

Аналитическая информация по обращениям граждан,  
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,  
Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми  
медицинскими организациями за ноябрь 2022 года.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:  
за ноябрь 2022 г. 9764 обращений от граждан,  
за ноябрь 2021 г. 14001 обращений.

Снижение количества обращений на 30% произошло за счет уменьшения количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО), министерство здравоохранения Нижегородской области, ТФОМС Нижегородской области.

По месту поступления:

- СМО – 8248 (84,46% от общего количества поступивших обращений);
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 653 (6,7%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 372 (3,81%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 342 (3,5%);
- Правительство Нижегородской области – 146 (1,5%);
- Федеральный фонд ОМС – 3 (0,03%).

Структура всех обращений:

- консультации – 8886 (91,0%);
- заявления – 730 (7,5%);
- жалобы – 133 (1,4%);
- предложения – 15 (0,1%).

За ноябрь 2022 г. рассмотрено 133 жалобы, из них:

- МЗНО – 107 жалоб (80,5% от общего количества жалоб),
- СМО – 26 (19,5%).

Обоснованными признано 37 жалоб (27,8% от общего количества рассмотренных жалоб), из них:

- СМО – 21 (56,8%);
- МЗНО – 16 (43,2%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 1 и № 2.

Количество жалоб, зарегистрированных  
в единой информационно-аналитической базе

Таблица № 1

Жалобы	ноябрь 2021 г.	ноябрь 2022 г.	динамика рост/снижение %
Всего:	164	133	-19
в том числе признанные обоснованными	32	37	+16
доля обоснованных жалоб	19,5	27,8	+8,3

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

основные причины обоснованных жалоб	ноябрь 2021 г.	ноябрь 2022 г.	динамика рост/ снижение %
оказание медицинской помощи	19	25	+31,6
организация работы медицинской организации	7	9	+28,6
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	1	1	0
лекарственное обеспечение	1	0	-100
на проведение профилактических мероприятий	0	1	+100
взимание денежных средств за оказанную мед.помощь по программам ОМС	1	0	-100
соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	3	1	-66,7
<b>ИТОГО:</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>+16</b>

Основные причины обоснованных жалоб в ноябре 2022 года – на качество оказания медицинской помощи (67,6% от всех жалоб), на организацию работы медицинской организации (24,3%). Обоснованные жалобы поступили на 26 медицинских организаций. По 3 жалобы поступили на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница», ГБУЗ НО «Городская больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода», по 2 жалобы - на ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница», ГБУЗ НО «Павловская центральная

районная больница», ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинска», ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф.Владимирского», ООО «Медицинский стандарт».

За январь-ноябрь 2022 года наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на:

- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (20);
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (18);
- ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (11),
- БУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (10),
- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (10),
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (10).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,0), ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (1,9), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (1,9), ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» (1,4).

#### Выводы:

В ноябре 2022 года в сравнение с аналогичным периодом 2021 года общее количество обращений снизилось на 30%, общее количество жалоб уменьшилось на 19%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 16%. Основные причины обоснованных жалоб – качество оказания медицинской помощи (67,6% от общего количества жалоб) и организация работы медицинских организаций (24,3%).