

Аналитическая информация
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и
страховыми медицинскими организациями
за январь – март 2024 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-март 2024 г. 24148 обращений граждан;

за январь-март 2023 г. 26816 обращений.

В сравнении с аналогичным периодом 2023 г. количество рассмотренных обращений уменьшилось на 10% за счет уменьшения количества обращений в страховые медицинские организации.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-март 2023 года	январь-март 2024 года	Динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	506	1172	+132
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	1186	1519	+28,1
ТФОМС НО	1977	2192	+10,9
ФОМС	31	10	-67,7
СМО	20621	16169	-21,6
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	787	832	+5,7
ПОС	1708	2254	+32,0
Всего:	26816	24148	-10,0

В отчетный период увеличилось количество обращений в Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации - на 132%, а также на «платформу обратной связи» (далее – ПОС) через Единый портал государственных услуг (далее – ЕПГУ) – на 32%.

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением разных уровней – 3538 (16,2% от общего количества обращений); ТФОМС Нижегородской области – 2211 (10,1%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 16145 (73,7%).

Структура обращений за январь-март 2024 г. представлена следующим образом: консультации – 20388 (84,4%), заявления – 3053 (12,6%), жалобы – 602 (2,5%), предложения – 87 (0,4%), благодарности – 18 (0,1%). Обращения, поступившие через ЕПГУ, связаны с вопросами прикрепления к медицинской организации и корректного отображения полиса ОМС.

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-март 2023 г.	январь-март 2024 г.	Динамика (рост/снижение) %
Всего:	481	602	+25,2
в том числе признанные обоснованными	125	119	-4,8
Доля обоснованных жалоб	26,0	19,8	-6,2

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-март 2023 г.	январь-март 2024 г.	Динамика (рост/снижение)%
оказание медицинской помощи	54	44	-16,3
организация работы МО	32	42	+31,3
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	23	17	-26,1
отказ в медицинской помощи по	5	7	+40

программам ОМС			
лекарственное обеспечение	2	3	+50
на проведение профилактических мероприятий	5	1	-80
на нарушение прав на выбор МО	1	1	0
другие причины	0	1	+100
этика и деонтология медицинских работников	3	3	0
ИТОГО:	125	119	-4,8

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-марте 2024 г. являются:

- на оказание медицинской помощи – 44 (37,0%);
- на организацию работы медицинских организаций – 42 (36,3%), в том числе 19 – на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи.

В отчетном периоде обоснованные жалобы поступили на 56 медицинских организаций (в январе-марте 2023 г. – на 55).

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

- 10 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2023 г. – 9),
- 7 жалоб на ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (в январе-марте 2023 г. – 3);
- 6 жалоб на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2023 г. – 4),
- по 5 жалоб на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2023 – 7) и ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода» (1).

Наибольшее количество обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах поступило:

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

по 2 жалобы на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»,

- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»,

- ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода»,

- ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА.

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода» (1,6), на ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» (1,5), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (1,5), ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (1,0).

Выводы:

1. Общее количество обращений граждан в I квартале 2024 г. по сравнению с аналогичным периодом 2023 г. уменьшилось на 10%. При этом отмечается рост на 32% количества обращений, поступивших через ПОС по вопросам корректного отражения на ЕПГУ полиса ОМС и прикрепления к медицинской организации.

2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-марте 2024 г., в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. увеличилось на 25,2%, количество обоснованных жалоб снизилось на 4,8%.

3. В I квартале 2024 г. в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. увеличилось на 31,3% количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций, в том числе на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи. Количество обоснованных жалоб на качество оказания медицинской помощи уменьшилось на 16,3%.