

**Анализ  
обращений граждан, рассмотренных министерством здравоохранения  
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской  
области и страховыми медицинскими организациями  
за 2020 год**

Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС Нижегородской области) в соответствии с Соглашением от 28.04.2012 № 226-ОМС «Об информационном взаимодействии по ведению единой информационно-аналитической базы обращений граждан между министерством здравоохранения Нижегородской области и Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области» подготовлен сводный анализ обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи за 2020 год. Всего за отчетный период в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано **75 092 обращения** граждан. В сравнении с 2019 годом (52 529) количество обращений увеличилось на 42,95%.

**Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой  
информационно-аналитической базе**

Таблица №1

Наименования организаций	2019 год		2020 год	
	абс.	%	абс.	%
Правительство РФ и Правительство Нижегородской области	647	1,23	2123	2,83
Министерство здравоохранения НО и министерство здравоохранения РФ	3819	7,27	11075	14,75
ТФОМС Нижегородской области	8182	15,58	8340	11,10
ФОМС	24	0,05	32	0,04
Фонды ОМС других регионов	2	0,0	5	0,01
СМО	39358	74,93	51640	68,77
Прочие (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Прокуратура и др.)	497	0,94	1877	2,50
<b>Всего:</b>	<b>52529</b>	<b>100</b>	<b>75092</b>	<b>100</b>

В 2020 году в сравнении с 2019 годом практически в 3 раза увеличилось количество обращений в министерство здравоохранения РФ и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее - МЗ НО), в Правительство РФ и Правительство Нижегородской области и прочие организации.

Все обращения были рассмотрены по компетенции:

МЗ НО – 14838 (19,76%); ТФОМС Нижегородской области – 8563 (11,4 %); СМО – 51691 (68,84%).

Структура обращений за 2020 год представлена следующим образом: консультации – 59 907 (79,78%), заявления – 13 550 (18,04%), жалобы – 1 217 (1,62%), предложения – 418 (0,56%).

Среди всех обращений большая часть – 59353 (или 79%) поступила в виде **устных** обращений (59320 консультаций, 16 заявлений и 17 предложений), в том числе 6 875 в Контакт-центр ТФОМС Нижегородской области.

В **письменном** виде поступило 15739 (или 20,96%) обращений, в том числе: заявлений – 13534 (85,99%), консультаций – 587 (3,73%), предложений – 401 (2,55%), жалоб – 1217 (7,73%).

Наибольшее количество обращений от граждан поступило по следующим вопросам:

- об обеспечении выдачи полисов ОМС – 25936 (34,54%);
- по другим и не относящимся к сфере ОМС вопросам – 13589 (18,09%);
- об оказании медицинской помощи – 11704 (15,58%):
  - при онкологических заболеваниях – 917 (7,83%)
  - при сердечно-сосудистых заболеваниях – 289 (2,47%)
  - при оказании медицинской помощи несовершеннолетним – 1030 (8,8%)
- об организации работы медицинских организаций – 5808 (7,73%);
- о выборе и замене СМО – 5060 (6,74%);
- о лекарственном обеспечении – 2019 (2,69%);
- о выборе МО в сфере ОМС – 1660 (2,21%);
- о проведении профилактических мероприятий и диспансеризации – 3397 (4,52%);

Количество обращений, связанных с нарушением прав и законных интересов граждан при получении медицинской помощи, то есть **жалоб**, представлено в таблице №2.

**Количество жалоб, зарегистрированных  
в единой информационно-аналитической базе**

Таблица №2

Жалобы	2019 год	2020 год	Динамика (рост/снижение) %
<b>Всего:</b>	<b>879</b>	<b>1217</b>	<b>+38,45%</b>
в том числе признанные обоснованными	436	434	– 0,46%
Доля обоснованных жалоб	49,6%	35,7%	– 13,9%

Таким образом, в 2020 году в сравнении с 2019 годом общее количество жалоб увеличилось на 38,45%, при этом количество обоснованных жалоб уменьшилось на 0,46 %.

Из общего количества жалоб рассмотрено: министерством здравоохранения Нижегородской области – 863 жалобы (71%), СМО – 337 жалоб (27,6%), ТФОМС Нижегородской области – 17 жалоб (1,4%).

Основные причины, которые вызвали обоснованные жалобы граждан, представлены в таблице № 3.

### Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Причины жалоб	2019 год	2020 год	Динамика (рост/снижение), %
<b>оказание медицинской помощи, в том числе:</b>	<b>208</b>	<b>215</b>	<b>+3,36</b>
- при онкологических заболеваниях, из них	10	13	+30,0
<i>на нарушение сроков ожидания медицинской помощи</i>	3	1	-66,66
-при сердечно-сосудистых заболеваниях	7	13	+85,71
- при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	25	44	+76,0
<b>организация работы МО, в том числе:</b>	<b>125</b>	<b>160</b>	<b>+28,0</b>
-на материально-техническое обеспечение МО	3	0	-100
- на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи «приписки»	77	54	-29,87
<b>отказ в медицинской помощи по программам ОМС</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>-72,55</b>
<b>взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе:</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>-11,11</b>
-на лекарственные препараты и расходные материалы	1	1	0
<b>несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>-32,14</b>
<b>нарушение прав на выбор МО</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>лекарственное обеспечение, в том числе:</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
- по профилю «онкология»	2	0	-100
<b>на проведение профилактических</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>+400</b>

<b>мероприятий застрахованным лицам</b>			
- при проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	1	0	-100
-при прохождении диспансеризации	0	3	-
-при проведении диспансерного наблюдения застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	0	1	-
<b>получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>другие причины</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>-14,28</b>
<b>ИТОГО:</b>	<b>436</b>	<b>434</b>	<b>+0,46</b>

Основными причинами обоснованных жалоб в 2020 году явились:

- оказание медицинской помощи – 215 (49,5%);
- организация работы медицинских организаций – 160 (36,87%);
- этика и деонтология медицинских работников – 19 (4,38%).

В 2020 году в сравнении с 2019 годом отмечается рост количества обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, в том числе при онкологических, сердечно-сосудистых заболеваниях и несовершеннолетним, на организацию работы медицинских организаций, на проведение профилактических мероприятий застрахованным лицам. Количество обоснованных жалоб на отказ в медицинской помощи по программам ОМС и на несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии в 2020 году уменьшилось.

Среди обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций 54 (12,44%) - на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости на портале государственных и муниципальных услуг факту оказания («приписки») (2019 год – 77 (17,66% от всех обоснованных жалоб).

Обоснованных жалоб на организацию и оказание медицинской помощи пациентам с COVID-19 поступило 14 (3,2% от общего количества обоснованных жалоб).

В 2020 году обоснованные жалобы поступили на 115 медицинских организаций (в 2019 году – на 108).

В 2020 году поступило 16 обоснованных жалоб на медицинские организации негосударственной формы собственности (в 2019 году – 9).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в отчетном периоде поступило на следующие медицинские организации:

- **24 жалобы – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»** (12 – на оказание медицинской помощи, 5 – на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи, 1– на отказ в медицинской помощи

по программе ОМС на территории страхования, 4 – на организацию работы МО, 2 – на этику и деонтологию медицинских работников);

- **16 жалоб - на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»** (7 – на оказание медицинской помощи, 1 - на отказ в медицинской помощи по программам ОМС, 4 - на организацию работы МО, по 2 на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи и на этику и деонтологию медицинских работников);

- **по 13 жалоб – на ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ»** (7– на оказание медицинской помощи, 4 – на организацию работы МО и 1 – на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи, 1- на лекарственное обеспечение), **на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»** (5 – на оказание медицинской помощи, 4 – на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи, 1 – на организацию работы МО, 3 – при прохождении профилактических мероприятий и диспансеризации) **и на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ»** (6 – на оказание медицинской помощи, 4 – на организацию работы МО, 2 – на оказание медицинской помощи, этику и деонтологию медицинских работников, 1 – на нарушение права на выбор МО);

- **по 12 жалоб - на ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»** (6 – на оказание медицинской помощи, 3 – на организацию работы МО, 1 – на этику и деонтологию медицинских работников, 2 – на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи); **на ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска»** (7 – на оказание медицинской помощи, 2 – на организацию работы МО, 1 – на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи, 1 – на отказ в оказании медицинской помощи, 1 – нахождение диспансерного наблюдения), **на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»** (2 – на оказание медицинской помощи, 6 – на организацию работы МО, 3 – на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи, 1 – на отказ в оказании медицинской помощи).

Наибольшее количество обоснованных жалоб поступило:

- **на оказание медицинской помощи - на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»** (12);
- **на организацию работы медицинских организаций – на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»** (6);
- **на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»** (5).

#### **Выводы:**

1. В 2020 году отмечается увеличение общего количества обращений на 42,95%, рост количества жалоб на 38,45%. Количество обоснованных жалоб уменьшилось на 0,46%.

2. Основными причинами обоснованных жалоб явились ненадлежащее оказание медицинской помощи, нарушения в организации работы медицинских организаций и на проведение профилактических мероприятий застрахованным лицам.

3. Количество обоснованных жалоб на отказ в медицинской помощи по программам ОМС и на несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии уменьшилось.

3. Наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на работу ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ», ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ», ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса», ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска».

### **Предложения:**

1. Руководителям медицинских организаций:

- ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»,
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ»,
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»,
- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», - ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска» усилить контроль за выполнением стандартов и порядков оказания медицинской помощи подразделениями медицинских организаций, деятельность которых послужила причиной обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи.

2. Руководителям медицинских организаций взять под личный контроль работу подразделений медицинских организаций, ответственных за оформление реестров счетов на оплату медицинской помощи, в целях недопущения «приписок» оказанной гражданам медицинской помощи.

3. Руководителям вышеуказанных медицинских организаций в срок до 1 марта 2021 года представить в министерство здравоохранения Нижегородской области и ТФОМС Нижегородской области планы мероприятий, направленных на предупреждение жалоб граждан.

Начальник отдела  
защиты прав застрахованных  
ТФОМС Нижегородской области



С.А. Корепанова

### Сводные данные обращений граждан

№	Текст	Кол-во	%
<b>1. Куда поступило</b>			
5	Контакт -центр ТФОМС	6875	9,16%
7	Министерство здравоохранения Нижегородской области	8946	11,92%
9	Министерство здравоохранения Российской Федерации	2129	2,84%
11	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	23303	31,03%
12	Нижегородский филиал ООО "СМК РЕСО-МЕД"	2374	3,16%
16	Правительство Нижегородской области, в т.ч. В адрес Губернатора Нижегородской области	1237	1,65%
18	Правительство РФ, в т.ч. В адрес Президента РФ	886	1,18%
23	Прокуратура Нижегородской области	503	0,66%
24	Прочие	787	1,05%
26	ТФОМС Нижегородской области	1465	1,95%
28	ТФОМС других регионов	5	0,01%
30	Управление Росздравнадзора	587	0,78%
32	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	25699	34,23%
33	Филиал ООО "Страховая компания "Ингосстрах-М" в г.Н.Новгороде	264	0,35%
34	ФОМС	32	0,04%

**Итого: 75092**

<b>2. Кем рассмотрено</b>			
1	Контакт -центр ТФОМС	7079	9,43%
2	Министерство здравоохранения Нижегородской области	14838	19,76%
3	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	23296	23,42%
4	Нижегородский филиал ООО "СМК РЕСО-МЕД"	2410	3,21%
6	ТФОМС Нижегородской области	1484	1,98%
7	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	25721	34,25%
8	Филиал ООО "Страховая компания "Ингосстрах-М" в г.Н.Новгороде	264	0,35%

**Итого: 75092**

<b>3. Устные обращения</b>			
1	Жалоба	0	0,00%
2	Заявление	16	0,03%
3	Консультация	59320	99,94%
4	Предложение	17	0,03%

**Итого: 59353**

4. Письменные обращения			
1	Жалоба	1217	7,73%
2	Заявление	13534	85,99%
3	Консультация	587	3,73%
4	Предложение	401	2,55%

**Итого: 15739**

5. Виды обращений			
1	Жалоба	1217	1,62%
2	Заявление	13550	18,04%
3	Консультация	59907	79,78%
4	Предложение	418	0,56%

**Итого: 75092**

6. Структура всех обращений			
1	3.10. на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	45	0,06%
2	3.11. на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой, в том числе за:	18	0,02%
3	3.11.1. лекарственные препараты и расходные материалы	2	0,00%
4	3.12. другие причины жалоб, в том числе:	25	0,03%
5	3.12.1. на несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	109	0,14%
6	3.3. на нарушение прав на выбор медицинской организации	4	0,01%
7	3.5. на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	266	0,35%
8	3.5.2. несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи («приписки»)	65	0,09%
9	3.6. на оказание медицинской помощи, всего, в том числе:	451	0,60%
10	3.6.1. при направлении на экстракорпоральное оплодотворение (далее - ЭКО) и при его проведении	1	0,00%
11	3.6.2. при онкологических заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним), всего, из них:	66	0,09%
12	3.6.2.1. на нарушение сроков ожидания медицинской помощи	6	0,01%
13	3.6.3. при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	22	0,03%
14	3.6.4. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	113	0,15%
15	3.6.5. при оказании высокотехнологичной медицинской помощи (далее - ВМП) (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	1	0,00%
16	3.7. на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним), всего, из них:	2	0,00%
17	3.7.2. при прохождении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетним), всего, из них:	2	0,00%
18	3.7.3.1. застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	1	0,00%
19	3.8. на лекарственное обеспечение, в том числе:	17	0,02%
20	3.8.1. при оказании медицинской помощи по профилю «онкология», всего, из них:	1	0,00%



21	4.1. выборе (замене) СМО	5060	6,74%
22	4.10. получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования	291	0,39%
23	4.11. при отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	224	0,30%
24	4.12. взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе за:	82	0,11%
25	4.12.1. лекарственные препараты и расходные материалы	157	0,21%
26	4.13. Другие причины обращений	13564	18,06%
27	4.2. обеспечении выдачи полисов ОМС	25936	34,54%
28	4.3. выборе медицинской организации	1656	2,21%
29	4.4. выборе врача	228	0,30%
30	4.5. организации работы МО	5542	7,38%
31	4.6. оказании медицинской помощи, в том числе:	11253	14,99%
32	4.6.1. сроках ожидания медицинской помощи	933	1,24%
33	4.6.2. проведении ЭКО	136	0,18%
34	4.6.3. при онкологических заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	851	1,13%
35	4.6.4. при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	267	0,36%
36	4.6.5. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	917	1,22%
37	4.7. о проведении профилактических мероприятий, из них:	323	0,43%
38	4.7.1. о проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	34	0,05%
39	4.7.2. прохождении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних)	1820	2,42%
40	4.7.2.1. застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	359	0,48%
41	4.7.3. диспансерном наблюдении (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних)	1541	2,05%
42	4.7.3.1. застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	120	0,16%
43	4.8. лекарственном обеспечении, в том числе:	2002	2,67%
44	4.8.1. при оказании медицинской помощи по профилю «онкология», в том числе:	161	0,21%
45	4.8.1.1. о назначении наркотических, сильнодействующих и психотропных лекарственных препаратов	3	0,00%
46	4.9. о проведении консультаций/консилиумов с применением телемедицинских технологий медицинскими работниками федеральных государственных учреждений, подведомственных	1	0,00%
47	5. Предложения	414	0,55%

Итого: 75092

7. Структура всех жалоб			
1	3.10. на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	45	3,70%
2	3.11. на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой, в том числе за:	18	1,48%
3	3.11.1. лекарственные препараты и расходные материалы	2	0,16%

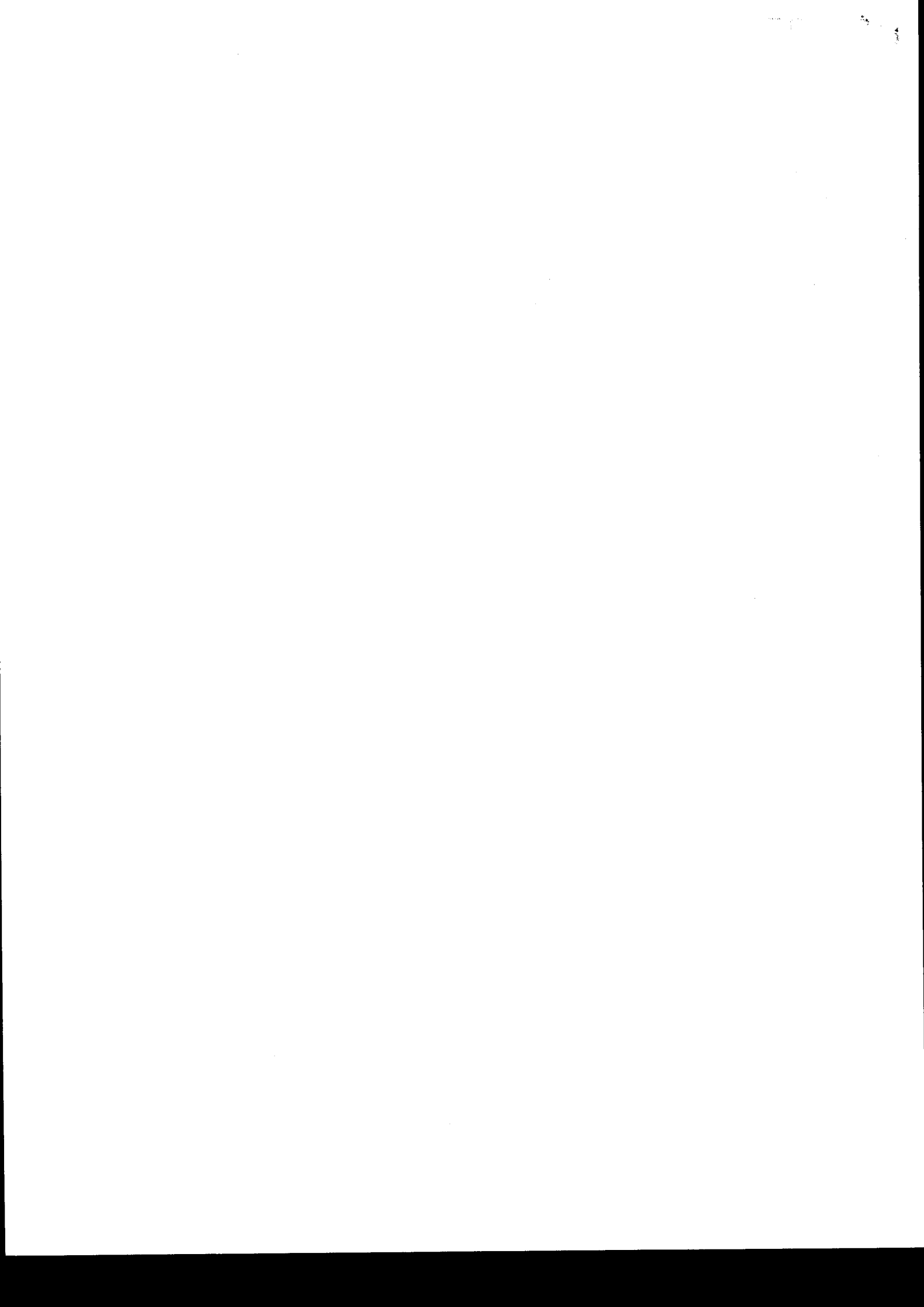
4	3.12. другие причины жалоб, в том числе:	25	2,05%
5	3.12.1. на несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	109	8,95%
6	3.3. на нарушение прав на выбор медицинской организации	4	0,33%
7	3.5. на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	266	21,86%
8	3.5.2. несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи («приписки»)	65	5,34%
9	3.6. на оказание медицинской помощи, всего, в том числе:	451	37,06%
10	3.6.1. при направлении на экстракорпоральное оплодотворение (далее - ЭКО) и при его проведении	1	0,08%
11	3.6.2. при онкологических заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним), всего, из них:	65	5,34%
12	3.6.2.1. на нарушение сроков ожидания медицинской помощи	6	0,49%
13	3.6.3. при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	22	1,81%
14	3.6.4. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	113	9,29%
15	3.6.5. при оказании высокотехнологичной медицинской помощи (далее - ВМП) (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	1	0,08%
16	3.7. на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних), всего, из них:	2	0,16%
17	3.7.2. при прохождении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних), всего, из них:	2	0,16%
18	3.7.3.1. застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	1	0,08%
19	3.8. на лекарственное обеспечение, в том числе:	17	1,40%
20	3.8.1. при оказании медицинской помощи по профилю «онкология», всего, из них:	1	0,08%
21	4.7. о проведении профилактических мероприятий, из них:	1	0,08%

**Итого: 1217**

<b>8. Структура обоснованных жалоб</b>			
1	3.10. на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	14	3,23%
2	3.11. на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой, в том числе за:	7	1,61%
3	3.11.1. лекарственные препараты и расходные материалы	1	0,23%
4	3.12. другие причины жалоб, в том числе:	6	1,38%
5	3.12.1. на несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	19	4,38%
6	3.3. на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	0,23%
7	3.5. на организацию работы медицинской организации, всего, в том числе:	104	23,96%
8	3.5.2. несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи («приписки»)	56	12,91%
9	3.6. на оказание медицинской помощи, всего, в том числе:	145	33,41%
10	3.6.2. при онкологических заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним), всего, из них:	12	2,76%
11	3.6.2.1. на нарушение сроков ожидания медицинской помощи	1	0,23%
12	3.6.3. при сердечно-сосудистых заболеваниях (за исключением оказания медицинской помощи несовершеннолетним)	13	3,00%

13	3.6.4. при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	44	10,14%
14	3.7. на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетних), всего, из них:	3	0,70%
15	3.7.2. при прохождении диспансеризации (за исключением диспансеризации несовершеннолетних), всего, из них:	2	0,46%
16	3.7.3.1. застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	1	0,23%
17	3.8. на лекарственное обеспечение, в том числе:	5	1,15%

**Итого: 434**















2) ГБУЗ НО "Вязьнинская ЦРБ" и ГБУЗ НО "Дзержинский перинатальный центр";

3) ГБУЗ НО "Городская больница №33 Ленинского района г.Новгорода" и ГБУЗ НО "Городская клиническая больница №7 Ленинского района г.Новгорода им. Е.Л.Дерезова"

\*\*\*Три жалобы на оказание медицинской помощи при сердечно-сосудистых заболеваниях: 1) ГБУЗ НО "Городская поликлиника №51 Канавинского района г.Новгорода" и ГБУЗ НО "Городская клиническая больница №10 Канавинского района г.Новгорода";

2) ГБУЗ НО "Спешная скорой медицинской помощи г. Новгорода" и ГБУЗ НО "Городская больница №37 Автозаводского района г. Новгорода"

3) ГБУЗ НО "Курьбьянская ЦРБ" и ГБУЗ НО "Специализированная кардиологическая клиническая больница им. ак. В.А.Королева"

\*\*\*\*Две жалобы одного заявителя на оказание медицинской помощи при онкологических заболеваниях в ГБУЗ НО "Нарвнинская ЦРБ" призваны обоснованными МЭНО и СМО Нижегородский филиал АО "СК "СОГАЗ-Мед".

\*\*\*\*\* Две жалобы одного заявителя на несоответствие сведений об оказанных услугах в ГБУЗ НО "Городская поликлиника №39 Советского района г.Новгорода" призваны обоснованными МЭНО и НФ АО "СК "СОГАЗ-Мед".

Обоснованные жалобы за декабрь 2020 года

№п/п	Дата поступления	Куда поступило	Кем рассмотрено	ФИО гражданина	Суть обращения	Медицинская организация	Дата ответа	Принятые меры
1	26.11.2020	Филиал ООО "Справочная компания "Интосстрах-М" в г.Н.Новгороде	Филиал ООО "Справочная компания "Интосстрах-М" в г.Н.Новгороде	Шенцов Д.Н.	Об оказании мед.услуг в ПП №30, о прохождении диспансеризации	ГБУЗ НО "Городская поликлиника № 30"	21.12.2020	Проведена МЭЭ, к МО применено уменьшение финансирования и штрафные санкции. Заявителю направлен ответ.
2	27.08.2020	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	АСАНКИН А.Е.К.	Не выполнено рентгеноисследование при оказании медицинской помощи ребенку 2004г.р. в Стомактологической поликлинике на ул.Б.Покровская, пришлось обратиться в частную МО и получить мед.помощь за счет личных средств. Просит возместить затраченные денежные средства.	ГБУЗ НО "Областная стоматологическая поликлиника"	01.12.2020	Проведена ЭКМП. В соответствии с Клиническими рекомендациями и Протоколами оказания мед.помощи при пульпите, проведение рентгенологического исследования не является обязательным при лечении дентитозе. Осуществления непроведения Рв, изложения МО и ЗП отменяется. Выявлены дефекты при оказании мед.помощи. Применен код 3.2.1. Применить уменьшение финансирования не представляется возможным, т.к. случай оказания мед.помощи к оплате не предъявлен. Возмещение затратных заявленных денежных средств из средств СМО не предусмотрено нормативными документами. Акт направлен в МО 25.09.2020. В установленные Периодом №36 фФОМС сроки акт в филиал не возвращен. Претензия в ГБОУМС НО не поступила. Акт подписан в одностороннем порядке. Заявителю направлен ответ.
3	08.09.2020	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	НИКИТИН А.О.Г.	На качество оказания стоматологической помощи (удаление зуба "мудрости")	ГБУЗ НО "Областная стоматологическая поликлиника"	11.12.2020	Проведена ЭКМП. Выявлены нарушения при оказании мед.помощи. Применен код 3.2.3. Акт направлен в МО 05.11.2020. Ответ ЗП дан. Акт подписан в МО 10.12.2020, без разногласий.
4	16.01.2020	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	СЕРГЕЕВА З.А.	Из поликлиники направлены в ПБ №33 на лечение в дневной стационар. Врач (сам отделение) предупредила, что кожка не прекращается, надо приходить на процедуру и уходить. Информации о месторасположении дневного стационара отсутствует. В карточке, которую заполнила мед.сестра, увидела и номер палаты, и информацию о лечении в дневном стационаре. Просит возместить.	ГБУЗ НО "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 37"	16.12.2020	Проведена МЭЭ. Запрошенная из МО информация о режиме и организации работы. Дист не предоставляется, что не позволяет сделать заключение о соответствии организации работы. Дист-пробоями нормативных документов. Применен код 1.1.3. Акт направлен в МО 12.03.2020. МО в адрес Филиала направлено Протокол рентгенологии. Судан запрос в ТО о наличии претензия. В адрес МО повторно направлен акт с кодом 1.1.3. (20.11.2020). Акт подписан 16.12.2020.
5	02.12.2020	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	ЗАХАРОВА А.В.	Прочту уточнить данные по ЭМК пациента № 2020/23561382. данной услуги не пользовалась. Врач не посетил и не проводил лечение. На сайте госуслуг написано, что с 30.03.2020 - 11.04.2020 ГБУЗ НО "Городская поликлиника №7 Нижегородского района "Монахов А.И. проводил лечение. В это время я лежала в больнице.	ГБУЗ НО "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 7 Нижегородского района "О РАЙОНА"	17.12.2020	Проведена МЭЭ. Как следует из пояснений, предоставленных администрацией медицинской организации ПП №7, при формировании реестров на оплату медицинской помощи произошли технические ошибки по занесению случаев оказания медицинской помощи застрахованным лицам, был ошибочно занесен случай оказания медицинской помощи ЗП в период с 30.03.2020 по 11.04.2020, факт оказания медицинской помощи в указанные сроки медицинской документацией не подтверждается. Применен код 4.6.2. Акт направлен в МО 17.12.2020. Заявителю направлен ответ.
6	28.10.2020	ГБОУМС Нижегородской области	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	ГОЛЫЦОВА Н.М.	Просит провести экспертизу на предмет оказания организации и своевременности оказания медицинской помощи.	ГБУЗ НО "Городская клиническая больница № 10"	25.12.2020	Проведена ЭКМП. Выявлены нарушения по коду 3.2.1, обоснованы, предусмотрено применение временных методических рекомендаций МЗ Рф по профилактике, диагностике и лечению COVID-инфекции, выполнены не в полном объеме. Акты направлены в МО Заявителю направлен ответ.
7	29.10.2020	ГБОУМС Нижегородской области	Филиал ООО "Капитал МС" в Нижегородской области	Пайда Ю.М.	Некачественное оказание медицинской помощи в СКБ, повлекшее длительную нетрудоспособность.	ГБУЗ НО "СЖКБ"	25.12.2020	Проведена ЭКМП. Выявлены нарушения по коду 3.2.1, 4.3. Акт направлен в МО Заявителю направлен ответ.
8	13.10.2020	Нижегородский филиал АО «Справочная компания «СОГАЗ Мед»	Нижегородский филиал АО «Справочная компания «СОГАЗ Мед»	Горюхин А.А.	По вопросу оказания скорой и поликлинической медицинской помощи	"ТШ №51" и ГБУЗ НО "СЖКБ" г. Н. Новгорода"	10.12.2020	Проведена целевая ЭКМП в ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г. Н. Новгорода» и в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Н. Новгорода», которая показала, что в ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г. Н. Новгорода» оказана скорая медицинская помощь надлежащего объема и качества. Нарушений, организационных недостатков медицинской помощи, в том числе необоснованного отказа в оказании медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой ОМС, не выявлено. ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Н. Новгорода» оказала медицинская помощь надлежащего объема и качества. Заявителю направлен ответ.

9	14.10.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Сосунин В. М.	По вопросу качества медицинской помощи, оказанной в ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н. Новгорода» и в поликлинике и стационаре ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н. Новгорода»	ГБУЗ НО «ГКР № 10» и ГБУЗ НО «ТЭ № 33»	10.12.2020	Проведена целевая ЭКМП в ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г. Н. Новгорода» в стационаре и в поликлинике ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н. Новгорода». По результатам сессии выводов о неадекватном объеме и качестве медицинской помощи, оказанной врачом-терапевтом участковым поликлиники ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н. Новгорода». К.МО применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством РФ. Заявителю дан ответ.
10	14.10.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Данилова О. А.	Отсутствует результат анализа на Ковид (возможно погрешка)	ГБУЗ НО «ГОРОДСКАЯ ЦРБ»	11.12.2020	Проведена целевая медико-экономическая экспертиза медицинской помощи, по результатам которой выявлены дефекты оформления медицинской документации: отсутствие в медицинской документации результатов обследований, дневниковых записей, позволяющих оценить объем и условия предоставления медицинской помощи, в том числе подтвердить факт доставки 01.10.2020 г. и 03.10.2020 г. биоматериала застрахованных лиц в бактериологическую лабораторию ФГБОУ ВО «ИИМУ» Минздрава России для проведения исследования на Covid-19 и получения результатов вышеуказанных исследований. Выявлены нарушения в выполнении лабораторных исследований от 01.10.2020 г. в первичной медицинской документации отсутствуют: За исключением результатов исследований в ГБУЗ НО «Городская ЦРБ» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством. По результатам экспертизы нарушений сроков проведения лабораторно-диагностических исследований на Covid-19 застрахованным лицам в бактериологической лаборатории ФГБОУ ВО «ИИМУ» Минздрава России не установлено. Заявителю направлен ответ.
11	22.10.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Другин А. Ю.	Отсутствует результат анализа на Ковид от 01.10.2020 (погрешка) лечащим членом семьи.	ГБУЗ НО «БОГОРОДСКАЯ ЦРБ»	18.12.2020	Проведена целевая МЭЭ в ГБУЗ НО «Богородская ЦРБ», по результатам которой выявлены дефекты оформления медицинской документации: отсутствие в медицинской документации результатов обследований, дневниковых записей, позволяющих оценить объем и условия предоставления медицинской помощи, в том числе подтвердить факт доставки 01.10.2020 г. биоматериала в лабораторию ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический противотуберкулезный диспансер» для проведения исследования на Covid-19 и получения результатов вышеуказанных исследований. Выявлен с результатом выполненного исследования в первичной медицинской документации отсутствует. Применены финансовые санкции к ГБУЗ НО «Богородская ЦРБ» не представляется возможным, так как случаи оказания Вам первичной врачебной медико-санитарной помощи врачом-терапевтом участковым в ГБУЗ НО «Богородская ЦРБ» на оплату не представлялись, за счет средств ОМС страховой медицинской организацией не оплачивались. Заявителю направлен ответ.
12	27.10.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Данилова И. Е.	Проект оказания содействия в продлении листа временной нетрудоспособности и назначения врачом-онкологом	ГБУЗ НО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 51»	23.12.2020	Проведены целевые МЭЭ, оказанной медицинской помощи в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» и ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер». В ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» выявлено нарушение условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке, отсутствие в медицинской документации результатов обследований, осмотра, консультаций специалистов, дневниковых записей, позволяющих оценить динамику состояния здоровья застрахованного лица, объем, характер, условия предоставления медицинской помощи. К.МО применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством. В ходе проведения контрольно-экспертных мероприятий в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» установлено, что с сентября 2020 г. по настоящее время, в связи с отсутствием врача-онколога, наблюдение за больными с онкологическими заболеваниями проводится врачами-терапевтами участковыми в соответствии с рекомендациями врачей-специалистов ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер». По факту нарушений организации медицинской помощи пациентам с онкологическими заболеваниями, выявленных по результатам контрольно-экспертных мероприятий в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода», обращение направлено в министерство здравоохранения Нижегородской области для рассмотрения и принятия мер в рамках компетенции. В ходе телефонных разговоров 02.11.2020 г., 14.12.2020 г. получена информация о том, что наблюдение осуществляется в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода», листок нетрудоспособности врач-терапевт продлевает, в соответствии при оказании медицинской помощи в настоящее время граждани не нуждается. Заявителю направлен

13	29.10.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Фрусова Е.	на отращивание доступности медицинской помощи в поликлинике ПКБ № 30	ГБУЗ НО «ТКБ № 30 МОСКОВСКОГО РАЙОНА»	25.12.2020	<p>Проведена целевая МЭЭ в ГБУЗ НО «Орловская клиническая больница № 30 Московского района г. Н. Новгорода», по результатам которой выявлены нарушения, ограничивающие доступность медицинской помощи, в том числе нарушения условий оказания медицинской помощи, предусмотренной Территориальной программой ОМС. Выявлены дефекты оформления первичной медицинской документации, в том числе</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> отсутствие в медицинской документации дневниковых записей, результатов обследований, не позволяющих оценить объем, характер и условия предоставления медицинской помощи;</li> <li><input type="checkbox"/> несоответствие данных первичной медицинской документации данным реестра счетов,</li> </ul>
14	03.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Володина А. С.	на качество медицинской помощи, оказанной ему в поликлинике № 4 г. Дзержинска.	ГБУЗ НО «ТОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2 Г. ДЗЕРЖИНСКА»	07.12.2020	<p>Проведена целевая ЭКМП, акт ЭКМП, направленный в ГБУЗ НО «Орловская больница № 2 г. Дзержинска». В связи с нелюбовностью разглашения сведений, содержащих врачебную тайну, СМО информировала Володина А. С. о необходимости предоставления в СМО почтового адреса. До востребования времени запрошенная информация не поступила. Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» не имеет юридических оснований для оказания помощи Володина А. С. с результатами ЭКМП, проведенной по обращению от 03.11.2020 г.</p> <p>По результатам контрольно-экспертных мероприятий в ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» выявлены: невыполнение необходимых пациенту диагностических мероприятий, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций; не повлиявшие на состояние здоровья застрахованного лица; дефекты оформления медицинской документации в медицинской организации в части отсутствия в медицинской документации результатов обследований, позволяющих оценить динамику состояния здоровья застрахованного лица, объем, характер, условия предоставления медицинской помощи и провести оценку качества оказанной медицинской помощи.</p> <p>По фактам выявленных нарушений к ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством.</p> <p>Лучшая терапия была назначена по результатам консультации врачей, оформленному Протоколом. Обоснование выбранной тактики лучевой терапии в составе Протокола отсутствует.</p> <p>Дополнительное обследование, в том числе КТ органов грудной клетки, рекомендованное врачами консилиумами не было проведено. Установить причину невыполнения указанных рекомендаций в рамках проведения контрольно-экспертных мероприятий по ОМС не представляется возможным.</p> <p>По результатам контрольно-экспертных мероприятий установлено, что заведующая радиологического отделения участвовала в консилиуме дистанционно, что отменяло протокол консилиума и не противоречит действующему законодательству. Нарушения этики и деонтология подтверждено не было. В рамках контрольно-экспертных мероприятий по ОМС</p>
15	05.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Натронова Н. Б.	на качество медицинской помощи в «НОКОД»	ГБУЗ НО «НОКОД»	25.12.2020	<p>Проведена целевая экспертиза качества медицинской помощи в указанной медицинской организации, по результатам которой выявлены нарушения в части невыполнения и несвоевременного выполнения диагностических и лечебных мероприятий в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций; не повлиявшие на состояние здоровья застрахованного лица.</p> <p>Применить финансовые санкции к ФГБУЗ «Клиническая больница № 50 Федерального медико-биологического агентства» за допущенные нарушения не представляется возможным. Случай оказания медицинской помощи в 2020 г. на оплату по ОМС в СМО не представляется, из средств ОМС не оплачивается. Заявлено направление ответа.</p>
16	11.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Брыков Д.Г.	по вопросу диагностического обследования и лечения ковид 19	ФГБУЗ КБ № 50 ФМБА РОССИИ	30.12.2020	<p>Проведена целевая медико-экономическая экспертиза, в результате которой установлено нарушение доступности оказания медицинской помощи, в том числе сроков оказания плановой медицинской помощи (проведение КТ-исследования органов грудной клетки, предоставляемой в плановом порядке, в ГБУЗ НО «Орловская поликлиника № 17 Московского района г. Н. Новгорода» и в ООО «Единый медицинский центр» в июле-октябре 2020 г. по назначению дежурного врача-терапевта участкового от 20.07.2020 г.</p> <p>За допущенные нарушения к ГБУЗ НО «Орловская поликлиника № 17 Московского района г. Н. Новгорода» и ООО «Единый медицинский центр» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством.</p> <p>Необходимое диагностическое исследование (КТ – исследование органов грудной клетки) было выполнено в ООО «Единый медицинский центр» 24.10.2020 г. за счет средств ОМС, без предоставления личных средств пациента, в настоящее время в ожидании по вопросам оказания</p>
17	12.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Елкин Д. Г.	О длительных сроках ожидания КТ ОЛК и оказания содействия в его проведении	ГБУЗ НО «ТОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 17 МОСКОВСКОГО РАЙОНА» и ООО «ЕМИП»	29.12.2020	<p>Проведена целевая медико-экономическая экспертиза, в результате которой установлено нарушение доступности оказания медицинской помощи, в том числе сроков оказания плановой медицинской помощи (проведение КТ-исследования органов грудной клетки, предоставляемой в плановом порядке, в ГБУЗ НО «Орловская поликлиника № 17 Московского района г. Н. Новгорода» и в ООО «Единый медицинский центр» в июле-октябре 2020 г. по назначению дежурного врача-терапевта участкового от 20.07.2020 г.</p> <p>За допущенные нарушения к ГБУЗ НО «Орловская поликлиника № 17 Московского района г. Н. Новгорода» и ООО «Единый медицинский центр» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством.</p> <p>Необходимое диагностическое исследование (КТ – исследование органов грудной клетки) было выполнено в ООО «Единый медицинский центр» 24.10.2020 г. за счет средств ОМС, без предоставления личных средств пациента, в настоящее время в ожидании по вопросам оказания</p>



23	20.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Каминина О. В.	"О приписках" МП	ГБУЗ НО "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 7 НИЖЕГОРОДСКОГО РАЙОНА"	18.12.2020	<p>Проведены медико-экономическая экспертиза, экспертиза качества медицинской помощи в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» в период с июня 2018 г. по настоящее время.</p> <p>По результатам экспертизы качества медицинской помощи сделаны выводы о неадекватном объеме и качестве оказанной МП в ноябре 2020 г.: выявлены дефекты оформления медицинской документации в медицинской организации в части отсутствия в медицинской документации результатов обследований, осмотра, позволяющих оценить динамику состояния здоровья застрахованного лица, объем, характер, условия предоставления медицинской помощи и провести оценку качества оказанной медицинской помощи; неадекватное количество необходимых пациенту диагностических мероприятий в соответствии с клиническими рекомендациями, не повлиявшие на состояние здоровья застрахованного лица. По результатам оценки МЭЭ сделан вывод о несоответствии записей в первичной медицинской документации данным ресурсам счетов, направленных на оплату в СМО за январь 2019 г.</p> <p>По фактам нарушений к МО будут применены финансовые санкции.</p> <p>Согласно информации, предоставленной МО анализа был взят у Вас 06.11.2020 г., результат получен 17.11.2020 г. Данное лабораторное исследование выполнено в ООО «Лаборатория Гемотест». В ООО «Лаборатория Гемотест» медицинские услуги пациентам за счет средств обязательного медицинского страхования не оказываются, финансовое обеспечение медицинской помощи за счет средств ОМС не осуществляется.</p> <p>Учитывая вышеизложенное, проведение страховой медицинской организацией экспертиз, мероприятий, а том числе медико-экономической экспертизы, при оказании медицинских услуг ООО «Лаборатория Гемотест» действующими законодательством не предусмотрено. Дав ответ 21.10.2020 г.</p>
24	20.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Мальянов А.М.	По вопросу качества медицинской помощи, оказанной его матерью Мальяновой Т.А.	ГБУЗ НО "ТАВЛИОНСКАЯ ЦРБ"	18.12.2020	<p>Проведены летевые ЭКМП, оказанной в поликлинике и дневном стационаре ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 34 Советского района г. Н.Новгорода» в период с 19.10.2020 г. по 15.11.2020 г., сделаны выводы о неадекватном объеме и качестве оказанной медицинской помощи, в части невыполнения, несвоевременного выполнения необходимых пациенту диагностических и/или лечебных мероприятий в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, приведших к ухудшению состояния здоровья застрахованного лица, либо создавшие риск пропреисирования имеющегося заболевания, либо создавшие риск возникновения нового заболевания, нарушения прав застрахованного лица в части ограничения доступности оказания медицинской помощи; отсутствия в медицинской документации результатов обследований, осмотра, позволяющих оценить объем, характер предоставления медицинской помощи и провести оценку качества оказанной медицинской помощи. За допущенные нарушения к ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 34 Советского района г. Н.Новгорода» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством. Заявленное направлено ответ.</p>
25	30.11.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Кучинские С.Ю.	О проведении ЭКМП, оказанной в поликлинике и дневном стационаре ГБУЗ НО "Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Новгорода" в октябре 2019 г.	ГБУЗ НО "ТКБ № 34"	28.12.2020	<p>Проведена летевая медико-экономическая экспертиза, в результате которой сделан вывод о несоответствии записей в первичной медицинской документации данным ресурсам счетов, направленных ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 34 Советского района г. Н.Новгорода» на оплату в страховую медицинскую организацию в период с 01.01.2018 г. по 17.07.2020 г., в том числе отсутствие в медицинской документации сведений, подтверждающих факты оказания медицинской помощи застрахованному лицу в указанный период времени. За допущенные нарушения к ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 34 Советского района г. Н.Новгорода» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством. Заявленное направлено ответ.</p>
26	07.12.2020	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Нижегородский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»	Горохов С.В.	"О приписках" медицинской помощи	ГБУЗ НО "ТКБ № 34"	29.12.2020	<p>Проведены летевые ЭКМП, оказанной в поликлинике и дневном стационаре ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 34 Советского района г. Н.Новгорода» в период с 01.01.2018 г. по 17.07.2020 г., в том числе отсутствие в медицинской документации сведений, подтверждающих факты оказания медицинской помощи застрахованному лицу в указанный период времени. За допущенные нарушения к ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 34 Советского района г. Н.Новгорода» будут применены финансовые санкции в соответствии с действующим законодательством. Заявленное направлено ответ.</p>
27	05.11.2020	Прочие	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Звонарев Ю.А.	о качестве оказания медицинской помощи Звонаревой О.М.	ГБУЗ НО "Станция скорой медицинской помощи г. Нижнего Новгорода"	01.12.2020	<p>Главному врачу ССМП направлено Предписание об устранении выявленных нарушений</p>
28	20.11.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Выводская Е.	по вопросу организации оказания медицинской помощи	ГБУЗ НО "Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода"	01.12.2020	<p>Главному врачу ГКБ № 13 Вудалову С.А. указано на необходимость контроля за выполнением Порядка оказания медицинской помощи, выдачи всех необходимых документов при отказе в госпитализации в стационар</p>
29	11.11.2020	Прокуратура Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Зюлина Е.В.	по вопросу организации оказания медицинской помощи	ГБУЗ НО "Городская поликлиника № 50 Прокоского района г. Нижнего Новгорода"	08.12.2020	<p>Был издан приказ об увольнении сотрудника сдл.центра, допущившего нарушения</p>

30	17.11.2020	Правительство Нижегородской области, в т.ч. В адрес Губернатора	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Казанова О.Е.	по вопросу организации оказания медицинской помощи	ГБУЗ НО "Городская больница № 2 г. Дзержинская"	дежурному врачу за необоснованный отказ в госпитализации Хатулу Е.М. при первичном обращении приказом главного врача ГБУЗ 2 объявлено дисциплинарное разрешение в виде замечания
31	27.11.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Никитина А.В.	по вопросу организации оказания медицинской помощи маме	"Городская центральная районная больница"	В ходе проверки подтвердился факт нарушения должностных обязанностей фельдшером отделения СМП. В адрес главного врача ГБУЗ НО «Городская ЦРБ» направлено письмо о недопущении консультации по телефону пациентов, обратившихся за СМП, назначении лечения без осмотра
32	12.11.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Семцова М.А.	по вопросу некачественного качества обслуживания населения	ГБУЗ НО "Гавловская центральная районная больница"	дана разъяснения по причине задержки выдачи результатов анализа на наличие новой коронавирусной инфекции COVID-19 и принятых мерах административного воздействия к лицам ГБУЗ НО «Гавловская центральная районная больница», нарушившим порядок передачи информации по результатам анализов по истечении
33	12.11.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Савенкова Н.	по вопросу выдачи льготного рецепта	ГБУЗ НО "Городская больница № 24 Алгоновского района г. Нижегород Навальского"	С врачом-терапевтом участковым Голоцко И.Ф. и ее медицинской сестрой была проведена разъяснительная беседа о недопустимости задержки выдачи лекарственных препаратов и выполнении нормативных требований при работе с медицинской документацией
34	18.11.2020	Правительство Нижегородской области, в т.ч. В адрес Губернатора	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Комарова О.С.	по вопросу организации оказания медицинской помощи	ГБУЗ НО "Кстовская центральная районная больница"	Врачу терапевту Надушевой Я.И. вынесено дисциплинарное наказание в виде замечания
35	01.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Смирнова Е.В.	по вопросам оказания медицинской помощи Поторочеву А.В.	ГБУЗ НО "Центральная городская больница г. Арамиль"	В ходе проверки выявлены нарушения при оказании медицинской помощи Поторочеву А.В. в ЦРБ Информация о выявленных нарушениях направлена главному врачу учреждения для успешения нарушений и рассмотрения вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших нарушения
36	02.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Куршина И.Н.	по оплате труда водителей скорой медицинской помощи	ГБУЗ НО "Володарская центральная районная больница"	Информация о выявленных нарушениях направлена главному врачу учреждения для успешения нарушений и рассмотрения вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших нарушения
37	20.11.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Капнина О.Е.	по вопросу оказания медицинской помощи ребенку	ГБУЗ НО "Детская городская клиническая больница № 27 "Айболит" Московского района	Врачу-аллергологу, работающему в Больнице № 27 по совместительству; указано на недопустимость оказания платных медицинских услуг в основное рабочее время. Администраторшей Больницы № 27 уполномочен контроль за работой врача
38	03.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Рянова В.	по вопросу организации оказания скорой медицинской помощи	ГБУЗ НО "Воротынская центральная районная больница"	Приказом главного врача ГБУЗ НО «Воротынская ЦРБ» от 11 ноября 2020 г. №235/1-а медицинской сестре приехного покая объявлен выговор
39	15.12.2020	Прокуратура Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Казанова О.Е.	по вопросу отказа в госпитализации	ГБУЗ НО "Городская больница № 2 г. Дзержинская"	отказ в госпитализации 08.11.2020 врачами ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинская» был необоснованным
40	15.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Благушина И Ю	по вопросу соблюдения этики и деонтологии сотрудниками	ГБУЗ НО "Рольница скорой медицинской помощи г. Дзержинская"	На сотрудника, допустившего некорректное поведение при общении, взыскана финансовое санкция в виде снижения стимулирующих выплат по итогам работы за декабрь 2020года
41	15.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Иванов А.В.	по вопросу обеспечения лекарственными препаратами Формиди комби, Интрегрол- вароцидиз, Веродал	ГБУЗ НО "Городская клиническая больница № 30 Медведевского района	Главному врачу Больницы Романову И.Н. направлено поручение рассмотреть вопрос о применении мер дисциплинарного характера к должностному лицу, допустившему нарушение в регламенте работы
42	15.12.2020	Управление Росздравнадзора по Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Дейлова Ю.Д.	по вопросам оказания медицинской помощи Халимову В.А.	ГБУЗ НО "Урюковская центральная районная больница"	В ходе проверки выявлены нарушения в части неполного выполнения клинических рекомендаций
43	08.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Епискина М. Г.	по вопросу несвоевременного оказания медицинской помощи	ГБУЗ НО "Выксунская центральная районная больница"	С учетом выявленных нарушений, к медицинскому сотруднику, допустившему нарушение, применены меры дисциплинарного воздействия



44	15.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Бондарева Н.И.	д/н закрыт без организательного результата мазка на COVID-19	ГБУЗ НО "Кудьянская центральная районная больница"	29.12.2020	С медицинских работников, допустивших нарушения при оказании Вам медицинской помощи, взяты объяснительные, проведена разъяснительная беседа, указано о недопустимости подобных ситуаций
45	16.12.2020	Министерство здравоохранения Российской Федерации Федерация Министров здравоохранения областей	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Прохороchenko Л.В.	по вопросу организации оказания медицинской помощи дочери	ГБУЗ НО "Кудьянская центральная районная больница"	29.12.2020	В адрес главного врача медицинской организации направлено предложение об устранении нарушения законодательства в сфере здравоохранения
46	23.12.2020	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Министерство здравоохранения Нижегородской области	Шульгина Е.Н.	по вопросу организации оказания медицинской помощи	ГБУЗ НО "Фродская поликлиника № 17 Московского района г. Нижнего	30.12.2020	В адрес главного врача поликлиники № 17 направлено письмо о необходимости организовать работу медицинской организации в соответствии с действующим законодательством

