

**Анализ  
обращений граждан, рассмотренных министерством здравоохранения  
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской  
области и страховыми медицинскими организациями  
за 2019 год**

Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС Нижегородской области) в соответствии с Соглашением от 28.04.2012 № 226-ОМС «Об информационном взаимодействии по ведению единой информационно-аналитической базы обращений граждан между министерством здравоохранения Нижегородской области и Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области» подготовлен сводный анализ обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи за 2019 год.

Всего за отчетный период в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано **52 529 обращений** граждан. В сравнении с 2018 годом (42 445) количество обращений увеличилось на 23,76%.

**Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой  
информационно-аналитической базе**

Таблица №1

Наименования организаций	2018 год		2019 год	
	абс.	%	абс.	%
Правительство РФ и Правительство Нижегородской области	1098	2,59	647	1,23
Министерство здравоохранения НО и министерство здравоохранения РФ	3164	7,45	3819	7
ТФОМС Нижегородской области	6859	16,16	8182	15,58
ФОМС	29	0,07	24	0,05
Фонды ОМС других регионов	4	0,01	2	0,
СМО	30836	72,65	39358	74,93

Прочие (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, прокуратура)	455	1,07	497	0,94
<b>Всего:</b>	<b>42445</b>	<b>100</b>	<b>52529</b>	<b>100</b>

В 2019 году в сравнении с 2018 годом увеличилось количество обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО) на 27,64%, в министерство здравоохранения РФ и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗ НО) – на 20,7%, в ТФОМС Нижегородской области – на 19,29%, снизилось количество обращений в Правительство РФ и Правительство Нижегородской области – на 41,07%, в Федеральный фонд ОМС – на 17,24%.

Все обращения были рассмотрены по компетенции:

МЗ НО – 4916 (9,36%); ТФОМС Нижегородской области – 8205 (15,62 %); СМО – 39408 (75,02%).

Структура обращений за 2019 год представлена следующим образом: консультации – 47740 (90,88%), заявления – 3654 (6,96%), жалобы – 879 (1,67%), предложения – 256 (0,49%).

Среди всех обращений большая часть – 46506 (или 88,53%) поступила в виде **устных** обращений (46493 консультации и 13 заявлений), в том числе по телефонам «горячей линии» и в Контакт-центр ТФОМС Нижегородской области.

В **письменном** виде поступило 6023 (или 11,47%) обращений, в том числе: заявлений – 3641 (60,45%), консультаций – 1247 (20,71%), предложений – 256 (4,25%), жалоб – 879 (14,59%).

Наибольшее количество обращений от граждан поступило по следующим вопросам:

- об обеспечении полисами ОМС – 16833 (32,05%);
- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС – 6874(13,09%);
- по другим и не относящимся к сфере ОМС вопросам – 5487 (10,45%);
- об организации работы медицинских организаций – 4794 (9,13%);

- о проведении профилактических мероприятий – 4184 (7,97%);
- о выборе и замене СМО – 3237 (6,16%);
- о качестве медицинской помощи – 2824 (5,38%);
- об идентификации в качестве застрахованного лица – 2266 (4,31%);
- о выборе МО в сфере ОМС – 1660 (3,16%);
- об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС – 1295 (2,47%);
- о лекарственном обеспечении при оказании амбулаторной помощи – 1088 (2,09%);

Количество обращений, связанных с нарушением прав и законных интересов граждан при получении медицинской помощи, то есть **жалоб**, представлено в таблице №2.

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

Таблица №2

<b>Жалобы</b>	<b>2018 год</b>	<b>2019 год</b>	<b>Динамика (рост/снижение) %</b>
Всего:	866	879	1,5
в том числе признанные обоснованными	330	436	32,12
Доля обоснованных жалоб	38,1%	49,6%	11,5

Таким образом, в 2019 году в сравнении с 2018 годом увеличилось общее количество жалоб на 1,5% и количество обоснованных жалоб на 32,12%.

Из общего количества жалоб рассмотрено: министерством здравоохранения Нижегородской области – 515 жалоб (58,59%), СМО – 336 жалоб (38,22%), ТФОМС Нижегородской области – 28 жалоб (3,19%).

Основные причины, которые вызвали обоснованные жалобы граждан, представлены в таблице № 3.

## Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Причины жалоб	2018 год	2019 год	Динамика (рост/снижение), %
качество медицинской помощи	125	208	66,04
организация работы МО,	109	125	14,68
- в том числе материально-техническое обеспечение МО	0	3	
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	40	51	27,5
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	8	9	12,5
этика и деонтология медицинских работников	33	28	- 15,15
обеспечение полисами ОМС	2	0	
выбор МО в сфере ОМС	0	1	
лекарственное обеспечение	7	5	- 28,57
о видах, качестве, условиях предоставления мед. помощи по программе ОМС	2	0	
при проведении профилактических мероприятий застрахованным лицам в возрасте 65 лет и старше	0	1	
получение мед.помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	1	
Другие причины	4	7	75
<b>ИТОГО:</b>	<b>330</b>	<b>436</b>	<b>32,12</b>

Основными причинами обоснованных жалоб в 2019 году являются:

- качество медицинской помощи – 208 (47,71%);
- организация работы медицинских организаций – 125 (28,67%);
- отказ в медицинской помощи по программам ОМС – 51 (11,70%);

- этика и деонтология медицинских работников – 28 (6,42%).

В 2019 году в сравнении с 2018 годом отмечается рост количества обоснованных жалоб на качество медицинской помощи (на 66,04%), на отказ в медицинской помощи по программам ОМС (на 27,5%) на организацию работы медицинских организаций (на 11,93%), снижение количества обоснованных жалоб на этику и деонтологию медицинских работников (на 15,15%), на лекарственное обеспечение (на 28,57%).

Среди жалоб на организацию работы медицинских организаций 77 (17,66% от всех обоснованных жалоб) поступило на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости на портале государственных и муниципальных услуг факту оказания («приписки»).

В 2019 году обоснованные жалобы поступили на 108 медицинских организаций (в 2018 году – на 104) и на страховую медицинскую организацию филиал ООО «Капитал-МС» в Нижегородской области.

В 2019 году поступило 9 обоснованных жалоб на медицинские организации негосударственной формы собственности (в 2018 - 11).

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

- **25 жалоб – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»** (8 – на качество медицинской помощи, 6 – на отказ в медицинской помощи по программе ОМС на территории страхования, 7 – на организацию работы МО, этику и деонтологию медицинских работников, 2 – на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, 1 – на лекарственное обеспечение);

- **20 жалоб - на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»** (14 – на качество медицинской помощи, 3 - на отказ в медицинской помощи по программам ОМС, по 1 - на организацию работы МО, на лекарственное обеспечение и на материально-техническое обеспечение МО);

- **по 19 жалоб - на ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»** (11 – на качество медицинской помощи, 7 – на организацию работы МО и 1 – на отказ в

медицинской помощи по программам ОМС) и на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (14 – на организацию работы МО и 5 – на качество медицинской помощи);

- **18 жалоб - на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»** (9 – на качество медицинской помощи, 3 – на организацию работы МО, 2 – на этику и деонтологию медицинских работников, 3 – на отказ в медицинской помощи по программам ОМС, 1 – на взимание денежных средств за МП по программам ОМС);

- **17 жалоб - на ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ»** (11 – на качество медицинской помощи, 3 – на организацию работы МО, 1 – на этику и деонтологию медицинских работников, 2 – на отказ в медицинской помощи по программам ОМС);

- **16 жалоб - на ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»** (10 – на организацию работы МО, 3 – на качество медицинской помощи, 3 – на отказ в медицинской помощи по программам ОМС).

Наибольшее количество обоснованных жалоб поступило:

- **на качество медицинской помощи** - на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (14); ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (11), ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ» (11), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (9);

- **на организацию работы медицинских организаций** – на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (14), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» (10), ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (7), ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (7); ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (7);

- **на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС** – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (4); ГБУЗ НО «Центральная городская больница

г.Арзамаса» (4), ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (3), ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» (3), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (3);

- **на этику и деонтологию медицинских работников** – ГБУЗ НО «Городская больница №1 г. Дзержинска» (4).

#### **Выводы:**

1. В 2019 году отмечается увеличение общего количества обращений на 23,76%, рост количества жалоб на 1,5% и количества обоснованных жалоб на 32,12%.

2. Основными причинами обоснованных жалоб являются ненадлежащее качество медицинской помощи и нарушения в организации работы медицинских организаций. Отмечается увеличение количества обоснованных жалоб на отказ в медицинской помощи по программам ОМС.

3. Наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на работу ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ», ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса», ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ», ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода».

#### **Предложения:**

1. Руководителям медицинских организаций:

- ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»,
- ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»,
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»,
- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»,

- ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ»,

- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»

усилить контроль за работой подразделений медицинских организаций, деятельность которых послужила причиной обоснованных жалоб на организацию работы МО.

2. Руководителям медицинских организаций:

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

- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»,

- ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»,

- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (7);

- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»

усилить контроль за выполнением стандартов и порядков оказания медицинской помощи.

3. Руководителям медицинских организаций:

-ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска»,

-ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г. Нижнего Новгорода»,

-ГБУЗ НО «Городская поликлиника №21 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»,

-ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»

организовать работу по соблюдению условий, сроков предоставления медицинской помощи, определенных Программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Нижегородской области медицинской помощи на 2020 год и плановый период 2021 и 2022 годов (далее – Программа).

4. Руководителям медицинских организаций:

- ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»,



- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»,
- ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»,
- ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»,
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»

не допускать отказов в оказании гражданам медицинской помощи в рамках Программы.

5. Руководителю ГБУЗ НО «Городская больница №1 г. Дзержинска» провести с сотрудниками медицинской организации мероприятия по соблюдению ими этики и деонтологии.

6. Руководителям вышеуказанных медицинских организаций в срок до 1 марта 2020 года представить в министерство здравоохранения Нижегородской области и ТФОМС Нижегородской области планы мероприятий, направленных на предупреждение возникновения жалоб граждан.

Главный специалист отдела  
защиты прав застрахованных  
ТФОМС Нижегородской области

А.Б.Плешевенков