

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
ТФ ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями за
январь-февраль 2024 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-февраль 2024 г. – 15007 обращений от граждан;
за январь-февраль 2023 г. – 15152 обращения.
Количество обращений в январе-феврале 2024 г. осталось на уровне аналогичного
периода 2023 г.

По месту поступления:

- СМО – 11012 (73,4% от общего количества поступивших обращений);
- ТФОМС Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 1512 (10,1%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство
здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 987 (6,6%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации –
960 (6,4%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по
Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для
рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 528 (3,45%);
- ФОМС – 8 (0,05%),

Кроме того, в январе-феврале 2024 г. в ТФОМС НО поступило 1718
обращений через «платформу обратной связи», в основном, по вопросам
обеспечения выдачи полисов ОМС и прикрепления к медицинским организациям.

Структура всех обращений:

- консультации – 12375 (82,46%);
- заявления – 2172 (14,47%);
- жалобы – 395 (2,63%);
- предложения – 51 (0,34%);
- благодарности – 14 (0,09%).

За январь-февраль 2024 г. рассмотрено 395 жалоб, из них:

- МЗНО – 331 жалоба (83,8% от общего количества жалоб),
- СМО – 62 (15,7%);
- ТФОМС НО – 2 (0,5%).

Обоснованными признаны 82 жалобы (20,8% от общего количества рассмотренных
жалоб), из них:

- СМО – 38 (61,3%);
- МЗНО – 44 (13,3%)
- ТФОМС НО - 0.

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

Жалобы	январь-февраль 2023 г.	январь-февраль 2024 г.	Динамика (рост/снижение) %
Всего:	291	395	+35,7
в том числе признанные обоснованными	63	82	+30,2
Доля обоснованных жалоб	21,6%	20,8%	-0,8

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-февраль 2023 г.	январь-февраль 2024 г.	Динамика (рост/сниже ние)%
оказание медицинской помощи	30	24	-20
организация работы МО	20	32	+60
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	6	15	+150
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	3	5	+66,7
лекарственное обеспечение	1	2	+100
на проведение профилактических мероприятий	2	0	-200
на нарушение прав на выбор МО	1	1	0
соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	0	2	+200
другие причины	0	1	+100
ИТОГО:	63	82	+30,2

Основные причины обоснованных жалоб в январе-феврале 2024 г. – на организацию работы медицинской организации и на качество оказания медицинской помощи. 15 жалоб поступило на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах.

Обоснованные жалобы в январе-феврале 2024 г. поступили на 45 медицинских организаций. Наибольшее количество жалоб поступило на:

- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (8),
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (4),
- ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (4),
- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода» (4),
- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»(4).

По 2 обоснованные жалобы на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах поступили на :

- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода»,
- ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА.

Выводы:

Общее количество обращений в январе-феврале 2024 г. осталось на уровне аналогичного периода 2023 г., общее количество жалоб увеличилось на 35,7%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 30,2%. Основные причины обоснованных жалоб – на организацию работы медицинской организации и на качество медицинской помощи, на третьем месте – жалобы на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах