

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
ТФ ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями за
август 2024 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за август 2024 г. 6315 обращений от граждан,
за август 2023 г. 7781 обращение.

Снижение количества обращений на 18,8% произошло за счет уменьшения количества обращений в страховые медицинские организации.

По месту поступления:

- СМО – 4709 (74,6% от общего количества поступивших обращений);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 690 (10,9%);
- ТФОМС Нижегородской области – 624 (9,9%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и др. и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 147 (2,3%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 143 (2,3%);
- ФОМС – 2 (0,0%).

Кроме того, в ТФОМС Нижегородской области в августе 2024 г. через «платформу обратной связи» Единого портала государственных услуг (далее – ЕПГУ) поступило 606 обращений по вопросам прикрепления к медицинским организациям, организации работы медицинских организаций, отражения полисов ОМС на ЕПГУ.

Структура всех обращений:

- консультации – 5230 (82,8%);
- заявления – 856 (13,6%);
- жалобы – 190 (3,0%);
- предложения – 33 (0,5%);
- благодарности – 6 (0,1%).

В августе 2024 г. рассмотрено 190 жалоб, из них:

- МЗНО – 144 жалобы (75,8% от общего количества жалоб);
- СМО – 46 (24,2%).

Обоснованными признаны 48 жалоб (25,3% от общего количества рассмотренных жалоб).

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

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица № 1

Жалобы	август 2023 г.	август 2024 г.	динамика рост/снижение %
Всего:	142	190	+33,8
в том числе признанные обоснованными	37	48	+29,7
доля обоснованных жалоб	26,1	25,3	-0,8

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

основные причины обоснованных жалоб	август 2023 г.	август 2024 г.	динамика рост/ снижение %
оказание медицинской помощи	17	19	11,7
организация работы медицинской организации	10	14	40,0
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	2	8	300
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	3	4	33,3
взимание денежных средств за оказанную МП по программам ОМС	3	1	-66,6
проведение профилактических мероприятий	0	1	100
лекарственное обеспечение	1	1	0
этика и деонтология	1	0	-100
ИТОГО:	37	48	29,7

Основные причины обоснованных жалоб:

- на качество оказания медицинской помощи (40% от общего количества обоснованных жалоб),
- на организацию работы медицинской организации (29%),

- на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (17%).
Обоснованные жалобы в августе 2024 г. поступили на 31 медицинскую организацию.

Медицинские организации, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в августе 2024 г.

Таблица № 3

№	Медицинские организации	Количество жалоб
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	5
2	ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	4
3	ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»	3
4	ГБУЗ НО «Городецкая ЦРБ»	2
5	ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»	2
6	ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ»	2
7	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	2
8	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	2
9	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	2
10	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода им. Е.Л.Березова»	2
11	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	2

За январь-август 2024 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило:

- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (23);
- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (23);
- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (18);
- ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (14);
- ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» (14).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,5), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,4), ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» (2,4), ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная

районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (2,0).

Выводы:

В августе 2024 г. в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. общее количество обращений уменьшилось на 18,8%, при этом общее количество жалоб увеличилось на 33,8%, количество обоснованных жалоб увеличилось на 29,7%.

Основные причины обоснованных жалоб:

- качество медицинской помощи (40% от общего количества обоснованных жалоб),
- организация работы медицинской организации (29%),
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (17%).