

Аналитическая информация по обращениям граждан,  
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,  
Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми  
медицинскими организациями за ноябрь 2022 года.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:  
за ноябрь 2022 г. 9764 обращений от граждан,  
за ноябрь 2021 г. 14001 обращений.

Снижение количества обращений на 30% произошло за счет уменьшения количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО), министерство здравоохранения Нижегородской области, ТФОМС Нижегородской области.

По месту поступления:

- СМО – 8248 (84,46% от общего количества поступивших обращений);
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 653 (6,7%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 372 (3,81%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 342 (3,5%);
- Правительство Нижегородской области – 146 (1,5%);
- Федеральный фонд ОМС – 3 (0,03%).

Структура всех обращений:

- консультации – 8886 (91,0%);
- заявления – 730 (7,5%);
- жалобы – 133 (1,4%);
- предложения – 15 (0,1%).

За ноябрь 2022 г. рассмотрено 133 жалобы, из них:

- МЗНО – 107 жалоб (80,5% от общего количества жалоб),
- СМО – 26 (19,5%).

Обоснованными признано 37 жалоб (27,8% от общего количества рассмотренных жалоб), из них:

- СМО – 21 (56,8%);
- МЗНО – 16 (43,2%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 1 и № 2.

Количество жалоб, зарегистрированных  
в единой информационно-аналитической базе

Таблица № 1

| Жалобы                                     | ноябрь 2021 г. | ноябрь 2022 г. | динамика<br>рост/снижение<br>% |
|--|----------------|----------------|--------------------------------|
| Всего:                                     | 164            | 133            | -19                            |
| в том числе<br>признанные<br>обоснованными | 32             | 37             | +16                            |
| доля обоснованных<br>жалоб                 | 19,5           | 27,8           | +8,3                           |

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

| основные причины обоснованных<br>жалоб                                    | ноябрь<br>2021 г. | ноябрь<br>2022 г. | динамика<br>рост/<br>снижение % |
|---|-------------------|-------------------|---------------------------------|
| оказание медицинской помощи   | 19                | 25                | +31,6                           |
| организация работы медицинской<br>организации                             | 7                 | 9                 | +28,6                           |
| отказ в оказании мед. помощи по<br>программам ОМС                         | 1                 | 1                 | 0                               |
| лекарственное обеспечение   | 1                 | 0                 | -100                            |
| на проведение профилактических<br>мероприятий                             | 0                 | 1                 | +100                            |
| взимание денежных средств за<br>оказанную мед.помощь по<br>программам ОМС | 1                 | 0                 | -100                            |
| соблюдение медицинскими<br>работниками этики и деонтологии                | 3                 | 1                 | -66,7                           |
| <b>ИТОГО:</b>   | <b>32</b>         | <b>37</b>         | <b>+16</b>                      |

Основные причины обоснованных жалоб в ноябре 2022 года – на качество оказания медицинской помощи (67,6% от всех жалоб), на организацию работы медицинской организации (24,3%). Обоснованные жалобы поступили на 26 медицинских организаций. По 3 жалобы поступили на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница», ГБУЗ НО «Городская больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода», по 2 жалобы - на ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница», ГБУЗ НО «Павловская центральная

районная больница», ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинска», ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф.Владимирского», ООО «Медицинский стандарт».

За январь-ноябрь 2022 года наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на:

- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (20);
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (18);
- ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (11),
- БУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (10),
- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (10),
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (10).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,0), ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (1,9), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (1,9), ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» (1,4).

#### Выводы:

В ноябре 2022 года в сравнение с аналогичным периодом 2021 года общее количество обращений снизилось на 30%, общее количество жалоб уменьшилось на 19%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 16%. Основные причины обоснованных жалоб – качество оказания медицинской помощи (67,6% от общего количества жалоб) и организация работы медицинских организаций (24,3%).