

Аналитическая информация  
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения  
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и  
страховыми медицинскими организациями  
за январь – декабрь 2022 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:  
за январь-декабрь 2022 г. 104115 обращений граждан;  
за январь-декабрь 2021 г. 109109 обращений.

Снижение количества обращений на 4,8% произошло, в основном, за счет уменьшения количества обращений, поступивших в министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО), Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС Нижегородской области), Правительство Нижегородской области.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой  
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-декабрь 2021 г.	январь-декабрь 2022 г.	Динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	2249	1572	-30,1
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	14378	4252	-70,4
ТФОМС НО	9727	7589	-22,0
ФОМС	53	47	-11,3
ТФОМС других регионов РФ	5	2	-60
СМО	80683	87808	+8,8
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	2014	2845	+41,3
Всего:	109109	104115	-4,8

Все обращения были рассмотрены по компетенции:  
МЗНО – 8532 (8,2%); ТФОМС Нижегородской области – 7663 (7,4%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 87920 (84,4%).

Структура обращений за январь-декабрь 2022 г.: консультации – 94999 (91,2%), заявления – 7370 (7,1%), жалобы – 1523 (1,5%), предложения – 223 (0,2%).

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

Количество жалоб, зарегистрированных  
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

жалобы	2021 г.	2022 г.	динамика рост/снижение % к уровню 2021 г.
Всего:	1255	1523	+21,4
в том числе признанные обоснованными	508	384	-24,4
доля обоснованных жалоб	40,5	25,2	-15,3

Структура основных причин обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	2021 г.	2022 г.	Динамика (рост/снижение)%
оказание медицинской помощи	277	214	-22,7
организация работы МО	157	126	-19,7
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	13	7	-46,2
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	6	8	+33,3
лекарственное обеспечение	19	2	-89,5
на проведение профилактических мероприятий	7	4	-42,9
нарушение прав на выбор МО	2	2	0
другие причины	7	4	-42,9
этика и деонтология медицинских работников	20	17	-15
ИТОГО:	508	384	-24,4

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-декабре 2022 г. являются:

- на оказание медицинской помощи – 214 (65,7%);
- на организацию работы медицинских организаций – 126 (32,8 %).

В 2022 году обоснованные жалобы поступили на 97 медицинских организаций (в 2021 году – на 109).

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

- 26 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»,
- 20 жалоб на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»,
- 18 жалоб (в том числе, 10 от одного заявителя) на ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»,
- 15 жалоб на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»,
- 13 жалоб на ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»,
- по 12 жалоб на ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» и на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»,
- 11 жалоб на ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»,
- 10 жалоб на ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса».

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (4,6), ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница» (2,3), на ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (1,9), ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (1,7).

**Выводы:**

1. Количество обращений граждан в январе-декабре 2022 г. в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. уменьшилось на 4,8%.
2. Общее количество жалоб, поступивших в 2022 г., в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. увеличилось на 21,4%, при этом количество обоснованных жалоб уменьшилось на 24,4%.
3. В 2022 г. в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. уменьшилось на 22,7% количество обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи и на 19,7% на организацию работы медицинских организаций.