

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

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за ноябрь 2023 г. 7344 обращения от граждан,
за ноябрь 2022 г. 9764 обращения.

Снижение количества обращений на 25% произошло за счет уменьшения количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО) и ТФОМС Нижегородской области.

По месту поступления:

- СМО – 5973 (81,3% от общего количества поступивших обращений);
- ТФОМС Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 452 (6,2%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 491 (6,7%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 279 (3,8%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 149 (2,0%).

Структура всех обращений:

- консультации – 6365 (86,7%);
- заявления – 784 (10,7%);
- жалобы – 166 (2,2%);
- предложения – 25 (0,3%);
- благодарности – 4 (0,1%).

За ноябрь 2023 г. рассмотрено 166 жалоб, из них:

- МЗНО – 132 жалобы (79,5% от общего количества жалоб),
- СМО – 34 (20,5%).

Обоснованными признана 41 жалоба (24,7% от общего количества рассмотренных жалоб), из них:

- СМО – 22 (53,6%);
- МЗНО – 19 (46,4%).

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 2022 г.	ноябрь 2023 г.	динамика рост/снижение %
Всего:	133	166	+25
в том числе признанные обоснованными	37	41	+11
доля обоснованных жалоб	27,8	24,7	-3,1

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

основные причины обоснованных жалоб	ноябрь 2022 г.	ноябрь 2023 г.	динамика рост/ снижение %
оказание медицинской помощи	25	15	-40
организация работы медицинской организации	9	21	+133
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	1	2	+100
на проведение профилактических мероприятий	1	1	0
соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	1	2	+100
ИТОГО:	37	41	+10,8

Основная причина обоснованных жалоб (21) – на организацию работы медицинской организации, из них 7 жалоб – на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах. 15 жалоб поступило на качество оказания медицинской помощи.

Обоснованные жалобы в ноябре 2023 г. поступили на 33 медицинские организации. 3 жалобы поступили на:

- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»;

по 2 жалобы на:

- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»,

- ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»,

- ГБУЗ НО «Городская больница № 1 г. Дзержинска»,

- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»,
- ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница».

За январь-ноябрь 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 » (22);
- на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (20);
- на ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (17);
- на ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» (16),
- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода им. Е.Л.Березова» (11).

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

- на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,4),
- на ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница» (3,3),
- 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 ноябре 2023 г. в сравнение с аналогичным периодом 2022 г. общее количество обращений снизилось на 25%, общее количество жалоб увеличилось на 25%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 11%. Основная причина обоснованных жалоб (21) – на организацию работы медицинской организации, из них 7 жалоб – на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах. 15 жалоб поступило на качество оказания медицинской помощи.