

**Анализ обращений граждан,
рассмотренных министерством здравоохранения Нижегородской области,
Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми
медицинскими организациями за июль 2021 г.**

Территориальным фондом обязательного медицинского страхования 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 июль 2021 г.

Всего за июль 2021 г. в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано **7469** обращений от граждан (за июль 2020 г. – 5818), в том числе поступивших в:

- Правительство Российской Федерации и Правительство Нижегородской области – **125(1,67%)**;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – **680 (9,11%)**;
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – **966 (12,93%)**;
- страховые медицинские организации (далее – СМО) – **5626 (75,33%)**;
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – **65 (0,87%)**;
- ФОМС – **7 (0,09%)**.

По компетенции обращения были рассмотрены:

- МЗНО – **867 (11,61%)**;
- ТФОМС НО – **975 (13,05%)**;
- СМО – **5627 (75,34%)**.

Структура всех обращений за июль 2021 г. представлена следующим образом:

- консультации – **6556 (87,78%)**;
- заявления – **791 (10,59%)**;
- жалобы – **105 (1,40%)**, из них были признаны обоснованными – **30 (28,57%)**;
- предложения – **17 (0,23%)**.

В устной форме поступило – **6504 (87,08%)** обращения, все консультации.

В письменной форме поступило **965 (12,92%)** обращений, в том числе:

- заявлений – **791 (81,97%)**,
- консультаций – **52 (5,39%)**,
- предложений – **17 (1,76%)**,
- жалоб – **105 (10,88%)**.

Наибольшее количество консультаций и заявлений поступило по следующим темам:

- об обеспечении выдачи полисов ОМС – **3494 (46,78%)**;

- другие причины – 1006 (13,47%);
- о выборе (замене) СМО – 678 (9,08%);
- об оказании медицинской помощи – 669 (8,96%);
- об организации работы медицинских организаций – 364 (4,87%);
- о проведении профилактических мероприятий – 307 (4,11%);
- о лекарственном обеспечении – 156 (2,09%);
- о выборе медицинской организации – 137 (1,83%);
- об оказании медицинской помощи при онкологических заболеваниях – 124 (1,66%);
- о прохождении диспансеризации – 82 (1,1%);
- о сроках ожидания медицинской помощи – 81 (1,08%).

Обращения граждан за **консультацией** составили 87,78% от общего количества поступивших обращений, из них поступило в СМО – 5586 обращений (85,21%), в ТФОМС НО – 954 (14,56%), в МЗ РФ и МЗНО – 7 (0,11%), в Правительство Нижегородской области – 3 (0,04%), в ФОМС – 3 (0,04%), в прочие организации – 3 (0,04%).

За июль 2021 г. **заявлений** от граждан поступило – 791, из них в МЗ РФ и МЗНО – 601 (75,98%), в Правительство РФ и Правительство Нижегородской области – 114 (14,41%), в прочие – 58 (7,33%), в СМО – 1 (0,13%), в ТФОМС НО – 13 (1,64%), в ФОМС – 4 (0,51%).

Предложений в данном отчетном периоде поступило – 17 (0,23% от всех обращений), 11 – с выражением благодарности медицинскому персоналу.

В июле 2021 г. рассмотрено **105 жалоб**, что составило 1,41% от общего количества обращений. Из них рассмотрены: МЗНО – 67 жалоб (63,81%), СМО – 38 (36,19%). Обоснованными признаны – **30 жалоб (28,57%)** на 28 медицинских организаций.

Структура обоснованных жалоб, рассмотренных в июле 2021 г., представлена в таблице № 1.

Структура обоснованных жалоб, рассмотренных в июле 2021 г.

Причина жалоб	Таблица № 1 июль 2021 г.	
	кол-во	%
на организацию работы МО, в том числе:	8	26,66
- на несоответствие сведений об оказанных медицинских услугах и их стоимости факту оказания медицинской помощи («приписки»)	4	
на оказание медицинской помощи, в том числе:	17	56,67
- при направлении на ЭКО и при его проведении	1	
- при онкологических заболеваниях	3	

- при оказании медицинской помощи несовершеннолетним	5	
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами ОМС	1	3,33
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	2	6,67
на нарушение прав на выбор медицинской организации	1	3,33
на несоблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	1	3,33
ИТОГО:	30	100

В отчетном периоде наибольшее количество обоснованных жалоб (17) поступило на оказание медицинской помощи, в том числе: 5 жалоб – на медицинскую помощь, оказанную несовершеннолетним, 3 – при онкологических заболеваниях, 1 – при направлении на ЭКО и при его проведении.

Перечень медицинских организаций, на которые в июле 2021 г. поступило наибольшее количество обоснованных жалоб, приведен в таблице № 2.

Перечень медицинских организаций, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в июле 2021 г.

Таблица № 2

№ п.п.	Наименование медицинской организации	Количество обоснованных жалоб
1	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	3
2	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	2

За январь-июль 2021 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода» (14), ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (12), ГБУЗ НО «Городская больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (12), ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинска» (12), ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (11), ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» (10).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница» (9,4), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» (3,7), ГБУЗ НО «Спасская центральная районная

больница» (3,4), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода» (3,0), ГБУЗ НО «Сокольская центральная районная больница» (2,5), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (2,1).

Среди медицинских организаций негосударственной формы собственности наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на ЦЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ» (9) и ООО «Медицинский стандарт» (3).

По жалобам страховыми медицинскими организациями были проведены контрольно-экспертные мероприятия, по результатам которых к медицинским организациям, допустившим нарушения, были применены финансовые санкции. Медицинским организациям рекомендовано разработать и утвердить планы мероприятий по устранению нарушений в оказании медицинской помощи, выявленных по результатам целевых ЭКМП.

К лицам, допустившим нарушения при оказании медицинской помощи, главными врачами медицинских организаций были применены дисциплинарные взыскания.

Главный специалист
отдела защиты прав застрахованных



А.Б.Плешевенков