

Аналитическая информация  
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения  
Нижегородской области, ТФОМС Нижегородской области и страховыми  
медицинскими организациями за январь – сентябрь 2023 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-сентябрь 2023 г. 73090 обращений граждан;

за январь-сентябрь 2022 г. 75642 обращения.

В сравнении с аналогичным периодом 2022 г. количество обращений уменьшилось на 3,4 %.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой  
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-сентябрь 2022 г.	январь-сентябрь 2023 г.	Динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	1001	856	- 14,5
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	3096	2680	- 13,4
ТФОМС НО	5742	4974	-13,4
ФОМС	38	78	+105,3
СМО	63905	62754	- 1,8
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	1860	1748	- 6,0
Всего:	75642	73090	- 3,4

В отчетный период увеличилось количество обращений только в Федеральный фонд ОМС – на 105,3%, в основном, по вопросам обеспечения полисами ОМС и достоверности сведений об оказанных медицинских услугах.

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением разных уровней – 5181 (7,1%); ТФОМС Нижегородской области – 5036 (6,9%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 62873 (86,0%).

Структура обращений за январь-сентябрь 2023 г. представлена следующим образом: консультации – 67384 (92,2%), заявления – 4359 (5,9%), жалобы – 1132 (1,6%), предложения – 167 (0,24%), благодарности – 48 (0,06%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 2 и № 3.

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

Таблица №2

Жалобы	январь-сентябрь 2022 г.	январь-сентябрь 2023 г.	Динамика (рост/снижение) %
Всего:	1084	1132	+ 4,4
в том числе признанные обоснованными	261	345	+ 32,2
Доля обоснованных жалоб	24,1%	30,5%	+ 6,4

**Основные причины обоснованных жалоб граждан**

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-сентябрь 2022 г.	январь-сентябрь 2023 г.	Динамика (рост/снижение) %
оказание медицинской помощи	156	149	- 4,5
организация работы МО	56	91	+ 62,5
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	19	51	+ 168,4
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	2	17	+750
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	8	7	-12,5
лекарственное обеспечение	0	5	+500
на проведение профилактических мероприятий	2	10	+ 400
на нарушение прав на выбор МО	2	3	+ 50
другие причины	3	2	- 33,3

этика и деонтология медицинских работников	13	10	- 23,1
ИТОГО:	261	345	+ 32,2

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-сентябре 2023 г. являются:

- оказание медицинской помощи – 149 (43,2%);
- организация работы медицинских организаций – 91 (26,4%).

В январе-сентябре 2023 г. обоснованные жалобы поступили на 90 медицинских организаций (в январе-сентябре 2022 г. – на 88).

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

- 31 жалоба – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-сентябре 2022 г. – 13);
- 17 жалоб – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в январе-сентябре 2022 г. – 17);
- по 16 жалоб – на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (в январе-сентябре 2022 г. – 6); и ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-сентябре 2022 г. – 8);
- 13 жалоб на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (в январе-сентябре 2022 г. – 7).

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 №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),

– на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (2,3).

**Выводы:**

1. Количество обращений граждан в январе-сентябре 2023 г. уменьшилось на 3,4% в сравнении с аналогичным периодом 2022 г.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-сентябре 2023 г., в сравнении с аналогичным периодом 2022 г. увеличилось на 4,4%, количество обоснованных жалоб – на 32,2%.
3. Основными причинами обоснованных жалоб в отчетном периоде остаются: оказание медицинской помощи – 43,2% от всех обоснованных жалоб, организация работы медицинских организаций – 26,4%.
4. В январе-сентябре 2023 г. в сравнении с аналогичным периодом 2022 г. увеличилось на 168,4% количество обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах, на 750% – на отказ в медицинской помощи по программам ОМС.