

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

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-июнь 2024 г. 38886 обращений граждан;
за январь-июнь 2023 г. 52794 обращений.

В сравнении с аналогичным периодом 2023 г. количество обращений уменьшилось на 26,34%.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

| Наименования организаций | январь-июнь 2023 года | январь-июнь 2024 года | Динамика (рост/снижение) % |
|---|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| Правительство Нижегородской области и Правительство РФ | 879 | 1710 | +94,5 |
| Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ | 2443 | 3207 | +31,3 |
| ТФОМС НО | 3696 | 4207 | +13,8 |
| ФОМС | 62 | 22 | -64,5 |
| СМО | 44138 | 28001 | -63,4 |
| Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.) | 1576 | 1739 | +10,3 |
| Всего: | 52794 | 38886 | -26,3 |

В отчетный период продолжалось увеличение количества обращений в вышестоящие организации и надзорные органы: в Правительство Нижегородской области и в Правительство Российской Федерации - на 94,5%, в Министерство Здравоохранения Нижегородской области и РФ – на 31,3%, в ТФОМС Нижегородской области – на 13,8%, в прочие организации – на 10,3%.

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением разных

уровней – 3207 (8,25%); ТФОМС Нижегородской области – 4207 (10,8%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 28001 (72%).

Структура обращений за январь-июнь 2024 г. представлена следующим образом: консультации – 31708 (81,54%), заявления – 5766 (14,83%), жалобы – 1211 (3,11%), предложения – 148 (0,38%), благодарности – 53 (0,14%).

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 2023 г. | январь-июнь 2024 г. | Динамика (рост/снижение) % |
|--|---------------------|---------------------|----------------------------------|
| Всего: | 956 | 1211 | +26,67 |
| в том числе признанные обоснованными | 246 | 263 | +6,91 |
| Доля обоснованных жалоб | 25,73% | 21,72% | -15,58 |

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

| Основные причины обоснованных жалоб | январь-июнь 2023 г. | январь-июнь 2024 г. | Динамика (рост/снижение)% |
|---|------------------------|------------------------|------------------------------|
| оказание медицинской помощи | 103 | 106 | +2,91 |
| организация работы МО | 67 | 72 | +7,5 |
| на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах | 41 | 38 | -7,31 |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 8 | 16 | +200 |
| взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС | 2 | 1 | -50 |
| лекарственное обеспечение | 4 | 9 | +225 |
| на проведение профилактических мероприятий | 8 | 3 | -37,5 |

| | | | |
|--|-----|-----|-------|
| на нарушение прав на выбор МО | 2 | 6 | +300 |
| другие причины | 2 | 8 | +400 |
| этика и деонтология медицинских работников | 9 | 4 | -44,4 |
| ИТОГО: | 246 | 263 | +6,9 |

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

- на оказание медицинской помощи – 106 (40,3%);
- на организацию работы медицинских организаций – 72 (27,4%);
- на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах – 38 (14,4%);

В январе-июне 2024 г. обоснованные жалобы поступили на 82 медицинские организации (в январе-июне 2023 г. – на 76).

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

- 19 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2023 г. – 26);
- 14 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2022 г. – 9);
- 13 жалоб – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в январе-июне 2023 г. – 13);
- 10 жалоб на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (в январе-июне 2023 г. – 8);
- по 7 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2023 г. – 10), на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (в январе-июне 2023 г. – 10), на ГБУЗ НО «ЦГБ г. Арзамаса» (в январе-июне 2023 г. – 4) и на ГБУЗ НО «Богородская ЦРБ» (в январе-июне 2023 г. – 3).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,1), на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (1,46), на ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (1,47), ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» (1,24), на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского

района г. Нижнего Новгорода» (1,25), на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (1,11).

Выводы:

1. Количество обращений граждан в I полугодии 2024 г. уменьшилось на 26,3 % в сравнении с аналогичным периодом 2023 г.

2. Продолжает расти количество обращений в вышестоящие организации и надзорные органы.

3. Общее количество жалоб, поступивших в январе-июне 2024 г., в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. увеличилось на 26,67%, количество обоснованных жалоб увеличилось на 6,91%.

4. В I полугодии 2024 г. в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. увеличилось количество жалоб:

- на 2,91% на оказание медицинской помощи;
- на 7,5% на организацию работы медицинских организаций;
- на 200% на отказ в медицинской помощи;
- на 225% на лекарственное обеспечение;
- на 300% на нарушение прав на выбор МО.