

Аналитическая информация
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и
страховыми медицинскими организациями
за январь – июнь 2025 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-июнь 2025 г. 41313 обращений граждан;
за январь-июнь 2024 г. 38886 обращений.

В сравнении с аналогичным периодом 2024 г. количество рассмотренных обращений увеличилось на 6,2% за счет роста числа обращений, поступивших в ФОМС, в ТФОМС Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) и в страховые медицинские организации.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-июнь 2024 г.	январь-июнь 2025 г.	Динамика (+/-) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	1710	835	-51,2
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	3207	2935	-8,5
ТФОМС НО	4207	6173 в т.ч. ПОС - 2121	+46,7
ФОМС	22	63	+186,4
СМО	28001	29840 в т.ч. ПОС - 1040	+6,6
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	1739	1467	-15,6
Всего:	38886 ¹	41313	+6,2

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением разных уровней – 5254 (12,7% от общего количества обращений); ТФОМС Нижегородской

¹ В январе-июне 2024 г. в общее количество обращений граждан не включались сообщения на ПОС.

области – 6313 (15,3%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 29746 (72,0%).

Структура обращений за январь-июнь 2025 г. представлена следующим образом: консультации – 35668 (86,3%), заявления – 4023 (9,8%), жалобы – 1412 (3,4%), предложения – 135 (0,3%), благодарности – 75 (0,2%). Обращения, поступившие через ЕПГУ, связаны с вопросами прикрепления к медицинской организации и корректного отображения полиса ОМС. Их количество в январе-июне 2025 г. остается на уровне аналогичного периода 2024 года.

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 2024 г.	январь-июнь 2025 г.	Динамика (+/-) %
Всего:	1211	1412	+16,6
в том числе признанные обоснованными	263	317	+20,5
Доля обоснованных жалоб, %	21,7	22,5	+3,7

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-июнь 2024 г.	январь-июнь 2025 г.	Динамика (+/-) %
качество медицинской помощи	106	90	-15,1
организация работы МО	72	90	+25,0
недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	38	64	+68,4
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	16	40	+150,0
лекарственное обеспечение	9	6	-33,3
на проведение профилактических мероприятий	3	6	+100
нарушение прав на выбор МО	6	3	-50,0

взимание денежных средств за МП, предусмотренную программой ОМС	1	2	+100
другие причины	8	16	+100,0
этика и деонтология медицинских работников	4	не учитывается	
ИТОГО:	263	317	+20,5

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-июне 2025 г. являются:

- на организацию работы медицинских организаций – 90 (28,4%), в том числе 50 на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи;
- на качество медицинской помощи – 90 (28,4%);
- на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – 64 (20,2%).

В отчетном периоде обоснованные жалобы поступили на 95 медицинских организаций (в январе-июне 2024 г. – на 82).

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

- 23 жалобы на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2024 г. – 14),
- 18 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2024 г. – 19),
- 17 жалоб на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (в январе-июне 2024 г. – 13),
- по 11 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-июне 2024 г. – 3) и ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (7).

Наибольшее количество обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах поступило на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (13), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (6) и на ГБУЗ

НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (5).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,3), ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (2,5).

Выводы:

1. Общее количество обращений граждан в январе-июне 2025 г. по сравнению с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 6,2%.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-июне 2025 г., увеличилось на 16,6%, количество обоснованных жалоб выросло на 20,5%.
3. В I полугодии 2025 г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 25% количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций, в том числе на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи. Отмечается рост количества обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – на 68,4%, на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС на 150%.