

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми
медицинскими организациями за октябрь 2023 года.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за октябрь 2023 г. 7386 обращений от граждан,
за октябрь 2022 г. 9967 обращений.

Снижение количества обращений на 26% произошло за счет уменьшения количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО) и ТФОМС Нижегородской области.

По месту поступления:

- СМО – 5969 (80,8% от общего количества поступивших обращений);
- ТФОМС Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 453 (6,1%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 505 (6,8%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 306 (4,2%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 144 (2,0%);
- Федеральный фонд ОМС – 9 (0,1%).

Структура всех обращений:

- консультации – 6371 (86,3%);
- заявления – 759 (10,3%);
- жалобы – 229 (3,1%);
- предложения – 16 (0,2%);
- благодарности – 11 (0,1%).

За октябрь 2023 г. рассмотрено 229 жалоб, из них:

- МЗНО – 193 жалобы (84,3% от общего количества жалоб),
- СМО – 34 (14,8%),
- ТФОМС НО – 2 (0,9%).

Обоснованными признаны 36 жалоб (15,7% от общего количества рассмотренных жалоб), из них:

- СМО – 14 (41,26%);
- МЗНО – 21 (11,8%);
- ТФОМС НО – 1 (50%).

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

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица № 1

Жалобы	октябрь 2022 г.	октябрь 2023 г.	динамика рост/снижение %
Всего:	153	229	+50
в том числе признанные обоснованными	33	36	+9
доля обоснованных жалоб	21,6%	15,7%	-5,9

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

основные причины обоснованных жалоб	октябрь 2022 г.	октябрь 2023 г.	динамика рост/ снижение %
оказание медицинской помощи	12	12	0
организация работы медицинской организации	16	12	- 25
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	3	8	+166
лекарственное обеспечение	1	1	0
взимание денежных средств за оказанную МП, предусмотренную программами ОМС	0	1	+100
на проведение профилактических мероприятий	1	0	-100
соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	0	2	+200
ИТОГО:	33	36	+ 9

Основные причины обоснованных жалоб – на организацию работы медицинской организации и на качество оказания медицинской помощи (по 33,3% от всех жалоб). Отмечается рост на 166% количества обоснованных жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС, 63% указанных жалоб – на отказ при амбулаторном приеме несовершеннолетних.

Обоснованные жалобы в октябре 2023 г. поступили на 25 медицинских организаций. По 4 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 «Центральная городская больница г. Арзамаса»,
 - ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»,
 - ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»,
 - ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»,
 - ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода».

За январь-октябрь 2023 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило:

- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (36);
- на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (20);
- на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (17);
- на ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» (16),
- на ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (15),
- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода им. Е.Л.Березова» (11).
- на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (10).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило:

- на ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница» (3,3),
- ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,08),
- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (2,75).
- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (2,68),
- на ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,65),
- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (2,5).

Выводы:

В октябре 2023 г. в сравнение с аналогичным периодом 2022 г. общее количество обращений снизилось на 26%, общее количество жалоб увеличилось на 50%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 9%. Основные причины обоснованных жалоб – организация работы медицинских организаций и

качество оказания медицинской помощи (по 33,3%). Отмечается рост на 166% количества обоснованных жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС, 63% указанных жалоб – на отказ при амбулаторном приеме несовершеннолетних.