

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
ТФ ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями
за октябрь 2025 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за октябрь 2025 г. 7765 обращений от граждан,
за октябрь 2024 г. 7161 обращение.

Рост количества обращений на 8,4% произошел за счет увеличения количества обращений в министерство здравоохранения Нижегородской области, в ТФОМС Нижегородской области и в прочие организации.

По месту поступления:

- СМО – 5427 (69,9% от общего количества поступивших обращений), в том числе 297 через Платформу обратной связи на ЕПГУ (далее – ПОС);
- ТФОМС Нижегородской области – 1208 (15,6%), в том числе 453 – через ПОС;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 663 (8,5%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 328 (4,2%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 133 (1,7%);
- ФОМС – 6 (0,1%).

Структура всех обращений:

- консультации – 6584 (84,8%);
- заявления – 874 (11,2%);
- жалобы – 277 (3,6%);
- предложения – 17 (0,2%);
- благодарности – 13 (0,2%).

В октябре 2025 г. рассмотрено 277 жалоб, из них обоснованными признаны 64 жалобы (23,1% от общего количества рассмотренных жалоб).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1

**Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе**

Жалобы	Октябрь 2024 г.	Октябрь 2025 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
Всего (ед.):	200	277	+ 38,5
в том числе признанные обоснованными (ед.)	41	64	+ 56,1
доля обоснованных жалоб, %	20,5	23,1	+12,7

Основные причины обоснованных жалоб

Основные причины обоснованных жалоб	Октябрь 2024 г.	Октябрь 2025 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
качество медицинской помощи	16	24	+50
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	8	20	+150
организация работы медицинской организации	10	14	+40
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	5	2	-60
проведение профилактических мероприятий	0	1	
лекарственное обеспечение	2	0	-200
другие причины	0	3	
Итого:	41	64	+56,1

Основные причины обоснованных жалоб:

- на качество медицинской помощи (37,5% от общего количества обоснованных жалоб);
- на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах, в основном по проведению профилактических медицинских осмотров и диспансеризации определенных групп взрослого населения (31,3%);
- на организацию работы медицинской организации (21,9%).

Обоснованные жалобы в октябре 2025 г. поступили на 39 медицинских организаций.

Таблица 3

Медицинские организации, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб за январь-октябрь 2025 г.

№	Наименование медицинских организаций	Количество обоснованных жалоб			Количество жалоб на недостоверные сведения о медицинских услугах	
		октябрь 2025г.	январь- октябрь 2025 г.	на 10 000 прикр. населения	октябрь 2025 г.	январь- октябрь 2025 г.
1	2	3	4	5	6	7
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г.Н.Н.»	3	33	2,9	3	19
2	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Н.Н.»	2	29	2,3	0	7
3	ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»	1	27	2,3	0	2

4	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Н.»	0	19	8,4	0	12
5	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Н.Н.»	7	23	5,2	6	15
6	ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»	2	17	2,1	0	3
7	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.»	5	19	5,7	5	13
8	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.»	0	12	5,2	0	5
9	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.»	1	10	6,6	1	4
10	ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинска»	2	14	1,3	1	3

За октябрь 2025 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Н.Н.» (7) и ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.» (5) за счет жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах. Тенденция увеличения количества жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах сохранилась в указанных медицинских организациях, а также в ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Н.Н.».

За январь-октябрь 2025 г. «лидерами» по количеству обоснованных жалоб остаются:

- ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Н.Н.» (33).
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Н.Н.» (29);
- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (27).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Н.» (8,4), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.» (6,6), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.» (5,7), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Ленинского района г. Н.Н.» (5,2), ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.» (5,2).

Выводы:

1. В октябре 2025 г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось общее количество обращений на 8,4%, общее количество жалоб – на 39,3%, количество обоснованных жалоб – на 56,1%.

2. Среди основных причин обоснованных жалоб на первом месте – качество медицинской помощи (37,5% от общего количества обоснованных жалоб), на второе место вышли – недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (31,3%), на третьем – организация работы медицинской организации (21,9).

Предложение:

Заслушать главных врачей ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Н.Н.», ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Н.Н.» и ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» на заседании координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования Нижегородской области или на совещании с главными врачами медицинских организаций.