА В КОНТЕКСТЕ «ВРАЧ-ПАЦИЕНТ»



Требует работы со всеми аудиториями (знающими и незнающими, лояльными и нелояльными)



Перестала быть новостью, приобретает очертания рационального инструмента, но достаточного понимания её возможностей у населения нет



Поэтапное внедрение телемедуслуг по ОМС создает новую основу масштабирования, но интеграция в повседневную практику займёт время.



Существенная часть пациентов к этому готовы, дело за инфраструктурой и доверием.



– на расстоянии одного клика!

**БОЛЬШЕ ИНТЕРЕСНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ  
ДОСТУПНО НА НАШЕМ САЙТЕ**

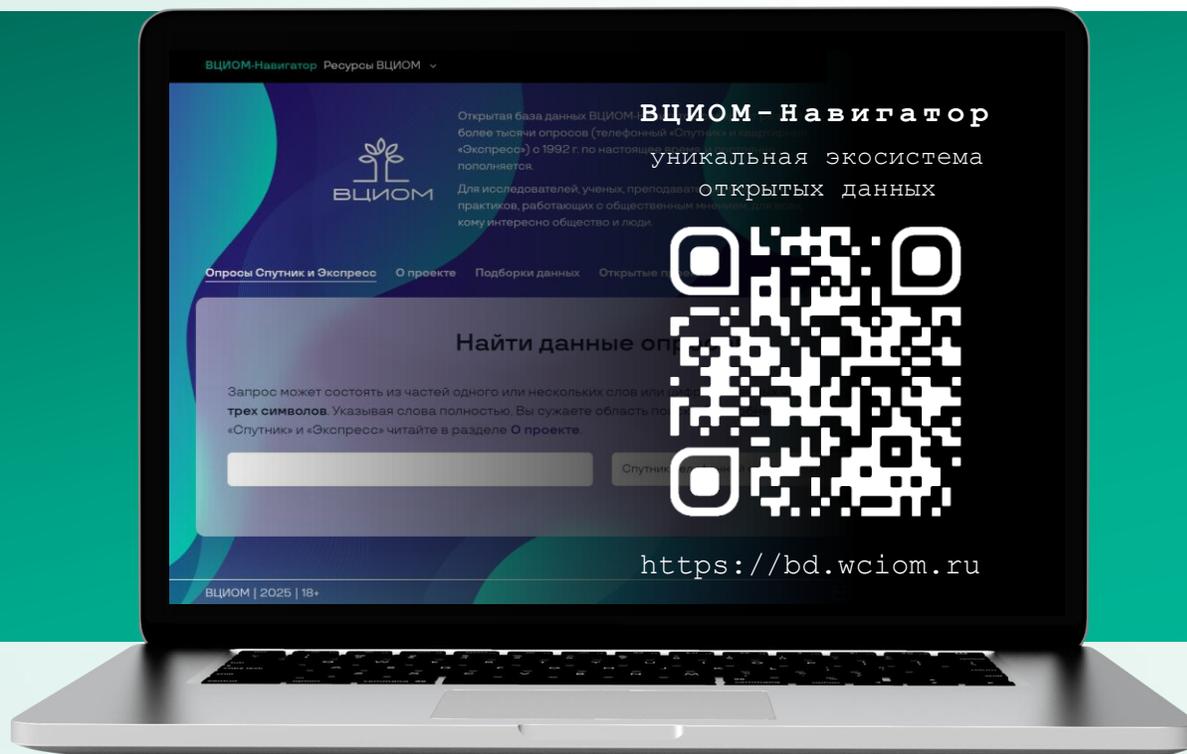
Новостной сайт  
[wciom.ru](https://wciom.ru)



Клиентский сайт  
<https://ok.wciom.ru>



Авторский телеграм-канал  
генерального директора  
Аналитического центра  
ВЦИОМ  
Валерия Фёдорова



@WCIOMofficial



@wciompage



@vciom