

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

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-сентябрь 2022 г. 75642 обращения граждан;

за январь-сентябрь 2021 г. 69950 обращений.

Рост количества обращений на 8,1% произошел за счет обращений, поступивших в страховые медицинские организации и в прочие организации.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой  
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь- сентябрь 2021 года	январь- сентябрь 2022 года	Динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	1372	1001	-27,0
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	10035	3096	-69,1
ТФОМС НО	6740	5742	-14,8
ФОМС	37	38	+2,7
ТФОМС других регионов РФ	4	0	-100
СМО	50376	63905	+26,9
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	1386	1860	+34,2
Всего:	69950	75642	+8,1

Все обращения были рассмотрены по компетенции:

министерством здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 5908 (7,81%); ТФОМС Нижегородской области – 5766 (7,62%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 63968 (84,57%).

Структура обращений за январь-сентябрь 2022 г.: консультации – 69289 (91,60%), заявления – 5098 (6,74%), жалобы – 1084 (1,43%), предложения – 171 (0,23%).

Сравнительные данные количества жалоб представлены в таблице № 2.

Количество жалоб, зарегистрированных  
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

жалобы	январь-сент. 2020 г.	январь-сент. 2021 г.	январь-сент. 2022 г.	динамика рост/снижение % к уровню 2021 г.
Всего:	1070	726	1084	+49,3
в том числе признанные обоснованными	309	384	261	-32,0
доля обоснованных жалоб	28,9%	52,9%	24,1%	-28,8

Структура основных причин обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-сент. 2021 г.	январь-сент. 2022 г.	Динамика (рост/снижение)%
оказание медицинской помощи	200	156	-22
организация работы МО	126	75	-40,5
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	7	2	-71,4
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	5	8	+60,0
лекарственное обеспечение	16	0	-100
на проведение профилактических мероприятий	7	2	-71,4
нарушение прав на выбор МО	1	2	+100
другие причины	7	3	-57,1

этика и деонтология медицинских работников	15	13	-13,3
ИТОГО:	384	261	-32,0

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

- на оказание медицинской помощи – 156 (60,0%);
- на организацию работы медицинских организаций – 75 (28,7 %).

В январе-сентябре 2022 г. обоснованные жалобы поступили на 88 медицинских организаций (в январе-сентябре 2021 г. – на 102).

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

- 17 жалоб – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в январе-сентябре 2021 г. – 18),
- 13 жалоб - на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-сентябре 2021 г. – 15),
- 9 жалоб – на ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (в январе-сентябре 2021 г. – 1),
- по 8 жалоб – на ГБУЗ НО «Богородская ЦРБ» (в январе-сентябре 2021 г. – 4) и на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-сентябре 2021 г. – 15),
- по 7 жалоб на ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница имени Н.А.Семашко», ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», ГБУЗ НО «Городецкая ЦРБ», ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода».

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,1), ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница» (1,7), ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (1,5), ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (1,4).

Выводы:

1. Количество обращений граждан в январе-сентябре 2022 г. в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. увеличилось на 8,1%.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-сентябре 2022 г., в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. увеличилось на 49,3%, при этом количество обоснованных жалоб уменьшилось на 32,0%.
3. В январе-сентябре 2022 г. в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. уменьшилось на 22,0% количество обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи и на 40,5% на организацию работы медицинских организаций.