

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

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-июнь 2022 г. 48396 обращений граждан;
за январь-июнь 2021 г. 40963 обращения.
Рост количества обращений на 18,1% произошел за счет количества обращений
поступивших в страховые медицинские организации.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-июнь 2021 года	январь-июнь 2022 года	динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	764	701	-8,3
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	5233	2091	-60,0
ТФОМС НО	4132	3429	-17,0
ФОМС	19	14	-26,3
ТФОМС других регионов РФ	4	0	0
СМО	30025	41094	+36,9
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	786	1067	+35,8
Всего:	40963	48396	18,1

Все обращения рассмотрены по компетенции:
министерством здравоохранения Нижегородской области – 3845 (7,94%);
ТФОМС Нижегородской области – 3441 (7,11%);
страховыми медицинскими организациями – 41110 (84,95%).

Структура всех обращений:
консультации – 44268 (91,47%);
заявления – 3325 (6,87%);
жалобы – 686 (1,42%);
предложения – 117 (0,24%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 2 и № 3.

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

жалобы	январь-июнь 2020 г.	январь-июнь 2021 г.	январь- июнь 2022 г.	динамика рост/снижение % к уровню 2020г.
Всего:	956	317	686	-28,2
в том числе признанные обоснованными	232	246	166	-28,4
доля обоснованных жалоб	24,3%	77,6%	24,2%	-0,1

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-июнь 2021 г.	январь-июнь 2022 г.	динамика (рост/снижение)%
оказание медицинской помощи	121	96	-20,7
организация работы МО	87	50	-42,5
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	3	2	-33,3
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	4	8	+100
лекарственное обеспечение	14	0	0
на проведение профилактических мероприятий	5	2	-60
другие причины	4	2	-50
этика и деонтология медицинских работников	8	6	-25
ИТОГО:	246	166	-32,5

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

- на оказание медицинской помощи – 96(57,8%);
- на организацию работы медицинских организаций – 50 (30,1%).

В январе-июне 2022 г. обоснованные жалобы поступили на 78 медицинских организаций (в январе-июне 2021 г. – на 84).

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

- 9 жалоб – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в январе-июне 2021 г. – 11);
- 6 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2021 г. – 11);

- по 5 жалоб:

на ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница имени Н.А.Семашко»,
ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»;

ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ»;

ГБУЗ НО «Городецкая ЦРБ»;

ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского 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» (1,1), ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (0,8), ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» (0,7).

Выводы:

1. Количество обращений граждан в январе-июне 2022 г. в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. увеличилось на 18,1%.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-июне 2022 г., в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. увеличилось на 116%, при этом количество обоснованных жалоб уменьшилось на 32,5%.
3. В I полугодии 2022 г. в сравнении с аналогичным периодом 2021 г. количество обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи уменьшилось на 20,7%, на организацию работы медицинских организаций уменьшилось на 42,5%.

59	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г.Нижнего Новгорода»	2		1	2												1				6	
60	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА	1			1								1									3
61	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50 ФМБА»				1			1														2
62	ЧЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ»				1																	1
63	ЧУЗ «Клиническая больница "РЖД-Медицина" г. Нижний Новгород				1																	1
64	ООО «Ангелы милосердия»							1														1
65	ООО «Аксон»				1																	1
66	ООО «Белинка»												1									1
67	ООО «Дентал-центр»	1																				1
68	ООО «Солинг»				1																	1
69	ООО «Женский центр»												1									1
70	ООО «Имидж-лаб»						1															1
71	ООО «Мать и дитя Нижний Новгород»							1														1
72	ООО «Медэкспресс-НН»				1																	1
73	ООО «Медицинский стандарт»											1										1
74	ООО Медицинский центр «Элегра»	1										1										2
75	ООО «Элегра-стоматология»				2																	2
76	ООО «Стомлайн»		1																			1
77	ООО «Центр развития стоматологии «Садко»										1											1
78	ГКУЗ НО «Заволжский специализированный Дом ребенка»																				1	1
	ИТОГО:	42	6	6	72***	2	2	1	9**	13*	2			7	1		2	2		2	169	

* Жалоба на оказание медицинской помощи несовершеннолетним на 2 медицинские организации: ГБУЗ НО "ДГКБ № 27 " и ГБУЗ НО "ДГБ № 42".